

ISSN: 1905 - 2219 (Print)
ISSN: 2730 - 2075 (Online)



วารสาร การวิจัยการบริหารการพัฒนา

The Journal of Development Administration Research

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 : เมษายน - มิถุนายน 2564

Vol. 11 No. 2 : April - June 2021



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

The Journal of Development Administration Research

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2564)

Vol.11 No.2 (April-June 2021)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ และนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

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

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช	เกิดวิชัย	นายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏ	ศรีวิบูลย์	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุดาวรรณ	สมใจ	ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

บรรณาธิการ

ดร.ณัฐณภรณ์	เอกนราจินดาวัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
-------------	------------------	-----------------------------

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

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

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมธรรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช	จันทร์ศร	มหาวิทยาลัยชินวัตร
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	ชินบุตร	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา พิมพ์เผยแพร่ 4 ฉบับต่อปี

- ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มีนาคม
- ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน-มิถุนายน
- ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม-กันยายน
- ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR>

ติดต่อกองบรรณาธิการ

โครงการปรัชญาดุสิตบัณฑิตการบริหารการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาคาร 31 ชั้น 3 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 097-9359356

โทรสาร: 02-1601240

Website: <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR>

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

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสาร เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ 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.ณัฐณารณ์ เอกนราจินดาวัฒน์

บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	IV
สารบัญ	V
กรอบการประเมิน: แนวทางใหม่แห่งการประเมิน	200
Assessment Framework: New Approach of Evaluation	
ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์, อัญสุรีย์ ศิริโสภณ	
Nattachai Wongsupaluk, Aunsuree Sirisophon	
ความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2	215
The satisfaction towards the evaluation of permanent public teachers' working promotion in Wangthonglang Association schools under the Office of Bangkok Secindary Educational Service Area 2	
นดมกร ผู้ทรงธรรม, สุภาวดี ลาภเจริญ	
Nodchakorn Phoosongdham, Supawadee Labcharoen	
การประเมินโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของ โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4	228
A Balanced Assessment of the Student Characteristics Development Program of Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School	
ประทีป ไชยเมือง Pratheep Chaimuang	
การมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกในการดำเนินงาน กองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาล นครนนทบุรี	243
The Participation of the People and Members in the Operation of Nonthaburi Municipality Community Welfare Fund	
มาลาวรรณ สังข์ตระกูล, จิรวัดน์ เมธาสุทธิตัน	
Malawan Sangtrakoon, Jirawat Metasuttirat	
การเรียนการสอนวิชาภาษาไทย โดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี เพื่อพัฒนาความสามารถในการ อ่าน เพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	255
Learning Management in Thai R E A P Strategy for Reading Comprehension Development of Junior High School Students	
กมลทิพย์ ศิริสวัสดิ์, อินทิรา รอบรู้ Kamolthip Sirisawat, Intira Robroo	

การศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอาง ทางอินเทอร์เน็ต	265
A Study of the Success Factors of Cosmetic retail business via Internet	
อุมมา ลาภทวีสมบุญ , รุ่งระวี วีระเวสส์ Uma Laptaweessomboon, Rungravee Weravess	
การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	275
The Effects of Knowledge Management in The Office of The Permanent Secretary for Defense	
จุฑามาศ อินตรา Chutamat Intra	
ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี	287
Satisfaction of the Elderly Towards the Efficiency of the Payment of Living Allowances in the Area Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Ratchaburi Province	
วิศิษฐ์ เตชะวัฒนากุล Wisit Techawattanakul	
ประสิทธิผลของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมแปลงเพศ ในประเทศไทย	297
Effectiveness of Hospital in Transsexual Surgery Patient's Attitude in Thailand	
โสภา ยอดศิริย Sopha Yodkeeree	
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	308
Online Shopping Via Application Shopee of Consumers in Bangkok	
อรจิรา แก้วสว่าง, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วราพร ดำรงกุลสมบัติ	
Aljira Kaewsawang, Chandej Charoenwiryakul, Waraporn Dumrongkulsombat	
การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหาร ส่วนตำบล กาสิงห์ อำเภอกะชังร้อยเอ็ด	322
Strengthening Motivation in the Work of Local Employees of Kukasing Subdistrict Administrative Organization Amphoe Kaset Wisai Roi Et Province	
ยุทธศักดิ์ ชูประเสริฐ Yutthasak Chuprasoe	
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้าง ในอำเภอแม่แตง จังหวัด เชียงใหม่	334
Satisfaction of Volunteer Tourists in Administration of Elephant Camp in Mae Taeng District, Chiang Mai Province	
นนทวิทย์ วินัยกุลพงศ์ Nonthawit Winaikulpong	

การจัดการและคุณภาพของสินค้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตลาดโรงเกลือ Management and the Quality of Product Effect to Rongkler Market Service Efficiency	343
นพดล บุรณนัฐ <i>Nopadol Burananuth</i>	
การบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	353
Management of Environmental Pollution Problems of the Administrators and Employees of the Municipality in the District Nakhon Ratchasima	
อรรณพ อึ้งวิฑูรสถิตย์ <i>Annop Ungwithulsthith</i>	
ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหาร ส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	364
Good Governance in Local Government Organizations: Case Study of Sa khu Subdistrict Administrative Organization Suwannaphum District, Roi Et Province	
น้ำฝน ปิตตะระคะ <i>Namfon Pidtaraka</i>	
แนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาในช่วงรัฐบาล คณะรักษาความสงบ แห่งชาติ (คสช.) (พ.ศ. 2557 - 2561)	378
Reform Guidelines for Local Government Organization study During the National Council for Peace and Order Government (NCPO) (2014-2018)	
บุชิตา ไวทยานนท์ <i>Buchita Vaidhayanond</i>	
บทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่ฮ้อยไทย พ.ศ. 2527-2563	390
The Political Roles of the Thai Sugarcane Planter Institution from 1984 to 2020	
ทิพย์วรรณ ผลประโยชน์ <i>Tippawan Phonprayot</i>	
การพัฒนาเศรษฐกิจและการจัดการนโยบายเศรษฐกิจ มณฑลยูนนาน สาธารณรัฐ ประชาชนจีน	407
The Economic Development and the Economic Policy Management Yunnan Province, the People's Republic of China	
อังคณา พยัคเพศ <i>Angkhana Phayakpet</i>	
คำแนะนำการส่งบทความ	VIII
ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์	XV

กรอบการประเมิน: แนวทางใหม่แห่งการประเมิน

Assessment Framework: New Approach of Evaluation

ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์¹, อัญสุรีย์ ศิริโสภณ²

Nattachai Wongsupaluk¹, Aunsuree Sirisophon²

สมาคมศิษย์เก่าวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา¹

College of Research Methodology and Cognitive Science Burapha University Alumni Associate, Thailand¹

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์²

Boromrajonani College of Nursing, Sawanpracharak Nakhon Sawan, Thailand²

Email: nattachai.wongsupaluk@gmail.com¹

Received: 2020-09-30; Revised: 2021-01-30; Accepted: 2021-02-01

บทคัดย่อ

การประเมินเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจคุณค่าหรือตัดสินใจในผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สามารถสะท้อนคุณภาพ ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจกับผลที่เกิดขึ้น สำหรับขั้นตอนในการประเมินผลการดำเนินงานควรเริ่มตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ การศึกษาโครงสร้างหรือกระบวนการในการดำเนินงาน การกำหนดตัวชี้วัดและกำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน แล้วนำมาเปรียบเทียบและตัดสินกับผลที่ได้รับ โดยการประเมินผลการดำเนินงานนั้นมีหลากหลายรูปแบบตามแต่ละทฤษฎีที่มีวิธีการแตกต่างกันออกไป กรอบการประเมินเป็นแนวทางใหม่ในการประเมินผลการดำเนินงานที่อาศัยระเบียบวิธีวิจัยผสานกับแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ด้วยวิธีการแบบบนลงล่างและวิธีการแบบล่างขึ้นบนมาเป็นแนวทางในการพัฒนากรอบการประเมิน โครงสร้างของกรอบการประเมินมีลักษณะเป็นแบบลำดับขั้น ประกอบด้วย ชุดข้อมูล 4 ระดับ ได้แก่ ชุดข้อมูลของหลักการเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบ เพื่อนำไปกำหนดมโนทัศน์ แนวทางปฏิบัติ การประเมิน และการติดตามที่สามารถนำไปปรับใช้ในแวดวงการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การบริหารจัดการ การท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดการสิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ แนวทางและระเบียบวิธีวิจัยในการพัฒนากรอบการประเมิน การประยุกต์แนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้เพื่อพัฒนากรอบการประเมินในงานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงความท้าทายและมุมมองจากประสบการณ์ในการพัฒนากรอบการประเมินของผู้เขียนเพื่อการวิจัยและพัฒนาในอนาคต

คำสำคัญ: กรอบการประเมิน, แนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้



Abstract

Evaluation is an activity to obtain information to judge the value or make decisions on performance arising from performance indicators that can reflect quality, achievement, efficiency, effectiveness, and satisfaction with the results. The performance evaluation process should start from setting objectives, study the structure or process of operation, setting the indicators and standards to compare and judge with the results. Performance evaluation is various forms according to the theory with different methods. An assessment framework is a new approach for evaluation based on research methodology and criterion and indicators approach with a top-down approach and bottom-up approach are used for developing the assessment framework. The assessment framework consists of 4 level data hierarchical structures including the principle, criterion, indicator, and verifier. To define the conceptual, monitoring, and evaluation that can be adapted in the field of education, economy, society, culture, administration, tourism through environmental management and other management. This article aimed to present the basic knowledge of the C&I Approach, framework, and research methodology for developing an assessment framework and applied it to research in various fields. In addition, the challenges and aspects in developing an assessment framework were discussed.

Keywords: Assessment Framework, Criteria, and Indicator Approach.

บทนำ

กรอบการประเมิน (Assessment Framework) เป็นแนวทางใหม่ในการประเมินที่พัฒนาขึ้นจากแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ (Criteria and Indicators Approach) หรือเรียกโดยย่อว่า C&I Approach ที่อาศัยระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) และวิธีการแบบบนลงล่าง (Top-down Approach) และวิธีการแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up Approach) ซึ่งมีโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) อย่างเป็นระบบทั้งแนวดิ่ง (vertical) และแนวนอน (Horizon) ด้วยการกำหนดชุดข้อมูลเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย ชุดข้อมูลของหลักการ (Principle) เกณฑ์ (Criterion) ตัวบ่งชี้ (Indicator) และตัวตรวจสอบ (Verifier) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อกำหนดมโนทัศน์ แนวทางปฏิบัติ การติดตาม โดยเฉพาะการประเมินผล (Teitelbaum, 2014; Phondani, Bhatta, Elsarraga, & Alhorra, 2016)

กรอบการประเมินตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในบริบทของการประเมินการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน (Sustainable Forest Management) (Prabhu, Colfer, Venkateswarlu, Tan, Soekmadi, & Wollenberg, 1996) และในหลายปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนากรอบการประเมินในบริบทอื่นอย่างต่อเนื่องมากขึ้น เช่น การพัฒนาอย่างยั่งยืน การศึกษา สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การบริหารจัดการ รวมถึงการท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจอย่างมากในปัจจุบัน (Choi and Sirakaya, 2006; Ashok, Tewari, Behera, & Majumdar, 2017) ทั้งในมิติของการประเมินเชิงนโยบายในระดับมหภาค และนำผลการประเมินที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป (Ritchie, McDougall, Haggith, & de Oliveira, 2000) นอกจากนี้ การพัฒนากรอบการประเมิน ยังสามารถนำไปกำหนดเกณฑ์ตามมาตรฐานการประเมินเพื่อประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของหน่วยงานหรือองค์กรในระดับจุลภาคได้เช่นกัน (ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์, พูลพงศ์ สุขสว่าง และกนก พานทอง, 2563)

ผู้เขียนจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของบทความนี้เพื่อต้องการแนะนำให้ผู้อ่านได้รู้จักกับแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ รูปแบบและระเบียบวิธีวิจัยในการพัฒนารอบการประเมิน การประยุกต์แนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้เพื่อพัฒนารอบการประเมินในงานวิจัยต่าง ๆ ความท้าทายและมุมมองจากประสบการณ์ของผู้เขียนในการพัฒนารอบการประเมินเพื่อการวิจัยและพัฒนาในอนาคตไว้ในบทความนี้ด้วย

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้

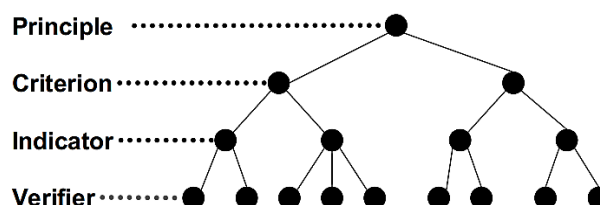
แนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ (C&I Approach) สามารถเชื่อมโยงให้เห็นถึงปัญญา ความรู้ สารสนเทศ และข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาในทุกประเด็น สร้างความชัดเจนและสามารถนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทหรือสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ได้อย่างเฉพาะเจาะจง (McDougall, Haggith, & de Oliveira, 2000) ในเชิงลึกแบบลำดับชั้น ซึ่งมีโครงสร้างแบบลำดับชั้น ประกอบด้วย ชุดข้อมูล 4 ระดับ ได้แก่ ชุดข้อมูลหลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบ กล่าวคือ กรอบความรู้ต่าง ๆ สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเป็นตัวแทนของหลักการในสิ่งที่มุ่งศึกษา ส่วนเกณฑ์และตัวบ่งชี้เป็นองค์ประกอบ (Element) และตัวแปรสังเกตได้ตามลำดับ เพื่อกำหนดมโนทัศน์แนวทางปฏิบัติ การติดตาม และการประเมิน

ในขณะที่ ตัวตรวจสอบจะทำหน้าที่กรอบคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตัวบ่งชี้ ทำให้ได้สารสนเทศที่แคบลง (Namkoong, 2002) อีกทั้งยังกล่าวได้ว่าเป็นการพัฒนาด้วยรูปแบบของการวิเคราะห์แบบหลายเกณฑ์ (Multi-Criteria Analysis: MCA) โดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) มาวินิจฉัยเพื่อจัดลำดับความสำคัญในแต่ละชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ และตัวบ่งชี้ด้วยเช่นกัน (CIFOR, 1999)

โครงสร้างของกรอบการประเมิน

โครงสร้างของกรอบการประเมินตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ แบ่งได้ 2 ลักษณะตามแกนแนวตั้ง (เชิงลึก) และแกนแนวนอน (เชิงกว้าง) (Pokorny & Adams, 2003) ดังนี้

1. โครงสร้างตามแกนแนวตั้งเป็นลักษณะโครงสร้างแบบลำดับชั้น 4 ระดับ ประกอบด้วย ชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบ
2. โครงสร้างตามแกนแนวนอน คือ จำนวนของชุดข้อมูลในแต่ละระดับชั้น ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โครงสร้างลำดับชั้นของกรอบการประเมิน (Pokorny & Adams, 2003)

จากภาพที่ 1 ผู้เขียนขอยกตัวอย่างโครงสร้างลำดับชั้นของกรอบการประเมินที่ประกอบด้วย ชุดข้อมูล 1 หลักการ 2 เกณฑ์ 4 ตัวบ่งชี้ และ 10 ตัวตรวจสอบ โดยแต่ละเกณฑ์มี 2 ตัวบ่งชี้ และแต่ละตัวบ่งชี้มีตัว

ตรวจสอบ จำนวน 2 และ 3 ตัว ตามลำดับ ในขณะที่กรอบการประเมินที่ได้พัฒนาขึ้นแล้วนั้นควรมีโครงสร้างมากกว่า 1 หลักการ ซึ่งผู้เขียนได้ยกตัวอย่างงานวิจัยที่ได้กล่าวในหัวข้อถัดไป

ทั้งนี้ สามารถสรุปรายละเอียดของโครงสร้างในแต่ละลำดับขั้นหรือชุดข้อมูล ได้ดังนี้ (Prabhu et al, 1996; Lammerts van Bueren & Blom, 1997; CIFOR, 1999, Ritchie et al., 2000; Namkoong et al., 2002)

1. หลักการ (Principle) เป็นโครงสร้างขั้นบนสุดแสดงถึงความจริงพื้นฐาน (Fundamental Truths) หรือกฎ (Law) ของเหตุผลหรือการกระทำที่สะท้อนภาพอุดมคติที่ถูกกำหนดขึ้นโดยทั่วไป ตามแนวคิด และหลักการที่อิงกับสังคม ค่านิยม ประเพณี ตลอดจนความรู้และวิทยาการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถอธิบายได้ เช่น การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ประกอบด้วย 3 เสาหลัก (หลักการ) คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Barbier, 1987) เป็นต้น

2. เกณฑ์ (Criterion) เป็นมาตรฐาน (Standard) ในการปฏิบัติที่ตัดสินตามหลักการนั้น หมายรวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ (Element) ที่เป็นชุดของเงื่อนไขหรือกระบวนการ (Set of Condition or Processes) ในสิ่งที่ต้องการประเมิน เกณฑ์ถือว่าเป็นหลักการในลำดับที่สองที่ขยายความหลักการในลำดับแรก และเกณฑ์ไม่สามารถวัดผลได้โดยตรง ดังนั้น เกณฑ์จึงเป็นจุดกึ่งกลางระหว่างชุดข้อมูลของหลักการกับตัวบ่งชี้ โดยเกณฑ์ที่ดีควรมีการรวมกันของข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงรายละเอียดของหลักการนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง

3. ตัวบ่งชี้ (Indicator) เป็นตัวแปรที่อนุมานคุณลักษณะที่สังเกตได้หรือตัวแปรสังเกตได้ (Observation Variable) ของเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยมีการรวมกันมากกว่า 1 ตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันในแต่ละเกณฑ์ ในขณะที่ตัวบ่งชี้ควรเป็นข้อความที่มีความหมายเดียว (Single Meaningful) หรือมีหนึ่งเพียงองค์ประกอบเท่านั้น

4. ตัวตรวจสอบ (Verifier) เป็นลักษณะจำเพาะของข้อมูล (Specificity Data) ที่ระบุรายละเอียดอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อแสดงให้เห็นว่าแต่ละตัวบ่งชี้ประกอบด้วยรายการข้อมูลใดบ้าง หรืออีกนัยหนึ่งกล่าวได้ว่าตัวตรวจสอบ คือชุดของข้อคำถามที่สามารถวัดและอธิบายถึงคุณลักษณะของตัวบ่งชี้ขึ้นนั้น ๆ ได้

ความแตกต่างระหว่างกรอบการประเมินกับเกณฑ์การประเมิน

โดยทั่วไปแล้วผู้อ่านหรือผู้ที่สนใจทั่วไปจะคุ้นชินกับคำว่าเกณฑ์การประเมิน (Criteria Assessment) ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างชุดข้อมูลของเกณฑ์ (Criterion) ตัวบ่งชี้ (Indicator) และเกณฑ์การพิจารณา (Considered Criteria) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552) ที่ต้องการมุ่งศึกษาประเด็นในสิ่งที่ต้องการประเมิน ในขณะที่ กรอบการประเมินนั้นสามารถให้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและครอบคลุมในทุกประเด็นทั้งในเชิงลึก (Depth) และเชิงกว้าง (Breadth) ได้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากกรอบการประเมินมีโครงสร้างของชุดข้อมูล 4 ระดับ (หลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ ตัวตรวจสอบ) (Ashok et al., 2017) ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น

ในขณะที่ เกณฑ์การประเมิน ประกอบด้วยชุดข้อมูล 3 ระดับ คือ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างกรอบการประเมินกับเกณฑ์การประเมิน

ลำดับ	กรอบการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน
โครงสร้าง	(Assessment Framework)	(Evaluation Criteria)
1	หลักการ	-
2	เกณฑ์	เกณฑ์
3	ตัวบ่งชี้	ตัวบ่งชี้
4	ตัวตรวจสอบ	เกณฑ์การพิจารณา

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกรอบการประเมินกับเกณฑ์การประเมินภายใต้การศึกษาในบริบทเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของโครงสร้างของกรอบการประเมินที่ประกอบด้วยชุดข้อมูล 4 ระดับ โดยมีชุดข้อมูลของหลักการเป็นโครงสร้างชั้นบนสุด สะท้อนให้เห็นถึงกรอบความรู้พื้นฐานหรือเป็นตัวแทนของหลักการในสิ่งที่ต้องการศึกษา ถัดมาเป็นชุดข้อมูลของเกณฑ์ที่ต้องสอดคล้องกับกรอบความรู้พื้นฐานหรือหลักการนั้น โดยแต่ละเกณฑ์จะมีตัวบ่งชี้ที่สามารถสังเกตได้จากการพิจารณาตัวตรวจสอบที่มีลักษณะเฉพาะตามที่ได้กำหนดไว้ และกรอบการประเมินจะมีจำนวนของชุดข้อมูลก็ชุดข้อมูลก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเด็นหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องและครอบคลุมตามบริบทที่ศึกษาไว้หรือไม่ ในขณะที่โครงสร้างของเกณฑ์การประเมิน เริ่มจากชุดข้อมูลของเกณฑ์ที่ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ และกำหนดเกณฑ์การพิจารณา เพื่อประเมินตัวบ่งชี้ในแต่ละเกณฑ์นั้น

ในทางกลับกันก็สามารถนำเกณฑ์การประเมินมาพัฒนาเป็นกรอบการประเมินได้เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น การปรับชุดข้อมูลของเกณฑ์การประเมินขึ้นไป 1 ระดับ กล่าวคือ ปรับชุดข้อมูลของเกณฑ์ไปเป็นชุดข้อมูลของหลักการ และชุดข้อมูลของตัวบ่งชี้ให้ปรับเป็นชุดข้อมูลของเกณฑ์ และพัฒนาชุดข้อมูลของตัวบ่งชี้และตัวตรวจสอบใหม่ ซึ่งในกรณีนี้ถือว่าการพัฒนากรอบการประเมินใหม่ที่ขยายผลการศึกษาจากเกณฑ์การประเมินนั้น ส่งผลให้โครงสร้างโดยรวมของเกณฑ์การประเมินเดิมจะมีชุดข้อมูลที่ครอบคลุมในแนวกว้างเพิ่มมากขึ้น และมีชุดข้อมูลที่มีรายละเอียดในแนวลึกมากขึ้นอีกด้วย

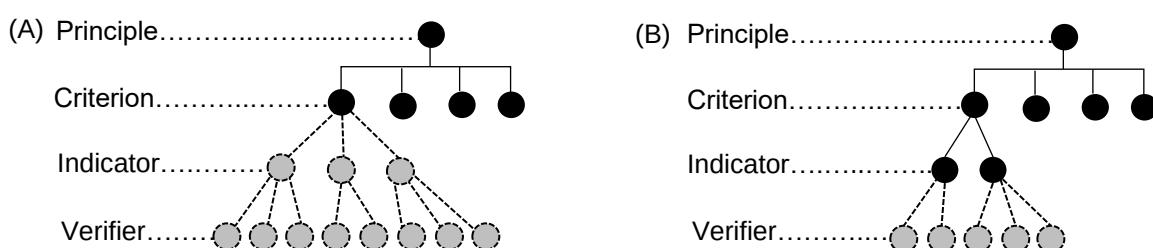
ดังนั้น ประเด็นที่น่าสนใจของการพัฒนากรอบการประเมินคือสามารถพัฒนาองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก ยกตัวอย่างเช่น เมื่อนำเกณฑ์การประเมินพัฒนาไปเป็นหลักการ ผู้ศึกษาเรื่องนี้จะต้องทบทวนวรรณกรรมและสร้างองค์ความรู้เพื่อมาสนับสนุนให้ได้ตามโครงสร้างทั้ง 4 ระดับของกรอบการประเมิน ในขณะที่ ชื่อเรื่องที่ศึกษานั้นอาจต้องเปลี่ยนไปตามบริบทของกรอบการประเมินในเรื่องนั้น ๆ

รูปแบบในการพัฒนากรอบการประเมิน

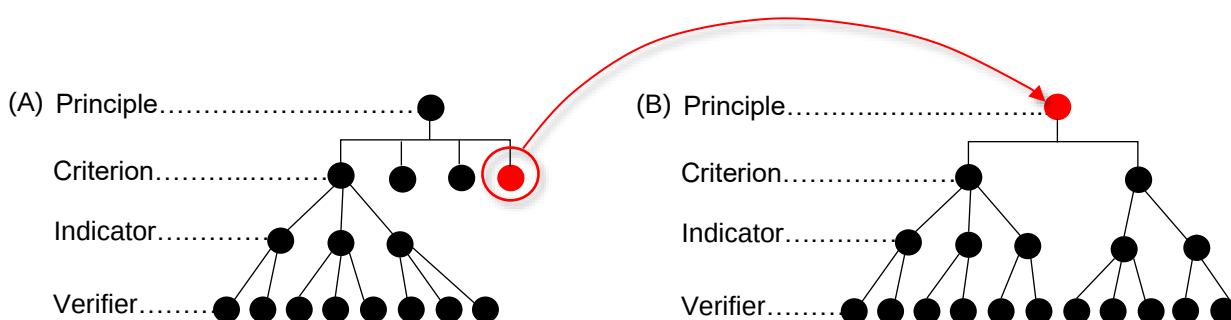
ตามที่คุณเขียนได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้และการพัฒนากรอบการประเมินนั้นๆ เพื่อให้เห็นภาพเชิงรูปธรรมในการพัฒนากรอบการประเมินได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในทัศนะของผู้เขียนสามารถสรุปรูปแบบการพัฒนากรอบการประเมินได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การพัฒนากรอบการประเมินจากแนวคิดทฤษฎีเดิม (Assessment Framework Development based-Theory) คือ การนำแนวคิดทฤษฎีที่อ้างอิงมาศึกษาและพัฒนาเป็นกรอบการประเมิน โดยเพิ่มเติมเนื้อหาส่วนหนึ่งส่วนใดของแนวคิดทฤษฎีเดิมให้มีความกว้างและความลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องมีโครงสร้างของกรอบการประเมินให้ครบถ้วนทั้ง 4 ระดับ ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ 2(A) แสดงการเพิ่มชุดข้อมูลตัวบ่งชี้และตัวตรวจสอบตามโครงสร้างในลำดับที่ 3 และ 4 ของเกณฑ์ที่ 1 ส่วนรูปที่ 2(B) แสดงการเพิ่มชุดข้อมูลตัวตรวจสอบตามโครงสร้างในลำดับที่ 4 ของตัวบ่งชี้ที่ 1 และ 2 จากเกณฑ์ที่ 1 ซึ่งทั้ง 2 ภาพนี้เป็นการเพิ่มชุดข้อมูลให้มีโครงสร้างครบทั้ง 4 ระดับตามโครงสร้างในแนวดิ่งและเพิ่มข้อมูลจนครบทุกชุดข้อมูลตามโครงสร้างในแนวนอนจากแนวคิดทฤษฎีเดิม

2. การพัฒนากรอบการประเมินเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ใหม่ (Assessment Framework Development based-Body of Knowledge) คือ การนำชุดข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดจากแนวคิดทฤษฎีหรือองค์ความรู้เดิมมาพัฒนาเป็นกรอบการประเมินใหม่ ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ 3(B) กล่าวคือนำเกณฑ์ที่ 4 จากแนวคิดทฤษฎีหรือองค์ความรู้เดิมในรูปที่ 3(A) มากำหนดเป็นหลักการและเพิ่มชุดข้อมูลใหม่ให้มีโครงสร้างครบทั้ง 4 ระดับ ซึ่งรูปแบบนี้ก็จะได้องค์ความรู้ใหม่ทั้งโครงสร้างในแนวดิ่งและโครงสร้างในแนวนอนได้



รูปที่ 2 การพัฒนากรอบการประเมินจากแนวคิดทฤษฎีเดิม (Assessment Framework Development based-Theory)



รูปที่ 3 การพัฒนากรอบการประเมินเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ใหม่ (Assessment Framework Development based-Body of Knowledge)

อย่างไรก็ตาม รูปแบบที่นำเสนอนี้เป็นเพียงทัศนะของผู้เขียนที่ไม่ได้กำหนดเป็นสูตรสำเร็จและแน่นอนตายตัว หากแต่พอจะเป็นแนวทางให้ผู้สนใจได้เข้าใจถึงรูปแบบของการพัฒนากรอบการประเมิน ว่าจะสามารถนำไปประยุกต์ให้สอดคล้องกับเรื่องที่ผู้สนใจต้องการศึกษาได้มากน้อยเพียงใด

แนวทางและระเบียบวิธีวิจัยในการพัฒนากรอบการประเมิน

เบื้องต้นก่อนที่จะดำเนินการพัฒนากรอบการประเมินนั้น ผู้พัฒนาควรต้องกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ โดยกำหนดกรอบความรู้พื้นฐานจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และสรุปข้อค้นพบ รวมถึงกำหนดประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในวงกว้างได้อย่างไร (Twersky & Lindblom, 2012) สำหรับแนวทางการพัฒนากรอบการประเมินที่เป็นที่ยอมรับแนวทางหนึ่งคือ Top-down Approach และ Bottom-up Approach เนื่องจากเป็นการพัฒนาที่ขับเคลื่อนจากผู้เชี่ยวชาญ (Expert-Driven) สู่การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติ (Participation) (Teitelbaum, 2014) ดังนี้

1. Top-down Approach คือ กระบวนการขั้นต้นในการกำหนดแนวคิด หลักการ หรือนโยบาย โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้ออกมาเป็นเป้าหมายการดำเนินการเชิงรูปธรรมก่อน (Teitelbaum, 2014) แล้วจึงกำหนดกรอบการศึกษา (Conceptual Framework) เพื่อระบุชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ จากการประมวลความรู้ ประสบการณ์ และการตัดสินใจเป็นข้อสรุปร่วม (Acceptance) หรือกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินการโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Expert-Led) โดยอาจจะอาศัยเทคนิคการวิจัยเดลฟาย (Delphi) และการวัดฉันทามติ (Consensus) เพื่อมาสรุปชุดข้อมูลตามโครงสร้างของกรอบการประเมิน (Khadka & Vacik, 2012)

2. Bottom-up Approach คือ กระบวนการออกแบบ วางแผน และการนำผลลัพธ์ที่ได้จาก Top-down Approach ไปสู่การปฏิบัติ (Implement) ด้วยการพิจารณาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทที่ศึกษาหรือไม่ (Teitelbaum, 2014) หรือกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการดำเนินการโดยชุมชน (Community-Led) ด้วยการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วม (Participate Activities) ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) การสัมมนา (Seminar) การสัมภาษณ์เชิงกลุ่ม (Group Interview) การอภิปรายเชิงกลุ่ม (Group Debate) การระดมสมอง (Brain Storming) เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อทวนสอบและพิจารณาความเหมาะสมของชุดข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญข้างต้นสู่ผู้ปฏิบัติในรูปแบบการตรวจสอบย้อนกลับของชุดข้อมูลตั้งแต่ตัวตรวจสอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ ตามแต่ละหลักการว่าครอบคลุม ครบถ้วน และถูกต้องตรงตามประเด็นที่ได้ศึกษาไว้หรือไม่ (Khadka & Vacik, 2012)

อนึ่ง แนวคิดสำคัญของ Top-down Approach และ Bottom-up Approach ก็เพื่อขจัดความคิดที่โลเล (Oscillate) ในขั้นตอนการพัฒนาและกำหนดชุดข้อมูลทั้ง 4 ให้ปราศจากความกำกวม รวมถึงละทิ้งเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้อง และกระชับเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเหมาะสมตามโครงสร้างของกรอบการประเมินที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งยังช่วยในการกำหนดคำนิยามให้ถูกต้อง (Precisely Defined) ด้วยคำที่เข้าใจง่าย เพื่อหลีกเลี่ยงการตีความและเข้าใจผิดในประเด็นต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาและคำนึงถึงจำนวน (ปริมาณ) ของชุดข้อมูลว่าไม่ควรมีจำนวนมากเกินไป หรือควรกำหนดให้มีชุดข้อมูลน้อยที่สุด (Minimum Sets) เท่าที่จะสามารถทำได้ โดยต้องครอบคลุมเนื้อหาในทุกส่วน เพื่อความสะดวกในการรวบรวม บันทึก วิเคราะห์ และหลีกเลี่ยงความผิดพลาดในการสรุปผลหากมีจำนวนข้อมูลมากเกินไปจนความจำเป็น (Prabhu et al., 1996) ด้วยการวิเคราะห์แบบหลายเกณฑ์ (MCA) (Khadka & Vacik, 2012) และดำเนินการโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research Design)



สำหรับระเบียบวิธีวิจัยในการพัฒนากรอบการประเมิน ผู้เขียนขอเสนอระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research Design) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) นำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อออกแบบการพัฒนาเครื่องมือ (Instrument-Development Design) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวหลักและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวรอง (qual → QUAN) (Edmonds & Kennedy, 2017) ดังนี้

1. การศึกษาปัญหา กำหนดขอบเขต และวัตถุประสงค์จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) การลงพื้นที่สำรวจ (Survey) หรือร่วมกับการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Fieldwork) เพื่อกำหนดประเด็นและกรอบแนวทางการวิจัย (Research Framework)

2. การยกร่างกรอบการประเมิน (Blueprint) ซึ่งเป็นการศึกษานำร่อง (Pilot Study) เพื่อตอบคำถามว่ากรอบการประเมินเบื้องต้นควรประกอบด้วยชุดข้อมูลใดบ้าง ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการลงพื้นที่เพื่อสำรวจหรือเก็บข้อมูลภาคสนาม แล้วนำมาสังเคราะห์แนวโน้มความเป็นได้ของชุดข้อมูลในแต่ละประเด็น จากนั้นนำผลที่ได้จากการสังเคราะห์ดังกล่าวไปดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบ Bottom-up Approach ทั้งข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อนำมายกร่างกรอบการประเมินต่อไป

อนึ่ง สำหรับการกำหนดคุณสมบัติและขนาดของผู้เข้าร่วมการวิจัยหรือกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่จะให้ข้อมูลนั้น ควรกำหนดให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทั้งเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน หรืออาจรวมถึงผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ได้กำหนดไว้ ตามจำนวนและสัดส่วนที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัย เพื่อให้มั่นใจว่าผู้วิจัยจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์รอบด้านจากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

3. การพัฒนากรอบการประเมินตามแบบ Top-Down Approach ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติเดียวกับการดำเนินการในขั้นตอนที่ผ่านมา ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มบุคคลกลุ่มเดียวกันหรือไม่ก็ได้ โดยใช้เทคนิคการวิจัยเดลฟาย (Delphi Technique) (Giannarou, 2014) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบของกรอบการประเมินที่ได้จากการยกร่างกรอบขึ้นว่าควรประกอบด้วยชุดข้อมูลหรือประเด็นใดอีกบ้าง ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้เสนอมุมมองและแนวคิดในการปรับแก้หรือเพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ ของร่างกรอบการประเมินนั้น โดยผู้เชี่ยวชาญที่ถูกต้องต้องสามารถเป็นตัวแทน (Representative) และสามารถสรุปอ้างอิง (Generalization) ไปยังกลุ่มประชากรของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดได้ โดยต้องคำนึงถึงจำนวนและสัดส่วนที่เหมาะสมของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มที่ให้ข้อมูล และเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและประเด็นที่จะได้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ แล้วสรุปข้อชุดข้อมูลของกรอบการประเมินได้พัฒนาขึ้นด้วยการวัดฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญ (Consensus)

ทั้งนี้ ขอขยายความถึงเทคนิคการวิจัยเดลฟายเพิ่มเติมเล็กน้อยว่ามีชื่อเรียกและรูปแบบที่มีวิธีการแตกต่างกันไป เช่น เดลฟายกลุ่ม (Group Delphi) เดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) เดลฟายแบบเรียลไทม์ (Real-time Delphi) เดลฟายแบบอีติเอฟอาร์ (Ethnographic Delphi Future Research) เป็นต้น การดำเนินการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 รอบ ด้วยการสอบถามแบบปลายเปิด (Open-End Question) และการสอบถามแบบปลายปิด (Closed-End Question) แล้วพิจารณาคำตอบเพื่อยุติการสอบถามความคิดเห็นและวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งจากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เช่น



การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เช่น การใช้สถิติเชิงบรรยายหรือการใช้สถิติอ้างอิง แล้วมาสรุปชุดข้อมูลของกรอบการประเมินที่ได้พัฒนาขึ้น

4. การนำกรอบการประเมินที่พัฒนาขึ้นไปใช้ สามารถนำกรอบการประเมินไปใช้ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การนำกรอบการประเมินไปใช้เพื่อกำหนดมโนทัศน์ แนวทางปฏิบัติ และการติดตามของกลุ่มเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ กล่าวคือ กรอบการประเมินที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วยชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบที่พัฒนาขึ้น สามารถนำประเด็นต่าง ๆ ไปพิจารณาและปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพได้

4.2 การนำไปใช้ประเมินผลการดำเนินงาน โดยนำกรอบการประเมินที่พัฒนาขึ้นนี้ไปจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของแบบของเครื่องมือการประเมินตามทฤษฎีการประเมิน (Theory of Evaluation) ของแต่ละชุดข้อมูล ทั้งหลักการ เกณฑ์ และตัวบ่งชี้ ด้วยการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้ (Indicator Score) จากการพิจารณาตัวตรวจสอบ ด้วยรูปแบบการให้คะแนนแบบ “มี/ใช่” หรือ “ไม่มี/ไม่ใช่” การกำหนดวิธีการให้คะแนนการประเมินด้วยวิธีการให้คะแนนแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Sum Model) โดยต้องมีการกำหนดค่าน้ำหนัก (Weighted) ของตัวบ่งชี้ด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process: AHP) จากนั้นจึงนำคะแนนการประเมินที่ได้มาแปลความหมายและจัดระดับผลการประเมิน เช่น อาจแบ่งเป็น ระดับดีเด่น ระดับดี ระดับพอใช้ หรือระดับต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เป็นต้น เพื่อนำไปให้กลุ่มเป้าหมายได้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งกรอบการประเมินอาจอยู่ในรูปแบบกระดาษ-ดินสอ (Paper-Pencil Evaluation) หรือพัฒนาเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Online Computer Program) ก็ย่อมได้ โดยกลุ่มเป้าหมายนั้นต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และบริบทของกรอบการประเมินที่พัฒนาขึ้นด้วยเช่นกัน

สำหรับแนวทาง Top-down Approach และ Bottom-up Approach ร่วมกับการใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีในการพัฒนากรอบการประเมินที่ได้กล่าวมานี้ ผู้เขียนถือว่าเป็นวิธีการที่สามารถตอบปัญหาการวิจัยที่มีความซับซ้อนได้หลายมิติ อีกทั้งยังช่วยให้นักวิจัยเกิดองค์ความรู้ใหม่จากคำตอบที่ได้ เกิดความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน รัดกุม และลุ่มลึกตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อมและบริบทของการดำเนินการวิจัยได้ดีกว่าที่จะเลือกวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพหรือวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง ในขณะที่ ผู้วิจัยต้องปฏิบัติตามแผนการวิจัยที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดด้วยเช่นกัน ซึ่งกรอบการประเมินที่ได้กล่าวนี้ถือว่าเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถพัฒนารูปแบบและวิธีการประเมินให้มีความหลากหลาย ภายใต้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธีที่ช่วยในการพัฒนาและสามารถเติมเต็มความสมบูรณ์ อีกทั้งยังขยายขอบเขตของผลการวิจัยให้ได้องค์ความรู้ที่กว้างขวางยิ่งขึ้นอีกด้วย เนื่องจากว่าโครงสร้างของกรอบการประเมินนั้นเป็นโครงสร้างแบบลำดับชั้นทั้งแนวกว้างและแนวลึก

การประยุกต์แนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้เพื่อพัฒนากอบการประเมินในงานวิจัยต่าง ๆ

ปัจจุบันมีงานวิจัยหลายเรื่องที่ยกเอาแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้มาปรับใช้ในการวิจัยเพื่อพัฒนาเป็นกรอบการประเมิน ผู้เขียนขอยกตัวอย่างงานวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ตัวอย่างงานวิจัยการพัฒนากอบการประเมิน

ผลงานผู้วิจัย	เรื่องการวิจัย	วิธีดำเนินการ	ผลการวิจัย
Kurka and Blackwood (2013)	การพัฒนากอบการประเมินการพัฒนาพลังงานชีวภาพอย่างยั่งยืน	การประชุมอภิปรายกลุ่มจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วสรุปประเด็นเนื้อหาสาระสำคัญ	กรอบการประเมินมี 4 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านสิ่งแวดล้อม 2) หลักการด้านเศรษฐกิจ 3) หลักการด้านวิธีการเฉพาะและ 4) หลักการด้านสังคมประกอบด้วย 11 เกณฑ์ 11 ตัวบ่งชี้ และ 11 ตัวตรวจสอบ
Teitelbaum (2014)	การพัฒนากอบการประเมินการจัดการป่าชุมชนในประเทศแคนาดา	จัดทำร่างกรอบการประเมินป่าชุมชนการประชุมแบบเผชิญหน้าและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่กำกับดูแลพื้นที่ป่าชุมชน จำนวน 16 คน แล้วสรุปชุดข้อมูลจากการวัดฉันทามติด้วยการพิจารณาประเด็นการยอมรับและเห็นด้วยในระดับมากที่สุด	กรอบการประเมินมี 3 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม 2) หลักการด้านผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในท้องถิ่นและ 3) หลักการด้านการใช้ประโยชน์ที่หลากหลายจากป่า ประกอบด้วย 28 เกณฑ์ และ 58 ตัวบ่งชี้
Domingues, Pires, Caeiro, and Ramos (2015)	การพัฒนากอบการประเมินความยั่งยืนของหน่วยงานบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่น	สังเคราะห์ประเด็นแนวโน้มความเป็นไปได้ตรวจสอบและสรุปชุดข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการ	กรอบการประเมินมี 3 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านการป้องกันสิ่งแวดล้อม 2) หลักการด้านเศรษฐกิจ และ 3)



ผลงานผู้วิจัย	เรื่องการวิจัย	วิธีดำเนินการ	ผลการวิจัย
		สาธารณะส่วนท้องถิ่น จำนวน 34 คน	หลักการด้านสังคม ประกอบด้วย 8 เกณฑ์ และ 36 ตัวบ่งชี้
Phondani et al. (2016)	การพัฒนาอย่างยั่งยืน ของพื้นที่เพื่อการ เพาะปลูกของชาว พื้นเมืองในประเทศ กาตาร์	การสำรวจพื้นที่ ภาคสนาม การสอบถาม ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย 7 กลุ่มอาชีพ และสรุปข้อมูลจาก การวัดฉันทามติด้วยการ พิจารณาประเด็นที่ ได้รับการยอมรับและ เห็นด้วยในระดับมาก ที่สุด	การประเมินมี 5 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้าน สิ่งแวดล้อม 2) หลักการ ด้านสังคม 3) หลักการ ด้านเศรษฐกิจ 4) หลักการด้านมนุษย์ และ 5) หลักการด้าน นโยบายภาครัฐ ประกอบด้วย 12 เกณฑ์ และ 47 ตัวบ่งชี้
Ashok et al. (2017)	การพัฒนารอบ การประเมินการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่าง ยั่งยืนของรัฐสิกขิม ประเทศอินเดีย	การสำรวจพื้นที่ ภาคสนาม การสนทนา กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ การประชุมเชิง ปฏิบัติการ และเทคนิค การวิจัยเดลฟาย จำนวน 3 รอบ แล้ววัดฉันทามติ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อสรุป เนื้อหาสาระสำคัญด้วย การทดสอบค่าความ สอดคล้องด้วย Chi-square และ Goodness of Fit	กรอบการประเมินมี 4 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านการป้องกัน ทรัพยากรธรรมชาติและ วัฒนธรรม 2) หลักการ ด้านประโยชน์ทางสังคม และเศรษฐกิจสู่ชุมชน 3) หลักการด้านความ ตระหนักรู้และ ความสามารถในการ สร้างสิ่งแวดล้อม และ 4) หลักการด้านความ เหมาะสมด้านการ ท่องเที่ยวประกอบด้วย 8 เกณฑ์ 58 ตัวบ่งชี้ และ 58 ตัวตรวจสอบ
ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์ และคณะ (2563)	การพัฒนารอบการ ประเมินการจัดการโซ่ อุปทานการท่องเที่ยวเชิง	การวิจัยใช้ระเบียบวิธี วิจัยแบบผสมวิธีหลาย ขั้นตอน (Multiphase	กรอบการประเมินมี 4 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านการบูรณา

ผลงานผู้วิจัย	เรื่องการศึกษา	วิธีดำเนินการ	ผลการวิจัย
	สุขภาพสำหรับ ผู้ประกอบการกิจการ สปาไทย (Thai-SPA' TSCMA)	Mixed Methods) และ Top-down and Bottom-up Approach ด้วยการวิจัย เชิงเอกสาร การวิจัยเชิง คุณภาพ และการวิจัย เชิงปริมาณ แล้วสร้าง กรอบการประเมิน สอบถามความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญด้วย e- Delphi จำนวน 3 รอบ วัดฉันทามติด้วยทฤษฎี รีเฟกต์ และจัดลำดับ ความสำคัญของกรอบ การประเมินด้วย AHP	การกระบวนการภายใน 2) หลักการด้านการ จัดการเพื่อขยายฐาน ลูกค้าและตลาด 3) หลักการด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และ 4) หลักการด้านการเงินและ เศรษฐกิจ ประกอบด้วย 12 เกณฑ์ 36 ตัวบ่งชี้ และ 135 ตัวตรวจสอบ พร้อมกับพัฒนารอบ การประเมินในรูปแบบ ออนไลน์บน Web Application และจัดทำ คู่มือกรอบการประเมิน เพื่อความสะดวกในการ นำไปใช้

จากตัวอย่างงานวิจัยตามตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงการพัฒนารอบการประเมินตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ สามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี ทั้งในเนื้อหาที่เกี่ยวกับความยั่งยืนของระบบนิเวศ พลังงาน ป่าไม้ เกษตรกรรม การท่องเที่ยวและอื่น ๆ รวมถึง บริบทของการประเมินผลเชิงนโยบายในระดับมหภาค หรือจุลภาคในระดับหน่วยงานหรือองค์กร ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้มีขั้นตอนการวิจัยที่แน่นอนตายตัวในการศึกษาแต่ละกรณี แต่หัวใจสำคัญของการพัฒนารอบการประเมินตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ นั้น นอกจากจะเป็นแนวทางใหม่ในการประเมินที่ต้องการเชื่อมโยงสารสนเทศและเนื้อหาต่าง ๆ ให้ครอบคลุมในทุกประเด็น เพื่อสร้างความชัดเจนและสามารถนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทหรือสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ได้อย่างเฉพาะเจาะจงในเชิงลึกแบบลำดับขั้นแล้ว ยังได้เสนอแนวทางการมีส่วนร่วมและการปรับตัวที่เหมาะสมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในการสร้างกระบวนการเรียนรู้

การแบ่งปันความรู้และตระหนักรู้ในสิ่งที่ต้องการพัฒนาและกำหนดเป้าหมาย เพื่อความเข้าใจและเห็นพ้องจากการถกแถลงและการตัดสินใจร่วมกัน รวมถึงสามารถนำชุดข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทที่เกี่ยวข้องได้ โดยดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากรอบการประเมินที่พัฒนาขึ้นนี้มีความไว (Sensitive) ความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) (Teitelbaum, 2014) ที่สามารถนำไปประเมินและสรุปผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงกับสิ่งที่ต้องการประเมินได้อย่างแท้จริง



ความท้าทายและมุมมองในการพัฒนารอบการประเมินเพื่อการวิจัยและพัฒนาในอนาคต

การนำแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนารอบการประเมินในต่างประเทศถือว่าได้รับความสนใจและมีการศึกษาเป็นจำนวนมาก หากแต่ในส่วนของประเทศไทยที่ผู้เขียนได้ทบทวนวรรณกรรมแล้วนั้น ยังไม่พบว่ามีหรือนำมาศึกษาและพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ภายใต้บริบทของประเทศไทยหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า กรอบการประเมินเป็นแนวทางใหม่ที่มีความท้าทายและน่าสนใจที่จะนำมาศึกษาวิจัยและพัฒนาของประเทศในอนาคตเป็นอย่างมาก ทั้งการอาศัยระเบียบวิธีวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนารอบการประเมิน การกำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษา ความท้าทายในการพัฒนาและระบุชุดข้อมูลที่ประกอบด้วยโครงสร้าง 4 ระดับ (หลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ ตัวตรวจสอบ) ตลอดจนการนำไปใช้ สำหรับกำหนดนิเทศน์ แนวทางปฏิบัติ และการติดตาม รวมถึงการนำไปประเมินผลการดำเนินงาน โดยนำไปจัดทำให้อยู่ในรูปของเครื่องมือการประเมินตามทฤษฎีการประเมินด้วย

อย่างไรก็ตาม การพัฒนารอบการประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งเครื่องมือที่มีคุณภาพทั้งความตรงและความเชื่อมั่นสู่การประเมินและสรุปผลที่ดีนั้น ควรดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ภายใต้การมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ตามแบบ Top-down Approach และ Bottom-up Approach เริ่มตั้งแต่การกำหนดประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัย การออกแบบวิธีดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และการสรุปผลจนเป็นกรอบการประเมินที่สมบูรณ์อย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ประเด็นเนื้อหาที่ได้นำเสนอนี้เป็นเพียงบางส่วนจากปัญหาที่ผู้เขียนได้ศึกษาและพัฒนารอบการประเมิน เพื่อต้องการนำร่องและเปิดทางให้ผู้สนใจได้มีโอกาสศึกษาแนวทางใหม่นี้ เพียงแค่หวังว่าแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้หรือ C&I Approach และกรอบการประเมินสามารถขยายและต่อยอดองค์ความรู้ให้ครอบคลุมอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อสามารถนำไปปรับใช้ในทุกแวดวงและประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศต่อไปได้

สรุป

กรอบการประเมิน (Assessment Framework) เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ (C&I Approach) มีโครงสร้างของชุดข้อมูลแบบลำดับขั้น 4 ระดับ ประกอบด้วย ชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมิน (Evaluation Criteria) ที่มีชุดข้อมูลเพียง 3 ระดับ คือ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา โดยกรอบการประเมินนั้นสามารถให้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและครอบคลุมในทุกประเด็นทั้งในแกนแนวนอนและแกนแนวตั้งได้ครบถ้วนมากกว่าเกณฑ์การประเมิน ซึ่งถือได้ว่ากรอบการประเมินเป็นแนวทางใหม่ในการกำหนดนิเทศน์ แนวทางปฏิบัติ การติดตาม และการประเมิน ที่สะท้อนให้เห็นผลการดำเนินงานจริง เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ ทั้งในมิติของการประเมินผลเชิงนโยบายในระดับมหภาค หรือกำหนดเป็นเกณฑ์ตามมาตรฐานการประเมินเพื่อนำไปประเมินตนเอง (Self-Assessment) ในระดับหน่วยงานหรือองค์กรก็ได้ ที่สามารถนำไปศึกษาและปรับใช้กับการประเมินหรือการวิจัยในแขนงต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาอย่างยั่งยืน การศึกษา สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และอื่น ๆ เป็นต้น โดยสามารถพัฒนารอบการประเมินได้ตามแนวทาง Top-down Approach และ Bottom-up Approach และใช้ระเบียบวิธี

วิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการที่สามารถให้ผลการวิจัยได้หลายมิติ อีกทั้งยังช่วยให้นักวิจัยเกิดความเข้าใจและได้องค์ความรู้ใหม่จากคำตอบนั้นได้อย่างชัดเจน รัดกุม และลุ่มลึก แม้ว่า จะไม่มีขั้นตอนและรูปแบบการพัฒนารอบการที่แน่นอนตายตัว แต่ก็ควรดำเนินตามแบบแผนการวิจัยอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบการประเมินที่มีคุณภาพและนำไปประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์, พูลพงศ์ สุขสว่าง และกนก พานทอง. (2563). การพัฒนารอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(2), 121-140.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *ทฤษฎีการประเมิน* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ashok, S., Tewari, H. R., Behera, M. D., & Majumdar, A. (2017). Development of Ecotourism sustainability assessment framework employing Delphi, C&I and participatory methods: A case study of KBR, West Sikkim, India. *Tourism Management Perspectives*, 21(5), 24-41.
- Barbier, E. B. (1987). The concept of sustainable economic development. *Environmental Conservation* 14(2), 101-110.
- Choi, H. C., & Sirakaya, E. (2006). Sustainability indicators for managing Community tourism. *Tourism Management*, 27(6), 1274-1289.
- CIFOR. (1999). *The CIFOR Criteria and Indicators Generic Template*. Jakarta: AFTERHOURS.
- Domingues, A. R., Pires, S. M., Caeiro, S., & Ramos, T. B. (2015). Defining criteria and indicators for a sustainability label of local public services. *Ecological Indicators*, 23(57), 452-464.
- Edmonds, W. A., & Kennedy, T. D. (2017). *An Applied Reference Guide to Research Designs: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods* (2nd ed.). California: SAGE.
- Giannarou, L. (2014). Using Delphi technique to build consensus in practice. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 9(2), 65-82.
- Khadka, C., & Vacik, H. (2012). Comparing a top-down and bottom-up approach in the identification of criteria and indicators for sustainable community forest management in Nepal. *Forestry*, 85(1), 145-158.
- Kurka, T. & Blackwood, D. (2013). Participatory selection of sustainability criteria and indicators for bioenergy developments. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 24(16), 92-102.
- Lammerts van Bueren, E. M., & Blom, E. M. (1997). *Hierarchical framework for the formulation of sustainable forest management standards*. Rotterdam: Veenman Drukkers.
- Namkoong et al. (2002). *Criteria and Indicators for Sustainable Forest Management: Assessment and Monitoring of Genetic Variation*. Forest Genetic Resources Working Papers. Rome: Forestry Department.

- Phondani, P. C., Bhatta, A., Elsarraga, E., & Alhorra, Y. M. (2016). Criteria and indicator approach of global sustainability assessment system for sustainable landscaping using native plants in Qatar. *Ecological Indicators*, 69(16), 381-389.
- Pokorny, B., & Adams, M. (2003). What do criteria and indicators assess? An analysis of five C&I sets relevant for forest management in the Brazilian Amazon. *International Forestry Review*, 5(1), 20-28.
- Prabhu, R., Colfer, C. J. P., Venkateswarlu, P., Tan, L. C., Soekmadi, R., & Wollenberg, E. (1996). *Testing Criteria and Indicators for Sustainable Management of Forests: Final Report of Phase I*. Jakarta: CIFOR.
- Ritchie, B., McDougall, C., Haggith, M., & de Oliveira, N. B. (2000). *Criteria and Indicators of Sustainability in Community Managed Forest Landscapes: An Introductory Guide*. Jakarta: SMT Grafika Desa Putera.
- Teitelbaum, S. (2014). Criteria and indicators for the assessment of community forestry outcomes: a comparative analysis from Canada. *Journal of Environmental Management*, 132(25), 257-267.
- Twersky, F., & Lindblom, K. (2012). *Evaluation Principles and Practices*. Retrieved March,17, from <https://www.hewlett.org/wp-content/uploads/2016/08/EvaluationPrinciples-FINAL.pdf>

ความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู
สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

The satisfaction towards the evaluation of permanent public
teachers' working promotion in Wangthonglang Association schools
under the Office of Bangkok Secindary Educational Service Area 2

นณกร ผู้ทรงธรรม¹, สุภาวดี ลาภเจริญ²

Nodchakorn Phoosongdham¹, Supawadee Labcharoen²

มหาวิทยาลัยรามคำแหง^{1,2}

Ramkhamhaeng University, Thailand^{1,2}

Email: Nodchakorn.p@gmail.com¹

Received: 2020-09-30; Revised: 2021-01-30; Accepted: 2021-02-01

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ การประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครู สายงานการสอน โรงเรียนในสหวิทยาเขตวังทองหลาง ปีการศึกษา 2563 จำนวน 248 คน โดยการแบ่งกลุ่มประชากรตามสัดส่วนเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการครูโรงเรียนในสหวิทยาเขตวังทองหลาง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น (Reliability) .939 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความแปรปรวน

ผลการศึกษพบว่า 1) ความพึงพอใจของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และข้าราชการครูที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, ข้าราชการครู, สหวิทยาเขตวังทองหลาง



Abstract

The purposes of this study were to 1) study investigate the satisfaction towards the evaluation of permanent public teachers' working promotion in Wangthonglang Association schools under the Office of Bangkok Secondary Educational Service Area 2. and 2) compare the satisfaction towards the evaluation of permanent public teachers' working promotion in Wangthonglang Association schools under the Office of Bangkok Secondary Educational Service Area 2, categorized by working experience and positions. The samples of this study consisted of 248 permanent public teachers from Wangthonglang Association schools in the academic year 2020, derived by stratified random sampling. The data collection tool was a 5-point scale questionnaire (Reliability =.939).The statistical analysis employed were percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA.

The findings of this study were as follows. 1) The overall results of the satisfaction towards the evaluation of permanent public teachers' working promotion in Wangthonglang Association schools were at a high level in all aspects, starting with responsibility, recognition, career path, job description, and working achievement respectively. 2) The results of the comparison of the satisfaction towards the working promotion of permanent public teachers with a varied range of working experience were not different, while the results of the comparison of the satisfaction of the teachers with a varied range of working position were different with statistical significance at .05.

Keywords: Satisfaction, Evaluation of Working Promotion, Permanent Public Teachers, Wangthonglang Association Schools.

บทนำ

การบริหารองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจที่กำหนดไว้ นอกจากจะต้องมีการดำเนินการตามหลักการบริหารจัดการแล้วก็ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรในทุกระดับ โดยเฉพาะการประเมินผลในระดับบุคคลหรือในระดับผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลได้รับการยอมรับจากทั่วทั้งองค์กร จึงต้องมีการกำหนดแผนงาน วัตถุประสงค์ ตลอดจนระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในประเทศไทยเริ่มแรก การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู เป็นการประเมินผลที่มุ่งเน้นพิจารณาบุคลิกภาพและคุณสมบัติส่วนตัวของครูผู้สอนเป็นสำคัญ พัฒนาการระยะต่อมาของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู เพิ่มการประเมินด้านพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู พัฒนาการต่อมาเป็นการประเมินผลแบบผสมผสานครอบคลุมทั้งปัจจัย กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ คือ ประเมินจากคุณลักษณะส่วนตัวของข้าราชการครู การออกแบบวางแผนการจัดการเรียน การสอน คุณภาพ

ของผู้เรียน และการพัฒนาตนเองทางวิชาชีพครู การประเมินผลจึงมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ในการทำงานจะพัฒนาได้ยากหากไม่มีการประเมินผล และการประเมินผลที่ดีจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของงาน เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ และเพื่อให้เกิดการยอมรับของบุคคลในองค์กร

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ซึ่งรับผิดชอบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมและรับรองวิทยฐานะได้ประกาศกฎ ก.ค.ศ. การเลื่อนเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2561 โดยให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 เป็นต้นไป เพื่อใช้ในการพิจารณาการพัฒนาเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัลสูงใจ การเลื่อนเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ รวมทั้งการพิจารณาการให้ออกจากราชการ และการบริหารงานบุคคลอื่น ๆ ปรับเปลี่ยนจากระบบขึ้นเงินเดือนเป็นระบบร้อยละ ตามแบบข้าราชการพลเรือน การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงไม่ได้เป็นเพียงแค่กระบวนการวัดระดับศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน แต่เป็นกระบวนการที่นำไปสู่การพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทั้งทรัพยากรบุคคลและองค์กรควบคู่กันไป

สภาพความเป็นจริงในการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครู ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในปัจจุบัน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2561 ได้มีการปรับเปลี่ยนจากระบบขึ้นเงินเดือนเป็นระบบร้อยละ ตามแบบข้าราชการพลเรือน มีกรอบจำนวนเงินที่ได้รับมาอย่างจำกัด ส่งผลต่อกระบวนการในการประเมินที่เปลี่ยนไป การประเมินผลการปฏิบัติงานมิได้เป็นเพียงเครื่องมือในการประเมินเลื่อนเงินเดือนเพียงอย่างเดียว แต่ควรสะท้อนถึงผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในช่วงระยะเวลาที่กำหนดที่ถูกต้องและแม่นยำ ที่สามารถนำผลการประเมินนั้นไปใช้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กรได้อย่างแท้จริง จากสภาพของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในปัจจุบัน จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ข้าราชการครูมีความรู้สึกพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และการพัฒนาสถานศึกษา การวิจัยเรื่องนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา และผู้บริหารที่จะได้ทราบข้อมูลของบุคลากร เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการครูในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้ มีทัศนคติที่นำมาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร และความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ทั้งสองทางควบคู่กันไป ดังที่ กรวิภา ดวงปัญญารัตน์ (2558) กล่าวว่า การที่บุคคลจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือ และเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความ พึงพอใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความสนใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติ งานทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในงานจึงนับว่ามีค่าสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน

โรงเรียนในสหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนมัธยมวัดบึงทองหลาง โรงเรียนเทพศิลา โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ บดินทรเดชา และโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) ทั้ง 4 โรงเรียนเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ มีจำนวนผู้เรียนมาก ส่งผลให้เกิดความหลากหลายด้านความต้องการของผู้เรียนข้าราชการครูจึงจัดได้ว่าเป็นองค์กรประกอบหนึ่งในปัจจัยที่นำโรงเรียนไปสู่ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ



ข้าราชการครูในโรงเรียนจึงเป็นหัวใจของการนำโรงเรียนไปสู่ผลสำเร็จของการดำเนินงานของโรงเรียน โรงเรียนจำเป็นต้องรักษาข้าราชการครูที่มีประสิทธิภาพไว้ให้อยู่กับโรงเรียน และพัฒนาให้ข้าราชการครูมีภาวะผู้นำสำหรับ การวางแผนเพื่อดำรงตำแหน่งในอนาคต และเกิดความยอมรับภายในโรงเรียน (ดนัย เทียนพุฒ, 2551) ดังนั้น “แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู” จึงเป็นเครื่องมือที่สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพของข้าราชการครูภายในสถานศึกษา สิ่งที่ผู้วิจัยสนใจและตระหนักว่ามีความสำคัญมาก คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะการทำงานหากผู้ปฏิบัติงานขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไป ก็จะลดความสำคัญของงานตามไปด้วย เนื่องจากเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ และสิ้นหวัง ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครู

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะข้าราชการครู มองเห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ วางแนวทางของระบบหรือพัฒนากระบวนการการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ เกิดความยุติธรรม เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา เสริมสร้างขวัญและกำลังใจของข้าราชการครูในสหวิทยาเขตวังทองหลาง และเพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาเครื่องมือให้เป็นที่ยอมรับ ตลอดจนทำให้ผู้บริหารตระหนักถึงความถูกต้อง ยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกั มีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 แตกต่างกั
2. ข้าราชการครูที่มีตำแหน่งงานต่างกั มีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 แตกต่างกั

ทบทวนวรรณกรรม

Maslow (1970) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาและนักมานุษยนิยม ได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับ 5 ขั้น จากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุด ดังนี้ 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) 2) ความต้องการ

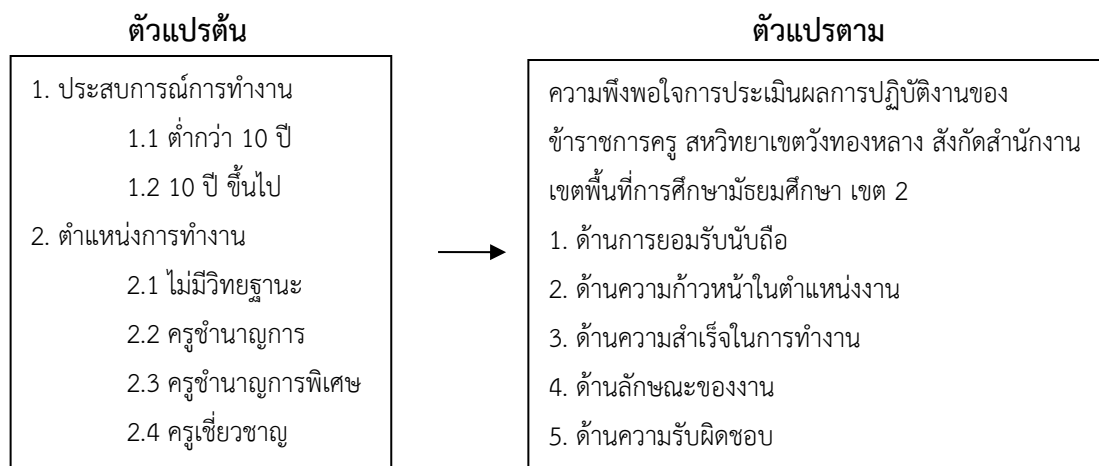
ความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) 3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) 4) ความต้องการการยอมรับนับถือหรือความต้องการได้รับความยกย่องสรรเสริญ (Esteem Needs) 5) ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนหรือความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-Actualization)

Herzberg (1959) เป็นผู้หนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง มนุษย์มีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับงานโดยตรง ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) มีอยู่ด้วย 5 ประการ คือ (Herzberg, 1959) 1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) 5) ความก้าวหน้า (Advancement) ขณะเดียวกันองค์ประกอบซึ่งมักนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในงานและมีหน้าที่ป้องกันหรือเกื้อหนุนไม่ให้คนเกิดอาการไม่อยากทำงาน เรียกว่า ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factor) มีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ คือ 1) นโยบายและการบริการ (Company policy and administration) 2) ความมั่นคงในงาน (Job security) 3) สภาพการทำงาน (Working condition) 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation, Subordinate, Peers) 5) เงินเดือน (Salary)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังที่กล่าวในข้างต้น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มีความเหมาะสมในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) มีประโยชน์ที่จะสามารถแยกให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกในการทำงาน องค์ประกอบของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ที่มีลักษณะในการดึงความสนใจองค์ประกอบภายในตัวบุคคล คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นนั่นเอง การเสริมสร้างงานหรือคุณภาพของชีวิตการทำงาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมกับหัวหน้างานก็จะสามารถทำให้เพิ่มทั้ง ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานได้

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมและการสังเคราะห์งานวิจัย โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยที่สัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สายงานการสอน ในโรงเรียนสหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ที่มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทำการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพการดำเนินการการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้แก่ วัตถุประสงค์ เครื่องมือที่ใช้ กระบวนการในการประเมิน และรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

2. องค์ประกอบความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg ที่มีความสัมพันธ์กับงานโดยตรง

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครู สายงานการสอน โรงเรียนในสหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวนข้าราชการครู 708 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครู สายงานการสอน โรงเรียนในสหวิทยาเขตวังทองหลาง ปีการศึกษา 2563 ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการเปิดตารางของ Louis Cohen, Lawrence manion & Keith Morrison (2011) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 คน โดยการแบ่งกลุ่มประชากรตามสัดส่วนเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการครูโรงเรียนในสหวิทยาเขตวังทองหลาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สายงานการสอน สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินการการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 15 ข้อ ผู้ตอบมีความคิดเห็นต่อข้อคำถาม ปฏิบัติ หรือ ไม่ปฏิบัติ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามการสังเคราะห์งานวิจัย ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 30 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดค่าคะแนนให้เลือกตอบตามรูปแบบการประมาณค่า 5 ระดับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .939

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประเด็นที่ 2 วิเคราะห์ผลของสภาพการดำเนินการการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประเด็นที่ 3 วิเคราะห์ผลของระดับความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู 5 ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ ด้วยการคำนวณหาค่าสถิติทดสอบเปรียบเทียบจำแนกตามประสพการณ์การทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t test) วัดความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม ของประสพการณ์การทำงาน

ประเด็นที่ 4 วิเคราะห์ผลของระดับความพึงพอใจเพื่อทดสอบความแตกต่างของข้าราชการครูที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน ที่ได้มาจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่ได้จากแบบสอบถามไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมิน โดยแบ่งช่วงแต่ละระดับขึ้น

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความว่า ความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความว่า ความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความว่า ความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความว่า ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความว่า จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่มีประสพการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี 162 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 มีประสพการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ส่วนตำแหน่งงานส่วนใหญ่ไม่มีวิทยฐานะ 146 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 ครูชำนาญการ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ครูชำนาญการพิเศษ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ครูเชี่ยวชาญ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

ลำดับที่	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านการยอมรับนับถือ	3.91	0.63	มาก
2	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.82	0.69	มาก
3	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.77	0.80	มาก
4	ด้านลักษณะของงาน	3.80	0.71	มาก
5	ด้านความรับผิดชอบ	3.94	0.69	มาก
รวม		3.85	0.64	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 2 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งหมด ($\bar{X}$ = 3.85, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการครู มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยข้าราชการครูมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.63) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.69) ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. = 0.71) และ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.77, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เปรียบเทียบความพึงพอใจการประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2 โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงาน ดังแสดงใน ตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน		ประสบการณ์การทำงาน				t	Sig.
		ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	ด้านการยอมรับนับถือ	3.95	0.61	3.84	0.65	1.275	0.204
2	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.84	0.63	3.79	0.80	0.504	0.615
3	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.77	0.80	3.78	0.81	-0.037	0.971
4	ด้านลักษณะของงาน	3.79	0.71	3.81	0.71	-0.214	0.831
5	ด้านความรับผิดชอบ	3.90	0.68	4.00	0.71	-1.122	0.263
รวม		3.85	0.63	3.84	0.67	0.136	0.892

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2 ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขต
วังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ ในการประเมินผล การปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน								F	Sig.
	ไม่มี		ครู		ครูชำนาญ		ครูเชี่ยวชาญ			
	วิทยฐานะ		ชำนาญการ		การพิเศษ					
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1 ด้านการยอมรับนับถือ	3.90	0.64	3.90	0.56	3.91	0.77	4.43	0.00	0.678	0.566
2 ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน	3.83	0.66	3.71	0.76	4.00	0.67	4.67	0.00	2.646	0.050
3 ด้านความสำเร็จในการ ทำงาน	3.73	0.84	3.78	0.75	3.91	0.69	4.80	0.00	2.083	0.103
4 ด้านลักษณะของงาน	3.78	0.73	3.78	0.69	3.96	0.68	4.14	0.00	0.722	0.539
5 ด้านความรับผิดชอบ	3.86	0.72	3.98	0.65	4.13	0.53	5.00	0.00	3.828*	0.010
รวม	3.82	0.66	3.83	0.61	3.97	0.63	4.57	0.00	1.688	0.170

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้าราชการครูที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 ที่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ตำแหน่งงาน ครูเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.57$, S.D.= 0.00) รองลงมา คือ ครูชำนาญการพิเศษ ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.63) ครูชำนาญการ ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.61) และ ครูไม่มีวิทยฐานะ ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.66) ตามลำดับ พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้วิจัยได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู
ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ไม่มีวิทยฐานะ	ครูชำนาญการ	ครูชำนาญการพิเศษ	ครูเชี่ยวชาญ
ไม่มีวิทยฐานะ	3.86				
ครูชำนาญการ	3.98				
ครูชำนาญการพิเศษ	4.13				
ครูเชี่ยวชาญ	5.00	*			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้าราชการครูที่มีตำแหน่งงาน ครูเชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน มากกว่า ครูไม่มีวิทยฐานะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในสหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 อภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในสหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จากการศึกษ พบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับขวัญสุดา ชันแก้ว (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขนาดเล็ก อำเภอแม่สะเรียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 พบว่าครูผู้สอน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการครู มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องมาจากการทำงานของข้าราชการครู มาจากการปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจรัก ด้วยความเสียสละอุทิศตนเพื่อส่วนรวม และความศรัทธา ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นจึงส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ข้าราชการครูได้เกิดการตั้งเป้าหมายในการพัฒนา การปฏิบัติงานในวิชาชีพครู เมื่อข้าราชการครูมีความรู้สึกที่ดีในการทำงานก็จะเกิดความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มศักยภาพ ส่งผลให้การบริหารงานของสถานศึกษาบรรลุผลตามเป้าหมาย การศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ อรสิริ วามะพันธ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องานต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ จนสามารถตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในสหวิทยาเขตวังทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้อำนวยการสถานศึกษามีการบริหารการจัดการบุคลากรที่ดี มีความเสมอภาค ทำให้ข้าราชการครูทุกคน มีความรู้ ความเข้าใจในโครงสร้างและระบบของการดำเนินงาน ภายในสถานศึกษา อีกทั้งมีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน สนับสนุนการพัฒนาตนเอง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกกระดัดของประสบการณ์การทำงาน ช่วยให้การปฏิบัติงานของข้าราชการครูสามารถดำเนินการได้ตรงตามหลักเกณฑ์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานจนเป็นผลสำเร็จ จึงส่งผลให้ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ภัทธกร เก่งขวัญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก จังหวัด



นครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก จังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ทั้งภาพรวมและรายด้านกลุ่มประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ มีความคิดเห็นความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงาน โรงเรียนขนาดเล็ก ไม่แตกต่างกัน

2.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ด้านความรับผิดชอบ ภาพรวมแตกต่างกัน โดยข้าราชการครูที่มีตำแหน่งงาน วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ในตำแหน่งงานมากกว่าข้าราชการครูที่ไม่มีวิทยฐานะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะครูเชี่ยวชาญส่วนใหญ่จะได้รับมอบหมายในการควบคุมดูแลการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในหน่วยงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งการ ซึ่งข้าราชการครู วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญ ยังได้รับการยกย่องในเรื่องของคุณวุฒิที่มีความเหมาะสมกับฐานะตำแหน่งของการเป็นผู้ประเมินตามนโยบายที่ผู้อำนวยการหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาสถานศึกษา สอดคล้องกับ เจริญพร เรืองอ่อน (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูผู้สอน สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการครูผู้สอน สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าครูกลุ่มที่มีตำแหน่งระดับล่าง และครูที่มีตำแหน่งระดับสูงนั้น คำนึงถึงการเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ครูที่อยู่ในตำแหน่งล่างก็พยายามสร้างผลงาน และสะสมประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคนให้ขึ้นสู่ระดับที่สูงขึ้นไป ส่วนครูที่อยู่ระดับสูงก็พยายามพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็น เนื่องจากในปัจจุบันตำแหน่งหน้าที่ได้มีการพัฒนาขึ้นจากเดิมมากทำให้ครูเก่า ๆ ต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือ ข้าราชการครูขาดความเชื่อมั่นในตัวของผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการที่ข้าราชการครูไม่ได้รับทราบผลคะแนน การอธิบาย และการให้คำแนะนำในการพัฒนา การปฏิบัติงานจากผู้ประเมิน ทำให้ข้าราชการครูเกิดข้อสงสัยหรือตั้งคำถามไปยังผู้ประเมิน ดังนั้นผู้ประเมินควรจะดำเนินการประเมิน โดยให้คำแนะนำ ชี้แจงแนวทางการพัฒนางาน รวมทั้ง การแจ้งขั้นตอน และผลการประเมินในแต่ละด้านของการประเมินให้ข้าราชการครูได้รับทราบทุกประเด็น เพื่อไขข้อสงสัยหรือข้อซักถามในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู

2. ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้อำนวยการควรนำผลของการประเมินที่ได้มาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู มาเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้ข้าราชการครูได้เห็นถึงประโยชน์และคุณค่าของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่นำมาใช้ในการพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของข้าราชการครูได้อย่างแท้จริง



3. ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาต้องบริหารจัดการส่งเสริมกระบวนการจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ให้รางวัลตอบแทน คำชื่นชมแก่ข้าราชการครูอย่างเหมาะสม เพื่อจูงใจให้ข้าราชการครูได้สร้างผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

4. ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องในการประเมินผล การปฏิบัติงานควรรู้และเข้าใจลักษณะงานของข้าราชการครูที่หลากหลาย เพื่อให้การประเมินผล การปฏิบัติงานมีความเที่ยงตรงกับลักษณะงาน

5. ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรวางแผนงานตามความรับผิดชอบที่มีปริมาณ และขอบข่ายให้สอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานและตอบสนองกับนโยบายการจัดการศึกษาของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ทั้งสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติของข้าราชการครูแบบ ขึ้นเงินเดือนกับแบบร้อยละ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครู

เอกสารอ้างอิง

กรวิภา ดวงปัญญารัตน์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา. มหาวิทยาลัยพะเยา.

ขวัญสุดา ชันแก้ว. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขนาดเล็ก อำเภอแม่สะ เรียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

เจริญพร เรืองอ่อน. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูผู้สอน สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดนัย เทียนพุฒ. (2551). บริหารคนในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์ จำกัด.

ภัทรกร เก่งขวัญ. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก จังหวัด นครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42 (การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหา บัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

อรสิริ วามะขันธุ์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cohen, L., Minion, L., & Morrison, K. (2011). *Research methods in education* (7thed.). New York: Routledge.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Son.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

การประเมินโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของ

โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

A Balanced Assessment of the Student Characteristics Development Program of Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School

ประทีป ไชยเมือง

Pratheap Chaimuang

โรงเรียนพรตพิทยพยัต

Protpittayapayat School

Email: Chaimuang07@gmail.com

Received: 2021-01-17; Revised: 2021-01-25; Accepted: 2021-02-01

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเหมาะสมของบริบทที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงานกิจกรรม และผลผลิตของโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 และประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมินผล (Evaluation Research) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมิน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน ครูผู้สอน เจ้าหน้าที่โรงเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ในปีการศึกษา 2561 จำนวน 439 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงและการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า โครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์สิงหเสนี) 4 ในภาพรวมทุกด้านมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินเป็นอันดับแรกและมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ รองลงมาคือ ด้านบริบทของโครงการ และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อโครงการ ตามลำดับ ส่วนด้านกระบวนการของโครงการ และด้านผลผลิตของโครงการ มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินเป็นอันดับสุดท้ายเท่ากัน และผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: คุณลักษณะนักเรียน, การประเมินโครงการ, บดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4



Abstract

This research aimed to assess the suitability of the relevant context, input, operating process, and the output of a Balanced Assessment of the Student Characteristics Development Program of Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School. It also aimed to assess the satisfaction level of a school administrators, teachers, students, the Basic Education committee, and the parents which affected A Balanced Assessment of the Student Characteristics Development Program of Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School. This research is Evaluation Research. The sample group was 439 people as a source of evaluation data, it consisted of experts, school administrators, school administrative assistants, teachers, school staff, the Basic Education committee, students, and the parents of students from Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School in the academic year 2018. The specific sampling technique and the Multistage random sampling were chosen. The questionnaire was a tool for data collection, and the data analysis was created with descriptive statistics including Percentages, Means, and Standard derivations.

The research showed that the overall result of a Balanced Assessment of the Student Characteristics Development Program of Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School was a high score in evaluation. The first rank in the average evaluation and the highest evaluation result was the input aspect of the program. The second rank was the context aspect of the program and the satisfaction level of stakeholders respectively. The aspects in the operating process and the output of the program remained in the last place for average evaluation. The overall satisfaction evaluation towards a Balanced Assessment of the Student Characteristics Development Program of Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School was high.

Keywords: Student Characteristics, Program Evaluation, Bodindecha (Sing Singhaseni) 4.

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่คนในสังคมจะต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รัฐบาลและหน่วยงานจึงมุ่งให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของคน เพราะคนเป็นทุนสังคมที่สำคัญที่สุด จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุลทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้และคุณธรรมอันจะเป็นภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี พร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) โดยที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคนและสังคมไทยโดยยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและอัญเชิญปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติ เนื่องจากคนเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของคนในทุกมิติอย่างสมดุล ทั้งร่างกาย จิตใจ ความรู้และทักษะความสามารถ เพื่อให้เพียงพอทั้งด้านคุณธรรมและความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างและพัฒนาความรู้ ความคิด



ความประพฤติ และคุณธรรมของบุคคล การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพราะการศึกษาที่มีคุณภาพ มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศให้เป็นผู้รู้จักคิด รู้จักทำ รู้จักแก้ไขปัญหา ตลอดจนรู้จักใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยเหตุที่ประเทศจะเจริญก้าวหน้าได้ด้วยการมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความคิด และความสามารถจำนวนมาก ดังนั้นการศึกษาที่มีคุณภาพอันเป็นกระบวนการในการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าวให้บังเกิดขึ้นในตัวบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องเห็นความสำคัญ และร่วมดำเนินการอย่างจริงจัง กับทั้งควรมีการกำหนดเงื่อนไขเพื่อให้การดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาดำเนินไปสู่ความสำเร็จ (อำรุง จันทวานิช, 2555)

โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 เป็นสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ได้รับการพัฒนาเป็นโรงเรียนต้นแบบในด้านต่าง ๆ มีความมุ่งมั่นในการปฏิรูปการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ดังนั้นการจัดการศึกษาของโรงเรียนจึงดำเนินงานตามภารกิจหลักโดยมุ่งหวังพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้มีคุณภาพในทุกด้าน และในการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ตระหนักและส่งเสริมพัฒนานักเรียนตามแนวทางดังกล่าวรวมทั้งตามความมุ่งหวังของชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยใช้แนวคิดของการพัฒนาในสองแนวทางคือ แนวทางหนึ่งเป็นการพัฒนาที่มุ่งในการปรับปรุงแก้ปัญหานักเรียนในด้านต่าง ๆ ที่นักเรียนบกพร่องหรือเป็นปัญหาของนักเรียน ผู้ปกครอง ครูรวมไปถึงปัญหาทางสังคมที่เป็นความยุ่งยากที่จะต้องหาหนทางในการแก้ปัญหาในสังคมที่เป็นอยู่ปัจจุบัน โดยใช้โครงการกิจกรรมต่าง ๆ ในการแก้ปัญหให้กับนักเรียน ส่วนแนวทางที่สองเป็นการพัฒนานักเรียนที่ให้ความสนใจในสิ่งที่มีคุณค่าที่เป็นความสามารถและเป็นศักยภาพในตนเองของนักเรียนในการพัฒนา จึงมุ่งเน้นไปในศักยภาพและคุณค่าของนักเรียนในสองมุมมองตามแนวคิดของเบนสัน (Benson, 1997; อ้างถึงใน ลาวัลย์ พิชญวรรณ, 2555) โดยมุมมองแรกใช้คำว่า การขาดสมดุลเป็นฐาน (Deficit Base) เป็นมุมมองที่พิจารณาถึงคุณลักษณะที่ขาดหายไปหรือความบกพร่องของเยาวชน ในด้านความดีงามที่พึงมีหรือคุณลักษณะที่สังคมต้องการให้เกิดขึ้นหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ขาดหายไป โดยมุ่งความสนใจในความเปราะบางหรือความเป็นปัญหาในสังคมของเยาวชน รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในตัวเยาวชน และจะต้องหาหนทางแก้ปัญหา โดยสรุปแล้วจึงเป็นแนวทางค้นหาพัฒนาการของเยาวชนในด้านที่เป็นปัญหา และใช้วิธีการบำบัดและกระบวนการแก้ปัญหาเป็นหลัก ส่วนมุมมองที่สองเป็นมุมมองที่มุ่งความสนใจในสิ่งที่มีคุณค่าความสามารถและศักยภาพในตนเองของเยาวชน (Benson, Mannes, Pittman, & Ferber, 2004; Lerner & Benson, 2003; อ้างถึงใน ลาวัลย์ พิชญวรรณ, 2555) มุ่งเน้นถึงความมีศักยภาพในเชิงพัฒนาของเยาวชนบนแนวทางของการอบรมเลี้ยงดูและให้การดูแลเพื่อพัฒนาคุณค่าหรือศักยภาพของเยาวชน เพื่อให้การอบรมหรือพัฒนาเยาวชนให้เป็นคนดี มีคุณภาพ ไม่เป็นปัญหาและทำประโยชน์เพื่อสังคม เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากกว่าที่จะคอยใช้วิธีแก้ปัญหาคือใช้วิธีบำบัดรักษาเมื่อเกิดปัญหาหรือความไร้ประสิทธิภาพในตัวเยาวชน

จากผลการติดตามสภาวะการณ์เด็กและเยาวชนภาคกลาง ในปี 2557-2558 ตามโครงการพัฒนาเครือข่ายการจัดการเชิงพื้นที่ในการวิเคราะห์สภาวะการณ์ และการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชนระดับภาคกลาง โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพ พบว่า มีเด็กจำนวนไม่น้อยที่พ่อแม่ ผู้ปกครอง และครอบครัวยังอบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำในเรื่องดี ๆ ให้กับเด็ก ทั้งเรื่องความ

ปลอดภัย สอนให้มีวินัยและรับผิดชอบ การเลือกซื้อเลือกใช้และบริโภค แต่มีเด็กถึง 1 ใน 5 ที่ครอบครัวมีคนสูบบุหรี่ ดื่มเหล้า และมีเด็กจำนวนน้อยมากที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อรู้สึกโกรธหรือผิดหวัง และยังพบอีกว่าเด็กยังใช้เวลากันอย่างไม่มีประโยชน์เฉลี่ยต่อวันถึง 9 ชั่วโมง (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2559) และจากการศึกษางานวิจัยในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการวิจัยเร่งสร้างคุณลักษณะที่ดีของเด็กและเยาวชนไทย ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรมของ สุวิมล วิ่งวานิชและคณะ (2555) ที่ได้ทำการวิจัยพบว่า แนวคิดและหลักการสำหรับการพัฒนาคุณลักษณะที่ดีของนักเรียนมี ดังนี้ 1) การสร้างตัวแบบ/ผู้นำที่ดี 2) การพัฒนาคุณธรรมและคุณลักษณะอื่น ๆ ให้เป็นวิถีชีวิต มีความสอดคล้องกับธรรมชาติ ให้พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง บูรณาการสอดแทรกอยู่ในชีวิตการเรียน 3) การจัดพื้นที่สร้างสรรค์และเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนได้แสดงออกถึงความสามารถ ศักยภาพและการปฏิบัติตามความเชื่อ เห็นบทบาทและคุณค่าของตนเองมากขึ้น 4) ค่านิยมมาจากตัวแบบที่ดี 5) การสร้างความร่วมมือรวมพลังจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการพัฒนาเด็กและเยาวชนไทย 6) การจัดกิจกรรมพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีความสอดคล้องกับลักษณะโรงเรียน ธรรมชาติ บริบทและช่วงวัยของเด็ก 7) สร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกัน 8) โรงเรียนต้องมีนโยบายไม่เน้นวิชาการเพียงอย่างเดียว และ 9) สร้างแนวร่วมและเครือข่ายที่ช่วยเสริมกำลังใจให้เด็กทำความดี ซึ่งเป็นแนวทางที่โรงเรียนนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิดการพัฒนานักเรียนในการดำเนินงานพัฒนาคุณลักษณะและเสริมสร้างศักยภาพนักเรียนโดยการร่วมมือของชุมชนให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของโรงเรียนและชุมชน โดยโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ได้เริ่มจัดกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงจัดทำโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุล ดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 และพัฒนามาถึงปีการศึกษา 2561 ด้วยความมุ่งหวังว่าการดำเนินกิจกรรมตามโครงการฯ นอกจากจะสามารถยกระดับคุณภาพผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแล้วยังสามารถพัฒนาคุณลักษณะและศักยภาพผู้เรียนในทุกด้านอย่างจริงจัง โดยมีการประเมินผลคุณภาพของนักเรียนทุกด้านตามกรอบการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงพัฒนาและได้ดำเนินการพัฒนาผ่านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่ปฏิบัติจริงอย่างหลากหลาย ให้นักเรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติจริง และเพื่อให้การดำเนินโครงการดังกล่าวได้ทราบถึงข้อมูลย้อนหลังที่จะนำกลับไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงมีความสนใจที่จะทำการประเมินโครงการฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานโครงการของโรงเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความเหมาะสมของบริบทที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินกิจกรรม และผลผลิตของโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

การทบทวนวรรณกรรม

นิยามความหมายของการประเมิน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2554) ได้สรุปความหมายของการประเมินว่า การประเมินเป็นกระบวนการการศึกษาสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research - Oriented) การประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objectives - Oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Decision - Oriented) การประเมินเป็นการสนองสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description - Oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment - Oriented) การประเมินในอนาคตว่าเป็นสารสนเทศเชิงคุณค่าที่สนับสนุนการเจรจาต่อรองเชิงสร้างสรรค์

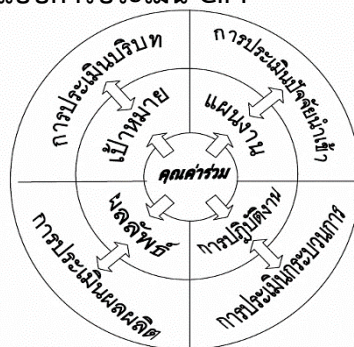
Stufflebeam (1971) กล่าวถึงการประเมินโครงการว่าเป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Worthen, & Sander (1973) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่าเป็นการพิจารณาคุณค่าของสิ่งหนึ่ง ๆ ประกอบด้วยการจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผนงาน ผลผลิตกระบวนการ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

Cronbach (1987) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูลนั้นเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

สรุปได้ว่าการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทำให้ทราบข้อบกพร่องจุดเด่น จุดด้อยของโครงการและทราบว่าโครงการได้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเพียงใดและที่สำคัญ คือช่วยให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการนำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการได้ทั้งปัจจุบันและอนาคต

องค์ประกอบหลักของรูปแบบการประเมิน CIPP



ภาพที่ 1 องค์ประกอบหลักของรูปแบบการประเมิน CIPP และความสัมพัทธ์กับโครงการ

(ปรับจาก Stufflebeam and Shinkfield, 2007)

จากภาพข้างต้นแสดงให้เห็นวงกลมสำคัญ 3 วง วงในสุดเป็นส่วนที่แสดงถึงคุณค่าร่วมกันของการประเมินในการนำไปใช้กำหนดส่วนต่างๆ ในวงกลมที่สองซึ่งเป็นส่วนประกอบของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย แผนงานหรือแผนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหรือการกระทำตามแผนงานและผลลัพธ์ ที่ได้ ใน 4 ส่วนประกอบของโครงการก็จะสัมพันธ์กับมิติการประเมินทั้ง 4 ด้าน ของรูปแบบการประเมิน CIPP ซึ่งเป็นวงกลมนอกสุด คือ การประเมินเพื่อนำมาใช้กำหนดเป้าหมายของโครงการก็คือการประเมินบริบท การประเมินปัจจัยนำเข้า ก็ใช้

สำหรับจัดทำแผนปฏิบัติงาน แต่การปฏิบัติงานหรือการกระทำตามแผนก็ต้องอาศัยการประเมินกระบวนการและท้ายที่สุดหากจะประเมินผลลัพธ์ทั้งหมดของโครงการก็ต้องทำการประเมินผลผลิต

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงประเมินผล (Evaluation Research) ใช้รูปแบบการประเมินของ Daniel L. Stufflebeam (1991) ที่เรียกว่ารูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ (CIPP Model) โดยประเมินทั้งระบบของโครงการฯ ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริบท 2) ด้านปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการ และ 4) ด้านผลผลิต และประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฯ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการประเมินโครงการฯ ในปีการศึกษา 2561 ประกอบด้วย 1) ผู้อำนวยการ 1 คน, 2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 คน, 3) ครู 97 คน, 4) เจ้าหน้าที่ 14 คน, 5) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 คน, 6) นักเรียน 1,762 คน 7) ผู้ปกครองนักเรียน 1,762 คน และ 8) ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินโครงการและด้านบริหารการศึกษา 5 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินด้านบริบท 42 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน, ผู้อำนวยการ 1 คน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 คน, ครู 20 คน, เจ้าหน้าที่ 6 คน และคณะกรรมการสถานศึกษาฯ 8 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า 82 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน, ผู้อำนวยการ 1 คน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 4 คน, ครู 60 คน, เจ้าหน้าที่ 6 คน และคณะกรรมการสถานศึกษาฯ 8 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินด้านกระบวนการ 259 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงประกอบด้วย ผู้อำนวยการ 1 คน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 คน, ครู 60 คน, เจ้าหน้าที่ 6 คน, คณะกรรมการสถานศึกษาฯ 8 คน และผู้ปกครองนักเรียน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน 180 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินด้านผลผลิต และการประเมินความพึงพอใจ 439 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงประกอบด้วย ผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 คน, ครู 60 คน, เจ้าหน้าที่ 6 คน, คณะกรรมการสถานศึกษาฯ 8 คน และโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน คือ ผู้ปกครองนักเรียน 180 คน และนักเรียน 180 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีทั้งหมดจำนวน 5 ฉบับ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

1. เกี่ยวกับบริบทของโครงการฯ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.82
2. เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าของโครงการฯ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90
3. เกี่ยวกับกระบวนการของโครงการฯ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.86
4. เกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฯ แบ่งออกเป็น 7 ฉบับย่อย ดังนี้ 1) ด้านการรู้คิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 2) ด้านการรู้คุณค่าตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 3) ด้านความสัมพันธ์และการปรับตัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 4) ด้านการจัดการอารมณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 5) ด้านพฤติกรรมที่



พึงประสงค์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 6) ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 และ 7) ด้านจิตสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

5. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฯ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละช่วงเวลาการประเมินตามเครื่องมือที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน และประสานการเก็บกลับคืนด้วยตนเอง รวมถึงแบบสอบถามกลับคืนที่มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ และจัดกระทำข้อมูล โดยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แยกและจัดหมวดหมู่ เพื่อเตรียมนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์โดยการลงรหัสให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อรายการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปแปลผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามในการประเมินโครงการฯ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ที่	รายการ	ผลการประเมิน		
		$\bar{x}$	SD	ระดับ
1	ด้านบริบทของโครงการ	4.44	.39	มาก
2	ด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ	4.52	.31	มากที่สุด
3	ด้านกระบวนการของโครงการ	4.41	.27	มาก
4	ด้านผลผลิตของโครงการ	4.41	.33	มาก
5	ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อโครงการ	4.42	.43	มาก
รวมเฉลี่ย		4.45	.24	มาก

จากตาราง พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) ๔ ในภาพรวมทุกด้านของขอบเขตการประเมินมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$, SD = .24) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินเป็นอันดับแรกและมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ ($\bar{x} = 4.52$, SD = .31) รองลงมา คือ ด้านบริบทของโครงการ ($\bar{x} = 4.44$, SD = .39) ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อโครงการ ($\bar{x} = 4.42$, SD = .43) ตามลำดับ ส่วนด้านกระบวนการของโครงการ และด้านผลผลิตของโครงการ มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินเท่ากัน ($\bar{x} = 4.41$, SD = .27 และ $\bar{x} = 4.41$, SD = .33) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ผลการประเมินด้านบริบทของโครงการฯ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะในการวางแผนการดำเนินงานโครงการ นอกจากโรงเรียนได้ศึกษานโยบายในการพัฒนาเด็กและเยาวชน แล้วยังได้นำผลการประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนมาทำการศึกษาวิเคราะห์หาความจำเป็นและสภาพปัญหา ในการพัฒนาเพื่อแสวงหาแนวทางพัฒนาโดยวิเคราะห์ถึงความต้องการ ความต้องการของชุมชน สภาพสังคมท้องถิ่น ความพร้อมในการพัฒนาของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งในโรงเรียนและชุมชน ตลอดจนการศึกษาภูมิหลังของการพัฒนาคุณภาพนักเรียนและคุณลักษณะอันพึงประสงค์และความต้องการของนักเรียน โดยร่วมกันประชุมระดมความคิดจากผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง นักเรียน และครู เพื่อการศึกษาวิเคราะห์หาทางเลือกในการพัฒนาเด็กและเยาวชนของโรงเรียนให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นไปตามความต้องการของนักเรียนและชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ สุวิมล ว่องวานิชและคณะ (2555) ที่ได้วิจัยในโครงการเร่งสร้างคุณลักษณะที่ดีของเด็กและเยาวชนไทย ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม พบว่า แนวคิดและหลักการสำหรับการพัฒนาคุณลักษณะที่ดีของนักเรียนนั้น การพัฒนาคุณธรรมและคุณลักษณะอื่น ๆ ให้เป็นวิถีชีวิตต้องมีความสอดคล้องกับธรรมชาติ ให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สร้างความร่วมมือรวมพลังจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการพัฒนาเด็กและเยาวชนไทย กำหนดคุณธรรมที่เป็นเป้าหมาย โดยจัดกิจกรรมพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้มีความสอดคล้องกับลักษณะโรงเรียน ธรรมชาติ บริบทและช่วงวัยของเด็ก สร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกัน และโรงเรียนต้องมีนโยบายไม่เน้นวิชาการเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของปริญญามงคลคุณและคณะ (2555) ในการประเมินโครงการเยาวชนคนดีศรีสุพรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านบริบทของโครงการ ผลการประเมินในภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ จังหวัดและมีความสอดคล้องกับความต้องการของโรงเรียนและชุมชนอยู่ในระดับมาก และสรุปผลบุญมีทองอยู่ (2552) ที่ทำการวิจัยพบว่าปัญหาในการส่งเสริมวินัย คุณธรรมจริยธรรมนักเรียนเกิดจากการขาดการประสานงานระหว่างครูที่ปรึกษากับนักเรียนและผู้ปกครองในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน

ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการฯ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากโครงการฯ ทั้ง 7 ด้าน ได้ผ่านกระบวนการวางแผนการดำเนินงานมาเป็นอย่างดี และให้ความสำคัญกับบุคลากรที่รับผิดชอบโครงการที่มีความพร้อม ความสามารถ ความเหมาะสมและเพียงพอในการดำเนินการ ซึ่งได้รับการสนับสนุนด้วยดีจากผู้บริหาร ตลอดจนระยะเวลาในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม จึงทำให้กิจกรรมทั้ง 7 ด้าน สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ ส่งผลให้นักเรียนที่ร่วมกิจกรรมเกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในด้านต่างๆ ตามเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญามงคลคุณและคณะ (2555) ประเมินโครงการเยาวชนคนดีศรีสุพรรณโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าด้านปัจจัยการดำเนินโครงการในภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบโครงการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินโครงการมีความพร้อม ความเพียงพอ ความสามารถ ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และพีรพัฒน์ วัชรินทรางกูร (2559) ได้ประเมินโครงการสร้างนักเรียน สร้างสังคมสู่ความพอเพียง: ประยุกต์ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย เพชรบูรณ์ โดยประยุกต์ใช้



การประเมินแบบ CIPP Model ที่พบว่า ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าของโครงการว่ามีความพร้อมในการดำเนินงานของผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบโครงการการบริหารและครูผู้รับผิดชอบโครงการ มีความสามารถในการดำเนินโครงการ บุคลากรในการดำเนินโครงการมีความเพียงพอ บุคลากรในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสมงบประมาณในการดำเนินโครงการมีเพียงพอ มีคู่มือดำเนินโครงการ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติกิจกรรมมีเพียงพอ และระยะเวลาในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

ผลการประเมินด้านกระบวนการของโครงการฯ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก โครงการฯ ทั้ง 7 ด้าน มีการวางแผนการดำเนินงานสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถดำเนินกิจกรรมของโครงการตามแผนที่กำหนดได้ มีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึง ติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดี มีการกำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการและสามารถปรับปรุงแก้ไขวิธีดำเนินโครงการเมื่อพบข้อบกพร่อง มีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลของแต่ละกิจกรรมโดยใช้เทคนิคหลายวิธีการที่หลากหลาย รวมทั้งระยะเวลาในการประเมินที่เหมาะสมสำหรับผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานกิจกรรมตามโครงการอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และโรงเรียนมีการขยายผลการปฏิบัติกิจกรรม สู่ชุมชนหลายทาง เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น รายการโทรทัศน์ การจัดนิทรรศการเผยแพร่ เป็นต้น โดยความพร้อมของการดำเนินโครงการที่มีมากจะส่งผลให้การดำเนินโครงการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อันนำไปสู่ผลผลิตที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา มงคลคุณและคณะ (2555) ที่ทำการประเมิน โครงการเยาวชนคนดีศรีสุพรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการประเมินพบว่าด้านกระบวนการดำเนินโครงการในภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบโครงการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินโครงการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ การวิจัยของ สุวิมล ว่องวานิชและคณะ (2555) พบว่า แนวคิดและหลักการสำหรับการพัฒนาคุณลักษณะที่ดีของนักเรียนนั้นในการพัฒนาคุณธรรมและคุณลักษณะอื่น ๆ ให้เป็นวิถีชีวิตมีความสอดคล้องกับธรรมชาติ ให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง บูรณาการสอดแทรกอยู่ในชีวิตการเรียน การปฏิบัติ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม คนกับธรรมชาติ สังคมวัฒนธรรมกับการเรียนการสอน การจัดพื้นที่สร้างสรรค์และเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนได้แสดงออกถึงความสามารถ ศักยภาพและการปฏิบัติตามความเชื่อ อยู่ในบริบทการทำความดี มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม เห็นบทบาทและคุณค่าของตนเองมากขึ้น และการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีความสอดคล้องกับลักษณะโรงเรียนธรรมชาติ บริบทและช่วงวัยของเด็ก โดยมีการสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกัน โรงเรียนต้องมีนโยบายไม่เน้นวิชาการเพียงอย่างเดียว และยังสอดคล้องกับผลการประเมินโครงการของพีรพัฒน์ วัชรินทรางกูร (2559) จากการประเมินโครงการสร้างนักเรียน สร้างสังคม สู่ความพอเพียง: ประยุกต์ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย เพชรบูรณ์ โดยประยุกต์ใช้การประเมินแบบ CIPP Model ที่พบว่า ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมและความเหมาะสมของกระบวนการของโครงการว่ามีความพร้อมและความเหมาะสมเกี่ยวกับการมีการวางแผนดำเนินโครงการสู่การปฏิบัติ ดำเนินกิจกรรมโครงการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดกิจกรรมในรูปแบบที่หลากหลายได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการประชาสัมพันธ์โครงการ

อย่างทั่วถึง การดำเนินโครงการเป็นไปตามโครงการที่กำหนด มีการติดตามประสานงานการจัดกิจกรรมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการกำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานเป็น ไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ขณะดำเนินงานตามโครงการมีการแก้ไขปรับปรุงวิธีการดำเนินโครงการเมื่อพบว่าบกพร่อง กำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการประเมินผลโครงการตาม ความเหมาะสม ประเมินผลแต่ละกิจกรรมโดยใช้เทคนิคและวิธีการที่หลากหลาย ครอบคลุมกิจกรรม ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและโรงเรียน มีการขยายผลการปฏิบัติกิจกรรมลงสู่ชุมชน/เผยแพร่ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ผลการประเมินด้านผลผลิตของโครงการฯ พบว่านักเรียนมีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้น เกิดจากการร่วมคิด ร่วมวางแผนจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทำให้นักเรียนและบุคลากรทุกฝ่ายเกิดความรู้สึกรับรู้ร่วมกันในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนา ส่งผลให้เกิดการพัฒนาตามกิจกรรมที่กำหนดจึงเป็นผลให้ผลผลิตของการพัฒนา คือคุณลักษณะของนักเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบกับการที่โรงเรียนเป็นโรงเรียนต้นแบบด้านคุณธรรม และมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักเรียนเกิดการซึมซับการพัฒนาพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรม และการทำกิจกรรมเสริมสร้างสังคมในด้านดนตรีและโครงงานจิตอาสา ทำให้นักเรียนเกิดคุณลักษณะในด้านดังกล่าวเป็นลำดับต้น ๆ และในคุณลักษณะด้านอื่น ๆ ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเกิดจากการชี้แจงทำความเข้าใจถึงแนวทางการดำเนินกิจกรรมที่ชัดเจน และมีการจัดทำคู่มือการจัดกิจกรรมในแต่ละด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร เพือกคเชนทร์ (2555) เรื่อง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ตามความคิดเห็นของชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ชุมชนมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนอยู่ในระดับมากทุกด้าน และอนุชิต เจริญจำเนียร (2555) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องการจัดทำคู่มือการจัดกิจกรรมสร้างคุณลักษณะคนดีของนักศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา พบว่า สามารถพัฒนาสุขภาพกาย สุขภาพจิตได้สมบูรณ์แข็งแรง อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีภาวะผู้นำ มีความเป็นผู้นำ รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีจิตสำนึกความเป็นไทย อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และร่วมอนุรักษ์มรดกไทยอันดีงาม คุณลักษณะนักศึกษาเมื่อจบการศึกษาต้องมีคุณภาพตามที่สังคมต้องการ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีวินัยในตนเองมีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเชื่อมั่นในตนเอง ประหยัด อดออม ใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พึ่งพาตนเองและมีความอดทนอดกลั้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญญา มงคลคุณและคณะ (2555) ที่ทำการประเมินเกี่ยวกับโครงการเยาวชนคนดีศรีสุพรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการประเมินพบว่าด้านผลการดำเนินโครงการ พบว่า นักเรียนมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายเป้าหมายทุกเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงเรียนได้ดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดกิจกรรมจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของนักเรียนและชุมชน มีการสำรวจความคิดเห็น ประชุมปรึกษาหารือ วางแผนการดำเนินงานร่วมกัน และเมื่อจัดกิจกรรมพัฒนา โรงเรียนก็ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการจัดกิจกรรม ครูมีความรู้ความเข้าใจสามารถให้คำปรึกษาและชี้แนะเกี่ยวกับพฤติกรรมนักเรียน ส่งผลให้นักเรียนเกิดคุณ ลักษณะ อันพึงประสงค์ตรงตามเป้าหมายของโรงเรียน โดยนักเรียน ครู ผู้บริหาร ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และชุมชน



มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกิจการการพัฒนา โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมคุณภาพนักเรียนอย่างสมดุล เผยแพร่เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ต่าง ๆ ทำให้ผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ สามารถพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด นักเรียนพฤติกรรมการเรียนรู้และชีวิตประจำวันดีขึ้น สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข และสามารถทำประโยชน์ให้แก่สังคมได้ สอดคล้องกับผลการประเมินโครงการของ มัลลย์รัตน์ สุขขาว (2562) ที่ได้ประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลตรัง ปีการศึกษา 2561 พบว่า มีผลการประเมินความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ การประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย รังสิต ของอำนาจ จันทร์พางาม (2561) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินไปใช้

1. จากผลการประเมินด้านบริบทของโครงการฯ ข้อที่มีความเหมาะสมเป็นลำดับสุดท้าย คือ วัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกันทั้งจากผู้ประเมินทุกกลุ่ม ดังนั้นในการดำเนินโครงการครั้งต่อไปหรือโครงการอื่น ๆ ที่มีลักษณะเดียวกันนี้ โรงเรียนควรมีการศึกษาและวิเคราะห์กรอบนโยบายโดยละเอียด เพื่อให้การจัดทำโครงการของโรงเรียนสอดคล้องและตรงกับนโยบาย ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องเป็นลำดับชั้นลงมา หรือมีการทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงในด้านนโยบายที่มีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของโรงเรียน สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น

2. จากผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการฯ ข้อที่มีความเหมาะสมเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนากิจกรรมในโครงการ ดังนั้นโรงเรียนโดยผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบหลักควรให้ความสำคัญกับการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนากิจกรรมในโครงการ เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญในการใช้ประกอบการตัดสินใจวางแผนการจัดกิจกรรม ทั้งด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณและอื่น ๆ รวมถึงใช้ในประโยชน์ระหว่างดำเนินการโครงการใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจหาทางเลือกที่เหมาะสมในการปรับปรุงพัฒนาการจัดกิจกรรม รวมถึงเพื่อการพัฒนาต่อ ๆ ไป เพราะข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนานับว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้โครงการเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในส่วนของคู่มือดำเนินโครงการ วัสดุและอุปกรณ์ในการปฏิบัติกิจกรรมของโครงการที่ได้จัดทำอย่างเพียงพอ มีการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมในโครงการ รวมถึงมีการวางแผนให้ชุมชนมีส่วนร่วมสนับสนุนการจัดกิจกรรม ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต้น ๆ นั้น ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดำเนินงานในลักษณะนี้กับโครงการอื่น ๆ ในโรงเรียนด้วย เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามรายด้านของการคุณภาพนักเรียนอย่างสมดุล ที่มีค่าเฉลี่ยของผลการประเมินเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการรู้คิด โรงเรียนควรวิเคราะห์อย่างละเอียดเพื่อส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยนำเข้าของการดำเนินโครงการด้านการรู้คิด ทั้งด้านบุคลากร วัสดุและอุปกรณ์ในการปฏิบัติกิจกรรม คู่มือการดำเนินงาน งบประมาณ ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น

3. จากผลการประเมินด้านกระบวนการของโครงการฯ ข้อที่มีความเหมาะสมเป็นลำดับสุดท้าย คือ มีการจัดทำสรุปรายงานผล ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานตามโครงการ และผลการประเมินในรายด้านการพัฒนาที่พบว่ามีผลสอดคล้องกัน นอกจากนี้ การกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการประเมินผลโครงการ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ มีผลประเมินอยู่ในอันดับท้าย ดังนั้นในการดำเนินงานโครงการครั้งต่อไปผู้บริหารสถานศึกษาควรมีมาตรการในการสนับสนุน กระตุ้น ส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบโครงการหรือหาแนวทาง/วิธีการให้สามารถจัดทำสรุปรายงานผล ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานตามโครงการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการประเมินผลโครงการ รวมถึงให้ความสำคัญ กับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการอย่างทั่วถึงโดยเพิ่มเติมในอีกหลายทาง เพื่อให้ชุมชน สังคม หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ข่าวสารในหลายทางอีกด้วย ในส่วนของการดำเนินกิจกรรมโครงการที่มีผลประเมินในระดับมากและอยู่ในอันดับต้น ๆ ที่โรงเรียนมีการวางแผนดำเนินโครงการสู่การปฏิบัติกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับสภาพนักเรียนและสภาพโรงเรียน โดยการมีส่วนร่วมของครู นักเรียนและผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินกิจกรรมโครงการตามแผนที่กำหนดในรูปแบบที่หลากหลายตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการ โดยครูทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรม กำหนดให้มีการกำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ มีการแก้ไขปรับปรุงวิธีการดำเนินโครงการเมื่อพบจุดบกพร่อง รวมถึงการนำผลการดำเนินงานไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาในภายหน้า ควรมีการนำไปใช้กับการดำเนินโครงการอื่น ๆ เพื่อความสมบูรณ์ของกระบวนการดำเนินงานโครงการต่อไป

4. จากผลการประเมินด้านผลผลิตของโครงการฯ ด้านที่มีผลการประเมินเป็นอันดับแรก คือ ด้านจิตสังคม และด้านคุณธรรมจริยธรรม ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าโครงการ สามารถพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นโรงเรียนควรจัดให้มีโครงการนี้อย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการที่หลากหลายเหมาะสมกับความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักเรียน โดยความร่วมมือของทุกฝ่าย เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามรายด้านคุณลักษณะที่พัฒนาแล้ว โรงเรียนควรพัฒนาคุณลักษณะบางประการ ดังนี้ ในด้านการรู้คิด โรงเรียนควรวางแผน การออกแบบและจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้นักเรียนสามารถคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ ในด้านการรู้คุณค่าตนเอง โรงเรียนควรวางแผนการออกแบบและจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้นักเรียนมีความมั่นใจในการกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถึงแม้ว่าบางครั้งการกระทำนั้นจะแตกต่างจากคนอื่นก็ตาม ในด้านความสัมพันธ์และการปรับตัว โรงเรียนควรเน้นในด้านความพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต การปรับตัวของนักเรียนให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ในด้านการจัดการอารมณ์ ควรพัฒนาให้นักเรียนสามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ในด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โรงเรียนควรให้ความสำคัญในการพัฒนานักเรียนให้มีกิริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย การแสดงออกที่เหมาะสม ส่วนในด้านคุณธรรมจริยธรรม ควรปลูกฝังให้นักเรียนไม่พูดโกหก ในด้านจิตสังคม ควรพัฒนาให้นักเรียนกล้าแสดงความคิดเห็นถึงแม้ว่าจะแตกต่างจากผู้อื่น ถ้ามั่นใจว่าสิ่งนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ควรปลูกฝังให้นักเรียนตระหนักในการทำความดี ทั้งต่อหน้าคนอื่นและถึงแม้จะไม่มีใครรู้ก็ตาม เมื่อพิจารณาตามรายด้านการพัฒนา ที่พบว่าผลการประเมินด้านการรู้คุณค่าตนเองอยู่ในอันดับสุดท้ายนั้น โรงเรียนโดยผู้รับผิดชอบหลักควรดำเนินงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้องในการนำผลการดำเนินงานมาสรุป วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางพัฒนาด้านการรู้คุณค่าตนเองของนักเรียน ซึ่งอาจต้องเพิ่มความเข้มข้นในการจัดกิจกรรม และออกแบบการจัด



กิจกรรมอย่างหลากหลาย สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพของโรงเรียนและความต้องการจำเป็นของนักเรียนเพื่อให้ผลการพัฒนาคุณลักษณะในด้านนี้เพิ่มขึ้น

5. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฯ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเห็นค่อนข้างสอดคล้องกันว่า ผู้บริหารและครูเอาใจใส่ในการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียน การจัดกิจกรรมในโรงเรียนมีการปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์แก่นักเรียน โรงเรียนจึงควรคงการดำเนินงานโครงการนี้ด้วยความเอาใจใส่และให้ความสำคัญของการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนตามความต้องการของชุมชนต่อไป เพื่อพัฒนานักเรียนให้เกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตรงตามเป้าหมายของโรงเรียนและชุมชน นักเรียนมีพฤติกรรมการเรียนและชีวิตประจำวันดีขึ้นสามารถดำรงชีวิตในชุมชน ในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถเป็นแบบอย่างแก่บุคคลทั่วไปและได้รับการยกย่อง รวมถึงสามารถทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสาธารณชนได้อย่างเหมาะสมตามวัย นอกจากนี้ครูควรมีความรู้ความเข้าใจสามารถให้คำปรึกษาและชี้แนะเกี่ยวกับพฤติกรรมนักเรียนได้อย่างเหมาะสมและเข้าใจในจิตวิทยาวัยรุ่น รวมถึงควรนำความรู้จากการดำเนินกิจกรรมตามโครงการนี้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ แต่ถึงแม้ว่าคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง และชุมชนได้มีโอกาสให้ความร่วมมือกันในการพัฒนาคุณลักษณะของเยาวชนในชุมชนก็ตาม แต่ผลการประเมินในด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกิจกรรมการพัฒนายังเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นโรงเรียนควรให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมกระบวนการวางแผนตั้งแต่ร่วมกันกำหนดนโยบายหรือเป้าหมายการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการประเมินครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามผลความคืบหน้าและประโยชน์ที่เกิดกับนักเรียนหลังสำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนไปแล้ว เพราะ การประเมินโครงการครั้งนี้เป็นเพียงการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น แต่ไม่ได้มีการประเมินความยั่งยืนของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน เพื่อนำผลมาใช้ในการเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุง พัฒนาโครงการพัฒนาคุณลักษณะนักเรียนอย่างสมดุลของโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ต่อไป

2. ควรจัดให้มีการประเมินโครงการจากการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภายนอก องค์กรเอกชน หรือบุคคลภายนอก เนื่องจากการประเมินโครงการครั้งนี้เป็นการประเมินที่ได้คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโรงเรียนแบบไม่ครอบคลุมไปถึงบุคคลภายนอกที่แท้จริง เช่น มหาวิทยาลัย หรือสถาบันการศึกษาที่นักเรียนเข้าศึกษาต่อ เพื่อจะได้ทราบผลการดำเนินงานโครงการตามสภาพจริงและนำผลไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาโครงการให้ดีขึ้น

3. ควรมีการประเมินเพิ่มเติมในรูปแบบการประเมิน CIPPIEST ของสตัฟเฟิลบีมที่เป็นส่วนขยายของรูปแบบการประเมินชิปปี้ ซึ่งจะสามารถประเมินได้กว้าง เพราะ การประเมิน CIPP ประเมินเพียงผลผลิต แต่ไม่ได้ประเมินผลกระทบ ประเมินประสิทธิผล และประเมินความยั่งยืน รวมถึงการประเมินการถ่ายทอดส่งต่อของสิ่งที่ได้รับการประเมิน เพื่อความชัดเจนในการประเมินโครงการยิ่งขึ้น

- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประภัสสร เพื่อกคเชนทร์. (2555). *คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตามความคิดเห็นของชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปริญญา มงคลคุณและคณะ. (2555). *การประเมินโครงการเยาวชนคนดีศรีสุพรรณของโรงเรียนในจังหวัดสุพรรณบุรี* (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พิรพัฒน์ วัชรินทรางกูร. (2559). *การประเมินโครงการสร้างนักเรียน สร้างสังคม สู่ความพอเพียง: ประยุกต์ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย เพชรบูรณ์* (รายงานการวิจัย). โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย เพชรบูรณ์.
- มาลัยรัตน์ สุขขาว. (2562). *รายงานการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลตรัง* (รายงานการวิจัย). โรงเรียนอนุบาลตรัง.
- ลาวัลย์ พิษณุวรรณ. (2555). *โมเดลโค้งพัฒนาการเหลื่อมลำดับที่มีตัวแปรแฝงของเยาวชนเชิงบวก* (ดุขุภินิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). *รูปแบบของระบบการบริหารจัดการศึกษาแบบบูรณาการสำหรับเขตพื้นที่การศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2559). *รายงานการติดตามสภาวะการณ์เด็กและเยาวชนภาคกลาง ในปี 2557-2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *วิวัฒนาการของการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุรพล บุญมีทองอยู่. (2552). *ความสนใจต่อวิธีเขียนเรียงความต่าง ๆ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิชและคณะ. (2555). *โครงการเร่งสร้างคุณลักษณะที่ดีของเด็กและเยาวชนไทย ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- อนุชิต เจริญจำเนียร. (2555). *การจัดทำคู่มือการจัดกิจกรรมสร้างคุณลักษณะคนดีของนักศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา*. (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อำนาจ จันทร์พางาม. (2561). *รายงานผลการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย รังสิต*. (รายงานการวิจัย). โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย รังสิต.
- อำรุง จันทวานิช. (2545). *แนวคิดการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา*. *วารสารข้าราชการครู*, 19(3), 5-9.
- Cronbach, L.J. (1987). *Designing evaluation of educational and social programs*. San Francisco: Jossey-Bass.



Stufflebeam and Shinkfield. (2007). *Evaluation Theory, Models and Applications*. John Wiley and Son, Ines.

Stufflebeam, D.L.et al. (1971). *Education Evaluation and Decision-Making*. Itasca, Illinois: Publishing.

Stufflebeam, D.L.et al. (1991). *Education Evaluation and Decision-Making*. Itasca, Illinois: Publishing.

Worthen B.R., Sanders, J.R. (1973). *Educational evaluation: Theory and practice*.CA: Wadsworth.

**การมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกในการดำเนินงาน
กองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี**
**The Participation of the People and Members in the Operation of
Nonthaburi Municipality Community Welfare Fund**

มาลาวรรณ สังข์ตระกูล¹, จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์²
Malawan Sangtrakoon¹, Jirawat Metasuttirat²
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช^{1,2}
Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand^{1,2}
Email: koonmod@hotmail.com¹

Received: 2020-11-14; Revised: 2021-01-23; Accepted: 2021-01-23

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์กระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีต่อความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสมาชิกในชุมชน และ 2) เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 15 ท่าน ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี ประธาน คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี และประชาชนที่อาศัยอยู่หรือทำงานให้กับชุมชนภายในเทศบาลนครนนทบุรี เครื่องมือใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลแบบสามเส้า

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนและสมาชิกมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน ส่วนกระบวนการร่วมปฏิบัติและการจัดสรรผลประโยชน์จะมีเพียงในส่วนของสมาชิกที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งนี้สมาชิกจะยังไม่มี ส่วนร่วมในกระบวนการร่วมติดตามประเมินผลตราใบที่สมาชิกยังคงได้รับเงินสวัสดิการตามระเบียบ อย่างไรก็ตาม เรื่องผลประโยชน์ของกองทุนยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสมาชิกเท่าที่ควร 2) แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เชิงรุก จัดประชุมประชาคม และอบรมให้ความรู้ เพิ่มภาคีเครือข่าย จัดทำเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมและสนับสนุนทุกด้าน ตลอดจนประเมินความคิดเห็นของประชาชน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระบวนการการมีส่วนร่วมและให้การดำเนินงานกองทุนสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม, กองทุนสวัสดิการชุมชน, เทศบาลนครนนทบุรี



Abstract

The purposes of this study were 1) to analyze the process of participation of the people and members in the operation of the Nonthaburi Municipality Community Welfare Fund to align with their needs and 2) to recommend the development guidelines to encourage the participation of the people and members in the operation of the Nonthaburi Municipality Community Welfare Fund. This study was qualitative research. The key performance of this study were 15 people who involved in the Nonthaburi Municipality Community Welfare Fund consisting of Municipal Administrators and Director of Department including Chairman, committee and members of the Nonthaburi Municipality Community Welfare Fund and people who living or working for the community within Nonthaburi Municipality by in-depth interview and focus group, Triangulation technique was used.

The results of this study revealed that 1) the citizens and members of the fund participated in the process of general planning which was receiving general information of the Nonthaburi Municipality Community Welfare Fund. The participation in the process of implementation and benefit allocation, only the stakeholder members will participate. Members would not participate in the process of evaluation as long as they had received the benefits according to the regulations. By the way, the benefits from the fund were still inconsistent with the needs of citizens and members. 2) The recommendation guidelines to encourage the participation of citizens and members were proactive public relations, public meeting, knowledge training, create a network, measuring participatory performance, the administrators must participate and support in all aspects as well as the assessment of public opinion to encourage people to be involved in every participation process and align with their needs.

Keywords: Participation, Community Welfare Fund, Nonthaburi Municipality.

บทนำ

แนวคิดในการบริหารท้องถิ่นมีพื้นฐานมาจากอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์แต่ละคนต่างมีเกียรติ ศักดิ์ศรี และมีคุณค่าความเป็นมนุษย์โดยเท่าเทียมกัน แต่ละคนต่างมีความคิด ความเชื่อและเหตุผลของตนเอง ดังนั้น จึงจัดระเบียบบ้านเมืองโดยกำหนดให้ปัจเจกชนมีอำนาจในตนเอง มีสิทธิเสรีภาพ และมีความเสมอภาคกัน ไม่ให้ใครมีอำนาจเหนือคนอื่น กฎระเบียบในการอยู่ร่วมกันและแนวทางแห่งรัฐเกิดจากความคิด

และการตัดสินใจร่วมกันของปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของรัฐ แม้ว่าจะต้องมีการจัดระเบียบการอยู่ร่วมกัน มีผู้ปกครอง มีระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้ผู้คนสามารถอยู่ด้วยกันโดยไม่เกิดความวุ่นวาย แต่สมาชิกของรัฐที่อยู่ภายใต้การปกครองและระเบียบกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะต้องยังคงสามารถดำรงเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ไว้ได้เช่นเดิม แนวคิดดังกล่าวนี้ทำให้เกิดหลักการปกครองแบบประชาธิปไตยที่กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพอย่างกว้างขวางและมีอำนาจในการปกครองตนเอง ในขณะเดียวกันก็กำหนดให้ผู้ปกครองหรือรัฐบาลมาจากความเห็นชอบของประชาชน และมีอำนาจจำกัด สามารถใช้อำนาจได้เท่าที่จำเป็น ภายใต้กรอบของกฎหมาย และมีกลไกในการจำกัดขอบเขตและควบคุมการใช้อำนาจรัฐ เพื่อปกป้องไม่ให้ผู้ปกครองใช้อำนาจละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

เทศบาลถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยบัญญัติอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง มีสาระสำคัญในหมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 อาทิ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

สวัสดิการสังคมถือเป็นความพยายามที่จะทำให้คนในชุมชนมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งสวัสดิการสังคมของไทย ได้รับความสนใจอย่างจริงจังเมื่อมีการจัดทำแผนพัฒนาการสังคมสงเคราะห์แห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2530-2534)

กองทุนสวัสดิการชุมชน ถือเป็นรูปแบบหนึ่งในการทำงานด้านสวัสดิการสังคมที่บูรณาการความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสวัสดิการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละชุมชนได้มากขึ้น โดยให้มีการสมทบงบประมาณจากสามฝ่าย (1 : 1 : 1) คือ ทุนจากการสมทบของสมาชิกในชุมชน การสมทบจากรัฐบาลกลางและการสมทบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลนครนนทบุรี ได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 โดยในปี พ.ศ. 2562 กองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี มีสมาชิกจำนวนรวมทั้งสิ้น 4,270 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลนครนนทบุรีที่มีอยู่ 254,375 คน ณ เดือนธันวาคม 2562 โดยเรื่องของจำนวนสมาชิกสามารถสะท้อนความเข้มแข็งของกองทุนและการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ศึกษาตระหนักถึงเรื่องของการมีส่วนร่วมว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ อันจะส่งผลให้การดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชนมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสมาชิก ตลอดจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ของกองทุนต่อไป จึงได้ศึกษาเรื่องนี้ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2562)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวิเคราะห์กระบวนการมีส่วนร่วมการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีของประชาชนและสมาชิก
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีของประชาชนและสมาชิก



การทบทวนวรรณกรรม

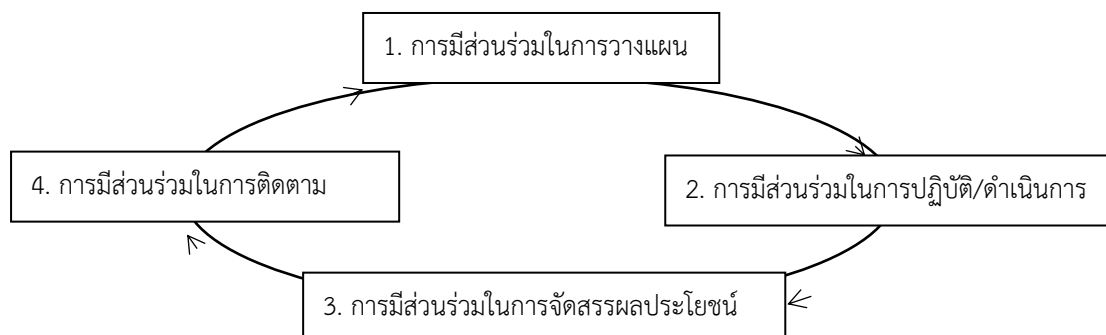
แนวคิดการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น

รศนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2557, หน้า 1-19 – 1-27) กล่าวว่า การกระจายอำนาจเป็นหลักการใช้อำนาจบริหารที่กำหนดให้รัฐบาลส่วนกลาง มอบอำนาจหรือคืนอำนาจบางประการให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ดำเนินการบริหารกิจการท้องถิ่นของตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่นจะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์การของประชาชนในท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อใช้อำนาจดังกล่าวนี้แทนประชาชน และดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ เป็นอิสระ ไม่ถูกแทรกแซงจากรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลตามความจำเป็น การกระจายอำนาจเป็นหลักการสำคัญยิ่งในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นการจำกัดอำนาจและลดบทบาทของรัฐบาลกลางลง พร้อมกันนั้นก็เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง อันเป็นรากฐานของการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย

นราธิป ศรีธรรม (2554, หน้า 1-6 – 1-7) เห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นตามทฤษฎีว่าด้วยการกระจายอำนาจ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะอย่างหลากหลายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนาทางสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมกิจกรรมเกี่ยวกับพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตั้งแต่เกิดจนตาย การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นเอง ความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น และความสำคัญต่อบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรัฐบาลและประเทศชาติ

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

Arnstein (1969: as cite in Fitzsimons, A., Hope, M., Cooper, C. and Russell, K., 2011) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่าเป็นการกระจายอำนาจให้กับประชาชน ให้ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารว่าเป้าหมายและนโยบายควรเป็นเช่นไรในอนาคต การร่วมมือกันดำเนินโครงการต่าง ๆ และการกระจายผลประโยชน์จากการพัฒนาเพื่อสร้างสังคมที่มั่นคง



แผนภาพที่ 1: แสดงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

ที่มา: Szentendre (1996: อ้างถึงใน คณิงนิจ ศรีบัวเอี่ยม และคณะ, 2545)

Szentendre พิจารณากระบวนการของการมีส่วนร่วมในลักษณะที่เป็นพลวัต กล่าวคือ การมีส่วนร่วมด้านการวางแผน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหรือดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ซึ่งผลของการประเมินจะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าในขั้นตอนของการวางแผนต่อไป

Scolum, R., Wichhart, L., Rocheleau, D., and Thomas-Slayter, B.. (1995) ได้กล่าวถึงแนวทางของการพัฒนาการมีส่วนร่วมว่ามีวิธีดำเนินงาน 2 แนวทางสำคัญ คือ

1) แนวทางตามประเพณี ประกอบด้วยแนวทางย่อย 3 ประการ ดังนี้

(1.1) องค์การประชาชนและรวมกลุ่มแบบสหกรณ์ มีส่วนร่วมเพียงรับผลประโยชน์

(1.2) การพัฒนาชุมชนและการกระตุ้นชนบท เป็นแผนงานที่รัฐพยายามส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งความจริงแล้วต้องดำเนินงานจากล่างขึ้นบน

(1.3) การมีส่วนร่วมที่ถูกชี้นำในโครงการขนาดใหญ่ โดยแสวงหาประชาชนเข้าร่วม กล่าวคือ มีผู้วางแผนกำหนดระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งต่าง ๆ

แนวทางนี้ จำกัดขอบเขตของการพัฒนาและไม่เสริมพลังอำนาจให้แก่ประชาชนเลย

2) แนวทางที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง แนวทางนี้จะเน้นในประเด็นของอำนาจและการควบคุม และถือว่าการมีส่วนร่วมเป็นเรื่องเกี่ยวกับอำนาจ การเพิ่มอำนาจให้แก่ผู้ด้อยโอกาส โดยให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นอันดับแรกในกระบวนการพัฒนา

แนวคิดกองทุนสวัสดิการชุมชน

สมปอง นิยนันท์ (2555) ระบุ 4 องค์ประกอบในการบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชน ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างการบริหาร ได้แก่ การดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการที่มาจากการเลือกตั้ง คณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการบริหารจัดการกองทุน มีระเบียบข้อบังคับของกองทุน ชัดเจน มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) ด้านการระดมทุน มีการดำเนินการในเรื่องการประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้ประชาชนสมัครเป็นสมาชิกกองทุน ให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์และสวัสดิการที่สมาชิกจะได้รับ มีการรวบรวมเงินออม ได้รับเงินสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐ

3) ด้านการจัดทำบัญชี มีการดำเนินงานในเรื่องการจัดทำฐานทะเบียนรายชื่อสมาชิกของกองทุนที่เป็นระบบ การจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายที่ชัดเจน มีการจัดทำบัญชีคุมเงินฝากของสมาชิกกองทุน มีการจัดทำบัญชีแยกประเภทต่าง ๆ สรุปผลการดำเนินงาน แสดงยอดเงินคงเหลือในแต่ละเดือน

4) ด้านการจัดสวัสดิการ มีการดำเนินงานในเรื่องการจัดสวัสดิการที่ครอบคลุม หลากหลาย ตรงกับความต้องการของสมาชิกกองทุน เงินตอบแทนสวัสดิการที่มอบให้แก่สมาชิก มีความเพียงพอต่อค่าครองชีพ การขอรับเงินสวัสดิการมีขั้นตอนที่สะดวก ระยะเวลาในการจัดสวัสดิการมีความเหมาะสม

ข้อมูลทั่วไปของกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี

กองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี มีสมาชิก ณ เดือนธันวาคม 2562 จำนวน 4,270 คน โดยมีสมาชิกจาก 89 ชุมชน จากจำนวนชุมชนทั้งหมดในเขตเทศบาลนครนนทบุรี 93 ชุมชน จำแนกตามลักษณะของสมาชิก ดังนี้



ลักษณะของสมาชิก	จำนวนสมาชิก (คน)
บุคคลทั่วไป	2,540
เด็ก/เยาวชน	595
ผู้สูงอายุ	1,119
ผู้ด้อยโอกาส	11
ผู้พิการ	3
อื่น ๆ	2
รวม	4,270

ตารางที่ 1 จำนวนสมาชิกกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีจำแนกตามลักษณะของสมาชิก

ที่มา: บำรุง จัดพวง (2563)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสำรวจข้อมูล และใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ซึ่งใช้คำถามเดียวกันกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ต่างกักัน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี ประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี และประชาชนที่อาศัยอยู่หรือทำงานให้กับชุมชนภายในเทศบาลนครนนทบุรี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยศึกษาเอกสาร

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์กระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีตามกระบวนการการมีส่วนร่วมของ Szentendre ต่อความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสมาชิกในชุมชน และเพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกและประชาชนต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี

กิจกรรม	ประชาชน	สมาชิก
1. การมีส่วนร่วมดำเนินงานกองทุนในกระบวนการวางแผน	น้อย	ปานกลาง
2. การมีส่วนร่วมดำเนินงานกองทุนในกระบวนการปฏิบัติ	น้อย	น้อย
3. การมีส่วนร่วมดำเนินงานกองทุนในกระบวนการจัดสรรผลประโยชน์	น้อย	มาก
4. การมีส่วนร่วมดำเนินงานกองทุนในกระบวนการติดตามประเมินผล	น้อย	ปานกลาง

การร่วมวางแผน

- 1) ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีหรือกองทุนออมวันละบาทน้อย โดยสมาชิกมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนปานกลาง
- 2) ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งและดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีน้อย แต่สมาชิกพอมีความรู้บ้างโดยรู้ว่ากองทุนไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืม
- 3) ประชาชนและสมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมน้อย เนื่องจากบอกข้อมูลเรื่องของคุณสมบัติได้ไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ผิดไปจากข้อเท็จจริง
- 4) ประชาชนไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมและ/หรือศึกษาดูงานเลย มีระดับการมีส่วนร่วมน้อย ในขณะที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการเข้ารับการฝึกอบรม ระดับปานกลาง
- 5) ประชาชนทราบว่ากองทุนมีการจัดประชุม แต่ไม่เคยมีส่วนร่วมในการเข้าประชุมเลย มีระดับการมีส่วนร่วมน้อย โดยสมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการตลอดจนแนวทางการแก้ไขและการพัฒนากองทุน ถือว่าสมาชิกมีส่วนร่วมปานกลาง

“ต้องมีการจัดฝึกอบรม ทำความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสวัสดิการชุมชนให้ประชาชนและสมาชิกได้ทราบ โดยเฉพาะสมาชิก ต้องได้รับการตีความให้ชัดเจน อย่างน้อยแต่ละชุมชนต้องมีตัวแทนมาร่วมฝึกอบรมชุมชนละ 5 คนผู้เข้าอบรม 1 คน ก็ไปต่อยอดหาสมาชิกมาเพิ่มได้อีก 1-2 คน กองทุนก็จะเติบโตตามจำนวนสมาชิกที่เพิ่มมากขึ้น”

“การประชาสัมพันธ์ของกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรียังไม่ทั่วถึง ต้องเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยเทศบาลต้องมีส่วนร่วมในการกระตุ้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ต้องมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ร่วมกัน”

การร่วมปฏิบัติ กระบวนการมีส่วนร่วมด้านการร่วมปฏิบัติของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า

- 1) ประชาชนและสมาชิกไม่เคยเข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณาเห็นชอบร่างระเบียบข้อบังคับและวิธีการเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน มีระดับการมีส่วนร่วมด้านการร่วมปฏิบัติต่ำ
- 2) สมาชิกมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบอย่างสม่ำเสมอ แสดงถึงระดับการมีส่วนร่วมการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก แต่ประชาชนไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก ระดับการมีส่วนร่วมจึงน้อย
- 3) สมาชิกมีส่วนร่วมในการเชิญชวนให้ประชาชนมาสมัครเป็นสมาชิกกองทุนบ้าง มีระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง ส่วนประชาชนได้รับการชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกบ้าง ถือว่ามีส่วนร่วมปานกลางเช่นเดียวกับสมาชิก
- 4) ประชาชนและสมาชิกไม่มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อรับรองบัญชี ตรวจสอบบัญชีกองทุน เนื่องจากเห็นว่าคณะกรรมการกองทุนดำเนินงานอยู่แล้ว ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมต่ำ
- 5) ประชาชนและสมาชิกไม่มีส่วนร่วมในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานขับเคลื่อนกองทุน เนื่องจากเห็นว่ามีความคณะกรรมการประสานความร่วมมืออยู่แล้ว จึงมีระดับการมีส่วนร่วมต่ำ

“บางคนอยากสมัคร อยากได้เงิน อยากให้มีคนเข้าไปดูแล แต่พอถึงเวลาให้สมัครก็มีข้อแม้ ถึงเวลาจ่ายเงินสมทบ บางคนก็ไม่มาส่งเงินสมทบ”



การร่วมจัดสรรผลประโยชน์ กระบวนการมีส่วนร่วมด้านการร่วมจัดสรรผลประโยชน์ของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า

1) ประชาชนมีส่วนร่วมน้อยในการรับสวัสดิการจากกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี แต่สมาชิกมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง โดยเห็นว่ากองทุนให้ประโยชน์แก่ผู้ที่เป็นสมาชิก

2) ประชาชนและสมาชิกเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า กรณีมีผู้ที่ได้รับเงินสวัสดิการ เขาจะนำเงินสวัสดิการจากกองทุนไปใช้ในการบรรเทาเหตุตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับเงินมา ระดับการมีส่วนร่วมมาก

3) ประชาชนเห็นว่าสมาชิกจะไม่ได้ประโยชน์อะไรหากไม่ได้เจ็บป่วย หรือเสียชีวิต มีระดับการมีส่วนร่วมน้อย โดยในส่วนของสมาชิกเห็นว่าหากในปีใดที่สมาชิกไม่ได้รับเงินสวัสดิการจากกองทุนโดยตรง แต่ยังคงได้ประโยชน์ทางอ้อม คือการได้ช่วยเหลือสมาชิกผู้อื่น มีระดับการมีส่วนร่วมมาก

4) ประชาชนและสมาชิกไม่ทราบว่ากองทุนมีการจัดสวัสดิการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม ผู้ด้อยโอกาส และผู้ยากไร้ในชุมชนที่ไม่ได้เป็นสมาชิก โดยไม่แน่ใจว่ามีการให้การช่วยเหลือหรือไม่ อย่างไร และเห็นว่ากองทุนไม่น่าจะมีส่วนช่วยผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก อาจถือได้ว่ามีส่วนร่วมน้อย

5) ในส่วนของประชาชนมองว่าผลประโยชน์ของกองทุนยังน้อยกว่าที่คาดหวัง และผลประโยชน์ยังไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ระดับการมีส่วนร่วมน้อย ซึ่งสมาชิกที่ได้รับสวัสดิการอาจจะไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ แต่สมาชิกเห็นว่าผลประโยชน์ตอบแทนของกองทุน ตอบสนองและสอดคล้องต่อความต้องการระดับมาก เนื่องจากเห็นว่าจ่ายเพียงวันละบาทก็ถือว่าเหมาะสม

“กรณีสมาชิกที่เป็นผู้ชายและอยู่ในวัยกลางคน หากไม่เจ็บป่วยอะไรเลย ก็จะไม่ได้รับสวัสดิการอะไรเลยเช่นกัน จึงอยากขอให้กองทุนมีการเพิ่มเติมในเรื่องของกรณีบวช และกรณีแต่งงาน”

การร่วมติดตามประเมินผล กระบวนการในการมีส่วนร่วมด้านการร่วมติดตามประเมินผลของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า

1) ประชาชนและสมาชิกเห็นว่ากองทุนมีการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือสมาชิกด้านสวัสดิการครอบคลุมตั้งแต่เกิดจนตาย แต่ประชาชนยังไม่สมัครเป็นสมาชิกเนื่องจากเห็นว่าผลประโยชน์น้อยไป ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงอยู่ที่ปานกลาง ในขณะที่สมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมมาก

2) ประชาชนและสมาชิกไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานกองทุนในการให้การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสและผู้ยากไร้ในชุมชน มีระดับการมีส่วนร่วมน้อย

3) ประชาชนและสมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมน้อยในการตรวจสอบบัญชีทะเบียนสมาชิกกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี เนื่องจากคิดว่าเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุน

4) ประชาชนไม่แน่ใจว่ากองทุนจะมีส่วนช่วยในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตหรือลดความเหลื่อมล้ำได้ มีระดับการมีส่วนร่วมน้อย แต่ในส่วนของสมาชิกเห็นว่ากองทุนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี มีระดับการมีส่วนร่วมมาก

5) สมาชิกมีการพูดคุยปรึกษากันระหว่างสมาชิกกองทุนด้วยกันเพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานต่าง ๆ บ้าง โดยเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกเอง ซึ่งถือว่ามีความรู้ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง แต่ในส่วนของประชาชนไม่เคยมีการปรึกษาหารือกันเลย มีระดับการมีส่วนร่วมน้อย

“ตราใบใดที่สมาชิกยังได้รับเงินสวัสดิการตามข้อระเบียบของกองทุน สมาชิกก็จะมีเหตุผลที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล แต่เมื่อใดก็ตามที่สมาชิกไม่ได้รับเงิน เมื่อนั้นสมาชิกก็จะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการนี้”

อภิปรายผล

การร่วมวางแผน การมีส่วนร่วมในการวางแผนของสมาชิกมีมากกว่าประชาชน ในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนและวัตถุประสงค์ เนื่องจากสมาชิกจะมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานกองทุน ตลอดจนมีส่วนร่วมประชุมเสนอแนวทางการพัฒนากองทุนตามความต้องการบ้าง ถือได้ว่าสมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง แต่ประชาชนจะไม่มีส่วนร่วมในการเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน รวมถึงไม่เคยเข้าร่วมประชุมในเรื่องของการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีเลย แสดงถึงระดับการมีส่วนร่วมน้อย

การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เป็นแนวทางเพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และตระหนักถึงหัวใจของกองทุนสวัสดิการชุมชน รวมถึงต้องประชาสัมพันธ์โดยจัดประชุมประชาคมอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม นอกจากนี้ ต้องมีการจัดอบรมคณะกรรมการกองทุนในการเพิ่มทักษะการระดมทุน

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ในการมีส่วนร่วมกระบวนการวางแผนของประชาชนในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีมีระดับการมีส่วนร่วมน้อย แต่การมีส่วนร่วมกระบวนการวางแผนของสมาชิกในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีมีส่วนร่วมปานกลาง

การร่วมปฏิบัติ กระบวนการมีส่วนร่วมด้านการร่วมปฏิบัติของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี พบว่าประชาชนและสมาชิกไม่มีส่วนร่วมโดยตรงในการเข้าร่วมประชุมพิจารณาร่างระเบียบข้อบังคับและวิธีการเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน การรับรองหรือตรวจสอบบัญชีของกองทุน และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สมาชิกจะมีส่วนร่วมในการร่วมปฏิบัติทางอ้อม โดยมีส่วนร่วมชักชวนให้ประชาชนในชุมชน อาทิญาติ เพื่อนบ้าน ให้เข้าร่วมสมัครเป็นสมาชิกของกองทุน และสมาชิกมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในส่วนของประชาชนเคยถูกชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกบ้าง ซึ่งประชาชนยังมีส่วนร่วมน้อยในกระบวนการร่วมปฏิบัติ ตราบใดที่ยังไม่เข้ามาเป็นสมาชิกกองทุน ไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ต้องส่งเสริมตั้งแต่การมีส่วนร่วมในกระบวนการร่วมวางแผน เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ เนื่องจากกระบวนการมีส่วนร่วมมีความเป็นพลวัตแต่ละกระบวนการของการมีส่วนร่วมจึงมีความเกี่ยวข้องกัน

อาจสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมกระบวนการปฏิบัติของประชาชนและสมาชิกในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีมีระดับการมีส่วนร่วมน้อย ยกเว้นการจ่ายเงินสมทบของสมาชิกที่มีระดับการมีส่วนร่วมมาก ส่วนการมีส่วนร่วมในการชักชวนและถูกชักชวนของประชาชนและสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง

การร่วมจัดสรรผลประโยชน์ กระบวนการมีส่วนร่วมด้านการร่วมจัดสรรผลประโยชน์ของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ผลประโยชน์ของกองทุนมีความสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก โดยการจัดสรรผลประโยชน์ของกองทุนเป็นไปตามระเบียบและความเหมาะสม โดยสมาชิกกองทุนจะมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่เป็นเงินสวัสดิการจากกองทุน



และเห็นว่ากองทุนให้ประโยชน์แก่ผู้ที่เป็นสมาชิก แต่ในส่วนของประชาชนในชุมชนพบว่าผลประโยชน์ของกองทุนยังน้อยกว่าที่คาดไว้ และเห็นว่ากองทุนก็ไม่ได้ให้ประโยชน์ที่นอกเหนือไปจากสวัสดิการที่สมาชิกจะได้ อย่างไรก็ตาม ประชาชนและสมาชิก เห็นเหมือนกันว่าผู้ที่ได้รับผลประโยชน์เงินสวัสดิการจากกองทุนจะนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับ โดยประชาชนและสมาชิกไม่แน่ใจเรื่องที่กองทุนมีสวัสดิการช่วยเหลือผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกด้วย

อาจสรุปว่า ในการมีส่วนร่วมกระบวนการจัดสรรผลประโยชน์ของประชาชนในการดำเนินงานกองทุน มีระดับการมีส่วนร่วมน้อย แต่ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานกองทุนมีส่วนร่วมมาก ซึ่งการมีส่วนร่วมการจัดสรรผลประโยชน์ของสมาชิกในการดำเนินงานกองทุนมีความสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก แต่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร

การร่วมติดตามประเมินผล กระบวนการในการมีส่วนร่วมด้านการร่วมติดตามประเมินผลของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุน พบว่า ประชาชนและสมาชิกไม่มีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานกองทุนในการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสและผู้ยากไร้ในชุมชน ประชาชนและสมาชิก ไม่มีส่วนร่วมการตรวจสอบบัญชีทะเบียนสมาชิก โดยสมาชิกเห็นว่ากองทุนมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี และช่วยลดความเหลื่อมล้ำและมีการปรึกษากันระหว่างสมาชิกกองทุนเพื่อติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ แต่ประชาชนไม่แน่ใจว่ากองทุนจะมีส่วนช่วยในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตหรือลดความเหลื่อมล้ำได้อย่างไร และไม่เคยมีการปรึกษาหารือกันในชุมชนเพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานต่าง ๆ โดยในส่วนของสมาชิกเมื่อสมาชิกเดือดร้อนไม่ได้รับสวัสดิการ ก็จะเข้ามาติดตามตรวจสอบ มีแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกล่าวคือ แต่งตั้งสมาชิกให้เป็นคณะกรรมการติดตามประเมินผล

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าในการมีส่วนร่วมกระบวนการติดตามประเมินผลของประชาชนในการดำเนินงานกองทุนมีระดับการมีส่วนร่วมน้อย แต่การมีส่วนร่วมกระบวนการติดตามประเมินผลของสมาชิกในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีมีส่วนร่วมปานกลาง ซึ่งอาจจะยังไม่ค่อยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสมาชิกเท่าที่ควร

โดยภาพรวม ในส่วนของกระบวนการร่วมวางแผน ประชาชนและสมาชิกจะมีส่วนร่วมในการรับทราบข้อมูลข่าวสารทั่วไปของกองทุนเท่านั้น ส่วนกระบวนการร่วมปฏิบัติ ก็จะมีประชาชนที่สมัครเป็นสมาชิกแล้วจะมีส่วนร่วมจ่ายเงินสมทบ ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทุนสวัสดิการชุมชน โดยในกระบวนการร่วมจัดสรรผลประโยชน์ สมาชิกมีสิทธิรับเงินสวัสดิการจากกรณีต่าง ๆ ตามระเบียบข้อบังคับ ซึ่งสมาชิกจะยังไม่มีส่วนร่วมในกระบวนการร่วมติดตามประเมินผล トラบใดที่สมาชิกยังคงได้รับการจ่ายสวัสดิการอย่างรวดเร็วและครบถ้วน จะพบว่าสมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีมากกว่าประชาชนในทุกกระบวนการของการมีส่วนร่วม ซึ่งประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมน้อยในทุกกระบวนการการมีส่วนร่วม โดยในกระบวนการของการมีส่วนร่วมจัดสรรผลประโยชน์ สมาชิกจะมีระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด รองลงมาคือกระบวนการมีส่วนร่วมวางแผน กระบวนการมีส่วนร่วมติดตามประเมินผล และกระบวนการมีส่วนร่วมปฏิบัติ ตามลำดับ อีกทั้งการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรียังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสมาชิกเท่าที่ควร โดยแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกต่อการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เชิงรุก

จัดประชุมประชาคม และอบรมให้ความรู้ การเพิ่มภาคีเครือข่าย จัดทำเกณฑ์วัดผลในการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมและสนับสนุนทุกด้าน ตลอดจนประเมินความคิดเห็นของประชาชน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระบวนการการมีส่วนร่วมและให้การดำเนินงานกองทุน โดยเฉพาะเรื่องผลประโยชน์สวัสดิการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานต่าง ๆ ของภาครัฐเป็นแนวทางสำคัญ เพื่อให้กองทุนสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างแท้จริงและบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

- 1) การนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการการมีส่วนร่วมแต่ละขั้นตอนเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี
- 2) การนำข้อมูลที่ได้มาเสริมสร้างและต่อยอดเรื่องแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน
- 3) การนำผลการวิจัยไปปรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการนโยบายอื่น ๆ ของเทศบาล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรีของคณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่เทศบาลนครนนทบุรี ตลอดจนประชาชนและสมาชิกในเขตเทศบาลนครนนทบุรี
- 2) ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นนักวิชาการและเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องของการมีส่วนร่วม จำนวนอย่างน้อย 3 ท่าน ในการศึกษาการพัฒนาแนวทางในกระบวนการของการมีส่วนร่วมการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลนครนนทบุรี

เอกสารอ้างอิง

- คณินิจ ศรีบัวเอี่ยม, และคณะ. (2545). รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540: ปัญหา อุปสรรค และทางออก. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นราธิป ศรีราม. (2554). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการ จัดบริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บำรุง จัดพวง. (2563). รายงานผลการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี 2563. ดำเนินการประชุม ณ ห้องประชุมชั้น 2 อาคาร 2 สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี.



- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542). *ราชกิจจานุเบกษา*. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2563, จาก <http://www.dla.go.th/work/planlocal/กฎหมาย%20ระเบียบ/พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่%20อปท.%20พ.ศ.2542%20pdf.pdf>
- รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์. (2557). *แนวคิดและหลักการบริหารท้องถิ่น*. ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมปอง นิยะนันท์. (2555). *การบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลตำบลชำสูง อำเภอลำดวน จังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2562). *ความเคลื่อนไหวจำนวนประชากร ปี พ.ศ. 2562 ระดับตำบล*. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2563, จาก https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/file/62/stat_t62.xlsx.
- Fitzsimons, A., Hope, M., Cooper, C. and Russell, K.. (2011). *Empowerment and Participation in Youth Work*. Exeter: Learning Matters.
- Solum, R., Wichhart, L., Rocheleau, D., and Thomas-Slayter, B.. (1995). *Power, Process and Participation-Tools for Change*. London: Intermediate Technology.

การเรียนรู้การสอนวิชาภาษาไทย โดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี เพื่อพัฒนาความสามารถ
ในการอ่าน เพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

Learning Management in Thai R E A P Strategy for Reading
Comprehension Development of Junior High School Students

กมลทิพย์ ศิริสวัสดิ์¹, อินทิรา รوبرู้²

Kamolthip Sirisawat¹, Intira Robroo²

สาขาการออกแบบการเรียนการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2}

Instructional Design Graduate School of Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2}

Email: kamolthipsiri@gmail.com¹

Received: 2020-12-30; Revised: 2021-02-23; Accepted: 2021-02-24

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่ได้รับการเรียนการสอนตามกลวิธีอาร์ อี เอ พี ก่อนเรียนและหลังเรียน และ 2) ศึกษาความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่ได้รับการเรียนการสอนตามกลวิธีอาร์ อี เอ พี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของโรงเรียนวัดดาวโด่ง (เอิบวิทยาคม) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม จำนวน 30 คน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ภาษาไทยด้วยการจัดการเรียนการสอนโดยกลวิธี อาร์ อี เอ พี แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทย และแบบทดสอบความสามารถทางการอ่านเพื่อความเข้าใจ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนที่เรียนด้วยการเรียนการสอนโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ผลความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่ได้รับการเรียนการสอนตามกลวิธีอาร์ อี เอ พี เมื่อพิจารณาแล้วพบว่านักเรียนมีผลความสามารถในการอ่านสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การเรียนการสอนภาษาไทย, กลวิธีอาร์ อี เอ พี, การอ่านเพื่อความเข้าใจ



Abstract

The purposes of this research were 1) to compare the achievement of junior high school students before and after learning by using R E A P strategy and 2) to study the results of reading comprehension ability of junior high school students learning by using R E A P strategy, It is experimental research, by the sample were 30 Mathayomsuksa two students under the second semester of the academic year 2018 at Watdaodong School Samutsongkram primary educational service area office by purposive sampling. The research instruments were Thai language learning by using R E A P strategy achievement test and reading comprehension tests. The data were analyzed by mean, percentage, standard t-test,

The research results revealed that: 1) the learning achievement of junior high school students by using R E A P strategy was significantly higher than before receiving the R E A P strategy instruction at the .05 level of significance and 2) the reading comprehension ability of junior high school students learning by using R E A P strategy higher than the criteria of 70% at the .05 level of significance.

Keywords: Learning Management in Thai Language, R E A P Strategy, Reading Comprehension

บทนำ

การอ่านมีความสำคัญและความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยในการแสวงหาความรู้ เพิ่มพูนสติปัญญาของตน ส่งผลให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมนอกจากนี้การอ่านยังเป็นทักษะที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ระบุในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย โดยปรากฏอยู่ในสาระที่ 1 การอ่าน มาตรฐาน ท1.1 มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนสามารถใช้กระบวนการอ่านสร้างความรู้และความคิดเพื่อนำไปใช้ตัดสินใจ แก้ปัญหาในการดำเนินชีวิตและมีนิสัยรักการอ่าน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) อีกทั้งยังเป็นทักษะพื้นฐานของการแสวงหาความรู้และยังเป็นเป้าหมายสำคัญของการสอนภาษาไทยทุกระดับชั้นที่ต้องพัฒนาความสามารถด้านการอ่านของผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

จากผลการประเมินการอ่าน PISA (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2560) สำนักงานเขตการศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงครามประจำปีการศึกษา 2560 พบว่าตัวชี้วัดด้านการอ่าน เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งจากรายงานผลการประเมิน SAR ของโรงเรียนวัดดาวโด่ง จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีการศึกษา 2560 มาตรฐานที่ 1 ด้านผู้เรียน ตัวบ่งชี้ที่ 1 การอ่าน อยู่ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย อีกทั้งเกณฑ์การประเมินคุณภาพของผู้เรียนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2551 สาระการเรียนรู้วิชาภาษาไทย ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น สาระที่ 1 การอ่าน ตัวชี้วัดที่ 2/2 ระบุว่า ผู้เรียนต้องสามารถจับใจความสำคัญ สรุปความ และอธิบายรายละเอียดจากเรื่องที่อ่านได้ แต่ผลการประเมินดังกล่าวพบว่า ประเด็นการจับใจความสำคัญ การอธิบายเนื้อเรื่อง และการสรุปสาระสำคัญของเรื่อง นักเรียนมีคะแนน

ต่ำกว่าเกณฑ์แสดงให้เห็นว่านักเรียนโรงเรียนวัดดาวโด่ง จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่สามารถจับใจความสำคัญของเรื่องที่อ่านได้ตามเกณฑ์ และไม่สามารถอธิบายเนื้อเรื่องได้ รวมไปถึงไม่สามารถสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่อ่านได้เท่าที่ควร

จากปัญหาดังกล่าวนี้นำมาทำให้เกิดปัญหาอย่างมากในการเรียนวิชาภาษาไทย และการเรียนในวิชาอื่น ๆ ดังที่ ทิศนา แคมมณี (2560) ได้กล่าวว่าการอ่านเป็นรากฐานในการศึกษาที่สำคัญ ควรได้รับการพัฒนาและแก้ไข เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาคือการให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีการที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาการอ่านได้ จึงเลือกวิธีการเสริมศักยภาพผู้เรียน โดยผู้วิจัยได้นำกลวิธีซึ่งสามารถแก้ไขปัญหามา และสามารถพัฒนาความสามารถการอ่านเพื่อความเข้าใจได้ ดังที่ Albee (2002) ได้กล่าวว่กลวิธีอาร์ อี เอ พี มีผลต่อการจัดการเรียนการสอนและสามารถเพิ่มความสามารถในการอ่าน เน้นการพัฒนาทักษะการอ่าน การคิด และการเขียน มีทั้งหมด 4 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 อาร์ (Read) คือ การอ่านบทความ การอ่านจับใจความสำคัญ โดยมีครูกระตุ้นให้นักเรียนได้อธิบายแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความรู้ของนักเรียน ขั้นที่ 2 อี (Encode) คือ การใช้คำพูดของตนเองเพื่อบันทึกผลการอ่านเบื้องต้นคือ ผู้เรียนได้แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับบทอ่าน โดยใช้คำ 25 คำหรือน้อยกว่านั้นในการอธิบายแสดงความคิดเห็น ขั้นที่ 3 เอ (Annotate) คือ การเขียนนำเสนอผลการอ่านในรูปแบบต่าง ๆ ขั้นที่ 4 พี (Ponder) คือ คิดพิจารณาผลการอ่านและสะท้อนผลการอ่าน โดยการอธิบาย และเปรียบเทียบการเชื่อมโยงข้อมูลแล้วเรียบเรียงเป็นงานเขียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำกลวิธีอาร์ อี เอ พี มาใช้ ในการจัดการเรียนการสอนภาษาไทยเพื่อพัฒนาทักษะการอ่านเพื่อความเข้าใจ เนื่องจากในแต่ละขั้นตอนของการเรียน ผู้เรียนจะต้องผ่านกระบวนการอ่าน การใช้คำพูดของตนเองเพื่อบันทึกผลการอ่านเบื้องต้น และบูรณาการกระบวนการอ่านเข้ากับกระบวนการเขียน โดยที่ผู้เรียนจะได้นำเสนอสิ่งที่อ่านออกมาในรูปแบบงาน จากขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถใช้ในการจัดการเรียนการสอนกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย เพราะเป็นการฝึกฝนการอ่าน การคิด และการเขียนซึ่งนำไปพัฒนาความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และนักเรียนยังได้ฝึกกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ด้วยหลักการและแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการอ่าน และปัญหาทางการอ่าน และจากการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการเรียนการสอนอ่านเพื่อความเข้าใจภาษาไทยโดยใช้กลวิธี อาร์ อี เอ พี ผู้วิจัยจึงจัดการเรียนการสอนภาษาไทยโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี เพื่อพัฒนาความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดดาวโด่ง (เอิบวิทยาคม) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่ได้รับการเรียนการสอนตามกลวิธีอาร์ อี เอ พี ก่อนเรียนและหลังเรียน
2. เพื่อศึกษาผลความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่ได้รับการเรียนการสอนตามกลวิธีอาร์ อี เอ พี



สมมติฐานการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนที่เรียนโดยการเรียนการสอนโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ ฟิสูงกว่าก่อนเรียน
2. ผลความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่ได้รับการเรียนการสอนตามกลวิธีอาร์ อี เอ ฟิ มีผลความสามารถสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70

การทบทวนวรรณกรรม

การเรียนการสอนภาษาไทย คือ การจัดเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะด้านการอ่าน การเขียน การคิด ซึ่งมีสาระการเรียนรู้อันประกอบไปด้วย 5 สาระ ได้แก่ การอ่าน การเขียน การพูด การฟัง และวรรณคดี ซึ่งการเรียนวิชาภาษาไทยต้องฝึกฝนจนเกิดความชำนาญในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร การเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อนำไปใช้ในชีวิตจริงตลอดจนเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ ประสบการณ์จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้พัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์ วิวิจารณ์ และสร้างสรรค์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมจะต้องปลูกฝังให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าประโยชน์จากการเรียนหลักภาษา สอนให้ผู้เรียนได้ทราบกฎเกณฑ์ทางภาษาเฉพาะที่จำเป็น เช่น ประโยคและโครงสร้างของประโยคในภาษาไทย คำและหน้าที่ของคำในภาษาไทย รูปลักษณะคำไทย เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนได้นำความรู้เหล่านั้นไปใช้ในการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน โดยให้หลักภาษาไทยได้เกิดความสัมพันธ์กับการใช้ภาษาไทย ครูจะต้องสอนหลักภาษาไทยโดยการฝึกทักษะทั้งสี่ให้แก่ผู้เรียนในชั้นเรียนโดยให้มีการซักถาม พูดอธิบาย แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ต่อประเด็นของเนื้อหาหลักภาษาไทยที่ครูกำลังสอน การเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เรียนใช้ภาษาไทยในการเรียนรู้ ใช้ภาษาในการสร้างองค์ความรู้ (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2560) การจัดการเรียนวิชาภาษาไทย จึงควรที่ใช้เนื้อหาสาระของภาษาไทยเป็นสิ่งที่กำหนดวัตถุประสงค์และกระบวนการเรียนรู้ มาเป็นฐานในการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติสมรรถนะต่าง ๆ อย่างรอบด้านและสมดุล อันจะเป็นการเตรียมนักเรียนให้มีความพร้อมต่อการเข้าสู่ยุคใหม่ สมรรถนะสำคัญที่ควรนำมาประกอบด้วย การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการแก้ปัญหา การสื่อสาร การร่วมมือร่วมใจ และการคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรม สมรรถนะเหล่านี้ (ทิศนา ขัมมณี, 2560) ครูภาษาไทยสามารถออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาไทยให้สอดคล้องกับสมรรถนะเป้าหมายได้หลากหลายกิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะกระบวนการคิดและทักษะชีวิต สำหรับการสอนภาษานั้น ไม่ว่าสังคมโลกจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางอย่างไรก็ตาม กระบวนการในการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาภาษาไทยก็ยังคงมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดทักษะที่จำเป็นในด้านการสื่อสาร การฟัง พูด อ่าน เขียน ให้มีประสิทธิภาพ โดยทั้งหมดจะต้องให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจหลักภาษาและวรรณคดีไทยอย่างเห็นคุณค่า ในฐานะที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรม โดยครูผู้สอนจำเป็นต้องหาเทคนิควิธีเพื่อจะให้นักเรียนได้เกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชามากยิ่งขึ้น กระบวนการจัดการเรียนรู้ภาษาไทย ครูผู้สอนสามารถออกแบบการเรียนการสอนได้หลากหลายขึ้นอยู่กับเนื้อหา สาระ ความถนัด และวัยของผู้เรียน เน้นให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติและสามารถนำมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันได้



กลวิธีอาร์ อี เอ พี เริ่มต้นปี ค.ศ. 1976 โดย Eanet and Manzo เน้นการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาการอ่าน การคิด และการเขียนควบคู่ไปด้วยกันอีกทั้งยังได้มีนักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนด้วยกลวิธี อาร์ อี เอ พี ว่ามีประสิทธิภาพต่อการเรียนรู้ทางด้านการอ่าน การคิด และ การเขียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีพัฒนาการที่สูงขึ้น จากการศึกษาผู้วิจัยได้สรุปได้คือ Eanet and Manzo (1976) กล่าวว่า กลวิธีอาร์ อี เอ พี เป็น กลวิธีที่สนับสนุนส่งเสริมการอ่านที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งผลให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจเรื่องที่อ่านและวิเคราะห์สาระสำคัญของเรื่องได้ โดยผ่านกระบวนการทางความคิดและกระบวนการเขียนตามประเภทการเชื่อมโยงต่าง ๆ โดยมีหลักการพื้นฐานในการพัฒนาการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน อันประกอบด้วย 1) นักเรียนต้องเข้าใจความหมายของการคิดเพื่อใช้สำหรับการพัฒนาการอ่านได้ 2) นักเรียนต้องมีสภาพแวดล้อมในห้องเรียนที่ปลอดภัยและมั่นคงเพื่อทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ 3) นักเรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันจากบทความที่อ่านทำให้เกิดทักษะการคิด 4) นักเรียนจะได้รับการกระตุ้นทางความคิดเพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาสู่ในระดับที่สูงขึ้นโดยการเขียนด้วยการใช้คำพูดของตนเอง การตั้งคำถาม และการเปรียบเทียบความเหมือนความต่างการสอนด้วยกลวิธีอาร์ อี เอ พี เป็นกลวิธีจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการพัฒนาทางด้านการอ่าน การคิด และการเขียนควบคู่กันไป โดยเน้นให้นักเรียนได้คิดและเขียนจากสิ่งที่อ่านมี นักการศึกษาได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความหมายของการอ่านเพื่อความเข้าใจดังต่อไปนี้

การอ่านเพื่อความเข้าใจ ผู้อ่านจะต้องเข้าใจว่าวัตถุประสงค์ของผู้เขียน โดยต้องอาศัยความรู้ทาง ภาษา ความรู้ด้านคำศัพท์ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องหมายสัญลักษณ์ เครื่องหมายวรรคตอน ความรู้เกี่ยวกับ โครงสร้างไวยากรณ์ ความรู้จากประสบการณ์เดิม ความรู้รอบตัว และสามารถช่วยให้ผู้อ่านสรุป และตีความ เรื่องที่อ่านได้เหมาะสมตามระดับความสามารถแต่ละระดับขั้นความสามารถในการทำความเข้าใจความหมาย ของคำ การตีความ การสรุปอ้างอิงและสามารถเชื่อมโยงสาระที่อ่านกับวัตถุประสงค์ วิเคราะห์ ประเมินค่า และนำความรู้ที่ได้จากบทอ่านไปปรับใช้ในชีวิตจริงได้ (อุทัย ภิรมย์รัตน์, 2561) การอ่านเพื่อความเข้าใจ เป็นการอ่านที่ผู้อ่านได้รับความหมายจากสิ่งที่ผู้เขียนสื่อ ความคิดออกมาเป็นตัวอักษรซึ่งในการอ่านผู้อ่านต้อง อ่านด้วยความเข้าใจในข้อความระดับต่าง ๆ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้อ่าน ตลอดจนกระทั่งสิ่งที่ผู้เขียนสื่อความหมายผ่านสื่อที่เป็นตัวอักษร และผ่านกระบวนการทางความคิด เพื่อให้ได้ ความหมายในลักษณะของการแปลความ ตีความ จับใจความสำคัญขยายความ และสรุปความเรื่องที่อ่านได้ (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2560) การอ่านเพื่อความเข้าใจ เป็นการอ่านที่ผู้อ่านได้รับความหมาย จากสิ่งที่ผู้เขียนสื่อ ความคิดออกมาเป็นตัวอักษรซึ่งในการอ่านผู้อ่านต้องอ่านด้วยความเข้าใจในข้อความระดับ ต่าง ๆ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้อ่าน ตลอดจนกระทั่งสิ่งที่ผู้เขียนสื่อ ความหมายผ่านสื่อที่เป็นตัวอักษร และผ่านกระบวนการทางความคิด เพื่อให้ได้ความหมายในลักษณะของการ แปลความ ตีความ จับใจความสำคัญขยายความ และสรุปความเรื่องที่อ่านได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนด วิธีที่ใช้ในการศึกษา เพื่อได้มาซึ่งข้อค้นพบที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ของ การศึกษา โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของโรงเรียนวัดดาวโด่ง (เอิบวิทยาคม) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม จำนวน 34 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของโรงเรียนวัดดาวโด่ง (เอิบวิทยาคม) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม จำนวน 30 คน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ภาษาไทยการสอนโดยกลวิธี อาร์ อี เอ พี จำนวน 8 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง รวม 24 ชั่วโมง
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยแบบเลือกตอบ จำนวน 2 ฉบับ ประกอบด้วยแบบทดสอบก่อนเรียน 30 ข้อ และแบบทดสอบหลังเรียน 30 ข้อ
3. แบบทดสอบความสามารถทางการอ่านเพื่อความเข้าใจแบบเลือกตอบ 1 ฉบับ จำนวน 20 ข้อ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เมื่อพิจารณาความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างแผนการจัดการเรียนรู้กับความเหมาะสมของกิจกรรม พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่าทุกข้อมีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา จากนั้นนำแผนการจัดการเรียนรู้ไปทดลองใช้ตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ ผู้วิจัยหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ และดำเนินการเรียนเพื่อดำเนินการหาประสิทธิภาพ ซึ่งทำการทดลองกับผู้เรียนจำนวน 30 คน พบว่า ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทยตามกลวิธี อาร์ อี เอ พี $E_1/E_2 = 82.25/83.34$ ซึ่งแสดงว่าแผนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทยตามกลวิธี อาร์ อี เอ พี อยู่ในระดับที่สามารถนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทย แบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก และคัดเลือกข้อสอบที่มีคุณภาพตามตารางวิเคราะห์หลักสูตร จำนวน 40 ข้อ ให้คะแนนข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนน ตอบผิด 0 คะแนน โดยมีคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมเนื้อหาของกลุ่มสาระการเรียนรู้ วิชาจากนั้น นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทย ที่ได้รับการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่าทุกข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้

3. นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทย ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับนักเรียนที่เรียนเนื้อหาแล้ว เพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบ พบว่า ค่าความยากง่าย (p) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.22 - 0.80 ค่าอำนาจจำแนก (r) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.28 - 0.76 มีข้อสอบที่สามารถใช้ได้โดย จำนวน 36 ข้อ และมีข้อสอบไม่สามารถใช้ได้หรือควรตัดทิ้ง โดยมีค่าอำนาจจำแนก (r) น้อยกว่า 0.20 จำนวน 4 ข้อ โดยเลือกใช้ข้อสอบในการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจำนวน 30 ข้อ และเมื่อนำผลการทดสอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีใช้วิธีคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson KR-20) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ

0.95 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับค่าความเชื่อมั่นที่สามารถนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบทดสอบความสามารถทางการอ่านเพื่อความเข้าใจและผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญนำไปปรับแก้ไขตามคำแนะนำ เพื่อหาข้อบกพร่องในการใช้ภาษา ความเหมาะสมของข้อคำถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง จากนั้นนำแบบทดสอบความสามารถทางการอ่านเพื่อความเข้าใจที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับนักเรียนที่เรียนเนื้อหาแล้ว ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบ พบว่า ค่าความยากง่าย (p) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.22 - 0.80 ค่าอำนาจจำแนก (r) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.28 - 0.76 มีข้อสอบที่สามารถใช้ได้จำนวน 25 ข้อ และมีข้อสอบไม่สามารถใช้ได้หรือควรตัดทิ้ง โดยมีค่าอำนาจจำแนก (r) น้อยกว่า 0.20 จำนวน 5 ข้อ ทั้งนี้เลือกใช้ข้อสอบในการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจำนวน 20 ข้อ และเมื่อนำผลการทดสอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีใช้วิธีคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson KR-20) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับค่าความเชื่อมั่นที่สามารถนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสอนตามรูปแบบของแผนการจัดการเรียนรู้ ที่พัฒนาขึ้นและนำไปใช้ โดยมีวิธีการดำเนินการโดยผู้วิจัยทำการทดสอบก่อนเรียนกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จากนั้นดำเนินการสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้เท่ากัน คือ 8 แผนรวมทั้งสิ้น 8 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง จำนวน 24 ชั่วโมง เมื่อดำเนินการทดลองสอนตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้แล้ว จึงทำการทดสอบหลังเรียน ผู้วิจัยนำคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของทั้งสองกลุ่มมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน หลังจากดำเนินการทดลองสอนตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้เสร็จสิ้นให้นักเรียนทำแบบทดสอบความสามารถทางการอ่านเพื่อความเข้าใจและนำข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบความสามารถทางการอ่านเพื่อความเข้าใจมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน และหลังเรียนด้วยการทดสอบที (Dependent sample T-Test)
2. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคะแนนความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจ ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน วิชาภาษาไทย โดยการเรียนการสอนภาษาไทยโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี เพื่อพัฒนาความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจ พบว่า คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน คะแนนเต็ม 30 คะแนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.21 และผลการทดสอบหลังเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 3.24 มีค่า t-test เท่ากับ -15.053 ค่า P - value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 วิเคราะห์ความแตกต่าง



ของค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนวิชาภาษาไทย ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนที่เรียนโดยการเรียนการสอนโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การเรียนการสอนวิชาภาษาไทย ตามกลวิธี อาร์ อี เอ พี	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน			
	$\bar{X}$	SD	t-test	P-value
ก่อนเรียน	19.62	2.21		
หลังเรียน	25.28	3.24	-15.053	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ผลความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่ได้รับการเรียนการสอนตามกลวิธีอาร์ อี เอ พี มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการอ่านก่อนเรียน 13.21 คิดเป็นร้อยละ 66.05 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนอยู่ที่ 16.17 คิดเป็นร้อยละ 80.83 สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่ได้รับการเรียนการสอน ตามกลวิธีอาร์ อี เอ พี	คะแนน		
	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	ร้อยละ
ผลการเรียนรู้ก่อนเรียน	20	13.21	66.05
ผลการเรียนรู้หลังเรียน	20	16.17	80.83

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนที่เรียนโดยการเรียนการสอนภาษาไทยโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไว้ เนื่องจากการสอนภาษาไทยโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี เน้นให้นักเรียนได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดที่ Eanet and Manzo (1976) กล่าวว่า กลวิธีอาร์ อี เอ พี เป็น กลวิธีที่สนับสนุนส่งเสริมการอ่านที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งผลให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจเรื่องที่อ่านและ วิเคราะห์สาระสำคัญของเรื่องได้ โดยผ่านกระบวนการทางความคิดและกระบวนการเขียนตามประเภทการ เชื่อมโยงต่าง ๆ โดยมีหลักการพื้นฐานในการพัฒนาการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับ กมลพัทธ์ โพธิ์ทอง (2554) ได้ศึกษาวิจัยผลของการจัดการเรียนการสอนภาษาไทยโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี ที่มีต่อความสามารถในการอ่านอย่างมีวิจารณญาณและการเขียนเรียงความของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 อธิบายได้ว่ากลวิธีอาร์ อี เอ พี สามารถพัฒนาการอ่านอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนอีกทั้งยังช่วยพัฒนาทักษะการเขียนเรียงความของผู้เรียนได้อีกด้วย ทั้งนี้เมื่อครูจะใช้วิธีการสอนตามกลวิธี อาร์ อี เอ พี ครูจะต้องพิจารณาว่าใครคือผู้เรียน ผู้เรียนมีศักยภาพเป็นอย่างไรเมื่อวินิจฉัยถึงระดับความสามารถของผู้เรียนแล้วจึงวางแผนการทำกิจกรรมให้ผู้เรียนสามารถทำกิจกรรมนั้นได้ และให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาในการกำกับตนเอง ครูต้องให้ความช่วยเหลือหรือจัดให้ผู้เรียนที่มีความสามารถมากกว่าได้ช่วยเหลือแนะนำ

2. ผลการวิเคราะห์ผลความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่ได้รับการเรียนการสอนตามกลวิธีอาร์ อี เอ พี ผลการวิเคราะห์พบว่า นักเรียนมีผลการประเมินความสามารถในการอ่านรวมคิดเป็นร้อยละ 80.83 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 ตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในสมมติฐาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับ Albee (2002) ได้กล่าวว่ากลวิธีอาร์ อี เอ พี มีผลต่อการจัดการเรียนการสอนและสามารถเพิ่มความสามารถในการอ่าน รวมไปถึงความคิดอย่างสร้างสรรค์การแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนช่วยพัฒนาทักษะการอ่านของนักเรียน เป็นไปในทิศทางเดียวกับ เพียร์สลิป ปินชัย (2553) ได้ศึกษาการวิจัยการใช้กลวิธีการอ่านแบบ อาร์ อี เอ พี เพื่อส่งเสริมความสามารถในการอ่าน การเขียนสรุปความภาษาอังกฤษ และทักษะคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 อธิบายได้ว่าผู้เรียนที่เรียนด้วยกลวิธี อาร์ อี เอ พี มีความสามารถในการอ่านสูงขึ้น และมีทักษะการคิดได้ดีขึ้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลวิธีอาร์ อี เอ พี เป็นวิธีสอนที่น่าสนใจ และเป็นการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เหมาะสมที่จะนำมาใช้สอนการอ่านเพื่อความเข้าใจ ดังนั้น ครูต้องเน้นให้นักเรียนได้อ่านอย่างมีเป็นสมาชิกภาพในควมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน

จุดเด่นของกลวิธี อาร์ อี เอ พี เน้นให้นักเรียนได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ โดยผ่านกระบวนการทางความคิดและกระบวนการเขียนตามประเภทการ เชื่อมโยงต่าง ๆ โดยมีหลักการพื้นฐานในการพัฒนาการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน ช่วยให้ผู้เรียนเกิดทักษะการคิดอย่างเป็นลำดับขั้นตอนและส่งผลให้พัฒนาการอ่านเพื่อความเข้าใจได้สูงขึ้นโดยผู้เรียนจะเริ่มอ่านบทอ่านเพื่อให้ได้ใจความคร่าว ๆ (read) ในขณะอ่าน ผู้เรียนจะได้ใจความสำคัญจากบทอ่าน โดยใช้ภาษาเป้าหมายในการเรียบเรียงประโยคขึ้นมาใหม่ (encode) จากนั้นในขั้นหลังการอ่านจะเป็นการเขียนแสดงความคิดเห็นต่อบทอ่านในรูปแบบต่าง ๆ พร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบ (annotate) ก่อนการนำไปสู่ขั้นคิดทบทวนงานเขียนของตนเองที่ได้เขียนแสดงความคิดเห็นรูปแบบต่าง ๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกันเขียนของเพื่อน (ponder) สรุปได้ว่า กลวิธีการอ่านแบบ อาร์ อี เอ พี กลวิธีที่ช่วยให้ผู้เรียนได้สร้างกรอบความคิด ขณะอ่าน โดยเน้นกระบวนการอ่านจับใจความสำคัญและการโต้ตอบกับบทอ่านอย่างมีความหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้กลวิธี อาร์ อี เอ พี สามารถส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการอ่าน ช่วยให้ผู้เรียนสามารถอ่านจับใจความสำคัญได้อย่างเข้าใจ อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานในการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น จึงควรส่งเสริมให้ครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยนำกลวิธีอาร์อี เอ พี ประยุกต์ใช้ในการฝึกทักษะผู้เรียนที่ต้องพัฒนาทักษะการอ่าน

1.2 ครูผู้สอนเมื่อนำกลวิธี อาร์ อี เอ พี ไปใช้ควรออกแบบการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับผู้เรียนด้วยควรออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.3 การนำกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค อาร์ อี เอ พีไปใช้กับนักเรียน กลุ่มอื่น ครูควรปรับเวลาในการทำกิจกรรมให้เหมาะสมกับศักยภาพของนักเรียนจะทำให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 กลวิธี อาร์ อี เอ พี เน้นการลงมือปฏิบัติเพื่อฝึกทักษะการอ่าน สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งในการออกแบบเครื่องมือที่ครูผู้สอนใช้จัดการเรียนรู้ได้



2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาและพัฒนาารูปแบบ กลวิธีที่น่าสนใจ ที่เหมาะกับบริบทและธรรมชาติของรายวิชา

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการร่นเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กมลพัทธ์ โพธิ์ทอง. (2554). *ผลของการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยโดยใช้กลวิธีอาร์ อี เอ พี ที่มีต่อความสามารถในการอ่านอย่างมีวิจารณญาณและการเขียนเรียงความของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพียรศิลป์ ปินชัย. (2553). *การใช้กลวิธีอ่านแบบ อาร์อีเอพี เพื่อส่งเสริมความสามารถในการอ่านการเขียนสรุปความภาษาอังกฤษ และทักษะคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิตนา แคมมณี. (2560). *ศาสตร์การสอน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2560). *แนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- อุทัย ภิรมรัตน์. (2561). *ภาษาศาสตร์และการการอ่าน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Albee, J. (2002). *The effect of R E A P exchange on complex thinking of undergraduate student in children's literature courses (Research report)*. United States: University of Missouri Kansas City.
- Eanet, M.G. and Manzo, A.V. (1976). REAP - A Strategy for improving reading writing study skills. *Journal of Reading*, 19, 647-652.

การศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอาง ทางอินเทอร์เน็ต

A Study of the Success Factors of Cosmetic retail business via Internet

อุมมา ลาภทวิสมบุญ¹, รุ่งระวี วีระเวส²

Uma Laptaweesomboon¹, Rungravee Weravess²

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย^{1,2}

University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand^{1,2}

Email: umauma.june@gmail.com¹

Received: 2021-04-05; Revised: 2021-05-19; Accepted: 2021-05-20

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต โดยมีประชากรเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ซึ่งจดทะเบียนแล้ว และยังประกอบกิจการในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 4,526 ราย และกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ซึ่งจดทะเบียนแล้ว และยังประกอบกิจการในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 370 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ผ่านค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการคำนวณการถดถอยเชิงพหุ เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ และความสำเร็จของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังใช้การพิจารณา ANOVA t-test F-test เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์ และความสำเร็จของผู้ประกอบการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยด้านปัจจัยการผลิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ปัจจัยด้านอุปสงค์ของตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ปัจจัยด้านอุตสาหกรรมสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ปัจจัยด้านบริบทของการแข่งขัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ปัจจัยด้านกิจกรรมของภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และปัจจัยด้านเหตุสุดวิสัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ความสำเร็จของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของเท่ากับ 3.75 แปลผลได้เท่ากับระดับมาก ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ พบว่าสมการทางคณิตศาสตร์ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้เท่ากับร้อยละ 30.7 ถึงร้อยละ 36.1

คำสำคัญ: ปัจจัยสู่ความสำเร็จ, ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีก, เครื่องสำอาง, อินเทอร์เน็ต



Abstract

This research article aims to study the factors for the success of internet cosmetic retailers. The population is an internet cosmetics retailer. In 2020, 4,526 people and samples were internet retail operators in Thailand. In 2020, 370 people were registered and also operated 2020. After that, it is analyzed through percentage values. The distribution of frequency and standard deviation, as well as the plural regression cycle, to determine the relationship between factors to entrepreneurial success and entrepreneurial success. It also uses ANOVA t-test F-test considerations to determine the relationship between demographics and entrepreneurial success.

The results showed that the success factors of internet cosmetic retail business operators consisted of inputs, with the overall picture at a considerable level. The average is 3.69 market demand factors. The average is 3.72 supported by industry factors. The average is 3.72, the contextual factor of the match. The average is 3.73 government activity factors, with the overall picture at a high level. The average is 3.74 and the force majeure factor is high. The average is 3.70 entrepreneurial achievements. The average of 3.75 translates to a large level. Factors for entrepreneurial success to the success of entrepreneurs. Mathematical equations were found in this study. The relationship between variables can be predicted at 30.7 percent to 36.1 percent.

Keywords: Success Factors, Retail Entrepreneurs, Cosmetics, Internet

บทนำ

การค้าปลีก (Retailing) ถูกให้นิยามว่าเป็นกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขายสินค้า หรือบริการให้กับผู้บริโภคขั้นสุดท้าย โดยที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้า เพื่อนำไปใช้ส่วนตัวที่ไม่ใช่เป็นการใช้เพื่อธุรกิจ (Stanton, Etzel and Walker, 1994) โดยหากแบ่งประเภทการค้าปลีกตามสินค้าหรือสายผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย ซึ่งเป็นการแบ่งประเภทที่ได้รับความนิยม และเข้าใจง่ายมากที่สุด เนื่องจากแสดงหลักฐานทางกายภาพชัดเจนนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภทหลัก ได้แก่ ประเภทห้างสรรพสินค้า (Department Store) เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง ถึงสูง จำหน่ายสินค้าหลายชนิดที่ทันสมัย คุณภาพดี มีทั้งสินค้าที่ผลิตในประเทศ และนำเข้าจากต่างประเทศ มีราคาจำหน่ายตามราคาตลาดหรือสูงกว่า โดยผู้นำตลาด อาทิ Central, Robinson และ The Mall ประเภทดิสเคาน์สโตร์ (Discount Store/Hypermarket/Supercentre) เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลางลงมา โดยจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน มีกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญ คือการจำหน่ายสินค้าที่ราคาต่ำกว่าราคาตลาด ผู้ประกอบการสำคัญ ได้แก่ Big C และ Tesco Lotus ประเภทซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 400 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง ถึงสูง โดยจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค เน้นไปยังหมวดอาหารมีความสดใหม่ และหลากหลาย รวมถึงสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ผู้ประกอบการสำคัญ อาทิ Tops และ Gourmet Market และ Foodland เป็นต้น ประเภทร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store/ Express/ Mini Mart) เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 40 ตารางเมตรขึ้นไป โดยจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน มีราคาจำหน่ายตามราคาตลาด ส่วนใหญ่ตั้งในแหล่งชุมชนโดยเน้นให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการสำคัญ ได้แก่

7 - Eleven และ Family Mart เป็นต้น และประเภทร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง (Specialty Store) เป็นร้านค้าปลีกขายสินค้าเฉพาะอย่าง ที่เน้นคุณภาพและความหลากหลายของรูปแบบสินค้า มีราคาสินค้าค่อนข้างสูง ผู้ประกอบการสำคัญ อาทิ Watsons, Boots และ Super sports นอกจากนี้ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ยังมีการพัฒนารูปแบบแตกย่อยอีกหลายประเภท อาทิ ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่างราคาถูก (Category Killer) เช่น Home Works Power Buy หรือ HomePro และร้านขายสินค้าราคาเดียว เช่น ร้านไดโอะและร้าน Tokutokuya รวมถึงมีการขยายสาขาสู่ต่างจังหวัด และเจาะตลาดชุมชน ส่งผลให้มูลค่า

ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ขณะเดียวกันภาวการณ์แข่งขันของธุรกิจก็ทวีความรุนแรงขึ้นเช่นกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาภาพรวมธุรกิจค้าปลีกในปี พ.ศ. 2562 พบว่าเกิดการหดตัวขึ้นในทุกหมวดสินค้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ GDP ของประเทศไทยในปีเดียวกัน กล่าวคือตลอดปีดังกล่าวมีการเติบโตเพียงร้อยละ 2.6 ซึ่งลดลงจากปี พ.ศ. 2561 ที่เติบโตร้อยละ 3.2 (Thai publica, 2563)

ด้วยการวิเคราะห์ของสมาคมผู้ค้าปลีกไทย พบว่าสาเหตุการบริโภคของภาคค้าปลีก (Retail Consumption) อ่อนแอลงมาจากสาเหตุหลัก คือกำลังซื้อกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้ระดับกลางลงล่าง ที่ต้องอาศัยรายได้จากผลผลิตภาคเกษตรซึ่งยังคงมีกำลังซื้อที่อ่อนแออยู่ และรอการกระตุ้นเศรษฐกิจจากภาครัฐ รวมถึงหนี้ครัวเรือนที่ยังไม่มีแนวโน้มลดลง สะท้อนให้เห็นในหมวดสินค้าไม่คงทน (Nondurable Goods) เช่น เครื่องดื่ม อาหาร ที่เติบโตลดลงอย่างมีนัยยะสำคัญ ขณะที่ผู้บริโภคระดับกลางที่มีรายได้ประจำเริ่มแสดงให้เห็นถึงกำลังซื้อที่อ่อนแอลง ส่งผลให้การเติบโตการบริโภคหมวดสินค้าคงทนเติบโตถดถอยลง กล่าวคือเติบโตเพียงร้อยละ 3.2 (Thai publica, 2563) ส่วนกลุ่มสินค้าคงทนถาวรเติบโตลดลงจากปีก่อนเล็กน้อย โดยเฉพาะในหมวดสินค้า อิเล็กทรอนิกส์ อย่างกล้องถ่ายภาพ Camera และสมาร์ทโฟน ซึ่งมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 40 ของหมวดสินค้าคงทน มีการเติบโตเพิ่มขึ้น ส่วนหมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านก็แค่ทรงตัวเนื่องจากฤดูกาลที่ผันผวน ช่วงฤดูร้อนค่อนข้างสั้น และฤดูฝนก็เริ่มต้นเร็วกว่าปกติ ส่วนหมวดสินค้าวัสดุก่อสร้างก็ยังไม่ฟื้นตัวผลจากภาคอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้างที่หดตัวลง (Thai publica, 2563)

จากการหดตัวดังกล่าว และด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยหันมาเน้นความรวดเร็วและความสะดวกสบายมากขึ้น อีกทั้งการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี 3G ไปสู่ 4G ที่ทำให้การสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตสะดวกขึ้น รวมถึงราคาของสมาร์ทโฟนรุ่นใหม่ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้นั้นก็มีแนวโน้มถูกลง ส่งผลให้ผู้บริโภคมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือสูงขึ้นอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามธุรกิจ E-Commerce ในไทยแม้ว่าจะเกิดขึ้นมาได้สักระยะหนึ่งแล้ว แต่ตลาดยังค่อนข้างเล็กเมื่อเทียบกับประเทศอื่น เช่น จีน เกาหลีใต้ และสหรัฐฯ ที่มีสัดส่วนร้อยละ 10, 9 และ 8 ของมูลค่าค้าปลีกสินค้าทั้งหมดตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาอัตราการขยายตัวของตลาด E-Commerce ในไทยพบว่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 15 ต่อปี โดยการประเมินของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2563) พบว่าตลาดค้าปลีกออนไลน์ B2C E-Commerce ยังคงขยายตัวระหว่างร้อยละ 8 - 10 แต่ก็ยังเป็นอัตราที่ชะลอลงเมื่อเทียบกับการขยายตัวของปีที่แล้วซึ่งขยายตัวราวร้อยละ 20 หรือมีมูลค่าตลาดประมาณ 3.0 - 3.2 แสนล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.7 ของมูลค่าตลาดค้าปลีกรวม โดยกลุ่มสินค้าอาหารและของใช้จำเป็นในชีวิตประจำวันจะมีแนวโน้มเติบโตขึ้นจากสภาวะ New normal ส่วนสินค้าที่ไม่จำเป็นหรือสินค้าฟุ่มเฟือย เช่น กลุ่มแฟชั่น เพอร์นิเจอร์ และของตกแต่งบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้า น่าจะได้รับ



ผลกระทบจากการกำลังซื้อที่อ่อนแรง และคงใช้เวลาในการฟื้นตัวที่นานกว่าสินค้ากลุ่มอาหาร และของใช้จำเป็น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563)

เมื่อพิจารณา E-Commerce ย้อนหลัง 5 ปี พบว่ามีมูลค่าแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี 2557 มีมูลค่า สูงถึง 1,929 ล้านบาทหรือ 69,444 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 มูลค่า 83,520 ล้านบาท ในปี 2558 หรือ มูลค่า 2,320 ล้านบาทหรือ 69,444 ล้านบาท โดยคาดว่าในปี 2559 มูลค่าตลาดจะเพิ่มร้อยละ 23 และเพิ่มขึ้นมีมูลค่า 5,572 ล้านบาท หรือประมาณ 200,000 ล้านบาทในปี 2563 ซึ่งถือว่าเป็นอัตราการเติบโตของมูลค่าตลาด ซึ่งเป็นการ สะท้อนให้เห็นว่าแนวโน้มการขยายตัวทางการค้าของธุรกิจขายปลีกทางอินเทอร์เน็ตจะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องไปใน ทิศทางเดียวกับ E-commerce ธุรกิจขายปลีกทางอินเทอร์เน็ต มีแนวโน้มเติบโตอย่างมากในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีสื่อสาร ซึ่งทำให้มีช่องทางการเข้าถึงสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น จึงทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมาก เริ่มเปลี่ยนการซื้อขายมาสู่ระบบการค้าออนไลน์ โดยผู้ประกอบการจำนวนมากเห็นข้อดีของการค้าขายบนออนไลน์ เช่น ไม่ต้องลงทุนหน้าร้าน ค่าเช่าพื้นที่ ค่าจ้างพนักงาน รวมทั้งสามารถเปิดขายได้ตลอด 24 ชั่วโมง จึงทำให้ธุรกิจขายปลีกทางอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มที่จะแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้น เมื่อพิจารณาเฉพาะกิจการพบว่ากิจการประเภทร้านขายปลีกเครื่องสำอาง รวมถึงสิ่งปรุงแต่งสำหรับประติณร่างกายหรือประเทืองโฉม ครีมนำรุงผิว โลชั่น ยาสีฟัน สบู่ ผลิตภัณฑ์สปาที่อยู่ในร้านเครื่องสำอางนับว่าเป็นกิจการที่มีความน่าสนใจ โดยเป็นตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ (imperfectly competitive market) เนื่องจากแม้ว่าจะมีการแข่งขันเป็นจำนวนมากก็ตาม แต่หลายกิจการมีแหล่งผลิตเดียวกัน จากรูปแบบ Original Equipment Manufacturer และ Original Dep-valuen Manufacturer ซึ่งเป็นที่นิยมในธุรกิจดังกล่าว จึงมีคุณสมบัติ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาจากมุมมองของผู้บริโภค ส่งผลให้เป็นกลุ่มที่มีการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์เพิ่มขึ้นถึง 538 รายในปีดังกล่าว แม้ว่าในภาพรวมของธุรกิจจะมีลักษณะถดถอยก็ตาม

จากที่มาของความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทาง และแบบอย่างให้กับผู้ที่มีความสนใจที่จะก้าวเข้ามาสู่การประกอบธุรกิจค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ต รายใหม่ นั้นยังไม่ทราบว่าการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ที่จะประสบความสำเร็จนั้นควรมีลักษณะใดและควรจะเป็นอย่างไร และการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นรองรับกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยการผลิต ด้านอุปสงค์ของตลาด ด้านอุตสาหกรรมสนับสนุน ด้านบริบทของการแข่งขัน ด้านกิจกรรมของภาครัฐ และด้านเหตุสุดวิสัย ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกทางอินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ. 2563 อย่างมีนัยยะสำคัญ

การทบทวนวรรณกรรม

Kotler & Keller (2009) ให้คำจำกัดความว่า การค้าปลีก คือ กิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง กับการขายสินค้าหรือบริการโดยตรงไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย เพื่อการใช้ส่วนตัว ไม่ใช่เพื่อการดำเนิน ธุรกิจ การค้าปลีก คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการโดยตรง ให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย เพื่อนำสินค้าหรือบริการนั้นไปใช้เอง ให้บุคคลในครอบครัวใช้หรือใช้ภายในครัวเรือน (Levy and Weitz, 2009) นอกจากนี้ยังมีการ ขยายขอบเขตคำนิยามเพิ่มเติมว่า “เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่ออกแบบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับ ผู้บริโภคคนสุดท้าย ในขณะที่ยังคงรักษาลูกค้าไว้ได้นั้น กิจกรรมยังคงได้รับผลกำไรจากการประกอบการด้วย ทั้งนี้ด้วยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ” (Hasty and Reardon, 1997) ดำรงค์ศักดิ์ ชัยสนิท และสุณี เลิศแสงกิจ (2538) ให้ความหมายว่า “การค้าปลีก” คือ สถาบันทางการตลาดที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยช่วยกระจายสินค้าจากผู้ผลิต พ่อค้าส่ง ไปยังผู้บริโภค คนสุดท้าย การค้าปลีกจึงปฏิบัติในรูปลักษณะต่าง ๆ ตั้งแต่คนเดินเท้า หาบเร่ แผงลอย ร้านค้าขนาดเล็ก ร้านค้าขนาดใหญ่ ที่มียอดขายเป็นล้านบาทต่อวัน ขณะเดียวกัน สถาบันเหล่านี้ จะมีการตั้งราคา สินค้าตั้งแต่ต่ำถึงสูง คุณภาพของสินค้ามีความหลากหลาย ส่วนหนึ่งในการความสำเร็จของผู้ผลิต และร้านค้าส่งขึ้นอยู่กับความสำเร็จของการค้าปลีก เช่นกัน รูปแบบธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย รูปแบบธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจค้าปลีก แบบดั้งเดิมและธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน ผู้บริโภคยังคงหาซื้อสินค้าได้จากทั้งสองช่องทาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ อาทิ พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค ความสะดวกใน การเข้าถึงร้านค้า เป็นต้น

จรินทร์ อาสารทรงธรรม (2543) ให้ความหมายว่า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือร้านโชห่วย เป็นร้านที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ที่ยังคงไว้ซึ่งลักษณะการจำหน่ายสินค้าและบริการรูปแบบเดิม การจัดวางสินค้าไม่ทันสมัย ส่วนใหญ่เป็นร้านห้องแถวที่มีพื้นที่ไม่มาก ลูกค้านั่งเก้าอี้หรือยืนอยู่บริเวณใกล้เคียงกับร้านค้า การบริหารจัดการเป็นแบบครอบครัว การลงทุนน้อย ไม่มีระบบจัดการที่ได้มาตรฐาน

รติวัลย์ วัฒนสิน (2555) กล่าวว่า ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่คือ ธุรกิจค้าปลีกที่มี การดำเนินธุรกิจในรูปแบบทันสมัย ทั้งรูปลักษณะและการจัดตกแต่งร้าน มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าและในการบริหารจัดการ ร้าน ประเภทนี้ได้แก่ ร้านค้าเฉพาะอย่าง ร้านสะดวกซื้อ ร้านสรรพอาหาร ห้างสรรพสินค้า ห้างสรรพสินค้า ราคาประหยัด และห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ในขณะที่ จรินทร์ อาสารทรงธรรม (2543) ให้ความหมาย ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ว่า เป็นร้านค้าที่มีการปรับปรุงการจัดวางสินค้า การให้บริการที่ทันสมัย มีการ จัดการที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย



และลงทุนสูง เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้ บริการ ร้านค้าปลีกส่วนใหญ่เป็นการจัดตั้งของบริษัทร่วมทุนทั้งไทยและต่างประเทศ

ปัจจุบัน ร้านค้าปลีกสมัยใหม่แบ่งออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ ร้านค้าปลีกในรูปแบบการขายส่ง ร้านค้าปลีกขายสินค้า เฉพาะอย่างหรือสินค้าพิเศษ และร้านค้าปลีกเฉพาะอย่างเน้นราคาถูก

อินเทอร์เน็ตได้ก้าวเข้ามามีบทบาทในปัจจุบัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น เป็นวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ หรือพฤติกรรม เช่น การเรียน การทำงาน กิจกรรมบันเทิง การใช้ชีวิตประจำวัน หรือกิจกรรม รวมถึงการอุปโภคบริโภคด้วย ซึ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนี้ เป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ของมนุษยชาติ ยังส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจ ทั้งหมดในแต่ละประเทศด้วย ทุกประเทศตื่นตัว และนำเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด และผลลัพธ์อีกหนึ่งสิ่งที่ได้จากเทคโนโลยีนี้ คือ พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce : e-Commerce) ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมผ่านหน้าจคอมพิวเตอร์หรือ สมาร์ทโฟน เช่น การซื้อขายของผ่านทางโลกออนไลน์การแลกเปลี่ยนข่าวสาร การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ การพูดคุยหรือการประชุมทางไกลผ่านระบบเครือข่าย การชำระเงินออนไลน์ เป็นต้น

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตได้เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ถึงกันทั่วโลก ซึ่งหากธุรกิจใดก็ตามได้ตกลง ดำเนินธุรกิจแบบพาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ก็จะกลายเป็นธุรกิจระหว่างประเทศไปในทันทีและ เมื่อใดก็ตามที่สถานประกอบการได้ใช้เทคโนโลยีเว็บไซต์ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ สถานประกอบการดังกล่าวก็จะดำเนินงานอยู่ในสภาพแวดล้อมระดับสากลไปโดยอัตโนมัติ ดังนั้น ปัญหาสำคัญต่าง ๆ ที่ทุกสถานประกอบการต้องเผชิญเมื่อมีการทำการค้าระหว่างประเทศ คือความน่าเชื่อถือ วัฒนธรรม ภาษา รัฐบาล และโครงสร้างพื้นฐาน (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2556)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ในครั้งนี้มีขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง โดยมีประชากรเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย ซึ่งจดทะเบียนแล้ว และยังประกอบกิจการในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 4,526 ราย (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563) โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ซึ่งจดทะเบียนแล้ว และยังประกอบกิจการในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 370 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามเชิงประชากรศาสตร์ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ และแบบสอบถามความสำเร็จของผู้ประกอบการ ผ่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่าในการคัดเลือกข้อคำถามใช้การวิเคราะห์ข้อคำถามตามทฤษฎีการสนองตอบข้อคำถาม (Item

Response Theory) หาค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นหลัก ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนมากเป็นประชากรเพศหญิง ช่วงอายุ 46 - 55 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 350,001 - 450,000 บาท มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านปัจจัยการผลิต พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านปัจจัยการผลิตเท่ากับ 3.69 แปลผลได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ท่านนิยมใช้ “กลยุทธ์การบริหารปัจจัยการผลิต” เป็นอีกกลยุทธ์หลักในการดำเนินกลยุทธ์ของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านอุปสงค์ของตลาด เท่ากับ 3.72 แปลผลได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ท่านสามารถวิเคราะห์ตลาดถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมสนับสนุนเท่ากับ 3.72 แปลผลได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ท่านตรวจสอบอุตสาหกรรมสนับสนุนของผลิตภัณฑ์ภายในธุรกิจท่านก่อนการลงทุน และการผลิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านบริบทของการแข่งขันเท่ากับ 3.73 แปลผลได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ท่านศึกษา และทราบถึงรายละเอียดของคู่แข่งชั้นรองของท่านอย่างรอบด้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านกิจกรรมของภาครัฐเท่ากับ 3.74 แปลผลได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่ารูปแบบธุรกิจของท่านเป็นรูปแบบธุรกิจที่สอดคล้องกับความต้องการของภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านเหตุสุดวิสัยเท่ากับ 3.70 แปลผลได้เท่ากับระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ท่านทบทวน และแก้ไขแผนรับมือกับเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้นได้กับธุรกิจให้เหมาะสมกับปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของความสำเร็จของผู้ประกอบการเท่ากับ 3.75 แปลผลได้เท่ากับระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จด้านชื่อเสียง และเป็นที่รู้จักในกลุ่มเป้าหมายในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา (หรือตั้งแต่ก่อตั้ง หากก่อตั้งไม่ถึง 5 ปี) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ พบว่าสมการทางคณิตศาสตร์ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้เท่ากับร้อยละ 30.7 ถึงร้อยละ 36.1 ข้อมูล Analysis of Variance ของปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 กล่าวคือ สมการดังกล่าวมีปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการอย่างน้อย 1 ปัจจัย ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการอย่างมีนัยยะสำคัญที่ 0.05 อันได้แก่ การพูดคุยและปรึกษากับผู้ที่เชี่ยวชาญทางการตลาด เพื่อหาความต้องการในตลาดอย่างสม่ำเสมอ (P-value = .002)



มีการลดความเสี่ยงจากการร่วมมือผ่านอุตสาหกรรมสนับสนุนที่หลากหลาย และเหมาะสม (P-value = .010) มักวิเคราะห์เปรียบเทียบธุรกิจของคู่แข่งชั้น และธุรกิจของท่านเองอยู่เสมอ (P-value = .000) นิยมใช้ “กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับกิจกรรมของภาครัฐ” เป็นอีกกลยุทธ์หลักในการดำเนินกลยุทธ์ของธุรกิจ (P-value = .005) การทบทวน และแก้ไขแผนรับมือกับเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้นได้กับธุรกิจให้เหมาะสมกับปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ (P-value = .003) และนิยมศึกษาแนวทางการแก้ไขเหตุสุดวิสัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ (P-value = .000) ตามลำดับ โดยสามารถแสดงสมการปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ตของการศึกษารุ่นนี้ได้ดังต่อไปนี้

$$Y \text{ ความสำเร็จของผู้ประกอบการ} = .554 - (.105)(X \text{ ท่านนิยมใช้ “กลยุทธ์การบริหารปัจจัยการผลิต” เป็นอีกกลยุทธ์หลักในการดำเนินกลยุทธ์ของธุรกิจ}) + (.142)(X \text{ ท่านพูดคุย และปรึกษากับผู้ที่เชี่ยวชาญทางการตลาด เพื่อหาความต้องการในตลาดอย่างสม่ำเสมอ}) + (.121)(X \text{ ท่านมีการลดความเสี่ยงจากการร่วมมือผ่านอุตสาหกรรมสนับสนุนที่หลากหลาย และเหมาะสม}) + (.207)(X \text{ ท่านมักวิเคราะห์เปรียบเทียบธุรกิจของคู่แข่งชั้น และธุรกิจของท่านเองอยู่เสมอ}) + (2.819)(X \text{ ท่านนิยมใช้ “กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับกิจกรรมของภาครัฐ” เป็นอีกกลยุทธ์หลักในการดำเนินกลยุทธ์ของธุรกิจ}) + (.11)(X \text{ ท่านทบทวน และแก้ไขแผนรับมือกับเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้นได้กับธุรกิจให้เหมาะสมกับปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ}) + (.146)(X \text{ ในอดีตที่ผ่านมาสามารถแก้ไขสถานการณ์เหตุสุดวิสัยที่เกิดขึ้นกับธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ}) + (.166)(X \text{ นิยมศึกษาแนวทางการแก้ไขเหตุสุดวิสัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ})$$
 จากสมการข้างต้นสามารถแปลผลได้ดังต่อไปนี้

หากค่าเฉลี่ยของการนิยมใช้ “กลยุทธ์การบริหารปัจจัยการผลิต” เป็นอีกกลยุทธ์หลักในการดำเนินกลยุทธ์ของธุรกิจเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้าม .105 หน่วย

หากค่าเฉลี่ยของการพูดคุย และปรึกษากับผู้ที่เชี่ยวชาญทางการตลาด เพื่อหาความต้องการในตลาดอย่างสม่ำเสมอเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน .142

หากค่าเฉลี่ยของการมีการลดความเสี่ยงจากการร่วมมือผ่านอุตสาหกรรมสนับสนุนที่หลากหลาย และเหมาะสมเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน .121 หน่วย

หากค่าเฉลี่ยของท่านมักวิเคราะห์เปรียบเทียบธุรกิจของคู่แข่งชั้น และธุรกิจของท่านเองอยู่เสมอเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน .207 หน่วย

หากค่าเฉลี่ยของความนิยมใช้ “กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับกิจกรรมของภาครัฐ” เป็นอีกกลยุทธ์หลักในการดำเนินกลยุทธ์ของธุรกิจเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน 2.819 หน่วย

หากค่าเฉลี่ยของการทบทวน และแก้ไขแผนรับมือกับเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้นได้กับธุรกิจให้เหมาะสมกับปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน .11 หน่วย

หากค่าเฉลี่ยของในอดีตที่ผ่านมาสามารถแก้ไขสถานการณ์เหตุสุดวิสัยที่เกิดขึ้นกับธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน .146 หน่วย

หากค่าเฉลี่ยของการนิยามศึกษาแนวทางการแก้ไขเหตุสุดวิสัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน .166 หน่วย

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต สามารถตอบวัตถุประสงค์ได้ว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยปัจจัยด้านอุปสงค์ของตลาด (ท่านพูดคุย และปรึกษากับผู้ที่เชี่ยวชาญทางการตลาด เพื่อหาความต้องการในตลาดอย่างสม่ำเสมอ) ปัจจัยด้านอุตสาหกรรมสนับสนุน (ท่านมีการลดความเสี่ยงจากการร่วมมือผ่านอุตสาหกรรมสนับสนุนที่หลากหลาย และเหมาะสม) ปัจจัยด้านบริบทของการแข่งขัน (ท่านมักวิเคราะห์เปรียบเทียบธุรกิจของคู่แข่ง และธุรกิจของท่านเองอยู่เสมอ) ปัจจัยด้านกิจกรรมของภาครัฐ (ท่านนิยมใช้ “กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับกิจกรรมของภาครัฐ” เป็นอีกกลยุทธ์หลักในการดำเนินกลยุทธ์ของธุรกิจ) และปัจจัยด้านเหตุสุดวิสัย (ท่านทบทวน และแก้ไขแผนรับมือกับเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้นได้กับธุรกิจให้เหมาะสมกับปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และท่านนิยามศึกษาแนวทางการแก้ไขเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้นได้กับธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ) สอดคล้องกับแนวคิด Diamond Model ของ Porter (1990) ซึ่งระบุไว้ว่า Diamond Model เป็นการพิจารณาและประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจที่สำคัญ 4 ด้าน ที่จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการเพิ่มผลิตภาพ (productivity) ของบริษัท ได้แก่ เงื่อนไขด้านปัจจัยการผลิต (Input Factor Conditions) เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Conditions) บริบทด้านการแข่งขันและกลยุทธ์ของธุรกิจ (Strategy and Rivalry Context) และ อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนกัน (Related and Supporting Industries)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทางธุรกิจ

จากผลการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต สามารถเสนอแนะได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จโดยตรงมาสร้างเป็นกลยุทธ์ โดยมีข้อเสนอแนะรายด้านดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ควรพิจารณา ออกแบบ และผลิตผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงพิจารณาจังหวะเวลาการวางจำหน่ายให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคในแต่ละช่วงเวลาอุปสงค์ของตลาด ผ่านการวิเคราะห์กระแสความนิยมของผู้บริโภค ณ ช่วงเวลาดังกล่าว (ปัจจัยด้านอุปสงค์ของตลาด)



2. ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ควรพิจารณา และเปรียบเทียบต้นทุนของการผลิต หรือนำเข้าวัตถุดิบ รวมไปถึงต้นทุนอื่น เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า และคุณประโยชน์ที่สามารถมอบให้กับลูกค้าได้อย่างเป็นรูปธรรมอย่างถี่ถ้วนก่อนการตัดสินใจ (ปัจจัยด้านอุตสาหกรรมสนับสนุน)
3. ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ควรพิจารณาศักยภาพคู่แข่งชั้น โดยเฉพาะการตัดสินใจเลือกคู่แข่งหลัก และคู่แข่งรองให้มีความแม่นยำ เพื่อให้สามารถใช้กลยุทธ์เพื่อแข่งขันได้อย่างเที่ยงตรง และมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร (ปัจจัยด้านบริบทของการแข่งขัน)
4. ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ควรหมั่นตรวจสอบกิจกรรมของภาครัฐ เช่น กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ นโยบายของฝ่ายบริหาร รวมไปถึงผลกระทบจากกิจกรรมของต่างประเทศ อย่างสม่ำเสมอเพื่อหาโอกาสในความได้เปรียบของธุรกิจ หรือลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยดังกล่าว (ปัจจัยด้านกิจกรรมของภาครัฐ)
5. ผู้ประกอบการธุรกิจขายปลีกเครื่องสำอางทางอินเทอร์เน็ต ควรมีการสำรองทรัพยากร หรือการออกแบบแผนธุรกิจสำรอง และพัฒนาในเหมาะสมกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ (ปัจจัยด้านเหตุสุดวิสัย)

เอกสารอ้างอิง

- จิรินทร์ อาสารทงธรรม. (2543). การบริหารการค้าปลีกในยุค 2000. *วารสารนักบริหาร*, 20(1), 47-53.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ และสุนิ เลิศแสวงกิจ. (2538). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพมหานคร: โสภณการพิมพ์.
- รติวัลย์ วัฒนสิน. (2555). การส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่: มุมมองของผู้บริโภค และผู้บริหาร. *วารสารวิจัย มสค (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต)*, 8(2), 153-173.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). *E-Commerce ปี 63 คาดมูลค่าตลาดชะลอเหลือโต 8-10% สภาวะ New normal กระตุ้นการแข่งขันที่ยากและรุนแรงขึ้น* (กระแสดัชนี ฉบับที่ 3112). ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/kecon/business/Pages/z3112.aspx>
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). *เผยแพร่สำรวจ สฟธอ. MSMEs โอกาสรุ่งสู่อีคอมเมิร์ซ*. ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2563, จาก <https://ismed.or.th/SPR211062.php>
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2556). *พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (มุมมองด้านการบริหาร)*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Hasty, R. & Reardon, J. (1997). *Retail Management*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Levy, M. & Weitz, B. A. (2009). *Retailing management* (7th ed.). London: McGraw-Hill.
- Thai Publica. (2563). *ค้าปลีกไทยปีนี้โตมาโต 2.8% คาดปีหน้า “4 ความหวัง 4 ความกังวล”*. ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2563, จาก <https://thaipublica.org/2019/12/thai-retailers-association-gdp-63/>
- Stanton, W.J., Etzel, M.J. and Walker, B.J. (1994). *Fundamentals of marketing*. New York : McGraw-Hill.
- Porter, M.E. (1990). *The competitive advantage of Nations*. New York: Free Press.

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

The Effects of Knowledge Management in The Office of The Permanent Secretary for Defense

จุฑามาศ อินตรา

Chutamat Intra

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: jutamas.in@go.buu.ac.th

Received: 2021-04-19; Revised: 2021-05-19; Accepted: 2021-05-20

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 209 นาย โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด สถิติในการวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านแสวงหาความรู้ ด้านการเผยแพร่และประยุกต์ใช้ความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ข้อ เปรียบเทียบกับพฤติกรรมจัดการความรู้ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของตำแหน่ง และอายุการทำงานนั้นต่างก็มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพ, ข้าราชการ

Abstract

The purpose of this research was to: 1) study the level of knowledge management affecting work performance of government officials in the Office of the Permanent Secretary for Defense 2) to study the relationship between knowledge management and the performance of government officials in the office Permanent Secretary for Defense 3) to compare the level of knowledge management that affects the performance of civil servants in the Ministry of Defense The population used in this study is 209 civil servants in the Office of the Permanent Secretary for Defense. Data collection from the entire population, statistics for frequency analysis, percentage values, mean, standard deviation.

The results of the research revealed that: 1) the knowledge management that affects the performance of government officials in the Office of the Permanent Secretary of the Ministry of Defense as a whole is at a high level of agreement. When considering each aspect, it was found that the highest level of knowledge creation was followed by knowledge-seeking in publishing and applying knowledge in storing and searching knowledge with the lowest mean, respectively. 2) the relationship of knowledge management to the four performances of the operation is as good as the 4 performances, comparing with knowledge management behaviors, were significantly different at the level of .05 and personal factors such as gender, age, education Different types of positions and working age, opinions on knowledge management differ significantly at the level of 0.05.

Keywords: Knowledge Management, Efficiency, Civil Servants

บทนำ

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรกันมากขึ้น การให้ความสำคัญต่อองค์ความรู้ที่เป็น “สินทรัพย์” มีความจำเป็นมากเพราะโลกขององค์กรยุคใหม่ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันรุนแรงและความต้องการใหม่ ๆ ของผู้รับบริการ การมองว่าความรู้เป็นสินทรัพย์ก็เพราะว่า ในองค์กรต่าง ๆ มีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานานนับหลายสิบปี ทั้งประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จและประสบการณ์ที่เกิดจากปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่สามารถก้าวข้ามผ่านมาได้ ดังนั้น องค์กรคงต้องคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ซึ่ง คำว่า “การจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM)” ได้เข้ามามีบทบาทกับสังคมเป็นอย่างมาก นักคิดสำคัญชาวญี่ปุ่น คือ Nonaka and Takeuchi (1995) แห่งสำนัก Hitotsubashi ได้ทำการวิจัยและนำเสนอแนวคิดที่สำคัญในหนังสือ ชื่อ “The Knowledge-Creating Company” ว่าสาเหตุที่ทำให้บริษัทของญี่ปุ่นสามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง เกิดจากการแปลงเอา Tacit Knowledge ที่อยู่ใน

ตัวบุคลากรในองค์กรญี่ปุ่นออกมาเป็น Explicit Knowledge ทำให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ ทำให้เกิดมีลักษณะของ “วงจรของการสร้างความรู้” อย่างต่อเนื่องและไม่มีที่สิ้นสุด

ในยุคของสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based society and economy) ได้ให้ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจที่สามารถขับเคลื่อนด้วยการใช้ความรู้ สำหรับความเจริญต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมาจากการใช้นวัตกรรมที่พัฒนาด้วยปัญญาและความรู้เป็นฐานอันสำคัญยิ่งโดยเฉพาะองค์กรทางการศึกษาสามารถนำความรู้มาพัฒนาการดำเนินงานหรือนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อยกระดับการเรียนรู้ของผู้เรียน สำหรับการจัดการความรู้ (Knowledge management) เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างองค์ความรู้ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) กำหนดความรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การสร้างความรู้ 4) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ 5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 6) การนำความรู้ไปใช้ และ 7) การติดตามและประเมินผล หากองค์กรทางการศึกษาใดสามารถจัดการกับความรู้และภูมิปัญญาของบุคลากรในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรในมิติต่าง ๆ ทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาองค์กรได้อย่างครบถ้วนแล้วนั้นย่อมสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างแน่นอน (พรพิมล ธรรมชาติกรมย์โชค, 2550)

ในระบบราชการไทยปัจจุบันแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้เป็นที่นิยมแพร่หลายทั้งนี้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. 2546 ระบุใน มาตรา 11 ดังนี้ มาตรา 11 “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ” เพราะการจัดการความรู้ทำให้ทุกคนในองค์กรมีแหล่งความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและแบ่งปันความรู้กันได้อย่างเหมาะสมช่วยพัฒนาบุคลากรให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอีกทั้งเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการจัดการความรู้จึงมีความสำคัญที่เราควรศึกษาเพื่อรู้ถึงปัญหา และอิทธิพลที่จะพัฒนาองค์ความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรให้ก้าวหน้าและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

สมมติฐานของการวิจัย

1. การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่แตกต่างกัน
2. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่แตกต่างกัน

3. การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ประกอบด้วยประเด็นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเผยแพร่และประยุกต์ใช้ความรู้ การจัดเก็บและสืบค้นความรู้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอนตามทฤษฎีของปีเตอร์สัน และโพลแมน ดังนี้ 1) ต้นทุนของการดำเนินงาน 2) คุณภาพของการปฏิบัติงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาของการปฏิบัติงาน 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 124 นาย นายทหารชั้นประทวน จำนวน 72 นาย และพนักงานข้าราชการ จำนวน 13 นาย รวมทั้งสิ้น 209 นาย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนกรกฎาคม 2561 จำนวน 6 เดือน

การทบทวนวรรณกรรม

นิยามของการจัดการความรู้ คือ การนำเอาความรู้มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถนำมา เผยแพร่ หรือนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุด ต่อการพัฒนางานองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า การจัดการความรู้มีมานานแล้วแต่ไม่ค่อยได้มีการนำมาเผยแพร่ หรือนำมาใช้พัฒนางานองค์กรอย่างจริงจัง จนกระทั่งปัจจุบันมีการนำเอา การจัดการความรู้มาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความสำเร็จขององค์กร

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือความรู้ขององค์กร อันจะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพและนำไปสู่การพัฒนาขององค์กร ดังนั้น กระบวนการจัดการความรู้จึงถือมีความสำคัญและถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต่างทั้งหลายจะต้องพิจารณาด้วยความรอบคอบและ เหมาะสม ในส่วนของกระบวนการจัดการความรู้ ได้มีผู้เสนอแนวคิดและรูปแบบใน ลักษณะที่มีความแตกต่างกันอย่างมากมาย ดังเช่น Marquardt กล่าวว่า องค์ประกอบของกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ประการ คือ 1) การแสวงหาความรู้ เป็นการแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ ต่าง ๆ ซึ่งอาจปรากฏอยู่ในองค์กรหรืออยู่นอกองค์กร

2) การสร้างความรู้ เป็นการสร้าง ความรู้ใหม่ที่จะอยู่บนพื้นฐานของความต้องการและแรงจูงใจของบุคคล ในองค์กร 3) การจัดเก็บ และค้นคืนความรู้ องค์กรต้องพิจารณาและกำหนดความสำคัญของความรู้ที่จะ จัดเก็บ รวมถึงต้อง พิจารณาถึงวิธีการจัดเก็บรักษาเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายเมื่อต้องการนำความรู้เหล่านั้น มาใช้งาน และในส่วนของการสืบคืนความรู้ นั้น องค์กรควรจะพิจารณาช่องทางหรือวิธีการสืบคืนความรู้ที่ อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร และ 4) การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ ถือเป็นการ ดำเนินการใน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับกลไกทางเทคนิคเพื่อก่อให้เกิดการกระจายและถ่ายทอดความรู้ไปยัง บุคลากรในทุกระดับที่ เหมาะสมและเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

กระบวนการความรู้ (Knowledge Process) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้ทำการสรุปขั้นตอน หลัก ๆ ของกระบวนการความรู้ไว้ กล่าวคือ 1) การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) 2) กระบวนการสร้างความรู้และการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) 3) การ จัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) 4) กระบวนการ ประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) 5) กระบวนการ เข้าถึงองค์ความรู้ (Knowledge Access) 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) 7) การเรียนรู้ (Learning) (สถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ, 2548) แต่ละกระบวนการความรู้ มีรายละเอียดดังนี้

(1) การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการหาแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เป็นการรวบรวมของ ความรู้ภายในองค์กร เพื่อนำความรู้ที่มีความสลับซับซ้อนกันมาจัดลำดับ ความสำคัญและความจำเป็น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจต่อยอดเป็นระเบียบอย่างดี ตลอดจนรูปแบบ การจัดสรร ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้อย่างชัดเจน เพื่อ ฐานความรู้ในการสร้างความได้เปรียบคู่แข่งขันระหว่างองค์กรหรือหน่วยงาน

(2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) หน่วยงานต้องหา วิธีการในการดึงดูดความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกับ การจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้ใช้ ด้วยแนวคิดประหยัดทรัพยากร ในการจัดเก็บความรู้เหล่านั้น หัวใจสำคัญ กล่าวคือ การกำหนดเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการและการ สกัดความรู้ให้ได้ ประกอบกับบรรยากาศและวัฒนธรรม องค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากร กระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนความรู้ในกระบวนการจัดการความรู้และ แสวงหาความรู้ใหม่ภายนอก อย่างรวดเร็ว

(3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) ผู้ใช้ความรู้สามารถค้นหาและนำ ความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ ใช้ ระบบด้วยการจัดทำสารบัญ และแยกเก็บข้อมูลประเภทต่าง ๆ สู่การ นำมาใช้ได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้และลักษณะที่เหมาะสมกับองค์กร ตามปกติจะมีการ แบ่งประเภทความรู้จะ แบ่งตามเกณฑ์ ได้แก่ ความชำนาญเชี่ยวชาญหัวข้อหรือหัวเรื่อง หน้าที่และ กระบวนการ ประเภทของ ผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ กลุ่มตลาดลูกค้า ทั้งนี้ความครอบคลุมเป็นไปทั้ง แนวราบและความ ละเอียดในแนวตั้งของการแบ่งประเภทความรู้จะขึ้นอยู่กับการนำ ความรู้ไปใช้

(4) การประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) องค์กร หรือหน่วยงานจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการประมวลความรู้ให้ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้ได้ง่าย ทำได้ใน หลายลักษณะ ด้วยการจัดทำปรับปรุงรูปแบบของ เอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จะช่วยทำ ให้เกิดการป้อนข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวก และรวดเร็ว

การใช้ภาษาเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่สำคัญต้องมีการปรับปรุงอภิธานศัพท์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้การเรียบเรียง ตัดต่อ และ ปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีครบถ้วน แม่นยำและทันสมัย

(5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) โดยทั่วไปการส่งหรือการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะ ได้แก่ การป้อนข้อมูล (Push) กล่าวคือ การส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ต้องการ หรือเรียกอีกอย่าง หนึ่งว่าเป็นแบบ “Supply-based” ตัวอย่างเช่น การส่งหนังสือเวียนเพื่อแจ้งให้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในบางครั้งทำให้ผู้รับมีความรู้สึกได้ว่า ข้อมูลหรือความรู้มากจน เกินความต้องการ ส่วนการให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ (Pull) กล่าวคือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือ ใช้เฉพาะข้อมูลหรือความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูลความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป (Information Overload) เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นแบบ “Demand-Based” องค์กรควร ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้จากที่กล่าวมา เพื่อประโยชน์สูงสุด

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ รวมทั้งการทำสมุดหน้าเหลือง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามวิธีดังกล่าว ใช้ได้ดีสำหรับความรู้ประเภท Explicit เท่านั้น สำหรับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ประเภท Tacit นั้นจะต้องกระทำการด้วยการพบปะกันตัวต่อตัวหรือจะเป็นกลุ่มบุคคล หรือ Ikujiro Nonaka เรียกว่า “Socialization” สามารถกระทำได้ในหลากหลายรูปแบบ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า การไม่ประสบความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ไม่เท่าที่ควร สาเหตุ มาจากอุปสรรค ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร จึงควรทำให้เห็นผลประโยชน์ การแบ่งปันความรู้ เปิดกว้างและยอมรับกันมากขึ้นและนำมาซึ่งทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ทั่วถึงกัน

(7) การเรียนรู้ (Learning) การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในเครื่องมือการตัดสินใจ ปรับปรุงและแก้ไขปัญหองค์กร ถือเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ ดังนั้นขั้นตอนนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากบุคลากรไม่มีการเรียนรู้และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์จะเป็นความสิ้นเปลืองของทรัพยากรอย่างมาก องค์กรต้องกระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากร ทุกคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าลอง ผิดลองถูก โดยการสนับสนุนผู้บริหารควรยอมรับทั้งจุดอ่อนและจุดแข็ง พร้อมผลที่ตามมา เพราะกระบวนการเรียนรู้มาจากประสบการณ์ที่ได้รับในการลองนำความรู้ที่ได้มา ฝึกปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้ต่าง ๆ นั้นจะต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรและแนวโน้ม ทิศทาง

องค์กรมีองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้อง กับกระบวนการเรียนรู้ภายในองค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีค่าของ องค์กรในฐานะที่เป็นผู้สร้าง ผู้เก็บรักษา และผู้ถ่ายทอดความรู้ แต่พนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรมี วุฒิภาวะเป็นผู้ใหญ่ซึ่งแตกต่างจากวัยอื่น ดังนั้นการทำความเข้าใจถึงลักษณะที่สำคัญของผู้ใหญ่และ กระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของคนทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (พยัต วุฒิรงค์, 2557)

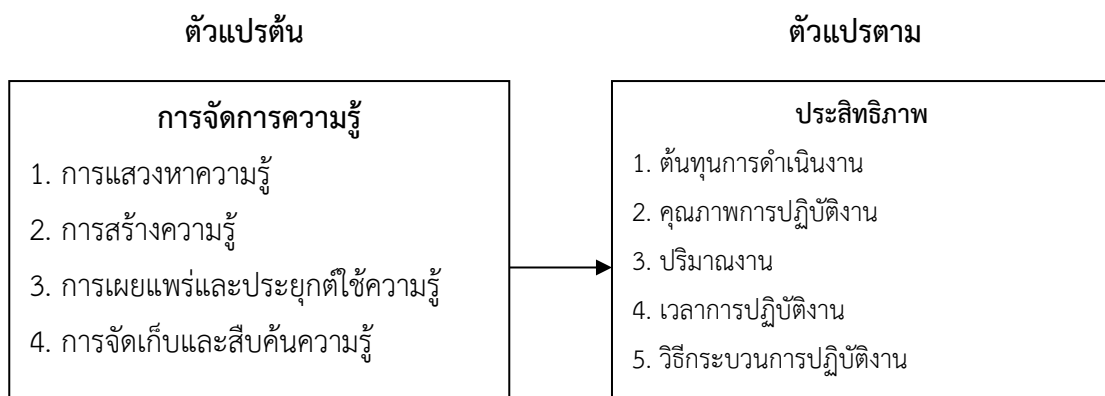
การบริหารจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและจำเป็นต่อการบริหารองค์กรยุคใหม่ ซึ่งเป็นยุคที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างสูงสุดอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน โดยมีการสร้าง ฐานความรู้ (Knowledge Based) และทุนทางปัญญา (Intellectual Capitals) เพื่อใช้ในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องมีการปรับปรุงความเข้าใจต่อ การเปลี่ยนแปลงของ

สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการสร้างสรรค์นวัตกรรม และพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่เป็นวงจรการพัฒนาพฤติกรรมองค์กร เพื่อทำให้เกิดความสามารถในการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง (พัต วุฒิรงค์, 2551)

Marquardt กล่าวว่า องค์ประกอบของกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ประการ คือ 1) การแสวงหาความรู้ เป็นการแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ ต่าง ๆ ซึ่งอาจปรากฏอยู่ในองค์กร หรืออยู่นอกองค์กร 2) การสร้างความรู้ เป็นการสร้าง ความรู้ใหม่ที่ควรอยู่บนพื้นฐานของ ความต้องการและแรงจูงใจของบุคคลในองค์กร 3) การจัดเก็บ และค้นคืนความรู้ องค์กรต้องพิจารณาและ กำหนดความสำคัญของความรู้ที่จะจัดเก็บ รวมถึงต้อง พิจารณาถึงวิธีการจัดเก็บรักษาเพื่อให้เกิดความ สะดวกสบายเมื่อต้องการนำความรู้เหล่านั้นมาใช้งาน และในส่วนของ การสืบคืนความรู้ นั้น องค์กรควร จะพิจารณาช่องทางหรือวิธีการสืบคืนความรู้ที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร และ 4) การถ่ายทอดความรู้ และการใช้ประโยชน์ ถือเป็นการดำเนินการในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกลไกทางเทคนิคเพื่อก่อให้เกิดการกระจายและ ถ่ายทอดความรู้ไปยัง บุคลากรในทุกระดับที่เหมาะสมและเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีต่าง ๆ สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีวิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิจัยแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจาก ประชากรเป้าหมาย
2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะใช้เป็นแบบสอบถาม และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงขอบเขตเนื้อหา ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในครั้งนี้
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความเหมาะสมความถูกต้องของ เนื้อหา ความถูกต้องของการใช้ภาษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา



6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยแบ่งสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วน 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และช่วงอายุการทำงาน

ส่วน 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการเผยแพร่และประยุกต์ใช้ความรู้ และด้านการจัดเก็บและสืบค้น

ส่วน 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ต้นทุนการดำเนินงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน และวิธี/กระบวนการปฏิบัติงาน

ส่วน 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้สำรวจประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 209 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.1 การวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

1.2 การวิเคราะห์การจัดการความรู้ จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ และสรุปผลในรูปแบบตาราง

2. สถิติเชิงอนุมานหรือเชิงอ้างอิง



การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบค่าสถิติ T-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA และหากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.50 - 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.50 - 4.49 เห็นด้วยมาก

ช่วงคะแนน 2.50 - 3.49 เห็นด้วยปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.50 - 2.49 เห็นด้วยน้อย

ช่วงคะแนน 0.01 - 1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ปรากฏผลสรุปดังนี้

1. การวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม” ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 122 นาย ร้อยละ 58.4 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 40 - 49 ปี มากที่สุด จำนวน 95 นาย ร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษามากที่สุดปริญญาตรี จำนวน 131 นาย ร้อยละ 62.7 ตามลำดับ ซึ่งผู้ทำแบบสอบถามแบ่งประเภทตำแหน่งออกเป็น 3 ประเภท คือนายทหารสัญญาบัตร ร้อยละ 59.3 และนายทหารชั้นประทวน ร้อยละ 34.4 และ พนักงานราชการและลูกจ้าง ร้อยละ 6.2 สำหรับช่วงอายุการทำงานนั้นผู้ตอบแบบสอบถาม อายุการทำงาน 7 - 9 ปี มากที่สุดร้อยละ 38.8 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการสร้างความรู้ ด้านแสวงหาความรู้ ด้านการเผยแพร่และประยุกต์ใช้ความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้

2.1 ด้านการแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า องค์กรในการแสวงหาความรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา บุคลากรได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกองค์กร ในการแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีการแสวงหาความรู้อยู่เสมอท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

2.2 ด้านการสร้างความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา มีการสร้างความรู้ระหว่างบุคลากรภายในเสมอ เช่น จัดการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเผยแพร่บทความ งานวิจัย การศึกษาดูงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น คอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ เอกสาร ระบบจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ



2.3 ด้านการเผยแพร่และการประยุกต์ใช้ความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีเทคโนโลยีในการเผยแพร่ที่สะดวก เข้าถึงง่าย ปลอดภัยต่อภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา มีการเผยแพร่องค์ความรู้เพื่อให้เข้าถึงได้อย่างสะดวก ทันสมัย รวดเร็ว อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีการจัดตั้งหน่วยงาน ที่เหมาะสมในการจัดนำองค์ความรู้ไปเผยแพร่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

2.4 ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีเทคโนโลยีที่สามารถจัดเก็บความรู้ได้อย่างทันสมัย รวดเร็ว และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา มีสถานที่จัดเก็บความรู้ที่สะดวกและปลอดภัย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีการจัดเก็บความรู้จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องอายุ โดยการสืบทอดความรู้ หรือการถ่ายทอดความรู้ให้รุ่นหลังได้รับความรู้นั้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าความคิดเห็นของข้าราชการของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ทั้ง 4 ข้อ พบว่าตัวแปรอิสระ 4 ตัว มีความสัมพันธ์อิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง คือ .452 ตัวแปรทั้ง 4 ตัว สามารถ อธิบายความผันแปรของระดับอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ได้ 18.90 % ด้วยความคลาดเคลื่อนของการกะประมาณ .22100 มีตัวแปรอิสระในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และทั้ง 4 ด้านนั้น มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือส่งผลน้อยมากจนยอมรับได้ว่าไม่มีอิทธิพล และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของตำแหน่ง และอายุการทำงานนั้นต่างกันความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นของข้าราชการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากเห็นด้วยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านแสวงหาความรู้ ด้านการเผยแพร่และประยุกต์ใช้ความรู้ ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ วันวิสาข์ คงทน (2556) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ในปัจจุบันของบุคลากรของฝ่ายสารสนเทศ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ รวมถึงการเสนอแนวทางส่งเสริมการจัดการความรู้ โดยสรุปว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการวัดและประเมินผล ทุกปัจจัยมีอิทธิพลสูงต่อการจัดการความรู้ และสอดคล้องกับ กุลธิดา อ่อนมี (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ตามทัศนะของครูและผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ในสถานศึกษา ตามทัศนะของครูและผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา



ประณตศึกษาสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวัดผล ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความคิดเห็นของการจัดการความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นของข้าราชการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากเห็นด้วยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การแสวงหาความรู้ การเผยแพร่และการประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร และการทำการจัดเก็บและส่งคืนข้อมูล ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทะ บุตรน้อย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ผลการวิจัย การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้อยู่ใน ระดับปานกลาง

จากสมมติฐาน เพศ อายุ วุฒิการศึกษาประเภทของตำแหน่ง และอายุการทำงานต่างกันความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของหน่วยงานราชการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ญฐนันท์ พุทธวงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ในองค์กรของบุคลากรกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาหน่วยงานส่วนกลาง” ผลการศึกษา พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นในด้านการนำความรู้ที่ได้มาเก็บไว้เป็นแหล่งความรู้หรือชุมชนทรัพยากรความรู้แตกต่างกัน ในขณะที่พัชราภา ดินดำ (2550) ศึกษาการมีส่วนร่วมของเยาวชนในสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยศึกษาการเข้าไปมีส่วนร่วมของเยาวชนในกระบวนการกำหนดนโยบายการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้ใช้บริการที่เป็นเยาวชนอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 200 คน ผู้จัดการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ จำนวน 1 คน และคณะกรรมการที่ปรึกษาเยาวชน จำนวน 4 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและความถี่ของการเข้าใช้บริการแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ในแต่ละด้านมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การจัดการความรู้ควรเกิดขึ้นจากความร่วมมือของบุคลากรทุกคนและทุกหน่วยงานในสำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการพัฒนางาน สร้างภาพนวัตกรรมการเรียนรู้ให้ชัดเจน โดยการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนสิ่งที่เป็นความรู้ การปรับปรุงและบูรณาการให้เข้ากับการปฏิบัติงาน

2. ควรนำการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการปฏิบัติงานและเป็นวัฒนธรรมของทุกหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์

3. ควรจัดให้มีสังคมแห่งการเรียนรู้ เช่น โครงการโชว์และแชร์ (Show and Share) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ใหม่ ๆ ทุกหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายการจัดการความรู้เพื่อให้ผลการจัดการความรู้ที่ได้ออกมาในทิศทางที่ดี

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง เช่น ทักษะคิดต่อการจัดการความรู้ประสิทธิผลของการจัดการความรู้ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กุลธิดา อ่อนมี. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ตามทัศนะของครูและผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ณัฐนันท์ พุทธวงศ์. (2553). การจัดการความรู้ในองค์กรของบุคลากรกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาหน่วยงานส่วนกลาง (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทะ บุตรน้อย. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พยัต วุฒิรงค์. (2551). การบริหารนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาในองค์กรภาครัฐ. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 20(78), 26-37.
- พยัต วุฒิรงค์. (2557). การจัดการนวัตกรรม: ทรัพยากร องค์การแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพิมล หารษาภิรมย์โชค. (2550). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรภา ดินดำ. (2550). การมีส่วนร่วมของเยาวชนต่อการกำหนดนโยบายการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ศึกษากรณีอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันวิสาข์ คงทน. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จีรวัฒน์เอ็กซ์เพรส.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford, NY: Oxford University Press.

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
Satisfaction of the Elderly Towards the Efficiency of the Payment of
Living Allowances in the Area Khu Bua Subdistrict Administrative
Organization, Mueang District, Ratchaburi Province

วิศิษฐ์ เตชาวัฒนากุล

Wisit Techawattana

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: wtechawattana@hotmail.com

Received: 2021-05-11; Revised: 2021-05-27; Accepted: 2021-05-28

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และ 2) ศึกษาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก จำแนกรายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด และด้านการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 2) ประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่เป็นการให้บริการถึงที่บ้าน โดยเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุเพื่อสอบถามและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการและการทำงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มีความสนิทใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, เบี้ยยังชีพ, การให้บริการ, ผู้สูงอายุ

Abstract

This research was aimed to 1) study the satisfaction of the elderly in the area of the Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province, and 2) study the efficiency of the payment of a living allowance for the elderly in the area. Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Ratchaburi Province. Is quantitative research. Data collection using questionnaires from the elderly in the area of Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province 400 persons. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The research found that: 1) satisfaction of the elderly in the area Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province, overall, it was at a highest satisfying level. When considering each aspect, it was found that the efficiency of officers in the study was at the highest satisfying level. The services were at a highest satisfied level, and the satisfaction of the service of the staff were at a very satisfying level. 2) Efficiency of payment of living allowance for the elderly in the area Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Ratchaburi Province. Found that the services of the staff were at a very satisfied level. Since the service to the elderly in the area is provided at home, by visiting the elderly to inquire and publicize for understanding the process and work of the staff also, most of the staff are people in the area. Have a close relationship with the elderly.

Keywords: Satisfaction, Pension, Service, Elderly People

บทนำ

ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ซึ่งสหประชาชาติระบุว่า ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนเกินร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หรือ Aging Society และจะเป็น "สังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ" (Aged Society) เมื่อสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 โดยตัวเลขของประเทศไทย คาดการณ์ว่าในปี 2564 ไทยจะเข้าสู่สังคมประชากรสูงวัยแบบสมบูรณ์ โดยมีผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เกิน 20% ของจำนวนประชากรทั้งหมด สถานการณ์นี้เป็นผลมาจากการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการแพทย์ทำให้ประชากรมีอายุยืนยาว นโยบายการวางแผนครอบครัวหรือการควบคุมการมีบุตร ทำให้เกิดการลดภาวะเจริญพันธุ์อย่างรวดเร็ว และการลดลงอย่างต่อเนื่องของระดับการตายของประชากร ทำให้จำนวนและสัดส่วนประชากรสูงอายุของไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (จิราภรณ์ การเกตุ, 2562)

จากการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของประชากรในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้อัตราส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ในขณะที่อัตราส่วนและจำนวนประชากรวัยแรงงานเริ่มลดลงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของสมาชิกครอบครัวนับตั้งแต่การดูแลผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพา การคงไว้ของรายได้

ผู้สูงอายุ ตลอดจนผลที่เกิดต่อพลวัตทางเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อถึงวัยสูงอายุสภาพร่างกาย จิตใจ และสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด สภาพร่างกายจะเสื่อมลงตามอายุที่เพิ่มขึ้น สภาพจิตใจก็มีการเปลี่ยนแปลง โดยจะหงุดหงิดง่ายและวิตกกังวลสูง อีกทั้งวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุก็เปลี่ยนไป เพราะเกษียณอายุจากการทำงาน มีกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมทางสังคมลดลง ทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียบทบาทและความรู้สึกในคุณค่าของตนเองลดลง (วิไลพร ขำวงษ์ และคณะ, 2554)

รัฐบาล ได้ดำเนินโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่ง โดยดำเนินการภายใต้รัฐธรรมนูญ เรื่องสิทธิในการรับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ ซึ่งปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร เป็นผู้รับผิดชอบดูแล แม้ว่าโครงการได้ดำเนินการเป็นระยะเวลานานแล้ว แต่พบว่ายังมีปัญหาการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่าช้าเป็นประจำ ทำให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ได้รับผลกระทบ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำเสนอแนวทางป้องกันและแก้ไขให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจที่แท้จริง อีกทั้งยังสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของผู้สูงอายุซึ่งในอนาคตจะเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็นการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยอ้างอิงทฤษฎีประสิทธิภาพและความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามแก่ผู้สูงอายุ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บสถิติระยะเวลา ตั้งแต่ เดือน มกราคม – มีนาคม 2560

การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

โวลแมน (wolman, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

กูด (good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

เมনারด์ ดับบิล เชลลี่ (maynard w. shelly, 1975) ได้ให้ข้อสรุปจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วสามารถทำให้เกิดความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกมีความสุขที่สามารถทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุขทางด้านอื่น ๆ ได้ และความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่มีผลตรงกันข้ามกับความรู้สึกทางบวก ซึ่งทั้งความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ สามารถเรียกระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ว่า ระบบความพึงพอใจ

จากที่มีนักวิจัยหลาย ๆ ท่านได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจหรือความสุขที่ได้รับจากสิ่งหนึ่งที่เป็นผลสำเร็จมาจากการบรรลุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของบุคคล

การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one stop service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะทำงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องรักษามูลค่าของบุคลากรเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดีการรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้าง

บรรยากาศสดใสในที่ทำงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี และการสื่อสารในองค์กรหรือ ในการทำงาน โดยเฉพาะ เรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอก องค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับ สื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่โดยทั่วไปการสื่อสารใน องค์กรมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือที่เรียกว่า การสื่อสารในแนวดิ่ง เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความ คิดเห็น หรือสภาพปัญหาต่างในการทำงานไปสู่ผู้บริหาร และมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะ ผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่าง ๆ หรือที่เรียกว่า การสื่อสารในแนวดิ่ง มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงาน การกำกับดูแล การออกนโยบายสู่ บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน และปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

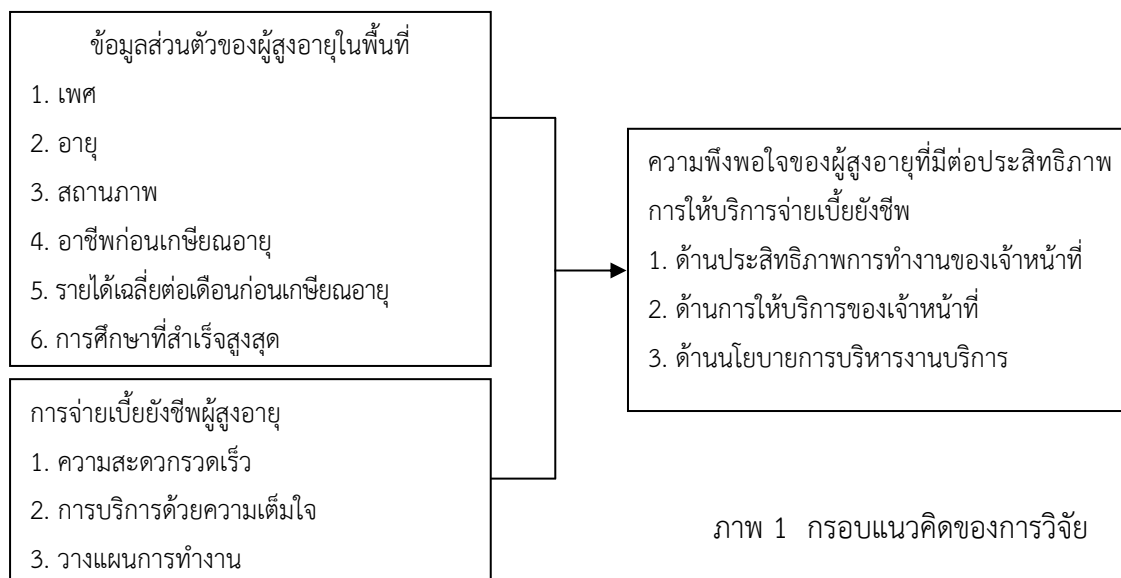
3. ผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน หรือการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่าง บุคลากรในระดับเดียวกัน มักเรียกว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุด จุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือ การร่วมมือและประสานการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่าง ๆ ในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3) ด้านนโยบายการบริหารงานบริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ สัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถามผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขออนุญาต องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อทำการแจกแบบสอบถาม

1.2 ผู้ศึกษาจัดส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100%

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยบทความที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ภาคเอกชน ที่ได้เก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งจากเว็บไซต์ ต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติตามลำดับ ดังนี้

1. การค้นหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage) (ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ, 2552)
3. แบบสอบถามส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจของ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมีตัวเลือกตอบ 5 ระดับ นำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) แล้วนำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา
4. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีการวางแผนการทำงานที่ดี ทำให้ได้รับความประทับใจจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกเร็วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด สำหรับภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก
2. ประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สรุปผลการวิจัย ดังนี้ จากการแจกแบบสอบถาม พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการให้บริการถึงที่บ้าน โดยเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุเพื่อสอบถามและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการและการทำงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนที่มีความสนิทใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นการบริการดูญาติมิตร ในขณะที่การเบิกจ่าย และกระบวนการยังมีปัญหา ซึ่งผู้วิจัย เห็นว่าหากมีการแก้ปัญหาตามข้อเสนอแนะ อันได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง มีการตรวจสอบยอดการเบิกจ่ายเงินจากส่วนกลาง มีการปรับปรุงแก้ไขการเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ และมีการอัปเดตข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จะสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในการกระบวนการดำเนินงานอีกด้วย



อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่เป็นข้อค้นพบ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (ทัศนีย์ สุวดิษฐ์, 2554) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุ อุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเอาใจใส่ หลังรับบริการอยู่เสมอ และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก โดยมีข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการนอกสถานที่ โดยจัดให้มีหน่วยงานบริการเคลื่อนที่ไปตามตำบลต่าง ๆ ให้ครบทั้ง 5 ตำบล สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป หรือจัดเจ้าหน้าที่ออกให้บริการตามหมู่บ้านต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่มีผู้สูงอายุอยู่ในตำบลนั้น ๆ เพื่อผู้สูงอายุจะได้รับการบริการอย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการและควรพัฒนาศักยภาพ การให้บริการของบุคลากร ให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการ โดยให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ผลการวิจัยพบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกรวดเร็ว มีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (กมลชนก เบญจภุมรินทร์, 2556) ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

3. ผลการวิจัยในด้านประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ และควรมีการอัปเดตข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับโครงการวิจัย “การจัดระบบการดูแลทางสังคมและระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในครอบครัว และชุมชน” (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ, 2558) ได้เสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้ สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์แต่ละพื้นที่ ควรส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชนนำข้อมูลผู้สูงอายุแต่ละประเภทไปใช้ประโยชน์เพื่อจัดบริการด้านระบบการดูแลทางสังคมแก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการภารกิจของผู้สูงอายุ ควรเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) โดยการให้ความรู้ เกี่ยวกับการทำฐานข้อมูลการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ การตรวจเยี่ยมบ้าน การบริการทางสังคมให้กับผู้สูงอายุในชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลของผู้สูงอายุให้ครอบคลุม

ทั้งประชากรในพื้นที่และประชากรแฝงเพื่อให้สามารถให้บริการอย่างครอบคลุมได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสร้างความเข้าใจระบบทะเบียนกลางให้กับผู้สูงอายุที่ย้าย ถิ่นฐานเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิบริการทางด้าน สุขภาพให้ครอบคลุมทั้งด้านการตรวจสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรอบรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพให้กับครอบครัว และชุมชนเพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดการบริการด้านสังคมภายในชุมชนให้ สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่ในการจัดกิจกรรมทางสังคมของกลุ่ม/ชมรมผู้สูงอายุ การจัดบริการรถรับ-ส่ง ผู้สูงอายุเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมหรือการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้หรือเข้าถึงสิทธิ บริการทางสังคมต่าง ๆ ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจัดให้บริการ เป็นต้น และหน่วยงานของกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการต่าง ๆ ที่มีให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และเข้าไปให้บริการในลักษณะการบริการ เชิงรุกถึงชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีการประเมินผลการให้บริการ และเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อนำไป แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีเพิ่มขึ้น
2. มีการจัดทำระบบข้อมูลกลางที่อัปเดตเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลและให้บริการได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
3. มีการจัดอบรม สัมมนาแก่เจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้สูงวัย และประชาสัมพันธ์แก่บุตรหลานของ ผู้สูงอายุ เพื่อให้สุขภาพทางกายดีและจิตใจมีความสุข อีกทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว
4. มีการติดตามผล เก็บข้อมูลการให้บริการ และกระบวนการการดำเนินการเพื่อนำมาวิเคราะห์ถึง SWOT ให้เกิดการป้องกันปัญหา และพัฒนาเป็นแม่แบบของโครงการต่อ ๆ ไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยนี้ ศึกษาเพียงขอบเขตการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การ บริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ดังนั้น หากมีการศึกษาด้านการให้บริการผู้สูงอายุด้านอื่น ๆ เช่นการดูแลสุขภาพ การสนับสนุนการ และอื่น ๆ จะสามารถนำมาพัฒนา ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลสัมฤทธิ์ในการให้การดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักที่จำเป็นที่ประเทศไทย กำลังจะเข้าสู่สภาวะการณสังคมผู้สูงวัย

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก เบญจภุมรินทร์. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การ บริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2552). พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: เจ เอส การพิมพ์.

- จิราภรณ์ การะเกตุ. (2562). *ประเทศไทยกับสังคมผู้สูงอายุ*. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2563, จาก <https://il.mahidol.ac.th/th/i-Learning-Clinic/general-articles/ประเทศไทยกับสังคมผู้สูง/>
- ทัศนีย์ สุวดิษฐ์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์. (2556). *กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข*. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2563, จาก <https://pirun.ku.ac.th/~agrpct/envelop/working%20process1.doc/>
- วิไลพร ขำวงษ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 5(2): 32-39
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). *การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2563, จาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/>
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ. (2558). *การจัดระบบการดูแลทางสังคมและระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในครอบครัว และชุมชน (รายงานวิจัย)*. สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Maynard w. s. (1975). *Responding to Social Chang*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison Press.

ประสิทธิผลของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมแปลงเพศ
ในประเทศไทย
Effectiveness of Hospital in Transsexual Surgery Patient's Attitude
in Thailand

โสภา ยอดคีรีย์

Sopa Yodkeeree

มหาวิทยาลัยสยาม

Siam University, Thailand

Email: beavysung@hotmail.com

Received: 2021-04-06; Revised: 2021-06-05; Accepted: 2021-06-07

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในสถานประกอบการธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย เพื่อใช้เป็นตัวแทนของประชากรสำหรับการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ จำนวน 360 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐานคือค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการยอมรับของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และด้านการอยู่รอดขององค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน การวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะว่า ภาครัฐควรมีนโยบายที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศระดับโลก เพื่อนำรายได้จำนวนมากเข้าประเทศและนโยบายเรื่อง การรองรับเรื่องเพศสถานะทางกฎหมาย เพื่อแก้ไขปัญหาผู้ที่ทำการแปลงเพศแล้ว และสถานพยาบาลหรือผู้บริหารสถานประกอบการ ควรสร้างการยอมรับที่โดดเด่นในด้านต่าง ๆ ให้เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับของทั่วโลก

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, สถานพยาบาล, ศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศ

Abstract

This research article aims to study the effectiveness of hospitals in transsexual surgery patient's attitudes in Thailand. This research used quantitative research. The Sample was transsexual surgery service recipients in the hospital surgery business in Thailand by using the G*Power program, which has a sample size of 360 people. The instrument was a questionnaire 5-level rating scale, statistics used to analyze the data were frequency, mean, percentage, standard deviation, and analysis of descriptive data.

The results showed that: the effectiveness of hospitals in transsexual surgery patient's attitudes in Thailand, include acceptability, satisfaction, and survival, both overall and aspects were found to be at the highest level in all aspects. This research suggests that the government should have the policy to make Thailand a global hub for gender reconstructive surgery, to bring a lot of income into the country. Policy on support for gender, legal status, to address transgender people. Healthcare facilities or establishment executives. Outstanding acceptance in resistance should be established following international standards and recognized by the world.

Keywords: Effectiveness, Hospital, Transsexual Surgery

บทนำ

เพศสภาวะนับเป็นประเด็นทางสังคมที่มีมิติซ้อนทับกันหลายด้านไปพร้อมกัน ทั้งสรีระร่างกาย การแสดงพฤติกรรม อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และการให้คุณค่าและความหมายต่อสรีระและพฤติกรรมทางเพศ กระทั่งกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องเพศเป็นมีทั้งความเป็นรูปธรรมและนามธรรมไปพร้อมกัน (Bland and Doan, 1994) ทั้งนี้การศึกษาของ Krafft-Ebing (1886) ในเรื่อง “จิตวิทยาทางเพศ” อธิบายให้เห็นว่า กายภาพของเพศเป็นสิ่งที่ธรรมชาติสร้างมา เช่น เพศหญิงมีความอ่อนโยน เพศชายมีความเข้มแข็ง เพศภาวะของผู้หญิงและผู้ชายจึงถูกกำหนดจากเพศสรีระที่ต่างกัน และเชื่อว่าเพศวิถีที่เป็นความต้องการทางเพศ เป็นแรงขับเคลื่อนตามธรรมชาติ (natural drive) ของเพศชายที่มีกับเพศหญิงเพียงเท่านั้น ซึ่งเป็นเรื่องของกลไกสืบพันธุ์ของมนุษย์ เรื่องเพศกลายเป็นสิ่งที่ถูกสอวัดจัดแบ่งแยกเพศของมนุษย์ออกเป็นเพศต่าง ๆ ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง และเพศที่สาม ซึ่งในสังคมเรียกว่า “กะเทย” และจัดอารมณ์เพศ เป็นรักต่างเพศ รักสองเพศ และรักเพศเดียวกัน โดยการจัดจำแนกนี้ทำให้เกิดการแบ่งแยกระหว่าง “เพศตามธรรมชาติ” และ “เพศที่ผิดธรรมชาติ” ผลที่ตามมาคือ เพศที่ไม่ใช่ชายและหญิงตามเกณฑ์เพศสรีระ รวมทั้งการแสดงพฤติกรรมและอารมณ์ตรงข้ามกับเพศสรีระ ซึ่งถูกเรียกว่าเป็นกะเทยหรืออธิบายว่า “ผิดปกติ” ที่เป็นอาการป่วยทางจิต (นฤพนธ์ ด้วงวิเศษ, 2558; Blackwood, 1985) ซึ่งสังคมในช่วงหลังทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา สังคมประเทศตะวันตกเปิดกว้างยอมรับความแตกต่างทางเพศและความเท่าเทียมทางเพศของกลุ่มเพศสภาวะมากขึ้น โดยมีการเรียกร้องสิทธิพลเมือง (civil rights) เช่น การใช้คำหน้าชื่อ (Name title) การจดทะเบียนสมรสของคนเพศเดียวกัน

(Marriage registration) การแสดงออกทางเพศที่แตกต่างจากเพศสรีระ และการป้องกันมิให้เกิดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้สังคมตะวันตกและรวมถึงสังคมไทยจะเปิดรับกลุ่มเพศที่ผิดธรรมชาติ หรือกลุ่มที่มีการแสดงพฤติกรรมและอารมณ์ตรงข้ามกับเพศสรีระมากขึ้นก็ตาม แต่ความต้องการทางด้านกฎหมาย และการเปลี่ยนแปลงเพศสรีระให้ตรงหรือสอดคล้องกับพฤติกรรมและอารมณ์ที่แท้จริงของตัวนั้นก็มากขึ้นตามไปด้วย ดังที่สังคมไทยมีการตราพระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558 ขึ้นบังคับใช้เพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ โดยมีนัยรวมถึงกลุ่มเพศสภาวะไปพร้อมกัน ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2557 ที่รักษาและปกป้องสิทธิพื้นฐานของพลเมืองแก่ทุกเพศ สังคมไทยจึงมีความเปิดกว้างยอมรับความหลากหลายทางเพศไม่น้อยไปกว่าประเทศตะวันตกอื่น ๆ ประกอบกับพัฒนาการของเทคโนโลยีทางการแพทย์ของไทยที่ทัดเทียมและก้าวหน้าเท่าทันกับต่างประเทศ จนกล่าวได้ว่าประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ที่สำคัญแห่งหนึ่งของเอเชีย และด้วยนวัตกรรมทางการแพทย์ที่ล้ำสมัยสามารถส่งเสริมความงาม บุคลิกภาพให้บุคคลได้ตามความต้องการตามสิทธิ เสรีภาพของบุคคล และเป็นไปตามสิทธิเสรีภาพของบุคคลทั้งชายและหญิงย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย ตั้งแต่เรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติภาษา เพศ อายุ หรือสุขภาพสถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคมความเชื่อ หรือความคิดเห็นบุคคลมีเสรีภาพเท่าเทียมกันตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 การศัลยกรรมตกแต่งโดยทั่วไปและศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทยจึงเป็นที่ยอมรับจากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ดังจะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน “ธุรกิจด้านศัลยกรรมตกแต่ง” เกิดขึ้นมากมายและเข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางของการตลาดส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศไทยในแต่ละปีสูงถึง 2-3 หมื่นล้านบาทมาโดยตลอด (ผู้จัดการออนไลน์, 2557) มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นปีละประมาณร้อยละ 10-15 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยปี พ.ศ. 2559 ธุรกิจด้านศัลยกรรมตกแต่งมีมูลค่าธุรกิจรวมกว่า 30,000 ล้านบาท และเชื่อว่าอัตราการเติบโตจะสูงกว่าปีที่ผ่านมา โดยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 20 วัดจากมูลค่าตลาด และจำนวนผู้ใช้บริการที่ยังคงเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน, 2558) ทั้งนี้มูลค่าธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งทั่วโลกมีตัวเลขสูงกว่า 21 ล้านล้านบาท ขณะที่มูลค่าธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งของไทยในปี พ.ศ. 2562 สูงถึง 5.5 หมื่นล้านบาท เนื่องจากปัจจุบันการศัลยกรรมความงาม ถือเป็นเรื่องที่สังคมให้การยอมรับมากขึ้นทั่วโลก และมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วโลก (ผู้จัดการออนไลน์360, 2562) จากการจัดอันดับของ Medical Tourism Index (MTI) เมื่อปี 2559-2560 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 6 ในกลุ่ม Medical Tourism Industry จาก 54 ประเทศใน 6 ทวีปทั่วโลก ส่งผลให้ปัจจุบันพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนของสถานพยาบาลที่มีการให้บริการศัลยกรรมความงามขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีการเปลี่ยนแปลงเติบโตต่อเนื่องในทุกปี ได้แก่ การขยายสาขา การเข้ามาเปิดสาขาในรูปแบบการร่วมทุนของโรงพยาบาลชั้นนำในประเทศเกาหลี เป็นต้น ข้อมูลจากสมาคมศัลยแพทย์ตกแต่งแห่งประเทศไทย พบว่า ในปัจจุบันมีสถานประกอบการที่มีศัลยแพทย์ตกแต่งให้บริการอยู่ทั้งสิ้น 252 แห่ง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและการให้บริการของธุรกิจศัลยกรรมความงามในประเทศไทยเบื้องต้นแบ่งประเภทธุรกิจ อาทิ โรงพยาบาลต่าง ๆ ที่มีแผนกศัลยกรรมตกแต่งความงาม เปิดบริการแบบครบวงจร One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่

ผู้รับบริการในทุกรูปแบบ ได้แก่ โรงพยาบาลย่นฮี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เป็นต้น ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทยนั้นได้รับการยอมรับในมาตรฐานทางการแพทย์มากพอต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งชาวไทยและต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาถึงโอกาสการเติบโตของธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศจะเห็นได้ว่า ในแต่ละปีมีจำนวนผู้ทำศัลยกรรมเป็นจำนวนมากทั่วโลก และในภูมิภาคเอเชียก็มีจำนวนผู้ทำศัลยกรรมเป็นจำนวนมาก (International Society of Aesthetic Plastic Surgery, 2014) นอกจากนี้ในปัจจุบันมีกฎหมายยอมรับการแปลงเพศแล้วทั่วโลก จำนวน 61 ประเทศ โดยในเอเชีย มีจำนวน 10 ประเทศ ซึ่งประเทศเวียดนามเป็นประเทศที่ 62 ที่ได้ผ่านร่างกฎหมายแพ่งฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และยอมรับความชอบด้วยกฎหมายของการแปลงเพศ ซึ่งต่อไปในอนาคต ผู้แปลงเพศมีหน้าที่ต้องปรับแก้ข้อมูลทางเพศในสำมะโนครัวตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การผ่าตัดแปลงเพศ ซึ่งถือเป็นสิทธิของประชาชน แนวนโยบายดังกล่าวของหลายประเทศทั่วโลก ย่อมทำให้เป็นโอกาสสำหรับธุรกิจการให้บริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ขณะที่จุดอ่อนของธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทยในการแข่งขันกับตลาดโลก พบว่า จำนวนศัลยแพทย์เฉพาะทางมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคและตลาดรวม ซึ่งกว่าสถาบันทางการแพทย์จะผลิตศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนออกมาสู่ตลาดต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี ขณะเดียวกันโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่สามารถให้บริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA และ JCI มีจำนวนที่จำกัด ประกอบกับข้อจำกัดในเรื่องการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ในธุรกิจด้านนี้ในประเทศไทยอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อระเบียบอย่างเคร่งครัด ผู้ประกอบการจะทำการโฆษณาเกินจริงหรืออวดอ้างสรรพคุณเสริมความงาม ถือว่ามีความผิดตามมาตรา 38 พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ส่งผลให้ธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งในประเทศไทยไม่สามารถเติบโตได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งเสถียรภาพของรัฐบาลต่ำ ทำให้นโยบายหรือโครงการต่าง ๆ ต้องหยุดชะงักไป หรือรัฐบาลชุดใหม่ไม่ได้สานต่อโครงการที่สนับสนุนด้านการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและความงาม นอกจากนี้ในด้านอุปสรรค จะเห็นได้ว่าสถานการณ์ทางเศรษฐกิจโลกในช่วง 10 ปี อยู่ในภาวะซบเซา ทำให้กระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายในการรับบริการด้านศัลยกรรม นอกจากนี้ ประเทศไทยมีคู่แข่งที่สำคัญ คือ เกาหลีใต้ ซึ่งมีความเติบโตอย่างต่อเนื่องในอุตสาหกรรมศัลยกรรมความงามทั้งจากตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ประเทศไทยมีศักยภาพและความพร้อมมากเพียงพอต่อการพัฒนาธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศให้กลายเป็นศูนย์กลางการให้บริการทั้งแก่กลุ่มคนข้ามเพศชาวไทยและชาวต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย ซึ่งย่อมทำให้ธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทยสามารถที่จะตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการได้เต็มศักยภาพและมีสมรรถนะในแข่งขันกับนานาประเทศได้ในอนาคต และย่อมนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมเพื่อพัฒนาสถานพยาบาลให้มีประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทยอันเป็นประโยชน์แก่การตอบสนองของกลุ่มผู้รับบริการที่ต้องการแปลงเพศของสถานพยาบาลศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

นโยบายสาธารณะกับบุคคลข้ามเพศ

กนกนันท์ ศรีรักษา และวริยา ล้ำเลิศ (2558) ศึกษาเรื่อง “การรับรองสถานะทางกฎหมายศึกษา กรณีการใช้คำนำหน้านามของบุคคลที่แปลงเพศ” พบว่า การรับรองสถานะทางกฎหมาย กรณีการใช้คำนำหน้านามของบุคคลที่แปลงเพศ เป็นการศึกษาทั้งในด้านของหลักกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานซึ่งจะเชื่อมโยงไปถึงในเรื่องของสิทธิเสรีภาพของบุคคลแปลงเพศว่ามีอยู่อย่างไร และสามารถใชสิทธิเสรีภาพที่ตนมีอยู่นั้นได้ในทางใดบ้าง การค้นคว้าทั้งความเป็นมาว่าการแปลงเพศนั้นมีจุดเริ่มต้นมาจากจุดใด โดยรวมถึงความนึกคิดของคนในสังคมทั้งในสมัยโบราณและในสมัยปัจจุบันว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลที่แปลงเพศนั้นอย่างไร การศึกษาในประเด็นต่าง ๆ นี้ก็เพื่อที่จะได้ทราบถึงนิยามความหมายที่เกี่ยวกับบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศนั้นว่าหมายถึงกลุ่มบุคคลประเภทใดบ้าง และมีความจำเป็นหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะต้องมีการให้ความหมายอย่างชัดเจน ศึกษาถึงหลักกฎหมายสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวกับหลักสิทธิขั้นพื้นฐานและหลักกฎหมายที่เกี่ยวกับการรับรองสิทธิและสถานะในทางกฎหมายให้แก่บุคคลผู้มีความหลากหลายทางเพศรวมถึงหลักกฎหมายหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของกฎหมายไทยที่เป็นปัญหาในการรับรองสถานะทางกฎหมายของผู้แปลงเพศในปัจจุบัน

ยุทธนา สุวรรณประดิษฐ์ (2543) ศึกษาเรื่อง “สิทธิและเสรีภาพของรักร่วมเพศชายตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ : วิเคราะห์จากปัญหาของสังคมไทย” พบว่า ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ไม่มีบทบัญญัติใด ที่รับรองสิทธิและเสรีภาพแห่งความพึงพอใจทางเพศ ของบุคคลรักร่วมเพศชายไว้ ถึงแม้ว่าความพึงพอใจทางเพศเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ซึ่งเกิดขึ้นและติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด และถือเป็นสิทธิส่วนตัวซึ่งไม่มีใครสามารถแทรกแซงได้ และรัฐจะต้องให้ความคุ้มครองด้วย จากการศึกษาพบว่าเมื่อรัฐธรรมนูญไม่รับรองสิทธิและเสรีภาพ แห่งความพึงพอใจทางเพศของบุคคลรักร่วมเพศ กฎหมายลำดับรองจึงไม่สามารถบัญญัติรับรองสิทธิและเสรีภาพ ของบุคคลรักร่วมเพศชายได้ ไม่ว่าจะเป็นการจดทะเบียนการอยู่ร่วมกัน การให้สิทธิได้รับสวัสดิการที่จำเป็นจากภาครัฐและเอกชน สิทธิในการเป็นผู้อุปการะบุตรโดยสายเลือด สิทธิได้รับการลดหย่อนภาษี สิทธิในการรับมรดกจากคู่รักในฐานะทายาทโดยธรรม สิทธิได้รับความคุ้มครองในทางแพ่งในชีวิตความเป็นส่วนตัว และทรัพย์สินจากการถูกละเมิดของบุคคลภายนอก รวมถึงการได้รับความคุ้มครองในชีวิตและร่างกายตามกฎหมายอาญา วิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้วิจัยในลักษณะการวิจัยเอกสาร และวิจัยภาคสนามเพื่อการหาข้อมูลเกี่ยวกับ ทัศนคติของนักกฎหมาย แพทย์ บุคคลทั่วไปและบุคคลรักร่วมเพศ โดยมุ่งศึกษาประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ สิทธิและเสรีภาพของบุคคลรักร่วมเพศ ซึ่งได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากการศึกษาว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ควรบัญญัติรับรองสิทธิและเสรีภาพความพึงพอใจทางเพศของบุคคลไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแก้ไขกฎหมายลำดับรองให้เกิดความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญที่รับรองสิทธิและเสรีภาพความพึงพอใจทางเพศของบุคคล ทั้งนี้การแก้ไขกฎหมายดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือน ต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนด้วย



แนวคิดประสิทธิผลองค์กร

Gibson, et al. (1982) เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การเน้นไปที่ผลรวมความสำเร็จขององค์กรโดยพิจารณาถึงเกณฑ์ของประสิทธิภาพขององค์กรว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ 1.การผลิต (Production) 2.ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3.ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4.การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) 5.การพัฒนา (Development)

Zamuto (1982) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรมี 3 ลักษณะ ดังนี้ 1. ลักษณะแนวทางเป้าหมาย (Goal – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ 2.ลักษณะแนวทางระบบ (System – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร 3. ลักษณะแนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple – Constituencies Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

กาญจน์วี ธิษิตรุ่งสาทิส (2557) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทย: ศึกษากรณีเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ” พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับต้นทุนในการขนส่งในด้านต้นทุนการจัดเก็บต้นทุนการยกขน ต้นทุนการขนส่งและต้นทุนการบริหารจัดการ และยังให้ความสำคัญเรื่องเวลาในการขนส่งในด้านเวลาในการจัดเก็บ เวลาในการยกขน เวลาในการเดินทาง และเวลาในการตอบสนองการสั่งซื้อ รวมถึงความน่าเชื่อถือในการขนส่งในด้านการส่งมอบสินค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าความเสียหายของสินค้า และการติดกลับของสินค้า

สุจิตรา พิทักษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง “ผลของการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพในคลินิกโรคความดันโลหิตสูง โดยเกษตรกรร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านใหม่หนองหอย อำเภอ ดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการ ศึกษาทางคลินิก ค่าความดันโลหิตเฉลี่ยในขณะหัวใจบีบตัว และค่าความดันโลหิตเฉลี่ยขณะหัวใจคลายตัวหลัง การศึกษามีค่าเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับก่อนเริ่มการศึกษาซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.007$ และ $p=0.00$) ในระหว่างการศึกษาพบว่ามีปัญหาจากความไม่ร่วมมือในการใช้ยามากที่สุดจำนวน 35 ปัญหา ด้านความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกโรคความดันโลหิตสูงมากกว่าร้อยละ 80 ที่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการทำงานร่วมกันของทีมสหสาขาวิชาชีพในการติดตามดูแลผู้ป่วยเยี่ยมบ้านจำนวน 13 ราย สรุปได้ว่าผลการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพในคลินิกโรคความดันโลหิตสูง โดยการทำงานร่วมกันทั้ง เกษตรกรและทีมสหสาขาวิชาชีพส่งผลไปในทางที่ดีทั้งทางด้านคลินิก ด้านความพึงพอใจ การแก้ไขปัญหาจาก การใช้ยา และการติดตามเยี่ยมบ้านในการดูแลผู้ป่วยรูปแบบองค์รวม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และเสริมด้วยการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เข้ารับบริการในสถานประกอบการธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการในสถานประกอบการธุรกิจ

ศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย ได้แก่ โรงพยาบาลยันฮี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์โรงพยาบาลบางปะกอก โรงพยาบาลศัลยกรรมตกแต่งกมล โรงพยาบาล เลอลักษณ โรงพยาบาลเอเชีย เพื่อใช้เป็นตัวแทนของประชากรสำหรับการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power โดยกำหนดขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นค่า gold standard ของการกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างขั้นต่ำ เมื่อทำการทดสอบ ค่า F-tests ที่ยอมรับในระดับสากลนั้น Faul, F. et al. (2007) ได้มีการ กำหนดไว้ดังนี้ ค่า effect size เท่ากับ 0.1 หมายถึงมีขนาดอิทธิพลในระดับเล็ก (small) ค่า effect size เท่ากับ 0.3 หมายถึงมีขนาดอิทธิพลในระดับปานกลาง (medium) ค่า effect size เท่ากับ 0.5 หมายถึงมี ขนาดอิทธิพลในระดับใหญ่ (large) ซึ่งส่วนใหญ่จะนิยมค่า effect size เท่ากับ 0.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ค่าอำนาจทดสอบ (power of test) เท่ากับ 0.95 (Hair, J. et al, 2010) ค่าองศาอิสระของโมเดล (df) เท่ากับ 340 ที่คำนวณจากสูตร $df = NI(NI+1)/2$ เมื่อ NI คือตัวแปรสังเกตได้เท่ากับ 19 ตัว ซึ่งได้ขนาด กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 360 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ ผู้รับบริการ บุคลากรภาครัฐ และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจะใช้แบบสอบถาม มาตรวัด 5 ระดับ (Likert, 1967) มีทั้งคำถามแบบ ปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด

การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้จัดเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ดังนี้ 1. ตรวจสอบความครบถ้วนของ คำตอบในแบบสอบถามแต่ละฉบับ 2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสและให้คะแนนแล้วไปบันทึกเข้าเครื่อง คอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมเพื่อให้ทราบลักษณะ การแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัวเป็นการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติพื้นฐานคือค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ประสิทธิผลของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรม ตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานพยาบาลใน ทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศใน ประเทศไทย	ค่าระดับความคิดเห็น			
		$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	ลำดับ ที่
	การยอมรับของผู้รับบริการ				
1	ท่านพร้อมแนะนำโรงพยาบาลที่ใช้บริการให้กับผู้อื่นที่ สนใจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศ	4.73	0.68	มากที่สุด	3
2	ท่านยอมรับในมาตรฐานการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศ ของโรงพยาบาล	4.77	0.58	มากที่สุด	2



ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานพยาบาลใน ทัศนะของผู้รับบริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศใน ประเทศไทย	ค่าระดับความคิดเห็น			
		$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	ลำดับ ที่
3	ท่านพร้อมจะประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรฐานการ ให้บริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศของโรงพยาบาลที่ ท่านใช้บริการกับสังคมทั่วไป	4.78	0.57	มากที่สุด	1
	รวม	4.76	0.53	มากที่สุด	
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
4	ท่านเห็นว่าบริการที่ท่านได้รับจากการศัลยกรรมตกแต่ง แปลงเพศตรงกับที่ท่านคาดหวัง	4.72	0.70	มากที่สุด	3
5	ท่านยอมรับในคุณภาพของผลลัพธ์จากการศัลยกรรม ตกแต่งแปลงเพศ	4.76	0.58	มากที่สุด	2
6	ท่านเห็นว่าภาพรวมของการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศ คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	4.80	0.47	มากที่สุด	1
	รวม	4.76	0.53	มากที่สุด	
	การอยู่รอดขององค์กร				
7	โรงพยาบาลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อาทิ การขยายการ บริการปรับปรุงสถานที่	4.91	0.46	มากที่สุด	1
8	โรงพยาบาลได้รับการยอมรับอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับ ศักยภาพการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย	4.90	0.51	มากที่สุด	2
9	โรงพยาบาลมีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในระดับ สากล	4.86	0.61	มากที่สุด	3
	รวม	4.89	0.45	มากที่สุด	
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.80	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 อธิบายได้ว่า ด้านการยอมรับของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) รวมทั้งคำถามรายข้อทั้งหมดมีระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านพร้อมแนะนำโรงพยาบาลที่ใช้บริการให้กับผู้อื่นที่สนใจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศ ($\bar{X}=4.73$) ท่านยอมรับในมาตรฐานการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศของโรงพยาบาล ($\bar{X}=4.77$) และท่านพร้อมจะประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศของโรงพยาบาลที่ท่านใช้บริการกับสังคมทั่วไป ($\bar{X}=4.78$) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) รวมทั้งคำถามรายข้อทั้งหมดมีระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านเห็นว่าบริการที่ท่านได้รับจากการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศตรงกับที่ท่านคาดหวัง ($\bar{X}=4.72$) ท่านยอมรับในคุณภาพของผลลัพธ์จากการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศ ($\bar{X}=4.76$) และท่านเห็นว่าภาพรวมของการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ($\bar{X}=4.80$) ด้านการอยู่รอดขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}=4.89$) รวมทั้งคำถามรายข้อทั้งหมดมีระดับมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อาทิ การขยายการบริการปรับปรุงสถานที่ ($\bar{X}=4.91$) โรงพยาบาลได้รับการยอมรับอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับศักยภาพ การคัดสรรคนตกต่งแปลงเพศในประเทศไทย ($\bar{X}=4.90$) และโรงพยาบาลมีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในระดับสากล ($\bar{X}=4.86$)

อภิปรายผล

1) ประสิทธิภาพของสถานพยาบาลในทัศนะของผู้รับบริการคัดสรรคนตกต่งแปลงเพศในประเทศไทย ประกอบด้วย

ด้านการยอมรับของผู้รับบริการ ได้แก่ มาตรฐานการคัดสรรคนตกต่งแปลงเพศของโรงพยาบาล การแนะนำโรงพยาบาลที่ใช้บริการให้กับผู้อื่นที่สนใจคัดสรรคนตกต่งแปลงเพศและการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการคัดสรรคนตกต่งแปลงเพศของโรงพยาบาลให้กับสังคมทั่วไป การยอมรับ เกิดขึ้นจากความเชื่อมั่นในชื่อเสียงและคุณภาพการให้บริการผ่านประสบการณ์การรับรู้ในอดีตทั้งจากการ รับฟัง การศึกษาข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และการทดลองหรือทดสอบจากการเข้าใช้บริการอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง จนเกิดเป็นความเชื่อมั่นและคาดหวังต่อการที่จะได้รับการที่มีมาตรฐานเหมือนกับการรับรู้ครั้งต่อ ๆ ไป ซึ่งยอมรับปรากฏให้เห็นถึงความจงรักภักดีในการใช้บริการซ้ำ หรือให้ข้อมูลชักชวนผู้อื่นให้สนใจใช้บริการใน รูปแบบเดียวกันนั้นต่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuwiruch, Jhundra-indra and Boonlua (2559) ศึกษา พบว่า การสร้างการยอมรับของลูกค้าถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ความเป็นเลิศทางการบริการกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานของ ณัฐวงศ์ พูนพล, กฤตยา แสงบุญ (2559) ศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงมีผลต่อการยอมรับของลูกค้า ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดให้ ความสามารถตรวจสอบได้เป็นตัวแปรแทรก

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความคาดหวังการบริการที่ท่านได้รับจากการคัดสรรคน ตกต่งแปลงเพศ การยอมรับคุณภาพของผลลัพธ์จากการคัดสรรคนตกต่งแปลงเพศและภาพรวมของการ คัดสรรคนตกต่งแปลงเพศคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการรับบริการบริการ จะเห็นว่ากระบวนการดำเนินการทาง ธุรกิจซึ่งตั้งอยู่บนรากฐานของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในฐานะลูกค้า ความพึงพอใจของผู้รับบริการถือเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการจนเกิดความ พึงพอใจ ความครบถ้วนตามความประสงค์ผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจสามารถสะท้อนผ่านผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ความพร้อมของระบบการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เสาวลักษณ์ มนูญญา (2560) ศึกษาพบว่า ระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วยที่มาใช้บริการผ่าตัด ภายหลังการใช้แนวคิดสลินในการจัดบริการพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลดำเนิน สะดวก และงานของ ลิน ซอ เหมียว, Sariyamon Tiraphat และเนตร หงษ์ไกรเลิศ (2559) ศึกษาพบว่า ผู้หญิงที่มีความรู้สูงกว่า มีการสนับสนุนทางสังคมที่มากกว่า และมีความพึงพอใจในการรับบริการฝากครรภ์ที่ สูงกว่ามีแนวโน้มที่จะใช้บริการฝากครรภ์คุณภาพสูงกว่าผู้ที่วางแผนที่จะกลับไปยังประเทศพม่า มีความรู้ ต่ำกว่า ได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่น้อยกว่า

ด้านการอยู่รอดขององค์กร ได้แก่ โรงพยาบาลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลได้รับการยอมรับอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับศักยภาพการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย และโรงพยาบาลมีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในระดับสากล จะเห็นได้ว่าการดำรงอยู่ของการทำธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในระยะยาวที่ยังคงได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการในฐานลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา ขณะเดียวกันองค์กรเองก็มีการปรับตัวผ่านวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความอยู่รอด เช่น การสร้างความร่วมมือกับธุรกิจที่คล้ายคลึง การร่วมระดมทุน การควบรวมกิจการ เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาบุคลากรซึ่งอยู่ในฐานะผู้ให้บริการมีความพร้อมในการสร้างผลิตภัณฑ์การให้บริการที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า และสามารถทำให้องค์กรธุรกิจนั้นยังคงดำเนินธุรกิจเดิมและสามารถขยายหรือต่อยอดธุรกิจได้อย่างยาวนานต่อไป มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชกฤษ นิธิธนาภรณ์ และคณะ (2560) ศึกษาพบว่า ผู้บริหารขององค์กรที่มีขนาดและอายุของกิจการต่างกัน มีความเห็นด้วยต่อความสำคัญของการอยู่รอดขององค์กรต่างกัน และงานของศุภศิรั สุวรรณเกษร (2560) ศึกษาพบว่า ออกแบบนโยบายที่เหมาะสมมีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรในกรณีการจัดการทรัพยากรเชิงธุรกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐควรมีนโยบายที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศระดับโลก เหมือนกับที่ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางประเทศท่องเที่ยวระดับโลก เพื่อนำรายได้จำนวนมากเข้าประเทศ
2. ภาครัฐควรมีนโยบายเรื่อง การรองรับเรื่องเพศสถานะทางกฎหมาย เพื่อแก้ไขปัญหาผู้ที่ทำการแปลงเพศแล้ว เนื่องจากมีเพศสภาพทางกายที่เปลี่ยนไปไม่สอดคล้องกับเพศกำเนิดในระบบทะเบียนราษฎร ทำให้เสียสิทธิต่าง ๆ ไป
3. สถานพยาบาลและผู้บริหารสถานประกอบการ ควรสร้างการยอมรับที่โดดเด่นในด้านต่าง ๆ ให้เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ เช่น มาตรฐานการผ่าตัดศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศ มาตรฐานการดูแลผู้เข้ารับบริการ มาตรฐานการจัดการคุณภาพสถานพยาบาล มาตรฐานด้านราคา ค่าใช้จ่าย ซึ่งการปรับปรุงในเรื่องเหล่านี้จะสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น เป็นจุดแข็งของธุรกิจการศัลยกรรมตกแต่งแปลงเพศในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- กาญจน์วชิ ธนโชติรุ่งสาทิศ. (2557). *ประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทย: ศึกษากรณีเส้นทางขนส่งจาก จังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ* (ดุชนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- กนกนันท์ ศรีรักษา และวริยา ล้ำเลิศ. (2558). การรับรองสถานะทางกฎหมายศึกษา กรณีการใช้คำนำหน้านามของบุคคลที่แปลงเพศ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 4(1), 9-21.
- นฤพนธ์ ดั่งวิเศษ. (2558). *มานุษยวิทยากับการศึกษาพฤติกรรมข้ามเพศและรักเพศเดียวกัน*. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2563, จาก <https://www.sac.or.th/databases/anthropology-concepts/articles/4>
- ผู้จัดการออนไลน์ 360. (2562). *คนไทยแห่พึ่งศัลยกรรมทำสวย ติด TOP 8 ของโลก มูลค่าตลาดทะลุ 5.5 หมื่นล้านบาท*. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2563, จาก <https://ibusiness.co/detail/9620000123207>

- ผู้จัดการออนไลน์. (2557). *หลัก 5 ข้อเลือกหมอคัลยกรรมความงาม แพทยสภาดันไทยเป็นคอสมेटิกฮับสู่เกาหลี*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <https://mgronline.com/specialscoop/detail/9570000116135>
- ยุทธนา สุวรรณประดิษฐ์. (2543). *สิทธิและเสรีภาพของรกร่วมเพศชายตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ: วิเคราะห์จากปัญหาของสังคมไทย* (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลินน ซอ เหมียว, Sariyamon Tiraphat และเนตร หงษ์ไกรเลิศ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับบริการฝากครรภ์คุณภาพของกลุ่มแรงงานข้ามชาติพม่าในโรงพยาบาลไทย: จังหวัดตากและสมุทรสาคร. *วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา*, 14(3), 45-57.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน. (2558). *ไทยกับความเป็น Surgical hub of Asia*. ค้นเมื่อ 22 มกราคม 2563, จาก http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=1020&filename=index
- ศุภศิริ สุวรรณเกษร. (2560). การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมเพื่อออกแบบนโยบายที่เหมาะสมสำหรับการจัดการทรัพยากรเชิงธุรกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. *วารสารปาริชาติ*, 30(3), 96-107.
- สุจิตรา พิทักษ์. (2558). ผลของการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพในคลินิกโรคความดันโลหิตสูง โดยเภสัชกรร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านใหม่หนองหอย อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย*, 5(2), 128-136.
- เสาวลักษณ์ มนูญญา. (2560). ผลการจัดบริการพยาบาลผ่าตัดตามแนวคิดเส้นต่อระยะเวลาการรอคอยและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลดำเนินสะดวก. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 9(1), 72-81
- Blackwood, E. (1985). Breaking the Mirror: The Construction of Lesbianism and the Anthropological Discourse on Homosexuality. *Journal of Homosexuality*, 11(3/4), 1-17.
- Bland, L. & Doan, L. (eds.) (1994). *Sexology Uncensored*. Chicago. The University of Chicago Press.
- Chuwiruch, W., Jhundra-indra, p. and Boonlua, S. (2559). กลยุทธ์ความเป็นเลิศทางการบริการกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *BU Academic Review*, 15(2), 144-160.
- Faul, F. et al. (2007). G*Power 3: a flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behav Res Methods*, 39(2), 175-91.
- Gibson, J. H., John, M. I., & James, H. D. (1982). *Organizations: Behavior Structure and Processes*. 4th ed. Austin, TX: Business Publications.
- International Society of Aesthetic Plastic Surgery. (2014). *ISAPS International Survey on Aesthetic/Cosmetic Procedures Performed in 2014*. Retrieved November 30, 2016, from <http://www.isaps.org/medical-professionals/isaps-global-statistics/>
- Krafft-Ebing, R. V. (1886). *Psychopathia Sexualis*. Stuttgart: Verlag Von Ferdinand Enke.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement. 90-95. New York: Wiley & Son.
- Zamuto, R. F. (1982). *Assessing Organizational Effectiveness*. New York: University of New York: Press.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

Online Shopping Via Application Shopee of Consumers in Bangkok

อรจิรา แก้วสว่าง¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และวราพร ดำรงค์กุลสมบัติ³

Aljira Kaewsawang¹, Chandej Charoenwiryakul² and Waraporn Dumrongkulsombat³

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Master of Arts Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

Email: aljirakaew@hotmail.com¹

Received: 2021-04-06; Revised: 2021-06-05; Accepted: 2021-06-07

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน (Shopee) กับปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T – test และ F - Test ผลการวิจัย พบว่า การเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการรักษา ความเป็นส่วนตัว ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการใช้บริการส่วนบุคคล และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การเลือกซื้อสินค้า, ออนไลน์, แอปพลิเคชัน

Abstract

The objective of this research paper were 1) to study the level of the online purchasing through the application Shopee of the consumers in Bangkok, and 2) to compare online marketing mix which the decision making buy products online through the application (Shopee) with different personal characteristic. The population used in the research is the population in the Bangkok area. Data were collected by questionnaires. Data were analyzed

to find mean and standard deviation, the differences were tested by using T – test and F – Test. The result of the research shows that the online shopping selection through the app. Application Shopee of consumers in Bangkok, in overall, in a high level. When considering each aspect, in descending order Product factors followed by the privacy factor. Price factor Distribution Channel Factors Personal service use factors, and marketing promotion factors, respectively. 2) personal factors of consumers differing in terms of education, occupation, and income with significance at the level of 0.05.

Keywords: Purchasing, Online, Application

บทนำ

ในปัจจุบันโลกของธุรกิจการค้าออนไลน์เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องมาจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคสะดวก รวดเร็ว ง่ายดายแค่เพียงปลายนิ้วสัมผัส ซึ่งในปี พ.ศ. 2557 ที่ผ่านมารัฐกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ของไทยได้เติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดด ปัจจัยที่สำคัญมาจากการที่ธุรกิจต่าง ๆ มองว่าเวลานี้ E-Commerce เป็นช่องทางการขายหลักในการเข้าถึงผู้บริโภค อีกทั้งยังมีการเข้ามาของผู้ให้บริการจากต่างประเทศ ทำให้เกิดการแข่งขันด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ทั้งการมีระบบชำระเงินออนไลน์ (Online Payment) ที่พัฒนาไปอย่างมากทั้งในด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ หรือการมีระบบจัดการสินค้าและขนส่งถึงปลายทางพร้อมเก็บเงิน ทั้งนี้มือถือสมาร์ทโฟนราคาถูกยิ่งถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้คนไทยเกือบทุกระดับสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนมากจึงสามารถใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน (application) ซึ่งสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากที่บ้าน ที่ทำงาน ที่มหาวิทยาลัย หรือที่ใดก็ตามที่อินเทอร์เน็ตเข้าถึง เพราะสามารถประหยัดเวลาในการออกไปเลือกซื้อสินค้าเองตามห้างร้านต่าง ๆ และยังเป็นตัวเลือกที่ดีสำหรับเหล่านักช้อปปิ้งที่ไม่มีเวลา อีกทั้งการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ในปัจจุบันนั้น มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม เช่น ในกรณีที่สินค้ามีปัญหาชำรุด เสียหาย หรือส่งผิดพลาด ฯลฯ บริษัทที่มีนโยบายมารองรับปัญหาเหล่านี้แล้ว ด้วยการคืนเงินหรือส่งคืนสินค้า รวมถึงการมีระบบตรวจสอบการชำระเงินและสถานะการจัดส่งสินค้าอีกด้วย

ระบบออนไลน์ มีการให้บริการเกี่ยวกับการขายสินค้าที่กำลังได้รับความนิยมในประเทศไทยและมีแนวโน้มการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะเสื้อผ้าแฟชั่น เนื่องจากวิถีชีวิตของผู้คนได้ปรับเปลี่ยนไปจากอดีต โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่น ซึ่งใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการใช้สมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์ไม่ว่าจะเป็นการค้าค้นคว้าหาความรู้ หรือเพื่อความบันเทิงต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วจากทุกมุมโลก เมื่อมีผู้ที่สนใจเรื่องเดียวกันเป็นจำนวนจึงมีการรวมตัวกัน และมีการจัดกิจกรรมร่วมกันในอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้เกิดเครือข่ายออนไลน์ เพื่อใช้เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการนำเสนอขายสินค้าต่าง ๆ สู่สาธารณะหรือเฉพาะกลุ่มสมาชิกได้ตามความต้องการ อีกทั้งยังมีการเปิดกว้าง ด้านการสื่อสารในรูปแบบของการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว โดยอย่างยิ่งในการใช้เครือข่ายออนไลน์ ในการสื่อสารการตลาด โดยในปัจจุบัน พบว่ามีการทำโฆษณาแบบออนไลน์ ค่อนข้างมาก เนื่องจาก



เป็นวิธีการที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ง่ายที่สุด โดยวิธีการจำหน่ายสินค้าแบบออนไลน์ ยังสามารถได้ตอบ ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอีกด้วย ในการขายสินค้าผู้ขาย ส่วนใหญ่จะมีการนำเสนอโปรโมชั่นต่าง ๆ สิทธิพิเศษต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งขึ้น เนื่องจากการขายสินค้าออนไลน์ มีการแข่งขันกันค่อนข้างมาก ใครราคาถูกกว่า คุณภาพดีกว่าก็จะอยู่ได้ แต่ถ้าหากราคาแพงก็ต้องหาโปรโมชั่นมาโปรโมตสินค้าของตนเพื่อให้ผู้ซื้อ เห็นถึงความแตกต่างและความเหนือกว่าของสินค้านั้นเอง

สำหรับการค้าขายออนไลน์ก็ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน เนื่องจากผู้บริโภคมีความมั่นใจและทัศนคติที่ดีในการซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น ทำให้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการซื้อขายผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) บริการตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ (E-Marketplace) หรือแอปพลิเคชัน (Application) นอกจากนี้การขายสินค้าออนไลน์ก็ทำได้สะดวกมากขึ้น เพราะมีช่องทางให้เลือกใช้งานได้หลากหลายช่องทาง ทั้งนี้ การค้าขายผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) ได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) ของไทยในปี 2559 มีมูลค่า 2.52 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.1 จากปี 2558 และปี 2560 คาดว่าจะเติบโตอีกประมาณร้อยละ 10 และในจำนวนนี้เป็นมูลค่าการค้าขายของผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก (SMEs) อยู่ที่ 5 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 37.2 โดยช่องทางที่ค้าขายมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) 2.7 แสนล้านบาท รองลงมาคือ บริการตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ (e-marketplace) และแอปพลิเคชัน (application) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560)

ดังนั้น เมื่อเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทภายในชีวิตประจำวันของประชาชนในปัจจุบัน มากยิ่งขึ้น ก็จะเป็นส่วนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค และพฤติกรรมในการซื้อสินค้าที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจที่จะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการตลาดออนไลน์มากยิ่งขึ้น หรือที่เรียกว่าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-Commerce ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ การนำเสนอขายสินค้าและบริการ การสื่อสาร ให้แก่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าได้มากยิ่งขึ้น และตรงตามความต้องการของลูกค้า ภาคธุรกิจจึงจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปเพื่อสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน (Shopee) กับปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูล อยู่ในช่วงเดือนมีนาคม – เดือนพฤษภาคม 2563

การทบทวนวรรณกรรม

ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจ

โมเดล 5 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (Consumer buying decision process)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคเป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคจะผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน ทั้งนี้ผู้บริโภคอาจจะข้ามหรือย้อนกลับไปขั้นตอนก่อนหน้านี้ก็ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริง ๆ และมีผลกระทบหลัง จากการซื้อ

1. การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) หรือการรับรู้ถึงความต้องการ (Need - recognition) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่เขาถืออยู่และสิ่งที่เขาต้องการซึ่งอาจเกิดขึ้นเอง หรือเกิดจากสิ่งกระตุ้น จากภายในและภายนอก รวมถึงความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านจิตวิทยา สิ่งเหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นถึงระดับหนึ่ง จะกลายเป็นสิ่งกระตุ้น ซึ่งบุคคลจะเรียนรู้ถึงวิธีที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นจากประสบการณ์ในอดีต ทำให้เขาว่าจะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่เกิดขึ้นอย่างไร (Armstrong & Kotler, 2015)

นักการตลาดต้องเข้าใจสิ่งกระตุ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค นักการตลาดต้องระลึกเสมอว่าระดับความต้องการของผลิตภัณฑ์เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้น นักการตลาดต้องจัดเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้านจังหวะเวลาเพื่อกระตุ้น ความต้องการ ซึ่งการโฆษณาหรือการขายโดยใช้พนักงานขาย จะช่วยทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงความต้องการในผลิตภัณฑ์

2. การค้นหาข้อมูล (Information search) เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการแล้วเขาจะค้นหาวิธีที่จะทำให้ความต้องการดังกล่าว ได้รับความพอใจ การค้นหาอาจกระทำ โดยสัญญาตามตัวอย่างรวดเร็ว หรืออาจต้องมีการใช้ความพยายามและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งบุคคลจะสามารถค้นหาข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนี้ 1) จำนวนของข้อมูลที่จะหาได้ 2) ความพอใจที่ได้รับจากการค้นหาข้อมูล 3) ผลที่เกิดขึ้นในภายหลังซึ่งผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้

3. การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of alternatives) เป็นขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้บริโภคประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับจากแต่ละทางเลือกของผลิตภัณฑ์ที่กำลังพิจารณาหลังจากที่ได้ค้นหาข้อมูลแล้วผู้บริโภคต้องประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ก่อนตัดสินใจ ในขั้นนี้ผู้บริโภคต้องกำหนดเกณฑ์การพิจารณาที่จะใช้สำหรับการประเมินผล ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาเป็นเรื่องของเหตุผลที่มองเห็น เช่น ราคา ความคงทน หรือคุณสมบัติของสินค้า เป็นต้น หรือเป็นเรื่องของความพอใจส่วนบุคคล แต่บางครั้งทางเลือกที่เป็นไปได้มีหลายทางเลือก ผู้บริโภคจะต้องพิจารณาเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) จากการประเมินผลพฤติกรรมในขั้นที่ 3 จะช่วยให้ผู้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือกผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด ความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อนั้น แตกต่างกัน โดยความตั้งใจซื้อมักจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase behavior) ในขั้นนี้ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบคุณค่าที่ได้รับจริง จากการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวัง ถ้าคุณค่าที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวัง

ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าคุณค่าที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าผู้บริโภคไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) ส่วนผสมการตลาดเป็นกลุ่มของเครื่องมือการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งทั้ง 4 เครื่องมือต้องใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย

ส่วนผสมการตลาดทั้ง 4 ประการนี้เป็นแนวความคิดดั้งเดิม ซึ่งจากแนวความคิดการตลาดโดยรวม ได้มีการปรับปรุงความเป็นจริงของการตลาดยุคใหม่ ใช้หลักของวิวัฒนาการของการบริหารการตลาดเพิ่มเติม นอกเหนือจาก 4Ps ซึ่งประกอบด้วย คนหรือพนักงาน (People) กระบวนการ (Process) โปรแกรม (Program) และผลการปฏิบัติงาน (Performance)

1. คน (People) ประกอบด้วย พนักงาน ลูกค้า หรือผู้บริโภค พนักงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จทางการตลาด การตลาดจะดีได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคคลในองค์กรซึ่งเป็นการตลาดภายใน พนักงานในองค์กรต้องมีความสามารถที่จะใช้เครื่องมือการตลาดด้วย นอกจากนี้การการตลาดจะต้องทำความเข้าใจผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายด้วย

2. กระบวนการ (Process) เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความคิดสร้างสรรค์วินัย และโครงสร้างที่นำมาสู่การบริหารการตลาด นักการตลาดต้องมีการวางแผนและตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ความคิดและแนวความคิดทางการตลาดเป็นศาสตร์และศิลป์ ซึ่งจะต้องให้มีบทบาทที่เหมาะสมรวมทั้ง สร้างสรรค์ให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในระยะยาว และสร้างภาพลักษณ์ ให้กับผลิตภัณฑ์/ บริการ และกิจกรรมการตลาด

3. โปรแกรม (Program) สะท้อนถึงกิจการที่มุ่งที่ผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย 4Ps ตามแนวคิดดั้งเดิม และกิจกรรมการตลาดอื่น ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารออนไลน์ หรือสื่อสารแบบอื่น ทั้งแบบดั้งเดิมและแบบใหม่ กิจกรรมเหล่านี้จะต้องบูรณาการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของธุรกิจ

4. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ผลการทำงานในการตลาดโดยรวม เป็นการวัดผลที่เป็นไปได้ ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้ทางด้านการเงิน และด้านอื่น (เป็นความสามารถทำกำไรและคุณค่าตราสำหรับลูกค้า) นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมายจริยธรรม และสิ่งแวดล้อมด้วย

จากแนวความคิด 4Ps ดั้งเดิมนำไปสู่แนวความคิดเรื่อง 4Cs ได้ดังนี้ (1) การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า (Customer solution) เป็นการสร้างสรรค์คุณค่าที่เกิดขึ้นจากกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product strategy) การออกแบบและการบริหารบริการ รวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (2) ต้นทุนของลูกค้า (Customer cost) ในที่นี้นักการตลาดจะต้องส่งมอบผลประโยชน์ให้กับลูกค้า เกินกว่าต้นทุนที่เค้าจ่าย นำไปสู่การเกิดคุณค่าสุทธิสำหรับลูกค้า (3) การจัดจำหน่าย (Place) ต้องคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของลูกค้า โดยอาศัย การบริหารช่องทางการตลาดแบบบูรณาการ การบริหารค่าปลีก ค่าส่ง และโลจิสติกส์ (4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ยึดหลักการสื่อสารถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ บริการให้กับลูกค้า โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ ทั้งใช้คนและใช้สื่อทั้งการสื่อสารดั้งเดิมและการสื่อสารด้วยระบบดิจิทัล/ออนไลน์ เพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดการรู้จักผลิตภัณฑ์/ บริการจากโครงร่างงานการบริหารการตลาด ซึ่งมุ่งที่ลูกค้าจะมุ่งที่คุณค่าสำหรับลูกค้า โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์ทางการตลาด เรียกว่า 4As ของการตลาด (4As of marketing) ดังนี้

1. ความสามารถในการยอมรับ (Acceptability) เป็นขอบเขตซึ่งผลิตภัณฑ์โดยรวมของธุรกิจที่สามารถตอบสนองได้เกินความคาดหวังของลูกค้า ตัวอย่าง ธุรกิจรีสอร์ทนอกจากจะมอบผลประโยชน์หลักของรีสอร์ทก็คือ ความเชื่อถือได้จากการเข้าไปพักอาศัย แล้วยังต้องสร้างให้เกิดการยอมรับด้านจิตวิทยา โดยการสร้างภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ตรา การให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ตำแหน่งที่มีคุณค่าในจิตใจของลูกค้า

2. ความสามารถและความเต็มใจที่จะจ่าย (Affordability) เป็นขอบเขตซึ่งลูกค้าเป้าหมายเต็มใจที่จะจ่าย ซึ่งประกอบด้วย 2 ทักษะ คือ ด้านเศรษฐศาสตร์ (ความสามารถที่จะจ่าย) และด้านจิตวิทยา (ความเต็มใจที่จะจ่าย) ดังนั้น การนำเสนอผลิตภัณฑ์ ต้องให้มีประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับมากกว่าราคา (ต้นทุน) ที่ลูกค้าต้องจ่าย ถือว่าลูกค้าได้คุณค่าสุทธิจากการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการนั้น

3. ขอบเขตที่ลูกค้าพร้อมที่จะเข้าถึงผลิตภัณฑ์ (Access ability) เป็นขอบเขตซึ่งลูกค้าสามารถที่จะเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้อย่างสะดวก ตัวอย่าง บริษัท ขายรองเท้าในกีฬาก็ที่ประสบความสำเร็จจะต้องพัฒนาวิธีการที่มีนวัตกรรมเพื่อส่งมอบคุณค่าในด้านการจัดจำหน่าย คือ มีจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าชั้นนำอย่างทั่วถึง

4. การรู้จัก (Awareness) เป็นขอบเขตที่ลูกค้าได้รู้จักผลิตภัณฑ์/ บริการ จากการได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้รู้จักลักษณะผลิตภัณฑ์ ได้สนใจให้ทดลองใช้ และการสนใจให้ซื้อซ้ำส่งผลทำให้เกิดการรู้จักตรา และมีความรู้เกี่ยวกับตรานั้น ซึ่งจะนำไปสู่การที่ลูกค้าบอกต่อและซื้อซ้ำในที่สุดได้ผลสอดคล้องกับ สุดาพร กุณพลบุตร (2557) ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mixed) หมายถึงองค์ประกอบโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่นำเสนอสู่ผู้บริโภคปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการตลาดสี่ชนิดที่มักเรียกกันว่า 4Ps ดังต่อไปนี้

4.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้า หรือบริการที่จะเสนอขายสู่ผู้บริโภค เช่น บริษัท เครื่องสำอางคลินิก มีลิปสติกเป็นผลิตภัณฑ์ออกจำหน่าย ในขณะที่บริษัท สิวาย มีกางเกงยีนส์เป็นผลิตภัณฑ์ออกจำหน่าย เป็นต้น

4.2 ราคา (Price) หมายถึง ราคาของสินค้า หรือบริการ ที่ผู้บริโภคต้องจ่าย เพื่อให้ได้สินค้านั้น ๆ ราคาจะต้องมีมูลค่าสูงกว่า ต้นทุนของสินค้า หรือบริการ เพื่อจะได้เกิดส่วนต่างเป็นผลกำไรให้แก่กิจการ เช่น บริษัท คลินิกจำหน่ายลิปสติกในราคาแท่งละ 750 บาท สายการบินแอร์เอเชียพยายามเสนอขายตั๋วเครื่องบินในราคาต่ำกว่าสายการบินอื่น เป็นต้น

4.3 สถานที่ (Place) หมายถึง ช่องทางในการนำสินค้า เสนอขายสู่ผู้บริโภค เช่น ตลาดสดซูเปอร์มาร์เก็ต การจำหน่ายสินค้าทางไปรษณีย์ ทางอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ ในปัจจุบันมีการขายสินค้าที่เป็น Application ผ่านออนไลน์ทางโทรศัพท์ หรือมีการจำหน่ายสินค้า อื่น ๆ เช่น Magazine online เป็น E-marketing หรือ Digital marketing สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้เร็วมาก

5. การส่งเสริมการจำหน่าย (Promotion) หมายถึง กระบวนการส่งเสริม และกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาใช้สินค้า และผลิตภัณฑ์ของกิจการ เช่น การที่เครื่องสำอางคลินิกมีของแถมในบางเทศกาล หรือกางเกงยีนส์ สิวายมีการลดราคาในบางช่วง หรือการที่บริษัทผู้ผลิตมีการโฆษณาเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคสนใจ และเกิดความต้องการได้และมีเพิ่มเติมอีก 3P ได้แก่ บุคคล (People) สภาพทางกายภาพ (Physical) และกระบวนการ (process) ปัจจัยที่เพิ่มนี้บางครั้งเรียกรวมกันว่า 7P โดยปัจจัยที่เพิ่มจะเห็นได้ชัดเจน ในกรณีของตลาดธุรกิจบริการ

สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดจะหมายถึงการผสมกันระหว่างผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย และราคา ที่ถูกออกแบบเพื่อความพึงพอใจในการและเป็นสินค้าในตลาดเป้าหมาย และยังได้ผลสอดคล้องกับ อีริกตี นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2557) เปรียบเสมือนการเป็นพ่อครัวที่ทำหน้าที่ในการปรุงส่วนผสมต่าง ๆ ของอาหารให้เข้ากัน เพื่อให้ได้อาหารที่มีรสชาติอร่อย ถูกใจลูกค้า นั่นเอง ส่วนผสมดังกล่าวนี้ ก็เปรียบเสมือนเครื่องมือหรือวิธีการต่าง ๆ ในการบริหารการตลาด ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกลยุทธ์การตลาดที่ได้วางไว้ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวนี้ได้รับการพัฒนาเรื่อยมาจนเป็นที่รู้จักกัน ในปัจจุบันว่าส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) ซึ่งประกอบด้วย เครื่องมือที่สำคัญ 4 ประเภท ที่มักจะนิยมเรียกกัน ว่า 4P's คือ 1. Product (ผลิตภัณฑ์) 2. Price (การกำหนดราคา) 3. Place (การจัดจำหน่าย) 4. Promotion: communication (การส่งเสริมการตลาด หรือการสื่อสารทางการตลาด)

สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารหน่วยงานทางการตลาดจะต้องระลึกถึงอยู่เสมอก็คือ การประสานสอดคล้องกัน ของส่วนประสมการตลาดต่าง ๆ เนื่องจากในอดีตการตลาดมักจะเน้น ความสำเร็จในกิจกรรมการขาย ตัวสินค้าสำเร็จรูป (Manufactured goods) เป็นหลัก ดังนั้น ส่วนประสมการตลาด (4Ps) จะมุ่งเน้นให้เข้ากับการตลาดสินค้าเป็นหลัก แต่เพียงอย่างเดียวด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้การตลาด บริการ ไม่ได้มีการเอาใจใส่เท่าที่ควรเราต่างก็ทราบกัน ดีว่าบริการมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากสินค้า โดยทั่วไป คือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ และที่สำคัญ บริการยัง ขึ้นอยู่กับ ระยะเวลาเป็นหลัก ดังนั้น ส่วนประสมการตลาด บริการ จึงต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นจากส่วนผสมการตลาดของสินค้า โดยทั่วไป ส่วนผสมการตลาดบริการประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประเภท

หลัก (7Ps) ดังต่อไปนี้

1. The service product (ผลิตภัณฑ์บริการ)
2. Pricing the service (การกำหนดราคาบริการ)
3. Place (การจัดจำหน่าย)
4. Promotion: Communication of the service (การสื่อสารการตลาดบริการ)
5. People (บุคคล) หมายถึง ปัจจัย ด้านบุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการส่งมอบบริการ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการรับรู้ของลูกค้าด้วย เช่น ทรัพยากรบุคคลของกิจการ ลูกค้า และลูกค้าอื่นๆ
6. Process (กระบวนการในการให้บริการ) หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการผลิต และนำเสนอบริการให้กับลูกค้า
7. Physical Evidence (หลักฐานทางกายภาพ) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้า และกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จับต้องได้ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวก หรือสื่อสารบริการนั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) ได้ขนาดตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง เพื่อความแม่นยำของข้อมูลในการเก็บตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.2) มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี (ร้อยละ 43.8) รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 40.0) อายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 10.0) และอายุ 51 – 60 ปี (ร้อยละ 6.2) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 60.8) รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 28.5) รองลงมา อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการ นักเรียน นักศึกษา อาชีพอื่น ๆ และอาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท (ร้อยละ 31.0) รองลงมา รายได้ 25,001 – 35,000 บาท รายได้ 35,000 – 45,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท รายได้ 45,001 – 50,000 บาท และรายได้มากกว่า 50,000 บาท ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการใช้บริการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตารางที่ 1 การเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

โดยภาพรวม	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	อันดับ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.00	0.57	มาก	1
2. ปัจจัยด้านราคา	3.97	0.70	มาก	3
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.97	0.72	มาก	4
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.93	0.71	มาก	6
5. ปัจจัยด้านการใช้บริการส่วนบุคคล	3.96	0.67	มาก	5
6. ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	3.98	0.84	มาก	2
รวม	3.97	0.49	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.57$) รองลงมา ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.84$) ปัจจัยด้านราคา ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.70$) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.72$) ปัจจัยด้านการใช้บริการ

ส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.67$) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	21.930	3	7.310	38.959	0.000**
	ภายในกลุ่ม	74.302	396	0.188		
	รวม	96.232	399			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	16.600	2	8.300	41.378	0.000**
	ภายในกลุ่ม	79.632	397	0.201		
	รวม	96.232	399			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	26.844	5	5.369	13.903	0.000**
	ภายในกลุ่ม	152.148	394	0.386		
	รวม	178.992	399			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	23.327	5	4.665	25.213	0.000**
	ภายในกลุ่ม	72.905	394	0.185		
	รวม	96.232	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee โดยภาพรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับสินค้าบนแอปพลิเคชันออนไลน์ (Shopee) มีความหลากหลาย มีคุณสมบัติตรงตามข้อมูลที่ได้ใส่ไว้ในส่วนของข้อมูลของสินค้า และมีบริการหลังการขาย เทียบเท่ากับการซื้อสินค้าผ่าน Off-Line เช่น สอบถามการใช้งานหลังการขาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตาภา ทัดหอม (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจและคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ ของผู้บริโภคออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับราคาสินค้าบนแอปพลิเคชันออนไลน์ (Shopee) ที่สามารถเปรียบเทียบราคากับการขายสินค้าทางช่องทางอื่นได้อย่างสะดวก สามารถต่อรองราคาสินค้ากับเจ้าของร้านได้ และมีราคาที่คุ้มค่ากับคุณสมบัติของสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ เกียรติศิริ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทำอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ 15,000 – 25,000 บาท แอปพลิเคชันขายสินค้าออนไลน์ที่เลือกใช้มากที่สุดคือ Lazada ความถี่ในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ 1 – 2 ครั้ง/เดือน จำนวนเงินในการซื้อสินค้าส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อ 300 – 500 บาท สินค้าและบริการที่กลุ่มตัวอย่างนิยมซื้อผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์มากที่สุดคือ เสื้อผ้า/เครื่องแต่งกาย

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับแอปพลิเคชันออนไลน์ (Shopee) มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ มีความสะดวกในการซื้อสินค้า และสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็ว และหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพงษ์ วรรณสุทธิ์ (2560) การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่าน Facebook live ผลการวิจัยพบว่า (1) เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพ รายได้งบประมาณ การซื้อต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ได้ร้อยละ 71

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับโปรโมชั่น และกิจกรรมให้เข้าร่วมบนแอปพลิเคชันออนไลน์ (Shopee) สื่อในการโฆษณาของแอปพลิเคชันออนไลน์ (Shopee) มีการเข้าถึงได้ง่าย เช่น Banner และเงื่อนไขในส่วนลด หรือคูปองต่างๆ บนแอปพลิเคชันออนไลน์ (Shopee) มีความเหมาะสมและใช้งานได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัสสียา ดาฮา (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 23 – 24 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,000 บาท ขึ้นไป มีความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีใช้งาน 8 ปี ขึ้นไป และมีประสบการณ์จากการซื้อสินค้าออนไลน์ ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่น 8 ปี ขึ้นไป ผู้บริโภคให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก และในด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากเช่นกัน ผลการเปรียบเทียบความสำคัญ พบว่า นักศึกษาเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญในด้านส่วนประสมการตลาด (4P's) ไม่แตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญในด้านส่วนประสมการตลาด โดยรวมแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญในด้านส่วน

ประสมการตลาด โดยรวมแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญ ในด้านส่วนประสมการตลาด โดยรวมแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี แตกต่างกัน พบว่า ให้ความสำคัญในด้านส่วนประสมการตลาด แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีประสบการณ์จากการซื้อสินค้าออนไลน์ ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่น แตกต่างกันให้ความสำคัญในด้านส่วนประสมการตลาด ด้านประสบการณ์จากการซื้อสินค้าออนไลน์ ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่น โดยรวมพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

5. ปัจจัยด้านการใช้บริการส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับบนแอปพลิเคชันออนไลน์ (Shopee) เจ้าหน้าที่ (Contact Center) สามารถตอบกลับ และมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในทันที มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ (Contact Center) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า โปรโมชั่น แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกชกร กลุพฤกษ์ (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ ของกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์ มีผลทำให้การเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค แตกต่างกัน ในขณะที่ความแตกต่างกัน ของช่องทางในการซื้อจำนวนเงินที่ใช้ในแต่ละครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้ และสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุด มีผลทำให้การเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความไว้วางใจ กับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค โดยวิธีสถิติ Multiple linear regression พบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจ มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด กับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค โดยวิธีสถิติ Multiple linear regression พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในส่วนของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ในขณะที่ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ไม่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ประกอบการ และผู้บริโภค จำนวน 10 ราย จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาในการเดินทางไปซื้อสินค้า สามารถซื้อสินค้าทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา โดยสามารถเปรียบเทียบราคาได้ช่วยให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าได้ในราคาที่ถูกลงกว่าการซื้อจากร้านทั่วไป ในมุมมองของผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญ กับการลดต้นทุนด้านการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าและการให้บริการหลังการขายทำได้รวดเร็วขึ้น โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ขายได้โดยตรง เพื่อขอรับบริการหลังการขาย สอบถามข้อมูล และการแก้ปัญหาหลังจากซื้อสินค้าไปแล้วด้านการพัฒนาธุรกิจออนไลน์ ทั้งผู้ขายและลูกค้า มีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ มุ่งเน้นเรื่องการขนส่งสินค้าที่รวดเร็ว สินค้าไม่เสียหายและเน้นให้มีการบริการหลังการขายที่เป็นธรรม ผู้ขายมีความรับผิดชอบหากสินค้ามีข้อบกพร่อง รวมถึงราคาขายที่เป็นธรรมจะช่วยให้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้นได้ รวมทั้งมีการเอาใจใส่ดูแลจากองค์กรภาครัฐ เพื่อให้ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อสินค้า มีความมั่นใจในการซื้อ-ขาย สินค้าทางออนไลน์

6. ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก



ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับ มีการเก็บข้อมูล ข้อมูลความลับของลูกค้าได้อย่างปลอดภัย เช่น อีเมล เบอร์ติดต่อ ที่อยู่ เป็นต้น มีการแจ้งนโยบายความเป็นส่วนตัวได้อย่างชัดเจน และมีการเปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้าเพื่อในการทำธุรกรรมทางการค้าให้สำเร็จเท่านั้น เช่น การจัดส่งสินค้า เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 33 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ซื้อสินค้าบ่อยที่สุด คือ Facebook ประเภทสินค้าที่ซื้อบ่อยที่สุด คือ สินค้าแฟชั่น โดยจะซื้อเดือนละ 2-3 ครั้ง และจำนวนเงินเฉลี่ยที่ใช้ในการซื้อแต่ละครั้งจะต่ำกว่า 1,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านบุคลากรและคุณภาพของสินค้า ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านภาพลักษณ์ของสินค้าและร้านค้า และด้านข้อมูลร้านค้า ข้อมูลสินค้าและกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การเปรียบเทียบระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน (Shopee) ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ มโนปราโมทย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 23 – 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท เอกชน มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,000 – 30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้อเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความถี่ในการซื้อสินค้าผ่านอินสตาแกรมเดือนละ 1 ครั้ง และส่วนใหญ่ซื้อสินค้า ครั้งละ 500 – 1,000 บาท ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสงขลา ผลวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ชั่วโมง สินค้าที่ซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ คือ เสื้อผ้า เหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย และมีงบประมาณในการซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 300 – 500 บาท/ครั้ง นอกจากนี้ผู้บริโภคยังให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคที่มีอายุ รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับส่วนประสม

ทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านประเภทของสินค้าความถี่ในการใช้บริการและงบประมาณในการซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

1. สินค้าต้องตรงกับความต้องการของผู้ซื้อ และต้องเป็นตราหือที่มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จัก และสินค้าควรจะมีแตกต่างจากร้านอื่น
2. ควรต้องมีราคากระป๋องให้ชัดเจน ควรมีราคาจัดส่งที่เหมาะสม ควรมีส่วนลดบ้างเมื่อลูกค้าทำการสั่งซื้อในปริมาณมาก
3. ควรมีการจัดส่งสินค้าที่ตรงตามเวลาที่กำหนด มีช่องทางการชำระค่าสินค้าที่มีความหลากหลายมากกว่าเดิม
4. ควรมีการจัดส่งให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เว็บไซต์ต้องมีความพร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา
5. ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย และการคืนกำไรให้ลูกค้าประจำ เช่น การลดราคา ฟรีค่าจัดส่ง เมื่อซื้อสินค้าครบยอดตามที่กำหนด
6. ควรเพิ่มการสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้ซื้อสินค้าในครั้งถัดไปให้ราคาที่ถูกลง

เอกสารอ้างอิง

- จิตาภา ทัดหอม. (2558). การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจและคุณภาพของระบบสารสนเทศซื้อที่มีผลต่อการตัดสินใจสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- จิระพงษ์ วรรณสุทธิ. (2560). การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่าน Facebook live (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- จุฑารัตน์ เกียรติธัมมิ. (2558). พฤติกรรมในการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ยยา. (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิ พรินท์.
- นัมสลิยา คำขำ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนนทบุรี ในด้านส่วนประสมการตลาด (4P's). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- บงกชกร กลุฬฤกษ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ ของกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์ (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิภาวรรณ มโนปราโมทย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์ และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). ผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2559. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.etda.or.th>.
- สุดาพร กุณทลบุตร. (2557). หลักการตลาดสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มีแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์. (2560). ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลา.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2015). *Marketing : An introduction*. Boston, MA : Pearson Education.
- Best, J. W. (1981). *Research in Education* (3 rd ed.). Englewood cliffs, New Jersey : Prentice. Hall.
- Cochran, W.G., (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.

การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหาร
ส่วนตำบลกุกาสิงห์ อำเภอกษेत्रวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

Strengthening Motivation in the Work of Local Employees of Kukasing
Subdistrict Administrative Organization Amphoe Kaset Wisai Roi Et Province

ยุทธศักดิ์ ชูประเสริฐ

Yutthasak Chuprasoe

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: ychuprasoe@gmail.com

Received: 2021-04-06; Revised: 2021-06-05; Accepted: 2021-06-07

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุกาสิงห์ อำเภอกษेत्रวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุกาสิงห์ จำนวน 68 ราย ใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุกาสิงห์ อำเภอกษेत्रวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุกาสิงห์ เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุกาสิงห์ มากกว่าด้านอื่น ๆ คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะการพัฒนาจุดเด่นของพนักงานในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ โดยการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่เหมาะสม ส่วนปัจจัยด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเฉพาะงานที่ทำอยู่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม

คำสำคัญ: การเสริมสร้างแรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน, องค์การบริหารส่วนตำบล



Abstract

Research studies on strengthening motivation in the work of local employees of Kukasing Subdistrict Administrative Organization Amphoe Kaset Wisai Roi Et Province. It aims to study and compare strengthening motivation in the work of local employees. Job description, responsibility, job progression, job success, and respectability. The sample is a local employee 68 cases of Kukasing Subdistrict Administrative Organization. Using purposive sampling method. Questionnaires were used as a tool to collect the data. Statistics used to analyze data include percentage, average, standard deviation, hypothesis test using t-test statistics, and one-way variance analysis.

The research found that: Factors affecting Strengthening Motivation in the work of local employees of Ku Ka Sing, Subdistrict Administrative Organization Kaset Wisai Roi et Province. The overall picture is at the highest level. By the local staff of Ku Ka Sing Sub-District Administrative Organization Agreed that the motivation for the work of local employees Ku Ka Sing Sub-District Administrative Organization More than any other aspect is the success of 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 the society.

Keywords: Strengthening Motivation, Performance, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ขึ้น ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงาน ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน ย่อมส่งผลกระทบทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน ดังนั้นผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหามา เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอ และไว้วางใจได้ ประการที่สำคัญผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าพนักงานแต่ละคน มีศักยภาพและมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจที่ดีได้ และสามารถดำเนินงานทุกอย่างให้เป็นไปได้ด้วยความราบรื่น ฉะนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการจูงใจ เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถและเต็มใจที่จะดำเนินงาน ผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่ดีจะต้องรู้จักวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานเป็นภาระสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึง โดยการศึกษากระบวนการและเทคนิคต่างๆ ในการสร้างแรงจูงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี เต็มใจและศรัทธาเพื่อผลสำเร็จของงานแรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับ หรือ

แรงผลักดันและ เป็นความพยายามในการที่จะทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรได้รับการตอบสนอง ผู้บริหารควรที่จะได้ศึกษาและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้ภาวะที่มีการโน้มน้าวใจ การจูงใจที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากกว่าพนักงานที่ถูกปล่อยให้ปฏิบัติงานโดยขาดการจูงใจ ซึ่งจะกลายเป็นข้อจำกัดอันนำไปสู่การหมดกำลังใจในการทำงานในท้ายที่สุด แรงจูงใจยังเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดบุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ดังนั้นการจูงใจนับว่าเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งในทักษะการบริหาร และเมื่อสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทั้งผู้บริหารองค์กรและพนักงานก็จะยิ่งก้าวไปสู่สัมฤทธิ์ผลได้มาก ซึ่งจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ (ดารณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ, 2545)

การปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบันโดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริงองค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลางมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอนและมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระและมีอำนาจอิสระในด้านการคลังเช่นการจัดเก็บภาษีและการจัดหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดจัดทำงบประมาณได้เองรวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายมีการบริหารงานด้วยตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลางซึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นนี้จะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่นเป็นข้าราชการหรือพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง(ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2557)

ดังนั้นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้าเกิดจากผลที่ได้จากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่มีความตั้งใจมั่นในการปฏิบัติงาน การร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจะก้าวหน้า หรือถดถอย อย่างไรนั้นผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์ในการจูงใจ ชี้้นำให้ทุกคนปฏิบัติตาม การสร้างแรงจูงใจ การบำรุงขวัญของพนักงาน โดยเชื่อมโยงกับแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ด้านความรู้ ความสามารถ จริยธรรมและคุณธรรม นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งอีกอย่างหนึ่ง ก็คือ ความพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคคลที่มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักวิธีสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในองค์กร เพื่อการโน้มน้าวจิตใจของพนักงานให้เกิดความรักความผูกพันร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พุฒเทศความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจังและให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนที่มีต่อหน่วยงาน และความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่จึงกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรหากพนักงานในองค์กร ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ และ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีการขาดงานลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ แต่ในทางตรงกันข้ามแล้ว หากพนักงานมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมจะมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะช่วยให้เกิดผลประโยชน์ที่เกื้อกูล ต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ มีความสนใจศรัทธาและเชื่อมั่นหน่วยงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชา มีความเสียสละและรับมอบงานอย่างเต็มความสามารถ แรงจูงใจจะเป็นพลังที่ชี้และผลักดันไปสู่เป้าหมายของการทำงาน แรงจูงใจมาจากฐานคติที่ว่า โดยทั่วไปแล้วพนักงานอาจได้ทำงานเต็มความสามารถเท่าที่ตนมีอยู่เสมอไป ซึ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากแรงจูงใจของพนักงานนั้น ๆ โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีแนวทางการปฏิบัติงานที่แน่นอน ระดับในการทำงานจะสม่ำเสมอและมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงควรที่จะกล่าวได้อย่างยิ่งว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนพลังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมแต่ละบุคคลได้ใช้ ความสามารถในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย แรงจูงใจถือเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดวิถีการดำเนินชีวิตประจำวัน ของบุคคล และยังรวมถึงพฤติกรรมที่คนใช้ในการตอบสนองต่อสรรพสิ่งที่อยู่รอบตัวนั้น ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองต่อการเข้าร่วมโครงการที่มีความเสี่ยงสูง การหัวเราะชอบใจ การพักผ่อนหย่อนใจหรือการเสริมสร้างการที่แรงจูงใจ (Motivation) เป็น “พลังจากภายในตัวคนที่กระตุ้นให้คนใช้ความพยายาม (Effort) ยืนหยัด (Persistence) และกำหนดทิศทางเชิงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง” (เทพพนม เมืองแมน และสวริ่ง สุวรรณ, 2540)

ดังนั้นแรงจูงใจของพนักงานจึงมีผลต่อผลงานองค์การ และถือเป็นงานส่วนหนึ่งของผู้บริหารที่จะต้องจูงใจพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี ในการศึกษาแรงจูงใจช่วยให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานใช้ความพยายามกระทำการอย่างหนึ่ง และสาเหตุที่พนักงานยืนหยัดในการกระทำในสิ่งนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนช่วยในการอธิบายถึงทิศทางเชิงพฤติกรรมที่บุคลากรใช้ในการประพฤติปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อแรงกระตุ้น ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความต้องการที่แตกต่างกัน



2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุลาสิงห์ อำเภอกะชัง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุลาสิงห์ อำเภอกะชัง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตในด้านพื้นที่/ประชากรของการศึกษา คือ พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุลาสิงห์ อำเภอกะชัง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 68 ราย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าจากการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุลาสิงห์ อำเภอกะชัง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจได้แก่ ความสำเร็จของงาน (achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) ลักษณะงานความรับผิดชอบ (responsibility) ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยเป็นตัวแปรที่ผู้ศึกษาได้กำหนดขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการศึกษา ตัวแปรอิสระที่ศึกษามีจำนวน 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตามที่ศึกษามีจำนวน 5 ตัวแปรคือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือ

การทบทวนวรรณกรรม

แรงจูงใจเป็นความต้องการ ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดบุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ในองค์การผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่ดีจะต้องรู้จักวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานเป็นภาระสำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึง โดยการศึกษากระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี เต็มใจ และศรัทธาเพื่อผลสำเร็จของงาน แรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับ หรือแรงผลักดันและ เป็นความพยายามในการที่จะทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การได้รับการตอบสนอง ผู้บริหารควรที่จะได้ศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแรงจูงใจซึ่งมีมากมายหลายและต่างก็มีความคล้ายคลึง และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่ง

กันและกัน ดังนั้น จึงควรนำเสนอแรงจูงใจที่เห็นว่าสำคัญและเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่ง รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ได้แบ่งทฤษฎีการจูงใจต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theory of Motivation) เป็นทฤษฎีที่จะมุ่งที่การกำหนดความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานซึ่งประกอบด้วย (1) ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological) (2) ความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychological) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการตอบสนอง เพื่อลดหรือขจัดความต้องการนั้นให้หมดไป

2. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theory) จะมุ่งที่การแสวงหาความเข้าใจในกระบวนการความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Processes) ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล

3. ทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theory) จะมุ่งที่วิธีการต่าง ๆ ในกระบวนการควบคุมพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสม (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2003) โดยจะมุ่งที่การสังเกตพฤติกรรมมากกว่าความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ดังนั้น ทักษะการเสริมแรงจะเกิดขึ้นจากการสังเกตตัวบุคคล เพื่อทราบถึงผลลัพธ์กับการทำงาน (Work-related Outcomes) ซึ่งมีคุณค่าในระดับสูง

ในปี ค.ศ.1940 David McClelland (วิภาพร มาพบสุข 2543) ได้ นำเสนอ AAP ว่ามนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน และความต้องการเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ การถ่ายทอดทางพันธุกรรม เขาพบว่าความต้องการเกิดขึ้นภายหลังระหว่างที่มีชีวิตอยู่ หมายความว่า คนไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ ติดตัวมาแต่กำหนดแต่เรียนรู้จากประสบการณ์ของชีวิตในภายหลัง โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement Needs) หมายถึง บุคคลมีความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ได้ผลสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หรือสูงกว่ามาตรฐานพยายามที่เอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จบุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีบุคลิกลักษณะชอบการแข่งขัน ย่อมมีความรับผิดชอบสูงชอบงานที่ท้าทายความสามารถ และมีความชำนาญในการวางแผนเพื่อให้งานไปสู่เป้าหมาย คนที่มีความต้องการนี้จะทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับงานอย่างเต็มที่ที่จะมีความมุ่งมั่นในการแข่งขันกันทำงานต้องการทำงานคนเดียวโดยลำพังและเกิดความพอใจในความสำเร็จของงานที่ทำอันเป็นการให้รางวัลแก่ตัวเอง ดังนั้น คนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีความชอบในงานมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 งานที่คนคนเดียวรับผิดชอบในผลงานที่ทำ
- 1.2 งานที่ต้องทำให้สำเร็จและมีเป้าหมายในการทำงานสูงและท้าทาย
- 1.3 งานที่มีผลสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคลที่ต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น จากการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีความต้องการในเรื่องนี้สูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน และต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการมีส่วนร่วมจะชอบทำงานลักษณะดังต่อไปนี้

- 2.1 งานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2 งานที่ก่อให้เกิดความเป็นมิตรกับคน

2.3 งานที่นำมาให้เกิดการยอมรับจากสังคม

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ และต้องการอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันเพื่อให้ตนเองอยู่ในสถานภาพเหนือคนอื่น และรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคนที่มีความต้องการอำนาจจะใช้งานจริงจังให้คนมีพฤติกรรมตามที่ต้องการมีอิทธิพลต่อคน และเหตุการณ์ ลักษณะของผู้ที่ต้องการอำนาจมีความชอบที่จะทำงานต่อไป

3.1 งานที่สามารถควบคุมคนอื่นได้

3.2 งานที่ส่งผลกระทบต่อคนและเหตุการณ์

3.3 งานที่ทำให้สาธารณชนยอมรับและสนใจ

จากทฤษฎีของ McClelland ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการใน 3 ประการดังกล่าวจะผลักดันให้บุคคลต่อสู้ ดิ้นรน และทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของตนเอง แต่ความรุนแรงในการต่อสู้จะขึ้นอยู่กับระดับความต้องการและความสามารถของบุคคลแต่ละคนที่มีไม่เท่ากัน

วิภาพร มาพบสุข (2543) ได้กล่าวถึงเทคนิควิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องค้นหาวิธีการในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคลากรในองค์การมีความต้องการ มีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งใช้เทคนิค 5 ประการ ดังนี้

1. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยงาน การใช้เทคนิคในข้อนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความรู้สึกว่าการงานนั้นมีคุณค่า และไม่มีความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงานที่จำเจ ผลจากการใช้เทคนิคในข้อนี้จะทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นมีความภาคภูมิใจ ขยันหมั่นเพียร และทุ่มเทเวลาและอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในขณะเดียวกันพนักงานเกิดความรู้สึกที่เป็นอิสระที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนอย่างเต็มที่ รวมทั้งเกิดความสุขที่ได้ทำงาน ไม่ใช่เกิดความรู้สึกว่าถูกบีบบังคับให้ทำงานการจูงใจด้วยงาน

2. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่นิยมกันมาก

3. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน

4. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องค์การวันหนึ่งๆ เป็นเวลาหลายชั่วโมง ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรจัดสภาพแวดล้อมในลักษณะที่จูงใจหรือกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่อยากจะทำงาน ขยันทำงาน และเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การนี้ สภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจของพนักงานที่สำคัญ

5. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยสวัสดิการต่าง ๆ สวัสดิการที่จะช่วยจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย มีความสุข และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ

จากการศึกษาพอสรุปได้ว่าการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ สิ่งที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กรโดยการกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคลที่จะได้รับการกำหนดเกณฑ์การให้รางวัลเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็ม

ใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เต็มความสามารถของคนที่มียุ่ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจน จึงพยายามนำแนวคิดทางแรงจูงใจมาปรับใช้ทั้งในด้านการออกแบบงานการวางระบบแรงจูงใจการจัดการในการให้รางวัลและพิจารณาความดีความชอบตลอดจนการสร้างบรรยากาศและระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอกษัตริย์จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนประชากรทั้งสิ้น 68 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอกษัตริย์จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนประชากรทั้งสิ้น 68 คน โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอกษัตริย์จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอกษัตริย์จังหวัดร้อยเอ็ดที่ได้รับกลับคืนมา

2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอกษัตริย์จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.3 เปรียบเทียบระดับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอกษัตริย์จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการทดสอบค่า (t-test Independent

3.4 เปรียบเทียบระดับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอกษัตริย์จังหวัดร้อยเอ็ดในแต่ละด้านจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้

1. การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด แสดงว่าพนักงานเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลภายนอกผู้บริหารยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ดังตาราง

ตารางที่ 1 การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม

การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.49	0.70	มากที่สุด	1
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.41	0.78	มากที่สุด	3
3. ด้านการยอมรับนับถือ	4.25	1.00	มากที่สุด	5
4. ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.44	0.74	มากที่สุด	2
5. ด้านความรับผิดชอบ	4.37	0.82	มากที่สุด	4
รวม	4.39	0.78	มากที่สุด	

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานมีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานเมื่อพนักงานได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือเรื่องที่พนักงานใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่พนักงานได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ความสามารถและความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

1.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อพนักงานมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมตามความสามารถ และพนักงานต้องการทำงานกับหน่วยงานจนเกษียณอายุอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือเรื่องที่พนักงานมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่วนเรื่องที่ยังคงการบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์มีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

1.3 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์เห็นว่าการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาราย

ประเด็นคำถามพบว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์มีความเห็นว่าคุณค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานกรณีบุคคลภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถของพนักงานและไว้วางใจมอบหมายงานที่สำคัญให้พนักงานทำ ส่วนเรื่องที่งานที่พนักงานทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคมมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์เห็นว่าการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์มีความเห็นว่าคุณค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานในการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือองค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์มีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่งานที่พนักงานทำมีความท้าทายความสามารถอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

1.5 ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์เห็นว่าการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์มีความเห็นว่าคุณค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานในเรื่องของปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ส่วนเรื่องที่พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

2. การเปรียบเทียบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์ที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น : ด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบพบว่าเพศที่ต่างกันมีความเห็นต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านที่พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์เห็นว่ามากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด แสดงว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลภายนอกผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลภูเก้าสิงห์ยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต แก้วทึง (2560) ได้ทำการศึกษา แรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจรผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน และเงินเดือน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลตามณี แสงผ้าย (2557) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของ บุคลากรเทศบาลเมืองปทุมธานีผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อศึกษา ในด้านต่าง ๆ พบว่าบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานในด้านความรับผิดชอบสูงสุดรองลงมาด้านความสำเร็จ ของงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านลักษณะงานด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความมั่นคงในการ ทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านนโยบาย และการพัฒนาด้านสภาพการทำงานด้านความก้าวหน้า และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ

2. เปรียบเทียบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหาร ส่วนตำบลภูเกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหาร ส่วนตำบลภูเกาสิงห์ที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น : ด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อการ เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเกาสิงห์ อำเภอเกษตร วิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอดุลย์ ทองแก้ว (2551) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์การและแรงจูงใจการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะ งานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ พบว่าเพศที่ต่างกันมีความเห็นต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลภูเกาสิงห์ต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงานได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงานและใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง งานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างยาก แต่พนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลภูเกาสิงห์ก็เต็มใจทำกัน จนสำเร็จ

2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน องค์การบริหารส่วนตำบลภูเกาสิงห์ต้องสนับสนุนพนักงาน ส่วนท้องถิ่นในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมตามความสามารถมีโอกาสได้รับการสนับสนุน ในเรื่องการศึกษาต่อ ดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานส่วนท้องถิ่นนั้น คือ การที่พนักงานมักทุ่มเทกำลังกายและความคิด ให้กับงานส่งผลให้มีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

3. ด้านการยอมรับนับถือ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเกาสิงห์โดยผู้บังคับบัญชาต้องยอมรับในความรู้ ความสามารถของพนักงานส่วนท้องถิ่นและไว้วางใจมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำเพื่อเป็นการพัฒนาการทำงาน

ของพนักงานส่วนท้องถิ่นและเป็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

4. ด้านลักษณะงานที่ทำ องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ต้องมีการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่เหมาะสม มีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

5. ด้านความรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ต้องส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีการทำงานที่ดีมีปริมาณงานที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงานเมื่อพบอุปสรรคพนักงานส่วนท้องถิ่นทำงานที่รับผิดชอบจนสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรศึกษาเปรียบเทียบกับพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่อไป

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

เอกสารอ้างอิง

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- วิภาพร มาพบสุข. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อดุลย์ ทองแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลจิตเวชภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สาธิตแก้วทึง. (2560). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจร* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ลดามณี แสงฝ้าย. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปทุมธานี* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ดารณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2545). *ทฤษฎีการจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2003). *Organizational Behavior*. (9thed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้าง
ในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

Satisfaction of Volunteer Tourists in Administration of Elephant Camp
in Mae Taeng District, Chiang Mai Province

นนทวิทย์ วินัยกุลพงศ์

Nonthawit Winaikulpong

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: nwinaikulpong@hotmail.com

Received: 2021-05-11; Revised: 2021-06-08; Accepted: 2021-06-09

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) กำหนดประชากรคือนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้างของปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 62 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 18 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 5,001 - 10,000 USD ใช้ระยะเวลาต่อการฝึกช้างไทย 1 - 4 สัปดาห์ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครมีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้เพื่อฝึกช้างไทย เพื่อเรียนรู้ว่าช้างสามารถฉลาดได้อย่างไร รองลงมา คือ เพื่อแสวงหาความรู้ในการฝึกช้าง และเพื่อประสบการณ์ ตามลำดับ 2) การวิเคราะห์หาค่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ รองลงมา คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเรียนรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ 3) จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่าแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร, การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร, ปางช้าง, จังหวัดเชียงใหม่

Abstract

The study of satisfaction of volunteer tourists in the administration of elephant camp in Mae Taeng District of Chiang Mai province was conducted using mixed methods with quantitative and qualitative approaches to research in combination. Samples were the group of 62 volunteer tourists, who visited the elephant camp in Mae Taeng District of Chiang Mai province to voluntarily take care of elephants in the camp.

Results from data analysis revealed the following: 1) Concerning the demographic characteristics of respondents, the majority of them were female of 40 persons, and male of 22 persons. Most of them were bachelor's degree holders in the age range of 18-35 years old, being employees of private companies with income range between USD 5,001 – 10,000. The majority of them spent 1-4 weeks in elephant training programs with most of them having the objective to learn how elephants could be intelligent, followed by those with objectives to learn about training techniques and to gain new experience respectively. 2) Analysis on level of satisfaction among volunteer tourists in the administration of the elephant camp in Mae Taeng District of Chiang Mai province revealed that most of them had the highest level of satisfaction in general, and considering each aspect of their satisfaction, results also revealed the highest level of satisfaction in all aspects with the highest rating on food and facilities, followed by trustworthiness, learning, reliability, and environment respectively in descending order. 3) Results from hypothesis test relative to the satisfaction level of volunteer tourists and administration of the elephant camp in Mae Taeng District of Chiang Mai province, classified by demographic characteristics revealed differences among those in different age ranges, levels of income, education, and occupation.

Keywords: Volunteer Tourist, Volunteer Tourism, Elephant Camp, Chiang Mai Province

บทนำ

ประเทศไทย ตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ของ ทวีปเอเชีย ในพื้นที่ที่เรียกว่า "คาบสมุทรอินโดจีน" ซึ่งอยู่ระหว่างกลางของดินแดนใหญ่ 2 บริเวณ คืออินเดียทางตะวันตก และจีนทางตะวันออกเฉียงใต้ อันเป็นที่ตั้งของประเทศไทยเรียกว่า "แหลมทอง" หรือ "สุวรรณภูมิ" (รวีทต บุญเกียรติ, 2562) ปัจจุบันประเทศไทย ประกอบด้วย 77 จังหวัด และเชียงใหม่ เป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่มีภูมิประเทศเป็นเขาสูง มีทรัพยากรป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ และมีธรรมชาติที่สวยงาม นอกจากนี้ ยังมีความหลากหลายทางศิลปวัฒนธรรม ทำให้จังหวัดเชียงใหม่ เป็นที่นิยม และเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยวเป็นจำนวนมาก จังหวัดหนึ่งของประเทศไทย จึงทำให้ภาคอุตสาหกรรมบริการของ



จังหวัดเชียงใหม่เติบโตเป็นอย่างยิ่ง แต่สถานที่ที่ียวรูปแบบหนึ่งที่กำลังกลายเป็น “โลโก้” ของที่นี่ไปแล้ว เห็นจะได้แก่ปางช้างซึ่งมีอยู่หลายแห่ง

ปางช้างแต่ละแห่งมีลักษณะการดำเนินงานซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก นั่นคือ นำเสนอการแสดงของช้าง แสนรู้และการนั่งช้าง โดยแต่ละแห่งจะพยายามดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยการชูทำเลที่เดินทางไปมาได้อย่างสะดวก และการเพิ่มกิจกรรมอื่น ๆ เสริม เช่น บริการทัวร์ ล่องแพ ขี่เกวียนเที่ยวมั่วว เดินป่า เยี่ยมชมหมู่บ้านชาวเขา เป็นต้น (รวีทัต บุญเกียรติ, 2562)

ในอดีต ช้างเป็นส่วนสำคัญในการสร้างชาติ และมีคุณูปการอย่างมากต่อสังคมไทย ตราสัญลักษณ์ชื่อสถานที่ รวมถึงประวัติศาสตร์แสดงให้เห็นว่าช้างได้ผูกพันกับสังคมไทยเป็นเวลาช้านานมาแล้ว อาทิ การเป็นราชพาหนะและยุทธปัจจัยในการออกศึกสงคราม ขนส่งลำเลียงเสบียงและอาวุธ นอกจากนี้ช้างเผือกยังถูกใช้เป็นเครื่องบรรณาการเชื่อมสัมพันธไมตรีกับเมืองต่าง ๆ และเป็นรัตนะ 7 สิ่ง คู่บารมีขององค์พระมหากษัตริย์ ในยุคบ้านเมืองสงบ ช้างเป็นสินค้าส่งออกสำหรับคนชั้นสูงที่ค้าขายได้ และในการว่างเว้นจากศึกช้างส่วนหนึ่งถูกนำมาใช้ลากซุงและเป็นพาหนะสำหรับการเดินทางในป่าเขา จะเห็นได้ว่าในอดีตช้างสัมพันธ์แนบแน่นกับสังคมมนุษย์ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ศาสนา และ ศิลปวัฒนธรรม ต่อมาเมื่อประเทศไทยเริ่มมีความเจริญมากขึ้น การคมนาคมขนส่งสะดวกสบาย บทบาทของช้างจึงถูกลดทอนความสำคัญและศักดิ์ศรีลงมาเรื่อย ๆ จนเป็นเพียงแค่ “สัตว์ชนิดหนึ่ง” และหลายคนมีทัศนคติว่าช้างเป็นภาระของสังคม ไม่รู้ไม่เข้าใจถึงปัญหาของช้าง กลับมองช้างเป็นปัญหา ช้างถูกทิ้งถูกขว้าง ถูกลดความสำคัญและในขณะเดียวกันถิ่นที่อยู่อาศัยของช้างก็กำลังถูกมนุษย์ทำลายจนไม่เหลือ ปัจจุบัน มีช้างหลายเชือกที่ถูกทำร้าย และใช้งานอย่างหนัก ทำให้บางเชือกทรมาน บาดเจ็บ และพิการ (กรีนพีซ ไทยแลนด์, 2562)

Thai Elephant Home เป็นแคมป์ช้างเล็ก ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร แห่งหนึ่งใน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเจ้าของคือ คุณเสถียร ใจคำ เป็นเจ้าของ เริ่มจากแนวคิดที่ คุณเสถียร มองเห็นปัญหาจากการที่ชุมชนเริ่มเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ปางช้างบางแห่งมักจะเอาช้างไปปลุกไว้ในป่า เพื่อให้หากินในป่า ลดต้นทุนของอาหารช้างและการเข้ามาของสถานที่ที่เยอะมากขึ้น ทำให้ป่าเริ่มถูกทำลาย จึงเริ่มพูดคุยและเกิดการรวมตัวกันปลูกป่าต้นน้ำ และไม่ให้นำช้างเข้าไปหากินในป่า ทำให้เกิด หนองไม้และพืชพันธุ์ในป่าที่เคยเริ่มหายไปได้กลับมาเป็นป่าที่สมบูรณ์อีกครั้ง

นอกจากนี้ คุณเสถียร ใจคำ ยังมีแนวคิดเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยได้เป็นต้นแบบของการอนุรักษ์อย่างยั่งยืน มีการปลูกผักปลอดสารพิษ การทำแนวต้นไม้ป่า การรักษาสภาพแวดล้อมให้เป็นไปตามธรรมชาติมากที่สุด โดยไม่ปรุงแต่ง หรือ ปรับแต่งสถานที่ของปางช้างแต่อย่างใด เมื่ออาสาสมัครเข้ามาทำงานที่ปางช้าง ต้องเรียนรู้วิถีชีวิตของช้างทั้งหมด ปฏิบัติภารกิจเหมือนกับเป็นควาญช้าง เช่น พาช้างเข้าป่าเพื่อหาอาหาร อาบน้ำแช่ เก็บซี่ช้าง นอกจากนี้ ยังเรียนรู้คำสั่งเบื้องต้น เช่น หมอบ ยืน หยุด เป็นต้น มีกิจวัตรประจำวันเหมือนควาญช้างทุกประการ โดยมีควาญช้างของ Thai Elephant Home คอยเป็นพี่เลี้ยง สอนการเป็นควาญช้างให้แก่อาสาสมัคร ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ว่าเพราะเหตุไร เราถึงต้องใช้ ตะขอ เพื่อให้ช้างทำตามคำสั่ง ไม่ใช่เป็นการทรมานสัตว์ แต่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับบังคับสัตว์ใหญ่ให้ทำตามคำสั่ง โดยไม่ได้ทำร้าย เพราะควาญช้างก็มีความรักและผูกพันกับช้างที่ตนเลี้ยง ซึ่งนักท่องเที่ยวทั่วไปไม่เข้าใจในวิถีของการเลี้ยงช้าง (เสถียร ใจคำ, 2561)

ปัจจุบัน Thai Elephant Home มีช้างที่ทำงานกับที่นี่ 14 เชือก และมีช้างเด็กที่ยังไม่ได้ทำงานอีก 5 เชือก ซึ่งจัดไว้ให้อยู่อีกที่หนึ่ง พร้อมกับช้างใหญ่ และคนที่คอยดูแล ถือว่าเป็นเนอร์สเซอร์ อนุบาลช้าง เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเติบโตขึ้นไป โดยนักท่องเที่ยวสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทั้ง 2 แห่ง นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครจะมีความรู้ช้างคอยดูแล ตัวต่อตัว โดยความรู้ช้างจะคอยแนะนำและสอนชีวิตความรู้ช้างให้แก่ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ส่วนใหญ่ 95 เปอร์เซ็นต์ เป็นชาวต่างชาติ และคนไทยรู้จักที่นี่ น้อยมากตั้งแต่เปิดมา 10 ปีแล้ว (พันธ์ทิพย์เว็บไซต์: ออนไลน์) อย่างไรก็ตาม ยังไม่เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้าง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครของปางช้าง แห่งนี้ ต่อการจัดการของปางช้างเพื่อนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็น นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้าง ในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งต้องการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัครเพื่อดูแลช้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนทางในการจัดการการบริหารปางช้างให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีประโยชน์ในการวางแผนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ของปางช้าง เพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครเกิดความสนใจ และนำไปสู่การตัดสินใจเดินทางมาเป็น อาสาสมัครในปางช้าง อำเภอ แม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อันเป็นการสร้างรายได้ให้ธุรกิจปางช้าง อีกทั้งยัง เผยแพร่ วิถีชีวิต และวัฒนธรรมของคนไทยที่ผูกพันกับช้าง ซึ่งเป็นสัตว์ประจำชาติมาอย่างยาวนาน ให้ไปสู่ สายตาชาวต่างชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้างของปางช้าง ในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้างที่มีต่อการบริหารจัดการของ ปางช้างในจังหวัด เชียงใหม่
3. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการสมัครเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้างจำแนกตามลักษณะ ทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเป็นอาสาสมัคร

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร และความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธี วิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และ คุณภาพ (Qualitative Approach) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้าง ของปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 62 คน จากปางช้าง Thai Elephant Home โดยใช้ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติ พรรณนาใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ t-test, One Way ANOVA เพื่อ



เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แนวทางการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling Method) โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นเครื่องมือหลัก โดยการเลือกประชากรที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ของวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มประชากรแบบก้อนหิมะ เป็นเครื่องมือรอง (Snowball Sampling Technique) จำนวนของผู้ให้ข้อมูลพิจารณาจากการซ้ำของข้อมูลและความอึดตัวของข้อมูลที่ได้รับ โดยตัวอย่างประชากรได้แก่นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร จำนวน 8 คน และใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อความถูกต้อง ความสอดคล้องกัน และ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 18 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 5,001 - 10,000 USD ใช้ระยะเวลาต่อการฝึกฝนช้างไทย 1 - 4 สัปดาห์ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครมีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้เพื่อฝึกช้างไทย เพื่อเรียนรู้ว่าช้างสามารถฉลาดได้อย่างไร รองลงมา คือ เพื่อแสวงหาความรู้ในการฝึกช้าง และเพื่อประสบการณ์ ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์หาค่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ รองลงมา คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเรียนรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อม ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

การจัดการปางช้าง	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.91	0.377	มากที่สุด	4
2. ด้านความไว้วางใจ	4.94	0.221	มากที่สุด	2
3. ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่	4.95	0.171	มากที่สุด	1
4. ด้านการเรียนรู้	4.92	0.260	มากที่สุด	3
5. ด้านสภาพแวดล้อม	4.85	0.582	มากที่สุด	5
ภาพรวม	4.91	0.286	มากที่สุด	

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การจัดการปางช้าง	ผลการเปรียบเทียบ				
	เพศ	อายุ	การศึกษา	รายได้	อาชีพ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	-	✓	-	✓	-
2. ด้านความไว้วางใจ	-	✓	-	✓	-
3. ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่	-	✓	-	✓	-
4. ด้านการเรียนรู้	-	✓	-	✓	✓
5. ด้านสภาพแวดล้อม	-	✓	✓	✓	-
ภาพรวม	-	✓	-	✓	-

*หมายเหตุ ✓ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
 - ไม่แตกต่างกัน

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ ด้านการเรียนรู้ และด้านสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามอายุ และจำแนกตามรายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีอายุและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ ด้านการเรียนรู้ และด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.3 จำแนกตามการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเรียนรู้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำประเด็นมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ รองลงมา คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเรียนรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งนั่นหมายความว่า การจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่เป็นไปตามแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ



ในส่วนของความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) โดยความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของ นักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวราศาสตร์, 2546) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (expect quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้ 1) การเป็นมืออาชีพ และมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน 2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้ทันที 3) การที่สามารถเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ 4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติและผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ในทันทีที่สามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ 6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล บำรุงวงศ์ไทย (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ Trekkingthai.com พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับ Trekkingthai.com ด้านทีมงานในระดับพอใจมาก และด้านโปรแกรมทัวร์ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะ ทางกายภาพ และด้านกระบวนการตอบรับในระดับพอใจ นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มการกลับมาใช้ บริการแน่นอนและมีแนวโน้มการแนะนำต่อแน่นอน โปรแกรมท่องเที่ยวที่ไปบ่อยที่สุดคือ ทริปเดิน ป่า สิ่งจูงใจที่เลือกใช้บริการทัวร์ เพราะมีคนรู้จักแนะนำมากที่สุด

2. จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่าแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ โดยผู้วิจัยพบว่านักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีอายุและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันทุกด้าน โดยนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่าทุกกลุ่มอายุ และนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีรายได้ 25,001 USD ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่าทุกกลุ่มรายได้ด้วย ทั้งนี้เนื่องด้วยมีความแตกต่างระหว่างบุคคลตามทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนามาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง

(stimulus-response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory) และนำมาประยุกต์ใช้ (Defleur, 1989) อธิบายว่าบุคคล มีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ สติปัญญา และความสนใจ เป็นต้น และความแตกต่างนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพทาง สังคมและวัฒนธรรมทำให้มีพฤติกรรมการสื่อสารและการเลือกเปิดรับสารที่ต่างกัน หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีที่สำคัญ คือ 1) บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและสภาพจิตวิทยา 2) ความแตกต่างกันดังกล่าวนี้เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้ 3) บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันจะได้รับการเรียนรู้ที่ต่างกัน และ 4) การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อถือ และบุคลิกภาพที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Matura Suansri (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านองค์ความรู้ด้านการจัดการ และดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิกุลแก้ว สุขขำ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิมและตลาดน้ำแบบจำลอง พบว่า รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยังพบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีผลทำให้การกลับมาท่องเที่ยวตลาดน้ำแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

แนวคิดการบริหารจัดการของคุณเสถียร ใจคำ มีความชัดเจน และมาถูกแนวทาง ดังจะเห็นได้จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างของ Thai Elephant Home และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ความรู้ช้างจำนวน 6 คน ทำให้ทราบว่า พวกเค้ามีความสุขกับงานที่ทำ และแต่ละคนก็ทำงานที่ปางช้างนี้ ไม่ต่ำกว่า 5 ปีขึ้นไป พวกเค้ามีความสุขผูกพันกับช้าง และ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร (ปริดา คอโมแฮ: สัมภาษณ์) การจัดการปางช้างแห่งนี้ สามารถนำไปเป็นต้นแบบสำหรับปางช้างอื่น ๆ ภาครัฐควรโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้นักท่องเที่ยวรู้จักปางช้างแห่งนี้มากขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสมัครมาเป็นอาสาสมัคร อันเป็นการนำรายได้สู่จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นการยกระดับความเป็นอยู่ของช้างไทย ซึ่งเป็นสัตว์คู่บ้านคู่เมืองของประเทศไทย



เอกสารอ้างอิง

- กรีนพีซ ไทยแลนด์.(2562). *สังคมไทยกับช้าง*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2562, จาก <https://www.greenpeace.org/archive-thailand/news/blog1/blog/17469/>
- นฤมล บำรุงวงศ์ไทย. (2551). *ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ Trekkingthai.com* (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รวีทัต บุญเกียรติ. (2562). *ที่ตั้งของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2562, จาก <https://www.baanmaha.com/community/threads/>
- ปรีดา คอโหมแอ. *หัวหน้าควาญช้าง Thai Elephant Home*. สัมภาษณ์ 2 พฤศจิกายน 2561.
- พิกุลแก้ว สุขขำ. (2557). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิม และตลาดน้ำแบบจำลอง (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มติชน ออนไลน์.(2562). *ฝรั่งชอบมากล่องปางช้างที่ “แม่ตะมานเชียงใหม่” วันนี้ไม่ได้มีแค่ “ช้างโซว์” นักท่องเที่ยวแห่พาช้างแซ่โคลนคึกคัก*. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2562, จาก <https://mgronline.com/local/detail/9610000016579>
- มธุรา สวนศรี. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี.วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 11(1), 69-79.*
- รวีทัต บุญเกียรติ. (2562). *ปางช้าง เชียงใหม่ อีกมุมหนึ่งที่น่าไปสัมผัส*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2562, จาก <https://travelblog.expedia.co.th/travel-experience/15151/>
- วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เสถียร ใจคำ. สัมภาษณ์ 18 พฤศจิกายน 2561
- DeFleur, M.L., Sandra, B.R.(1989). *Theories of Mass Communication*. (5thed.). London: Longman.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.

การจัดการและคุณภาพของสินค้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการให้บริการตลาดโรงเกลือ
Management and the Quality of Product Effect to
Rong Kluea Market Service Efficiency

นพดล บุรณนัฐ

Nopadol Burananuth

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: nopadol.b@hotmail.com

Received: 2021-04-06; Revised: 2021-06-24; Accepted: 2021-06-25

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพของสินค้า การจัดการ และการประชาสัมพันธ์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตลาดโรงเกลือ วิธีดำเนินการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย คือประชาชนที่มาซื้อของที่ตลาดโรงเกลือ เครื่องมือที่ใช้คือตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า ความคงทน ความทันสมัย การวางแผน ความสะดวก การแบ่งเขตพื้นที่ร้านค้า ช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ: การจัดการ, คุณภาพของสินค้า, ประสิทธิภาพในการให้บริการ, การประชาสัมพันธ์

Abstract

The purpose of this research was to study the relationship between the quality of product, management, public relations, and service efficiency to Rong Kluea Market Service Efficiency. The population and sample size for 400 simple random samplings were selected from the people at Rong kluea Market. The methods of data analysis consist of multiple regression analysis. The findings revealed that endurance, modernization, planning, convenience, zoning, communication, speed, and reliability affect service efficiency.

Keywords: quality, management, public relation, efficiency



บทนำ

ตลาดโรงเกลือ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ตลาดคลองลึก ตั้งอยู่ที่บ้านโรงเกลือ ตำบลคลองลึก อำเภอรัญประเทศ ห่างจากตัวอำเภอรัญประเทศ จว.สระแก้ว ไปทางทิศตะวันออกด้วยทางลาดยางอย่างดี ประมาณ 6 กิโลเมตร ลักษณะเป็นเรือนแถวไม้มุงสังกะสีแบ่งเป็นล็อก ๆ มีจำนวนร้านค้ามากกว่า 2000 ร้านค้า เดิมทีสินค้าส่วนใหญ่มาจากประเทศกัมพูชา มีทั้งสินค้าพื้นเมืองของชาวกัมพูชา จีน รัสเซีย และสินค้าของไทยบ้างบางส่วน เช่นเครื่องทองเหลืองทั้งเก่าและใหม่ขัดเงา เครื่องกระเบื้อง ถ้วยชาม ฝักราคาถูก เครื่องใช้ไฟฟ้า ปลากอบ เครื่องจักสาน และเครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ และสินค้าอื่น ๆ อีกมากมาย ตลาดโรงเกลือ เป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุด มูลค่าการเก็บภาษีศุลกากรในยุคที่การค้าเฟื่องฟู เคยเก็บภาษีได้มากเป็นลำดับที่ 2 รองจากท่าเรือคลองเตยเท่านั้น ในอดีตตรงบริเวณนั้นเป็นสถานที่ใช้เก็บเกลือ เพื่อนำไปขาย ให้กับชาวกัมพูชานำไปใช้ทำปลาเค็ม ต่อมาความจำเป็นต้องใช้เกลือลดน้อยลง ประกอบกับเกิดการสู้รบภายในประเทศกัมพูชา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2522 - 2536 ทำให้ชาวกัมพูชาประสบกับทุกข์ภัย ประเทศไทย จึงได้เข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว (ประวัติจังหวัดสระแก้ว, 2562)

ตลาดโรงเกลือจัดเป็นตลาดที่ขายเครื่องอุปโภค บริโภค เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จำเป็นแก่การดำรงชีพ แต่ในปัจจุบันตลาดโรงเกลือ ได้พัฒนาขึ้นมาเป็นตลาดชายแดนที่มีขนาดใหญ่โตมาก มีสินค้าราคากุณานาชนิด ทั้งของไทย เขมร เวียดนาม จีน มาวางขายให้กับประชาชนทั่ว ๆ ไปและนักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อกัน ในแต่ละวันจะมีประชาชนเข้ามาจับจ่าย ซื้อของในตลาดโรงเกลือ เฉลี่ยวันละ 10,000 คนเป็นอย่างน้อย แต่เนื่องจากปัจจุบันนี้ การค้าขายของตลาดโรงเกลือมีสภาวะการค้าขายที่ไม่ดีตลาดซบเซาลงอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากไม่มีนักท่องเที่ยว หรือผู้ค้าเดินทางมาจับจ่ายซื้อของในพื้นที่ตลาด ซึ่งปัจจุบันมีการขยายตลาดออกไปในบริเวณโดยรอบหลายร้อยไร่ จากปกติที่เคยมีรถจอดจำนวนมาก และปริมาณการจราจรคับคั่งอย่างมากตั้งแต่เช้า แต่สภาพตลาดในปัจจุบันแทบไม่มีคนเดิน มีแต่คนขาย ไม่มีคนซื้อ ซึ่งเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ (กรุงเทพมหานคร, 2560)

เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วจึงทำให้ต้องการทราบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของตลาดโรงเกลือให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา คุณภาพของสินค้า การจัดการและการประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตลาดโรงเกลือ

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพของสินค้า (ประกอบด้วย ความคงทน ความทันสมัย และความแตกต่าง) การจัดการ (ประกอบด้วย การวางแผน ความสะดวก และการแบ่งเขตพื้นที่ร้านค้า) และการประชาสัมพันธ์ (ประกอบด้วย ช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตลาดโรงเกลือ



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลและรายละเอียด สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจตลาดต่าง ๆ ในการดำเนินกิจการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาการให้บริการ เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการ ที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้การประกอบธุรกิจการขายสินค้าตามตลาดประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ แรงงาน เงินและวิธีดำเนินการ หรือประกอบการที่มีคุณภาพสูงสุดในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ หัวหน้าต้องมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อจะได้คิดช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่องานไม่ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนด หลักประสิทธิภาพในการบริหารที่ดีประกอบไปด้วย (1) การประหยัดต้นทุน (2) ประหยัดทรัพยากร (3) ประหยัดเวลา (4) เสร็จทันกำหนด และ (5) ผลผลิตที่ได้มีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือ (CGG, 2019) นอกจากนั้นแล้วประสิทธิภาพในการบริหารงานต้องเป็นการปฏิบัติการที่ต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนร่วมทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น จากการศึกษาของ นพดล บุรณันท์และพลอมร ธรรมประทีป (2559) พบว่า ความสะดวก กระบวนการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสุภาพของบุคลากรและความน่าเชื่อถือมีผลกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Spacy (2019) ที่อธิบายว่า ผลของการดำเนินการทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ (1) ประสิทธิภาพการเงิน (2) ผลผลิตของแรงงาน (3) ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (4) ความประหยัด (5) การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (6) กระบวนการทำงาน และ (7) ผลตอบแทนการลงทุน

คุณภาพของสินค้า หมายถึง คุณลักษณะของสินค้าที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี คุณภาพของสินค้าวัดจากประสบการณ์ของผู้ใช้สินค้า คุณภาพจะดีหรือไม่ดีอย่างไร ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ หากผู้ใช้นำไปใช้ได้ผลดี ก็จะบอกว่าสินค้านั้นดี หากไม่ดี ก็จะบอกว่าสินค้านั้นไม่ดี สำหรับองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้เกิดคุณภาพของสินค้าที่ดีก็คือ คน เครื่องจักร และวัตถุดิบ หากส่วนประกอบทั้ง 3 มีคุณภาพ ไม่บกพร่อง และไม่มี ความผันแปรก็จะทำให้กระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการควบคุมความผันแปรด้วยการเลือกบุคคลที่มีคุณภาพ มีทักษะความรู้ เครื่องจักรทันสมัย และวัตถุดิบที่นำมาใช้นั้นดีก็จะส่งผลถึงการมีคุณภาพของสินค้าด้วย (IM 2, 2019)

ปกติจะประเมินคุณภาพของสินค้าต่าง ๆ จากการพิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้าน คือ (1) สมรรถนะ (Performance) เป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ เช่น วิทยุจะต้องมีเสียงที่ดี รถยนต์จะต้องเคลื่อนที่ได้ไม่ติดขัด หรือปากกาจะต้องเขียนหนังสือและวาดภาพได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น (2) ลักษณะเฉพาะพิเศษ (Features) ซึ่งเป็นคุณสมบัติรองในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ ที่เพิ่มขึ้นจากคุณสมบัติเบื้องต้น และกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ๆ เช่น การตั้งเวลาเปิด-ปิดของวิทยุ อุปกรณ์



อำนวยความสะดวกในรถยนต์ หรือสีและความสะดวกในการพกพาของปากกา เป็นต้น (3) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่ ความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะสามารถทำงานได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ภายใต้กรอบระยะเวลาและสถานการณ์ที่กำหนด เช่น อาหารกระป๋องจะมีสภาพตามที่ผู้บริโภคต้องการ และจะไม่เน่าเสียก่อนถึงวันหมดอายุ ถ้าถูกเก็บไว้ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (4) ความสอดคล้องตามที่กำหนด (Conformance) ผลิตภัณฑ์สามารถดำเนินงานได้ตามรายละเอียดที่ทางบริษัทแจ้งไว้ในข้อกำหนด เช่น ยาหรืออาหารเสริมต้องให้ผลตามเอกสารกำกับ เป็นต้น (5) ความทนทาน (Durability) ครอบคลุมระยะเวลา และรูปแบบการใช้งานในสภาพต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ว่าเป็นไปตามที่กำหนด การกล่าวอ้าง และความคาดหวังเพียงใด ตัวอย่างเช่น รถยนต์ขับเคลื่อนสี่ล้อ (4WDs) สมควรจะต้องใช้งานได้ในพื้นที่ทุรกันดารได้เป็นอย่างดี (6) ความสามารถในการให้บริการ (Serviceability) ความเร็ว ความสะดวก และความสามารถในการเข้าถึง และใช้บริการภายหลังการขาย ซึ่งจะรวมถึงมารยาท บุคลิกภาพและความพร้อมจะให้บริการของพนักงานในศูนย์บริการ (7) ความสวยงาม (Aesthetics หรือ Esthetics) รูปแบบการนำเสนอของผลิตภัณฑ์ เช่น ความสวยงาม ความดึงดูดใจ และความน่าใช้งานของผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น รูปแบบ สี กลิ่น หรือรสชาติของอาหารและ (8) การรับรู้คุณภาพ หรือชื่อเสียง (Perceived Quality หรือ Reputation) เป็นการยอมรับในตราสินค้าที่ลูกค้ามีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ กิตติศัพท์ และการยอมรับในสังคม เช่น รถยนต์ Mercedes Benz นาฬิกา Rolex และเครื่องสำอาง Channel เป็นต้น (จิระเดช สุขาดา, 2559) สอดคล้องกับข้อค้นพบของ วิภาดา ไชยเชาวน์ ศศิกัญจน์ สุขเรห์และเกตุวดี สมบูรณ์ทวี (2559) ที่อธิบายว่า คุณภาพผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการยอมรับในตราสินค้า การยอมรับของผลิตภัณฑ์คือเป็นตัวบ่งบอกถึงการมีพฤติกรรม การซื้อที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคไม่เท่ากันคือผู้บริโภคแต่ละคนจะมีการยอมรับผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้สินค้านั้นสร้างความดึงดูดใจให้มีพฤติกรรมซื้อลูกค้าได้มากขึ้น จึงเป็นส่วนช่วยให้ผู้บริโภคยอมรับในผลิตภัณฑ์ได้ง่ายยิ่งขึ้น

จากการศึกษาของ Arachchige (2018) พบว่าคุณภาพของสินค้าขึ้นอยู่กับความคงทนของสินค้านั้น และมีรูปแบบที่ทันสมัย ซึ่งมีผลต่อการตลาดให้โตขึ้น นอกจากนั้นแล้วถ้าสินค้านั้นต้องมีการออกแบบที่สวยงาม ไม่ทำลายสภาพสิ่งแวดล้อมและมีความคุ้มค่ากับราคาที่ได้ออกไปก็ยิ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น (Danish, Humayon, Lqbal & Raza, 2018)

การจัดการ หมายถึง การวางแผน การสรรหาบุคลากร การสั่งการ การควบคุมองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการที่ดีต้องมีการประสานงาน 4 ชนิด ดังต่อไปนี้ (1) การประสานงาน โดยการติดต่อโดยตรงกับตัวบุคคลที่รับผิดชอบงานนั้น ๆ (2) การประสานงานในระยะเริ่มแรกหรือในขั้นวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ (3) การประสานงาน ที่เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในกิจกรรมทุกอย่างที่กระทำ และ (4) การประสานงานที่กระทำเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Follett, 1933) นอกจากนั้นแล้ว Thompson, (1960) ได้ใช้ทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) มาผสมผสานหน้าที่ในการจัดการกิจกรรมการจัดการและการวางแผนเชิงกลยุทธ์เข้าด้วยกัน โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอกโดยอธิบายถึงผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อองค์การ

ในเรื่องการจัดการ Drucker (1954) ได้กำหนดหน้าที่การจัดการพื้นฐานไว้ดังนี้ คือหลัก POSDCORB (1) Planning การวางแผน (2) Organizing การจัดองค์กรหรือการจัดระบบงาน (3) Staffing การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง (4) Directing การอำนวยการ (5) Co- Ordinating การประสานงาน (6) Reporting

การรายงาน และ (7) Budgeting การงบประมาณ สำหรับ Allen (1973) ได้วางหลักการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดประกอบด้วยกฎ 4 ประการ (POLC) (1) Planning วางแผน (2) Organizing จัดองค์กร (3) Leading นำองค์กร และ (4) Controlling ควบคุมงาน

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชน

การประชาสัมพันธ์เป็นหนึ่งในส่วนประสมของการสื่อสารทางการตลาดซึ่งมีความสำคัญอย่างหนึ่งขององค์การที่นอกเหนือจากการโฆษณา และการส่งเสริมการขาย องค์การจะไม่สามารถอยู่ในสังคมได้หรืออยู่ได้ยากหากปราศจากการยอมรับ และความเข้าใจจากสาธารณชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการทำงานและความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสาธารณชนโดยผ่านสื่อต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สาธารณชนมีทัศนคติ ความเชื่อหรือมุมมองที่ดีต่อองค์การ อันจะส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างราบรื่น (Content Cordia New 14 pt, 2019)

จากการศึกษาของ (ธัชกร หิรัญพุกษ์ และ อริสรา วิภาตะวัต, 2560) พบว่า เครื่องมือของการประชาสัมพันธ์ จะถูกปรับเปลี่ยนไปตามรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้ายุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคสื่อประชาสัมพันธ์ตามการพัฒนาเทคโนโลยี การสื่อสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งต้องวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อตลาดจากปัจจัยแวดล้อมภายใน ได้แก่ การจัดการภายในขององค์กร ปัจจัยเทคโนโลยีที่ไม่เอื้ออำนวยในการทำงาน ความสามารถของบุคลากร งบประมาณร่วมกับ ปัจจัยแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป สังคมและวัฒนธรรม และคู่แข่ง สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Morozan (2019) ที่อธิบายว่า การประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารและการบริหารจัดการ

จากที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการให้บริการจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่คุ้มค่าและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นอกจากประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วยังมีปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญที่ต้องกล่าวถึงเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหาร ได้แก่ เรื่องคุณภาพของสินค้า การจัดการ และการประชาสัมพันธ์

คุณภาพของสินค้าที่จะสามารถสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้บริโภคได้ดี ย่อมขึ้นอยู่กับความไว้วางใจในองค์ประกอบต่าง ๆ ของสินค้า การออกแบบ คุณภาพของสินค้า ความน่าเชื่อถือของร้านค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถทำให้ผู้บริโภคมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นกลับมาซื้อซ้ำสินค้านั้นอีก ดังนั้นในการทำตลาดในการขายสินค้าผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในปัจจัยต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องความคงทนของสินค้า

การจัดการที่ดีสิ่งที่จะต้องคำนึงอยู่เสมออีกคือการไม่หยุดยั้งที่จะคิด วางแผน เพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ได้ โดยทั้งนี้อาจจะเป็นการเพิ่มไลน์สินค้าหรือบริการตัวใหม่ การปรับเปลี่ยนและพัฒนาสินค้าหรือบริการตัวเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้นและถูกใจกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้วการให้ความสำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่ายก็เป็นเรื่องที่สำคัญเช่นกัน ซึ่งจะส่งผลต่อยอดขาย และควรทำให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงสินค้าได้ง่ายขึ้น หรือทำให้ผู้บริโภครู้สึกสะดวกสบายที่จะหาซื้อ



สินค้า เช่น การเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อจากช่องทางออนไลน์ หรือเพิ่มช่องทางโดยการคำนึงถึงความเหมาะสมและงบประมาณที่มีอยู่ ดังนั้นผู้ประกอบการต้องมีการคิดและวางแผนอย่างรอบคอบ

งานประชาสัมพันธ์เป็นงานสื่อสารสัมพันธ์ที่มีความสำคัญ และเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง มีระบบงานที่ซับซ้อน นอกจากนั้นแล้วงานประชาสัมพันธ์ยังช่วยส่งเสริมลักษณะความเป็นผู้นำขององค์กรและบุคคล ทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือทั้งจากพนักงานภายในและจากประชาชนภายนอกด้วย นับว่างานประชาสัมพันธ์มีคุณค่าต่อสถาบันต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ที่มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาซื้อของที่ตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนมากเกินกว่าที่ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลได้ครบ ผู้วิจัยจึงต้องทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เหตุผลที่ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้เพราะมีความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยการคำนวณ ตามสูตร ของคอแครน (Cochran, 1977) ให้ประชาชนที่มาซื้อของตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ทำการสำรวจความคิดเห็นด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการ คุณภาพของสินค้า การจัดการ และการประชาสัมพันธ์ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ผู้ช่วยภาคสนามเป็นผู้ดำเนินการ คำถามแต่ละชุด จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด ผู้ตอบคำถามเพียงแต่เขียนคะแนนลงในช่องคะแนนที่ต้องการเท่านั้น แล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ (Ordinary Multiple Regression Analysis, MRA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลโดยนักศึกษาและอาสาสมัครจากประชาชนที่เดินทางมาซื้อของที่ตลาดโรงเกลือ จำนวน 400 ราย แต่ก่อนที่จะออกไปเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือก่อนเพื่อให้เกิดความถูกต้อง โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริงจำนวน 30 ราย ที่ ตลาดสดอำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้ สถิติพรรณนา เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอย พหุเชิงชั้น สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มตัวแปรอิสระว่ามีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุมีข้อจำกัดดังนี้คือ ความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระต้องเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linearity) และตัวแปรอิสระต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง (Multicollinearity Problem)

ผลการวิจัย

พบว่า คุณภาพของสินค้า การจัดการ และการประชาสัมพันธ์มี ความคงทน ความทันสมัย การวางแผน ความสะดวก การแบ่งเขตพื้นที่ร้านค้า ช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ยกเว้น ความแตกต่าง (ตามตาราง 1)

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ (N= 400)

Independent variable	Standard regression co-efficiency		
	Model 1	Model 2	
Model 3			
ความคงทน	.682***	.401***	.341***
ความทันสมัย	.182***	.023**	.022***
ความแตกต่าง	.125	.206	.051
การวางแผน		.124***	.115***
ความสะดวก		.433***	.349***
การแบ่งเขตพื้นที่ร้านค้า		.078*	.135***
ช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง			.123*
ความรวดเร็ว			.154***
ความน่าเชื่อถือ			.129***
R	.614	.719	.810
R ²	.605	.733	.827
SEE	1.123	.835	.814
F	232.154	142.253	127.386

หมายเหตุ: * = $p < .05$, ** = $p < .01$, *** = $p < .001$

อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพของสินค้ามีความคงทนและความทันสมัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ประกอบกิจการได้ก็ตามมีสินค้าที่มีคุณภาพดีมีสภาพคงทนและมีรูปแบบที่ทันสมัยจำหน่ายอยู่ตลอดเวลา ย่อมสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งแสดงว่าผู้ประกอบการสถานแห่งนั้นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ รู้จักคัดเลือกสินค้าที่ดีมีคุณภาพ มีความคงทนและทันสมัยเข้ามาจำหน่ายจนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่ลูกค้า ข้อค้นพบเหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wanstrom (2019); Dariusz (2014)



การจัดการมี การวางแผน ความสะดวกและการแบ่งเขตพื้นที่ร้านค้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดการร้านค้า หรือสถานที่ประกอบกิจการใดก็ดี ถ้ามีการวางแผนดี ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ และเข้าถึงร้านค้าเป้าหมายได้โดยง่าย ไม่เสียเวลาที่จะเดินค้นหา มีความสะดวกและประหยัดเวลา ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แสดงว่าผู้ประกอบการสามารถบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าสถานที่แห่งนั้นอีกสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Huse (1979); Endo (2014); Aurionpro (2019)

สำหรับการประชาสัมพันธ์มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ความสะดวก และความน่าเชื่อถือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีองค์ประกอบในการดำเนินงานหลายอย่าง และสิ่งที่สำคัญที่ขาดไม่ได้คือต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีสามารถสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น มีแผ่นพับ แผ่นปลิว หนังสือพิมพ์ ทีวี วิทยุ และปัจจุบันนี้การสื่อสารที่สำคัญที่สุดคือการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว มีความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย เข้าถึงแหล่งเป้าหมายได้โดยง่าย เป็นที่น่าเชื่อถือและไม่จำกัดเฉพาะภายในประเทศ สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Me (2019); Kambiz, Hanzaee & Farsani (2019)

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็นสองหัวข้อใหญ่ ๆ คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยพบว่า ความคงทนของสินค้า ความทันสมัย การวางแผน ความสะดวก การแบ่งเขตพื้นที่ร้านค้า ช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นในเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเหล่านี้ เช่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล อบจ. หรือ อบต.ต้องนำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ไปบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

2.1 ควรมีการเพิ่มเทคนิควิธี สำหรับการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้เกิดความหลากหลาย โดยใช้โปรแกรม LISREL AMOS และ EQS มาร่วมวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง เพื่อเพิ่มเนื้อหาสาระเชิงวิชาการในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างในด้านการวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาระยะยาว (longitudinal study) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น ประสิทธิภาพในการให้บริการของตลาดน้ำต่าง ๆ ตลาดนัดรถไฟ ตลาดนัดกลางคืน เพื่อเป็นกรณีศึกษาซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2560). ตลาดโรงเกลือชบเซาหนักมีแต่คนขาย ไม่มีลูกค้าแม้วันหยุด. สืบค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/757014>
- ธัชกร หิรัญพฤกษ์. (2559). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาดงานเทศกาลสตรอเบอร์รี่ จากมูลนิธิโครงการหลวง (พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2560) (วารสารศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพดล บุรณันท์ และพลอมร ธรรมประทีป. (2559). กลยุทธ์และระบบงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประวัติจังหวัดสระแก้ว. (2562). ตลาดโรงเกลือ. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562, จาก <http://wellcome.sakaeo.blogspot.com/>
- Allen, L. A. (1973). *Professional Management*. McGraw-Hill.
- Arachchige, S. A. (2018). *Modernization of Tradition for Endurance: Future and Challenges of Tradition Brass Industry of Pilimalawa, Sri Lanka*. Conference Paper (PDF Available). Retrieved February 23, 2019, from https://www.researchgate.net/publication/323392730_MODERNIZATION_OF_TRADITION_FOR_ENDURANCE_FUTURE_AND_CHALLENGES_OF_TRADITIONAL_BRASS_INDUSTY_OF_PILIMATALAWA_SRI_LANKA
- Aurionpro. (2019). *Customer experience strategies - Customer Convenience*. Retrieved March 5, 2019, from <http://www.aurionpro.com>
- CGG. (2019). *Efficiency*. Retrieved February 10, 2019, from <http://sites.google.com>
- Content Cordia New 14 pt. (2019). *Public Relation*. Retrieved March 2, 2019, from <http://www.stou.ac.th>
- Danish, R. Q., Humayon, A. A., Lqbal, H. J., & Raza, S. (2018). *The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction Through Customer Bonding; Evidence from Telecommunication Sector*. Article (PDF. Available). Retrieved February 23, 2019, from http://www.researchgate.net/publication/322918402_The_Impact_of_Service_Qualit_and_Service_Value_on_Customer_Satisfaction_through_Customer_bonding_Evidence_from_telecommunication_Sector
- Dariusz. K. (2014). *Modernization of Agriculture vs Sustainable Agriculture*. Rzeszow University of Technology, Faculty of Management, Rzeszow, Poland.
- Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. Harper Business: Reissue edition.
- Endo, G. (2014). How Convenience stores have changed retail and distribution in Thailand? : A comparative business history of 7- Eleven stores in Japan and Thailand. *Japanese Studies Journal*, 31(4), 87-106.
- Follett, M. P. (1933). *Participate management*. Retrieved March 2, 2019, from <http://adisony.blogspot.com>



Huse, E. F. (1979). *The Modern Manager*. New York: West Publishing Company.

Kambiz, H., Hanzaee, F. T., & Farsani. (2019). The effect of brand image and perceive public relation on customer loyalty. *World Applied Sciences Journal*. Retrieved March 9, 2019, from <http://www.researchgate.net>

Morozan. (2019). *The role of public relations in the contemporary society*. Retrieved March 7, 2019, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1287562

Thompson, J. (1960). *System Theory*. Retrieved March 2, 2019, from <http://adisony.blogspot.com>

Wanstrom, C., Medbo, L. (2009). The Impact of Materials Feeding Design on Assembly Process Performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 20(1), 30-51.

การบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Management of Environmental Pollution Problems of the
Administrators and Employees of the Municipality in the District
Nakhon Ratchasima

อรรณพ อึ้งวิฑูรสถิตย์

Annop Ungwithulsthith

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: chontawan.jdar@gmail.com

Received: 2021-04-19; Revised: 2021-06-24; Accepted: 2021-06-25

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและพนักงานเทศบาลผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 148 ราย ในการศึกษาครั้งนี้จะทำให้เข้าใจถึงปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชนและนำไปสู่การแก้ไขรูปแบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมให้ตรงกับความเป็นจริง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติร้อยละ และค่าที่ t-test ผลการวิจัยพบว่า

1) การบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความแตกต่างกับพนักงานเทศบาลตำบล อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน แต่ผู้บริหารมีการบริหารจัดการปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายสูงกว่าพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: มลพิษ, สิ่งแวดล้อม, การบริหารจัดการ



Abstract

This research is aimed at 1) to study management of environmental pollution problems of the administrators and employees of the municipality in the district Nakhon Ratchasima. 2) the comparison management of environmental pollution problems of the administrators and employees of the municipal municipality in the district Nakhon Ratchasima. By using survey research. The sample group is the administrators and the municipality employees who work according to the environmental policy in the district in Nakhon Ratchasima, a total of 148 people. This study will understand the environmental pollution problems that occur in the community and lead to the modification of the environmental management model to be true. The researcher analyzes the data by computer. Using a program Statistics, percentages, and t-test. The research found that.

1) management of environmental pollution problems of the municipal administrators and employees of the municipality In Nakhon Ratchasima at a moderate level with an average value of 3.01. Administrators of the municipality in the district Nakhon Ratchasima have environmental management at a moderate level with an average of 3.30. Employees of the municipality in the district Nakhon Ratchasima have environmental management at a moderate level average of 2.72. 2) result in the comparison management of environmental pollution problems of the administrators and employees of the municipality in the district Nakhon Ratchasima, there is a difference with the district municipality employees without statistical significance at the level of .05, which is not consistent with the hypothesis. But the administrators of the municipality have better management of solid waste and hazardous waste than employees of the municipality with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Pollution, Environmental, Management

บทนำ

เทศบาลนครนครราชสีมา มีพื้นที่รับผิดชอบ 37.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,437 ไร่ 2 งาน คิดเป็นร้อยละ 4.96 ของพื้นที่อำเภอเมือง หรือประมาณร้อยละ 0.18 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจซึ่งขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้การขยายตัวในด้านอื่นตามมาไม่ว่า ด้านเกษตร การคมนาคม การท่องเที่ยว และการบริการ ส่งผลให้เกิดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและก่อให้เกิดปัญหามลพิษไม่ว่าจะเป็นความเสื่อมโทรมของคุณภาพน้ำในลำตะคองและแหล่งน้ำอื่น ๆ มลพิษทางอากาศจากฝุ่นละออง ซึ่งมีสาเหตุเกิดจากการเผา การประกอบกิจกรรมที่ทำให้เกิดฝุ่นควัน รบกวนผู้อาศัยที่อยู่ใกล้เคียง และ ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ ซึ่งมีสารตะกั่วจากท่อไอเสียรถยนต์ ขนาด 0.2-0.4 ไมครอน ในบริเวณการจราจรหนาแน่น ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ในเขตอุตสาหกรรม ปัญหาเสียงอันมีสาเหตุมาจากการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวน กลิ่นจากการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน เช่น การเลี้ยงสัตว์ การปรุงประกอบอาหาร การผลิตอาหาร การพ่นสี กลิ่นเหม็นจากสารเคมี เป็นต้น ในแหล่งชุมชนและ

เขตอุตสาหกรรม ปัญหามูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ไม่สามารถจัดการได้หมด (สำนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา, 2561)

จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล โดยวิเคราะห์สภาพปัญหาที่จะเกิดในอนาคตในเรื่องของขยะมูลฝอยซึ่งเข้าสู่วิกฤตที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นระยะ ซึ่งปัญหาของขยะมูลฝอยดังกล่าว จะเป็นการลดขนาดศักยภาพทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม หากมิได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและถ่วงวิธี จึงได้จัดทำโครงการนี้ ขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหามีการดำเนินการในลักษณะให้ความรู้ และจัดกิจกรรมมุ่งเน้น ลดปริมาณขยะ ลดปริมาณขยะเข้าสู่การทำลาย โดยการจัดการขยะมูลฝอย และขยะเสียอันตรายที่เหมาะสม (ขยะมูลฝอยใหม่) เน้นการคัดแยกขยะมูลฝอย การจัดตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวม เช่น ปากช่อง บัวใหญ่ และเมืองนครราชสีมา (สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา, 2560)

เทศบาลเมือง จึงต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ และต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบล เป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีอำนาจหน้าที่คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาสิ่งแวดล้อมระดับท้องถิ่น เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวพันกับปัญหาอื่น ๆ เป็นห่วงลูกโซ่ และทุกฝ่ายจะต้องเล็งเห็นความสำคัญและช่วยกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่มีสาเหตุและผลกระทบต่อชุมชน เช่น ปัญหาอากาศเป็นพิษจากการปล่อยทิ้งกากอุตสาหกรรมหรือการรั่วไหลของสารเคมี จากสถานที่จัดเก็บ การบริหารและการจัดการสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานในท้องถิ่นที่ไม่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าถึงการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสม จึงเป็นปัญหาที่สำคัญของชุมชนที่จะต้องร่วมกันเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุระ ปานเจริญศักดิ์, 2547)

ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลตำบล ซึ่งมีความสำคัญต่อชุมชนเป็นหัวใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้ประสบผลสำเร็จได้ เพราะเป็นองค์กรชุมชนที่เป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของประชาชนในชุมชน ทำให้ทราบถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนที่แท้จริงได้ โดยเฉพาะการศึกษาครั้งนี้จะทำให้เข้าใจถึงปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชนและนำไปสู่การแก้ไขรูปแบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมให้ตรงกับความเป็นจริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามขนาดของเทศบาลตำบล ตำแหน่ง การศึกษา การอบรม ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพและขนาดของเทศบาลตำบล



สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารเทศบาลตำบลและพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลขนาดใหญ่กับขนาดเล็กมีการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย หัวข้อทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการปัญหามลพิษกับสิ่งแวดล้อม

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตำบล ผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 148 ราย ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้สถานภาพการดำรงตำแหน่งของบุคลากรเป็นชั้นภูมิและใช้เกณฑ์ของ Krejcie and Morgan (1970) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพการดำรงตำแหน่งของบุคลากรเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตำบล จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ของบุคลากร ขนาดของเทศบาล ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ การศึกษาเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม การอบรมเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมลพิษทางน้ำ ด้านมลพิษทางอากาศและเสียง ด้านขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย และด้านสารอันตราย

การทบทวนวรรณกรรม

จังหวัดนครราชสีมามีการเพิ่มขึ้นของประชากรอย่างรวดเร็วเพราะเป็นเมืองขนาดใหญ่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทำให้มีการใช้สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ และเกิดวัสดุเหลือใช้หรือขยะมูลฝอยเกิดผลกระทบกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน และสภาพแวดล้อม ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยนับเป็นปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความสำคัญ และจำเป็นต้องใช้ความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สถานการณ์ด้านขยะมูลฝอยในเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

ปัญหาสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นปัญหาที่ควรได้รับ การแก้ไขอย่างเร่งด่วน และยังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของปัญหาสิ่งแวดล้อมไว้ ดังนี้

อุดม เขียววงศ์ (2557) ได้ให้ความหมายของปัญหาสิ่งแวดล้อมไว้ว่า หมายถึง สถานการณ์ของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปไม่น่าพึงใจ เสื่อมโทรมไปทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมในทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมักเกิดจากการกระทำของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้นสรุปได้ว่าปัญหาสิ่งแวดล้อม หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นปัญหาความเสื่อมโทรมของคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติที่ไม่น่าพึงพอใจ จนอาจเกิดอันตรายไม่ว่าจะเป็น ดิน น้ำ อากาศ ป่าไม้ เมือง สัตว์ พืช ทิวทัศน์ ระบบนิเวศทางธรรมชาติต่าง ๆ รวมถึงความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นมาด้วย ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์

ปัจจุบันปัญหาสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย มีสาเหตุมาจากการเพิ่มจำนวนของประชากร และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้แทน โดยก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากขึ้น ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้สรุปสาเหตุของปัญหาสิ่งแวดล้อมไว้ ดังนี้

อุดม เขยกิจวงศ์ (2557) สาเหตุของปัญหาสิ่งแวดล้อมมี จากหลายสาเหตุ ดังนี้

1. ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. การเพิ่มจำนวนของประชากร
3. การขยายตัวของอุตสาหกรรมต่าง ๆ

จินตนา สุขจรรย์ (2554) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมไว้ 3 ประการ คือ

1. การเพิ่มจำนวนของประชากร ทำให้มีผลต่อสิ่งแวดล้อมมาก เพราะมีความต้องการบริโภคทรัพยากรมาก ทำให้เกิดความไม่สมดุลในธรรมชาติและยังก่อให้เกิดของเสียและสิ่งเป็นพิษที่เป็นผลกระทบย้อนกลับ

2. การตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ การขยายตัวของเมืองมักมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมเกิดขึ้นด้วย มีน้ำเสียและอากาศเป็นพิษที่ปล่อยออกมาจากโรงงาน ทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิตของประชากร

อุดม เขยกิจวงศ์ (2557) กล่าวว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาดังนี้

1. ทางสังคม การเพิ่มขึ้นของประชากรอย่างรวดเร็ว รวมถึงการอพยพเข้าสู่เมืองใหญ่ ทำให้ประชากรแออัดมากขึ้น สาธารณูปโภคในการดำรงชีวิตไม่สามารถรองรับกับความต้องการของประชากรได้ เกิดปัญหาสังคมต่าง ๆ เช่น ปัญหาความว่างงาน การเสื่อมคุณภาพของชีวิต ปัญหายาเสพติด เป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ เป็นสภาวะแวดล้อมของระบบนิเวศที่มีการปนเปื้อนของมลสารหรือมลพิษจนเป็นอันตรายต่อสิ่งมีชีวิต มนุษย์ พืช สัตว์

3. สิ่งแวดล้อมธรรมชาติเสื่อมโทรมและขาดแคลน

อาจสรุปได้ว่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมล้วนมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น คือ การเพิ่มขึ้นของประชากร การขยายตัวด้านเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และความรุ้เท่าไม่ถึงการณ์ ทำให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ 2 ประการ คือ ทรัพยากรลดลง (Resource Depletion) และสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ (Pollution)

โฮลท์ (Holt, 1993); โจนส์ และจอร์จ (Jones and George, 2014) ได้อธิบายความหมายของการบริหารที่เหมือนกัน คือ การบริหารหมายถึง กระบวนการวางแผนการจัดองค์กร การนำและการควบคุมบุคคล และทรัพยากรทางการบริหาร ดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และขยายความทรัพยากรขององค์การว่า หมายถึงสินทรัพย์ ได้แก่ บุคคลที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สิทธิบัตร เงินทุน และลูกค้าที่จงรักภักดี



จากข้อมูลข้างต้นการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในข้างต้นจะเห็นว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยองค์กรชุมชน จะต้องมีความสัมพันธ์กันกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาโดยการวางแผน ปฏิบัติงาน ศึกษาปัญหา ร่วมติดตามประเมินผล ระหว่างหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับชุมชน ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดผลต่อชุมชน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านมลพิษทางน้ำ 2.ด้านมลพิษทางอากาศและเสียง 3.ด้านขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย 4.ด้านสารอันตราย ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้กำหนดให้เทศบาลมีความรับผิดชอบการให้บริการด้านการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้นบางท้องถิ่นมีการสร้างสรรคงานใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม และศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตำบลผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้บริหาร จำนวน 94 คน พนักงานเทศบาลตำบล จำนวน 94 คน รวมเป็นจำนวน 188 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน เป็นผู้บริหาร 66 คน พนักงาน 82 คน โดยใช้เกณฑ์ของ Krejcie and Morgan (1970) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติร้อยละ และ ค่าที่ t-test

ผลการการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้จากผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 47 แห่ง จำนวน 148 คน มาจาก เทศบาลตำบลขนาดกลาง จำนวน 66 คน เป็นผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดกลาง จำนวน 32 คน พนักงานเทศบาลตำบลขนาดกลาง จำนวน 34 คน ส่วนเทศบาลตำบลขนาดเล็ก จำนวน 82 คน เป็นผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดเล็ก จำนวน 40 คน พนักงานเทศบาลตำบลขนาดเล็ก จำนวน 42 คน

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่ง คือ ร้อยละ 65.5 เป็นเพศชาย และเมื่อพิจารณาแยกตามขนาดเทศบาลตำบลและสถานภาพของบุคลากรแล้ว พบว่า ร้อยละของผู้บริหารเทศบาลตำบล ที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ ผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดกลาง เป็นเพศชายมีร้อยละเท่ากับ 71.9 ส่วนผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 70.0 สำหรับพนักงานเทศบาลตำบลขนาดกลาง มีเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.9 ในขณะที่พนักงานเทศบาลตำบลขนาดเล็ก มีเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.7

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้



1. การบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 71.00 คะแนน ส่วนพนักงานเทศบาลตำบล มีคะแนนเท่ากับ 69.00 คะแนน หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

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

1.2 ด้านมลพิษทางอากาศและเสียง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีการบริหารจัดการปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง อยู่ในระดับปานกลาง 62 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีมีการบริหารจัดการปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง อยู่ในระดับปานกลาง 63 คะแนน และพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง อยู่ในระดับปานกลาง 62 คะแนน

1.3 ด้านมลพิษทางขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ผู้บริหารและพนักงานเทศบาล มีการบริหารจัดการปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 72 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการปัญหามลพิษทางขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 74 คะแนน และพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 70 คะแนน

1.4 ด้านสารอันตราย ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการปัญหาปัญหาสารอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 66 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลมีการบริหารจัดการปัญหาสารอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 68 คะแนน และพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการปัญหาสารอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 64 คะแนน

2. ผลการเปรียบเทียบมีการบริหารจัดการปัญหาพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีความแตกต่างกับพนักงานเทศบาลตำบล อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน แต่ผู้บริหารมีมีการบริหารจัดการปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายสูงกว่าพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันท์ นิลบุตร (2544) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องบทบาทของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร แก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลมีบทบาทด้านการจัดกิจกรรมสิ่งแวดล้อมในชุมชน และฝึกอบรมระดับปานกลาง ปรียานุช คิมพะจันทร์ (2542) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทที่ปฏิบัติจริงในการจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัย



ของสุรินทร์ จันทบูรณ์ (2542) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาเทศบาลในการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาเทศบาล ในการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ทั้ง 5 ด้านมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ผลการวิจัย พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยโดยพบว่า ผู้บริหารเทศบาลตำบลและพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2536) ที่กล่าวว่าเจตคติหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือกระทำต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปได้ในทิศทางคัดค้านหรือสนับสนุนก็ได้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาเพ็ญ เจริญสกุล (2536) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องเรื่องพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่ชั้นกลางกรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอยของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ อรรธรณ เย็นใจ (2535) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้และการปฏิบัติของประชาชนในครัวเรือน ศึกษาเฉพาะกรณีคลองโอง่าง พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.1 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากในปัจจุบันปัญหาสิ่งแวดล้อมทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นเพราะจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น จึงควรส่งเสริมให้มีความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และร่วมสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการให้มีบริการสาธารณะร่วมกัน เช่น การกำจัดขยะ การดูแลส่วนสาธารณะ การฝึกอบรมอาสาสมัครเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

1.2. ผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดกลางและพนักงานเทศบาลตำบลขนาดเล็ก ขาดการศึกษาและการอบรมเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นจำนวนมาก หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องควรหาแนวทางการจัดฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ช่วยเหลือดูแลสิ่งแวดล้อมตลอดจนฝึกอบรมทักษะ การนิเทศติดตามและประเมินผลงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีในชุมชน

1.3 ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญที่สุดในเทศบาลตำบล คือปัญหาขยะมูลฝอย รองลงมาคือปัญหามลพิษทางน้ำ ซึ่งเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ควรเร่งรีบแก้ไข โดยการนำมาพัฒนาเป็นเนื้อหาในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจและด้านแนวคิดในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน โดยเน้นให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา

1.4 แนวทางการจัดการปัญหามลพิษทางน้ำ คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหา ส่งเสริมความร่วมมือทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อจัดสรรงบประมาณดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง จัดตั้งองค์กรขึ้นมาเพื่อดำเนินการดูแลรักษาแหล่งน้ำ

ในชุมชน มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพน้ำให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและรณรงค์ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมรักษาแหล่งน้ำเพื่อลดผลกระทบของน้ำเสียในชุมชน โดยการเฝ้าระวัง ดูแล รักษาคุณภาพแหล่งน้ำ โดยจัดให้มีกลุ่มอาสาสมัคร ตรวจสอบ ดูแล คอยตักเตือนประชาชน และเมื่อมีผู้กระทำความผิดให้ลงโทษตามกฎหมาย หน่วยงานรัฐบาลควรจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมบำบัดน้ำเสียในชุมชนเพื่อกำจัดน้ำเสียและลดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย

1.5 แนวทางการจัดการปัญหามลพิษทางอากาศ คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหาหน่วยงานภาครัฐควรมีการรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการจัดการ จัดกิจกรรมการรณรงค์การคัดแยกขยะ การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสภาพอากาศเป็นพิษ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน รวมถึงกำหนดนโยบายมาตรการแก้ไขโดยให้มีกิจกรรมในชุมชน จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ มุ่งเน้นให้ประชาชนในชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา จัดกิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และมีบทลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง

1.6 แนวทางการจัดการปัญหามลพิษทางเสียง คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหา หน่วยงานภาครัฐควรออกกฎระเบียบในการจัดการปัญหา มลพิษทางเสียงและบทลงโทษอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดความมีระเบียบวินัยของประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น และลดปัญหาสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดมลพิษ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ในการร่วมมือกันอย่างจริงจัง เพื่อลดมลภาวะทางเสียง เช่น ตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์สม่ำเสมอ จัดหา งบประมาณเพิ่มเติมในการจัดซื้ออุปกรณ์การตรวจสอบวัดความดังของเสียงเครื่องยนต์ จัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชน

1.7 แนวทางการจัดการปัญหาขยะมูลฝอย คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหา หน่วยงานของรัฐควรมีการบริหารจัดการกำจัดขยะมูลฝอย อย่างทั่วถึง ทั้งทางบกและทางน้ำ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มาอบรมให้ความรู้กับข้าราชการและประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บ การกำจัดขยะมูลฝอย เช่น การคัดแยกขยะมูลฝอยและทิ้งขยะมูลฝอยให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี จัดหาภาชนะรองรับขยะมูลฝอยให้เพียงพอ จัดหาเครื่องมือกำจัดขยะ โดยการสร้าง เตาเผาขยะที่มีคุณภาพลดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับขยะทั่วไป กับขยะมีพิษ ขยะที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและสิ่งแวดล้อม และรณรงค์ดำเนินการจัดการอย่างต่อเนื่อง ในด้านการมีส่วนร่วมชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย ควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เช่น จัดหาเครื่องมือในการกำจัดขยะการเก็บขยะมูลฝอยที่ตกค้างในชุมชน

1.8 แนวทางการจัดการปัญหาของเสียอันตราย คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหา มีการคัดแยกขยะทั่วไปกับขยะมีพิษจากบ้านเรือน จัดอบรม ให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนอย่างจริงจัง จัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักถึงปัญหา ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อประชาชนและชุมชน ส่งเสริมให้ความรู้กับประชาชนเพื่อช่วยลดปริมาณขยะมีพิษ เช่น นำขยะมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ (Recycle)

1.9 แนวทางการจัดการปัญหาของสารอันตราย คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหาหน่วยงานภาครัฐควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการอบรมให้ความรู้ เรื่องวิธีกำจัดเก็บสารเคมีให้ปลอดภัย



การคัดแยกขยะมีพิษกับขยะทั่วไป วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษเมื่อได้รับสารพิษ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีความตระหนักในปัญหาร่วมกันแก้ไขป้องกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหรือประชาชนในแต่ละท้องถิ่น เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับท้องถิ่น จึงควรปลูกฝังความตระหนักเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อมให้แก่ข้าราชการและประชาชนในท้องถิ่น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญห และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมว่ามากหรือน้อยแตกต่างกันเพียงใด และเพื่อหารูปแบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

2.2 ควรศึกษาการบริหารจัดการปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในชุมชนอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางกำหนดมาตรการปฏิบัติในการแก้ไขปัญห โดยการแข่งขันหรือการประกวดเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญห และสามารถสร้างความตระหนักให้แก่ข้าราชการในท้องถิ่น ประชาชนและหน่วยงานราชการส่วนอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- จินตนา สุจจานันท์.(2554). *การศึกษาตลอดชีวิตและการพัฒนาชุมชน = Lifelong education and community development*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปรียานุช คิมพะจันทร์. (2542). *บทบาทของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการสิ่งแวดล้อมกรณีศึกษา จังหวัดนครปฐม (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2536). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วิภาเพ็ญ เจียสกุล. (2536). *พฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่ชั้นกลาง (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา.(2560). *สรุปผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จังหวัดนครราชสีมา*. นครราชสีมา: กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด.
- สำนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา.(2561). *แผนพัฒนาเทศบาลนครนครราชสีมา (พ.ศ.2561-2565)*. นครราชสีมา: สำนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา.
- สุนันท์ นิลบุตร. (2544). *บทบาทของผู้บริหารกรุงเทพในการแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุระ ปานเจริญศักดิ์. (2547). *เวทีเสวนาเมืองโนนสูงจัดการขยะครบวงจรลดภาระต่อสิ่งแวดล้อมแปลงขยะเป็นทุนลดปริมาณขยะอย่างยั่งยืนเป็นแบบอย่างของเมืองโคราช*. ม.ป.ท. อัดสำเนา.
- สุรินทร์ จันทบุรณ์. (2542). *การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาเทศบาลในการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรวรรณ เย็นใจ. (2535). *ความรู้และการปฏิบัติของประชาชนที่อาศัยบริเวณริมคลองกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในครัวเรือนศึกษาเฉพาะกรณีคลองโอ่งอ่าง (วิทยานิพนธ์สังคมศึกษามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุดม เขยกิจวงศ์. (2557). *มลพิษทางน้ำ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

- Holt, J.M. (1993). *Management : Principles and Practices*. New Jersey : Prentice Hall.
- Jones, G.R. and George, J.M. (2014). *Contemporary Management*. Singapore: McGraw Hill Education.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหาร

ส่วนตำบลสระคู อำเภอสว่างสุภามณี จังหวัดร้อยเอ็ด

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

น้ำฝน ปิตตะระคะ

Namfon Pidtaraka

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: npidtaraka@gmail.com

Received: 2021-04-26; Revised: 2021-06-25; Accepted: 2021-06-26

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน 9,506 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวคณะผู้บริหารมากกว่าองค์กรและมีผล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ธรรมาภิบาล, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of the research were: 1) to study the opinion of people towards the administration according to the principles of good governance in Sa Khu Subdistrict Administrative Organization. 2) to compare the opinions of the people towards the administration according to the principles of good governance in Sa khu Subdistrict Administrative Organization and 3) to study problems and guidelines for the development of administration according to the principles of good governance in Sa Khu Subdistrict Administrative Organization. The sample group consisted of 9,506 people within Sa Khu Subdistrict Administrative Organization. Which uses cluster sampling. The instrument used for collecting data is a questionnaire. The data were analyzed by using the software package for social science research. The statistics used were frequency values, percentage values, average values, and standard deviation. The hypothesis was tested using a T-test. and One Way ANOVA.

Results revealed that

1) the opinion of people towards the administration according to the principles of good governance in Sa Khu Subdistrict Administrative Organization, was at a moderate level. When considering each aspect, it was found that people had moderate opinions in all aspects.

2) the comparison opinion of people towards the administration according to the principles of good governance in Sa Khu Subdistrict Administrative Organization, found that: opinion of people towards the administration according to the principles of good governance in Sa Khu Subdistrict Administrative Organization, overall is different. With statistical significance at the level of 0.05 which is following the hypothesis set.

3) most respondents had opinions about the problems of administration according to the principles of good governance in Sa Khu Subdistrict Administrative Organization. Which responded to the questionnaire about the management team more than the organization and overall were at a moderate level.

Keywords: Good Governance, Local Government Organization, Subdistrict Administrative Organization.



บทนำ

ในประเทศไทยธรรมาภิบาลกลายเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตยและได้มีการเสนอและกล่าวถึงแนวคิดนี้อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรมคือกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.2540 ได้บัญญัติมาตราต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลถ้าหากมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลโดยประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องและระบบบริหารของรัฐบาลที่มีความยุติธรรมและเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งนำไปสู่การลดการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังของบ้านเมืองได้ (บุษบงชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี, 2544) และในปัจจุบันแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลได้มีบทบาทอย่างมากต่อหน่วยงานภายในประเทศทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดตั้งคณะส่งเสริมการบริหารสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักธรรมาภิบาล ในขณะที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเองก็ได้ให้ความสำคัญของการสร้างให้เกิดระบบการบริหาร การจัดการ และการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบริษัทจดทะเบียนและองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุนของประเทศ และได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในส่วนของภาครัฐนั้นในระยะหลายปีที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้พยายามปรับตัวเข้าสู่ระบบธรรมาภิบาลอย่างเห็นได้ชัด เช่น การก่อตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ปรับลดขนาดหน่วยราชการ การปรับปรุงการบริหารให้มีคุณภาพ ที่มีการบริการประทับใจไม่แพ้องค์กรเอกชน การรวมหน่วยงานงานภาครัฐกับภาคเอกชน การพัฒนาและการคัดเลือกบุคคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพและผลงานเป็นต้น สำหรับหลักการธรรมาภิบาลได้มีการกำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังนี้คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งกำหนดแผนงานโครงการ เพื่อปรับปรุงงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

นโยบายบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันมีนโยบายที่จะพัฒนาการเมืองการปกครองประเทศไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถปกครองตนเองและพิทักษ์สิทธิของตนเองได้มากขึ้น รวมทั้งมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสและขจัดการทุจริตในระบบบริหารราชการแผ่นดิน ให้บริการประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคมและองค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การจัดซื้อจัดจ้าง และการแต่งตั้ง ถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งเพื่อความโปร่งใส ความมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนเร่งส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานให้การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเกิดประสิทธิผล (กวี วงศ์พุ่ม, 2544)

องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยยึดหลักนิติธรรมและคุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ บริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมกับการบริหารส่วนตำบลโดยการกำกับดูแล และสนับสนุนการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญก้าวหน้าตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ ผลประโยชน์สูงสุดก็จะตกแก่ประชาชน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ตามหลักธรรมาภิบาล

6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งจะเป็นรากฐานในการต่อต้านภัยการทุจริตคอร์รัปชันที่กำลังแผ่ขยายลงชุมชนในวงกว้างขวางและยังเป็นรากฐานสังคมประชาธิปไตยในอนาคต เพราะการสร้างสังคมประชาธิปไตยต้องเริ่มต้นที่ชุมชนและประชาชนในชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลสระคู
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลสระคู
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลสระคู

สมมุติฐาน

ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู มีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

หลักธรรมาภิบาลนับเป็นเรื่องใหม่ที่มีความจำเป็นต้องปลูกฝังและสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นกับทุกภาคส่วนในสังคมไทย โดยการปรับเปลี่ยนความคิดและคุณค่าใหม่หรือปฏิรูปจากกระบวนทัศน์เก่า ระบบสถาบันเก่า และวิธีการทำงานแบบเก่า ซึ่งเป็นปัญหาไม่สามารถปรับตัวให้เผชิญกับกระแสของโลกยุคโลกาภิวัตน์และสภาพแวดล้อมในยุคใหม่ที่มีลักษณะซับซ้อนเชื่อมโยงต่อกันและมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในการปรับเพื่อสร้างสรรค์หลักธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นจำเป็นต้องร่วมดำเนินการจากทุกภาคส่วนในสังคมอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะเฉพาะหน้าที่ต้องให้ความสำคัญกับการรณรงค์สร้างความตระหนักและเรียนรู้ร่วมกันของคนในสังคมและผลักดันเพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์กลไกบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ส่วนช่วงต่อไป คือ ระยะกลางและระยะยาวก็เป็นการลงหลักปักฐานด้วยการกำหนดกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องออกมาสนับสนุนให้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีความยั่งยืนต่อไปหนึ่งในการสร้างสรรค์ต้องมีการปฏิรูปใน 3 ส่วนหลัก (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2545) ได้แก่

1. ภาคประชาชน ต้องสร้างความตระหนักหรือสำนึกตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลถึงระดับกลุ่มประชาสังคม ในเรื่องสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองและสาธารณะทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อเป็นพลังของประเทศที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการสร้างกลไกธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นและทำนุบำรุงรักษาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป
2. ภาครัฐ ต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง และกระบวนการทำงานของหน่วยงาน/กลไกการบริหารให้สามารถเป็นกลไกซึ่งบริหารทรัพยากรของสังคมอย่างโปร่งใส ซื่อตรงเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชนโดยจุดสำคัญอยู่ที่การเปลี่ยน



ทัศนคติ ค่านิยมและวิธีทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้ทำงานโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงานและสามารถร่วมทำงานกับภาคประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่นเป็นมิตร

3. ภาคธุรกิจเอกชน ต้องมีการปฏิรูปและกำหนดกติกาให้หน่วยงานของเอกชน เช่นบริษัท บริษัทห้างหุ้นส่วน ฯลฯ ให้มีกติกาทำงานที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรมต่อลูกค้ามีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและต่อสังคม รวมทั้งมีระบบติดตามตรวจสอบที่มีคุณภาพมีมาตรฐานการให้บริการเทียบเท่าระดับสากลและร่วมทำงานกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่นเป็นมิตร และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

นภดล สุรนครินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านขนาดของ อบต. และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต. แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจใน อบต. ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านขนาดของ อบต. ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต.

สรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาลนั้น เป็นที่ยอมรับและนำมาใช้ในทุก ๆ องค์การ โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งเป็นหลักในการบริหารจัดการที่ดีและผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ คือ หลักนิติธรรมหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า

ฮอลโลเวย์ : Holloway (2547) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดมีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกสามารถเลือกตั้งของประชาชน

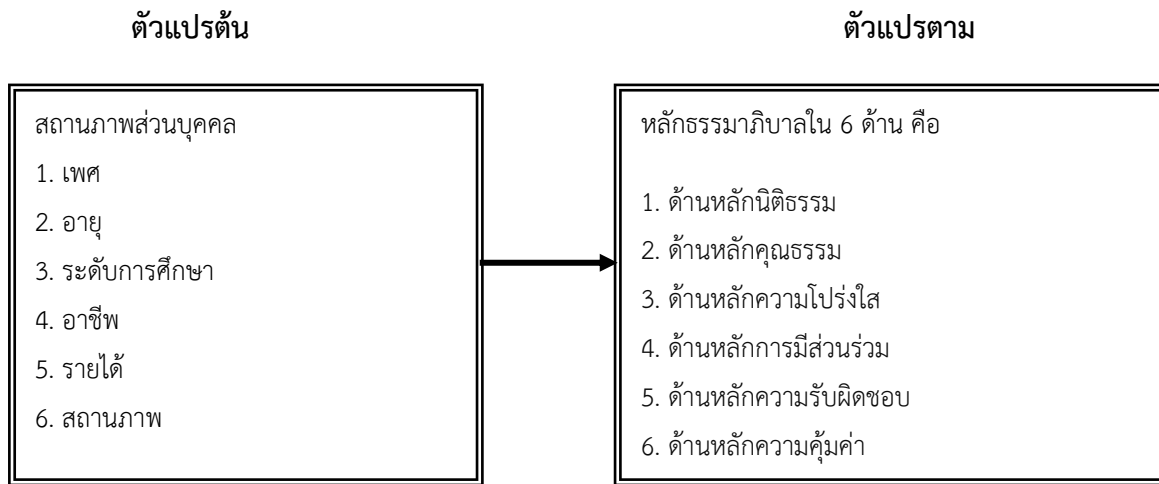
เดเนียล วิท (Deniel Wit, 1967) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ทางด้าน วิลเลียม (William, 1951) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตนเองของชุมชนแห่งใดแห่งหนึ่งที่เมืองครึกเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่กำหนดมีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจและมีสภาพของท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญ

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชน เป็นหน่วยการปกครองที่มีอำนาจอิสระตามความเหมาะสม มีขอบเขตพอสมควรเป็นหน่วยการปกครองที่มีสิทธิตามกฎหมาย โดยปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือองค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ ลักษณะการปกครอง ส่วนท้องถิ่นจึงมีองค์ประกอบที่ มีฐานะตามกฎหมาย มีพื้นที่และระดับ มีการกระจายอำนาจหน้าที่ มีความเป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้งมีอำนาจอิสระ มีงบประมาณของตนเอง อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ

ปัจจัยที่เอื้อต่อผลสำเร็จ คือ การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพโดยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลนำไปใช้ในหน่วยงานทำให้องค์กรมีรายได้ที่ดีมีความไว้วางใจโดยความร่วมมือกันของประชาชนและหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
ในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดังนี้



ภาพ 1 แสดงความสัมพันธ์ของกรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ทั้งหมด 9,506 คน รวมบุคลากรและประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแบบสอบถาม 1 ชุด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา และ แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเรียนนายกองค้การบริหารส่วนตำบลสระคู ขออนุญาตเข้าไปข้อมูลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู
- 2) ขอความร่วมมือจากประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จำนวน 9,506 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 ราย โดยจะสุ่มสำรวจแจกให้ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู
- 3) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดยการหา ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 3) ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนต่อธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดย การทดสอบค่าที (T-test)
- 4) วิเคราะห์และสรุปผลแบบสอบถามปลายเปิดของการใช้หลักธรรมาภิบาลใน องค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ที่ได้จากแบบสอบถามโดยการจัดกลุ่มวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน

ผลการการศึกษา

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

หลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น		
	ประชาชน		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านหลักนิติธรรม	3.30	0.49	ปานกลาง
2. ด้านหลักคุณธรรม	3.31	0.47	ปานกลาง
3. ด้านหลักความโปร่งใส	3.29	0.47	ปานกลาง
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.28	0.46	ปานกลาง
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.41	0.51	ปานกลาง
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.29	0.47	ปานกลาง
รวม	3.31	0.47	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามด้านหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคูของบุคลากรและประชาชน โดยรวมและตามด้านหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	สภาพส่วนบุคคล				t	Sig.
	บุคลากร		ประชาชน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านหลักนิติธรรม	3.35	0.48	3.30	0.49	3.400**	0.000
2. ด้านหลักคุณธรรม	3.24	0.54	3.31	0.47	1.314*	0.039
3. ด้านหลักความโปร่งใส	3.26	0.55	3.29	0.47	2.361*	0.026
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.17	0.52	3.28	0.46	3.611**	0.003
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.25	0.57	3.41	0.51	3.380	0.110
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.14	0.51	3.29	0.47	0.444**	0.009
รวม	3.23	0.52	3.31	0.47	3.085*	0.015

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, ด้านหลักคุณธรรมและด้านหลักความโปร่งใส มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านหลักอื่น ๆ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัญหาและแนวทางในการพัฒนา ตามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวคณะผู้บริหารมากกว่าองค์กรและมีผลในภาพรวมทั้ง ๖ หลักอยู่ในระดับปานกลาง หากแต่ยังคงมีประชาชนเป็นบางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารมีความไม่เป็นกลางทางด้านการบังคับบัญชา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการไม่รื้อยยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา อุปสรรคในการทำงานที่ไม่เพียงพอ การจัดบุคลากรได้ไม่เหมาะสมกับงาน หรือการจัดให้ทำงานมาจนเกินไปจนทำให้งานที่ทำนั้นเกิดความผิดพลาดได้ง่าย

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนดังกล่าวข้างต้นจึงมีข้อเสนอแนะให้คณะผู้บริหารและบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้มีความเป็นกลาง ควรจัดการปริมาณงานให้เหมาะสมกับกำลังคนจัดหาเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์



ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดการอบรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีการสรรค์สร้างกิจกรรมอันก่อให้เกิดความสามัคคีต่อกัน และมีการจัดทำพร้อมนำเสนอนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนทุกคนปฏิบัติตามไปในแนวทางเดียวกันหรือเหมือน ๆ กัน อบต. ไม่ควรเน้นงานที่มุ่งสร้างภาพเพียงอย่างเดียว ควรดูแลเอาใจใส่ประชาชนในเขตให้เกิดความสุข สนุกกับการดำรงชีวิต คณะผู้บริหารและบุคลากรด้านต่าง ๆ ควรลงพื้นที่บ้างเป็นบางครั้งจะได้ทราบปัญหาว่าประชาชนต้องการอะไร มีการจัดสรรงบประมาณไปทางไหนบ้างในแต่ละชุมชน เมื่อประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหามีความทุกข์ก็ต้องช่วยเหลือและหาวิธีช่วยหรือผ่อนจากรหนักให้เป็นเบา พูดให้กำลังใจเป็นกันเองกับประชาชนไม่รักขอบเฉพาะชุมชนใดชุมชนหนึ่งหรือคนสนิทและเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้นเพื่อให้งานมีความรวดเร็วต่อการประสานงานก็จะทำให้อบต. ได้รับเลือกเข้ามาบริหารอีกเพราะสามารถทำให้คนในเขตอยู่ดีมีสุข

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากการศึกษาโดยรวมของหลักธรรมาภิบาล พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าคณะผู้บริหารและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ยังไม่ค่อยดีพอและยังไม่มีพื้นที่หน้าพอใจของประชาชนในหลายๆ ด้านดังนั้นคณะผู้บริหารและบุคลากรควรที่จะพิจารณาข้อผิดพลาดบางส่วนของการทำงานย่อมเกิดความเสียหายต่อการบริหารงานของเทศบาลโดยรวมยังขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขาดการติดต่อ และขาดอุปกรณ์การทำงานที่ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นันทพรรัฐถาวร, 2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากการขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ขาดคู่มือบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการกับเทศบาลขาดวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจผู้รับบริการใช้อิทธิสิทธิ์ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจน

1. หลักนิติธรรม จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า จัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ ในการออกข้อกฎหมายหรือกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่จะมีผลบังคับใช้กับชุมชน และไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะมีผลบังคับใช้กับชุมชน รองลงมาคือเรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนแล้วเร่งดำเนินการและรายงานผลให้ทราบ, การบริหารงานของ อบต. มีความชัดเจนของการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ, การบริหารงานของเทศบาลมีการกระจายอำนาจยังไม่ทั่วถึง, ผู้บริหารมีนโยบายรณรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ โดยยึดถือหลักความชอบธรรม และเทศบาลมีการปฏิรูปกฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (พูนศักดิ์วานิชวิเศษกุล, 2532) ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาการปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย พบว่าเมื่อพิจารณาถึงแนวโน้มที่จะให้สภาตำบลพัฒนาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะเห็นได้ว่ายังต้อง

ปรับปรุงอีกในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะในเรื่องประสิทธิภาพของคณะกรรมการสภาตำบลและเรื่องของรายได้ ที่มีอยู่ซึ่งหมายถึงการปกครองส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะต้องลดบทบาทลง โดยกระจายอำนาจหน้าที่และการจัดเก็บรายได้ไปยังท้องถิ่นให้มากที่สุด แต่จะให้องค์ประกอบดังกล่าวอยู่ในภาวะที่เหมาะสมในระดับใดนั้น เป็นเรื่องที่จะต้องใช้ดุลยพินิจอย่างถี่ถ้วนจากหลายฝ่ายและระยะเวลาพอสมควร

2. หลักคุณธรรม จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานของเทศบาลอยู่ในระดับที่แตกต่าง ได้แก่ ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ และการบริหารงานของเทศบาลไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากประชาชน รองลงมาคือเรื่อง ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยไม่มีความเที่ยงธรรมบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม, ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในศีลธรรมและจริยธรรม, ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม, ผู้บริหาร สมาชิกพนักงานมีจิตสำนึก ยึดมั่นหลักการและภาคภูมิใจต่อการให้บริการประชาชน และผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน บริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้องและเป็นธรรม อยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาผลงานวิจัยของ (กิตติพงศ์ อรุณพิพัฒน์, 2545) ศึกษาเรื่องหลักธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการแต่งตั้งคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต และมีความโปร่งใส เพื่อให้คณะกรรมการนำหลักธรรมาภิบาลไปบริหารจัดการองค์กรนั้นเพื่อปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจหรือกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งการมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุนทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ควรมีการประเมินผลงานฝ่ายจัดการและคณะกรรมการเองและจัดทำจรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน ด้วยกระบวนการสรรหาคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการพิจารณา ควรเลือกจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง และมีความเป็นอิสระเพื่อจะกากับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายบริหารรัฐวิสาหกิจ ดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นรายย่อย โดยหน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจและดูแลผู้ถือหุ้น ต้องมีหลัก ธรรมาภิบาลทุกหน่วยและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

3. หลักความโปร่งใส จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็น ผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งเน้นความเป็นธรรมตามระเบียบของทางราชการ เพื่อปลูกฝังให้บุคลากรของเทศบาลเคารพกฎระเบียบ และกฎหมายการบริหารงานตามหลักนิติธรรมนี้ เป็นแนวทางให้ข้าราชการไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของเทศบาลจะต้องนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน สร้างความเป็นระเบียบวินัยให้เกิดขึ้นในองค์กร ทุกคนจะต้องยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้นและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดโดยยึดหลักความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี, 2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล” พบว่าธรรมาภิบาลได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการปกครองที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตย



ในประเทศไทย ถ้าระบบบริหารราชการมีความยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ นอกจากจะมีส่วนทำให้รัฐบาลมีเสถียรภาพแล้วยังสร้างความเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ

4. หลักการมีส่วนร่วม จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน มีการบริหารงานของเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาลให้หลักการมีส่วนร่วม เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน, เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นด้านการบริหารงานของเทศบาลการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น, ในการประชุมของเทศบาล ประชาชนสามารถเข้าเป็นผู้สังเกตการณ์ได้ โดยไม่จำกัดสิทธิของประชาชน, ผู้บริหารงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลรับฟังและนำข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนไปดำเนินการอย่างรวดเร็ว และเต็มความสามารถ, อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน, เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และสมาชิกเทศบาลทุกคนมีอิสระในความคิด สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ และสามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในการบริหารงานตามหลักการมีส่วนร่วมของเทศบาลยังไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมมากเท่าไร ดังนั้นเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล อยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาผลงานวิจัยของ (มัทนา เหลืองนาคทองดี, 2545) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการบริหารองค์การตามหลักธรรมาภิบาลของนักธุรกิจไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเรื่องธรรมาภิบาลอย่างนัยสำคัญทางสถิติ โดยประชาชนที่มีอายุมากกว่า 30 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา และมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องธรรมาภิบาล มากกว่าผู้บริหารที่มีอายุน้อย การศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นผู้บริหารระดับกลาง นอกจากนี้พบว่า ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธรรมาภิบาลจากสื่อต่าง ๆ ค่อนข้างน้อยมาก และยังพบว่าผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางมีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารองค์กร

5. หลักความรับผิดชอบ จากการศึกษา พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน มีการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลในหลักความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า การบริหารงานของเทศบาลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม รองลงมาคือเรื่อง นำโครงการ กิจกรรม หรือแผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการ ให้เห็นเป็นรูปธรรมตามที่ได้กำหนดไว้, เทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนและชุมชน, เทศบาลจัดให้มีการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึงทุกชุมชน, การให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลให้ด้วยความรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของชุมชน, เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะแก้ไข และผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความกล้าหาญพร้อมที่จะยอมรับผลการกระทำของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาผลงานวิจัยของ (เตือนใจ ฤทธิจักร, 2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตามทัศนะของบุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์กระทรวงยุติธรรม ”

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย กลุ่มที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานในสายงานหลัก อาจเป็นเพราะกลุ่มสายงานหลักและกลุ่มสายงานสนับสนุนของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานแตกต่างกัน แต่ทั้งสองสายงานต้องประสานการทำงานร่วมกัน

6. หลักความคุ้มค่า จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า มีการบริหารงานของเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาลในหลักความคุ้มค่า เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า การบริหารงานของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมและชุมชน, มีการรณรงค์ให้ประชาชนประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ, การจัดอาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ จัดได้มีความเหมาะสม สง่างาม และมีความทันสมัย, การจัดสรรตำแหน่งบุคลากรมีความเหมาะสมและความชำนาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติหน้าที่, การใช้งบประมาณมีความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ชุมชนได้รับ, เทศบาลมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอและการปฏิบัติงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรของเทศบาลได้ให้ความสำคัญในการใช้จ่ายงบประมาณและการใช้จ่ายทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัชนา ศานติยานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย โดยได้ให้ข้อสรุปในภาพรวมว่า การบริการจัดการที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติที่ยอมรับในหมู่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุดมศึกษาในปัจจุบัน จะเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติและความโปร่งใสในขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความสำคัญแก่การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ และความยุติธรรมอยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน การดำเนินงานต่าง ๆ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้
2. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับ ชุมชนหรือบุคลากรและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู
3. รณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภายในองค์การอย่างจริงจัง สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรและประชาชนทุกคนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย
4. ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล
5. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย มีแผนแม่บทอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้



ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาในหัวข้อธรรมอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตามแนวพระพุทธศาสนา สำหรับองค์การบริหารส่วนสระคู
3. ควรทำการศึกษาวิจัยผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการนำหลักธรรมมาภิบาลไปประยุกต์ใช้เป็นการบริหารอย่างต่อเนื่อง
4. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมมาภิบาลตามแนวพระพุทธศาสนา โดยเปลี่ยนขนาดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้กว้างและขนาดใหญ่ขึ้นอาจเป็นระดับจังหวัดระดับประเทศ หรือเป็นองค์กรปกครองส่วนอื่น ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาวิทยาลัย เป็นต้น
5. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานเชิงพุทธตามหลักธรรม โดยเปลี่ยนพื้นที่ศึกษาวิจัยเป็นตำบลอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กวี วงศ์พุ่ม. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี.
- กิตติพงศ์ อรุณพิพัฒน์. (2545). *หลักธรรมมาภิบาลกับการบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. สถาบันพระปกเกล้า.
- เดือนใจ ฤทธิจักร. (2550). *ธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตามทัศนะของบุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นภดล สุรนครินทร์. (2547). *การนำหลักธรรมมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทพร รัฐถาวร. (2543). *การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล* (รายงานการวิจัย). สถาบันพระปกเกล้า.
- พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล. (2532). *การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย: กรณีศึกษาสภาตำบลบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัทนา เหลืองนาคทองดี. (2545). *ความรู้ความเข้าใจในการบริหารองค์กรตามหลักธรรมมาภิบาลของนักธุรกิจไทย* (รายงานการวิจัย). หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 14. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- รัชนา ศานติยานนท์. (2544). *รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Deniel, W. (1967). *A Comparative Survey of Local Government and Administration*. Bangkok: Kurusapha Press.

Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607-610.

William, V. H. (1951). *State and Local Government in the United States*. New York: Mc Graw-Hell Book Company Inc.

แนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาในช่วงรัฐบาล

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) (พ.ศ. 2557 - 2561)

Reform Guidelines for Local Government Organization study During the
National Council for Peace and Order Government (NCPO) (2014-2018)

บุชิตา ไวทยานนท์

Buchita Vaidhayanond

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University, Thailand

Email: buchitayayah@gmail.com

Received: 2021-04-26; Revised: 2021-06-25; Accepted: 2021-06-26

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสมัยรัฐบาล คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) 2) บทบาทของกลุ่มผลักดันทางการเมืองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) แนวทางการนำการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสมัยรัฐบาลคณะ รักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ไปใช้พัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เจาะลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ คณะทำงานที่รัฐบาล คณะรักษาความสงบแห่งชาติแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบในการศึกษาและกำหนดแนวทางการปฏิรูปองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผลักดันทางการเมือง ตัวแทนฝ่ายบริหารท้องถิ่น การศึกษาวิจัยได้กระทำในช่วงปี 2557 - 2561 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิรูปประเทศด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มอบหมายให้คณะกรรมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น สถาปนาปฏิรูปแห่งชาติ คณะกรรมการการ ปกครองท้องถิ่น สภานิติบัญญัติแห่งชาติ และคณะกรรมการขับเคลื่อนประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น สถาปนาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปการกระจาย อำนาจและการปกครองท้องถิ่นใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านการกระจายอำนาจ (2) ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของ การปกครองท้องถิ่น (3) ด้านการกำกับดูแล ตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น (4) ด้านการเงินการคลังท้องถิ่น และ (5) ด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น โดยมีบทบาทของกลุ่มผลักดันทาง การเมืองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นการสร้างฐานทางการเมือง รวมถึงอำนาจการต่อรองทางการเมือง

คำสำคัญ: การปฏิรูป, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มผลประโยชน์, การกระจายอำนาจ

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the guidelines for the reform of local government organizations in the period of the National Council for Peace and Order (NCPO); 2) the roles of various political advocacy groups involved in the reform of local government organizations; and 3) the guidelines for presenting the reform of the local government organization in the government period of the National Council for Peace and Order (NCPO) is used to develop local government organizations. By using qualitative research methods, collecting data from research papers, and in-depth interviews. Key informants: namely a working group appointed by the government, the National Council for Peace and Order, is responsible for studying and setting guidelines for the reform of the local government.

The findings revealed that: the study of local government reform in the government of the National Council for Peace and Order (NCPO) has assigned the Local Government Reform Commission, the National Reform Council Local Government Commission, the National Legislative Assembly, and the National Steering Committee on Local Government. National Reform Steering Assembly is the main agency to study information related to the reform of decentralization and local governance in 5 aspects: (1) decentralization (2) the authority structure of local government (3) the governance. examine and public participation in local administration (4) local finance and (5) local personnel management. With the role of various political advocacy groups involved in the reform of the local government. To be used as a political base as well as political bargaining power.

Keywords: Reform, Local Government Organization, Interest Group, Decentralization

บทนำ

ประเทศไทยเข้าสู่ภาวะการณ์ของความไม่มีเสถียรภาพทางการเมืองอย่างยาวนาน มีการทำรัฐประหารเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2549 มีการปลดเปลี่ยนหมุนเวียนขึ้นเป็นรัฐบาลหลายครั้งหลายหน เกิดความขัดแย้งทางการเมืองอย่างดุเดือด ขั้วอุดมการณ์ทางการเมืองภายในประเทศถูกแบ่งออกเป็น 2 ขั้วใหญ่ ๆ ทำให้การพัฒนาทางการเมืองหยุดชะงักกัน จากนั้นจึงเกิดรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ขึ้น การเมืองดูเหมือนจะมีทิศทางเป็นไปได้ด้วยดี ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองอยู่บ้าง แต่กระนั้นขั้วอุดมการณ์ทางการเมืองที่แบ่งออกเป็น 2 ขั้วใหญ่ ๆ ก็ยังคงมีความคิดเห็นที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นอีกเช่นเดิม ในห้วงเวลาที่ผ่านมา 2 ทศวรรษ ที่ผ่านมาของประเทศไทยอาจจะกล่าวได้ว่าเข้าสู่ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอย่างเห็นได้ชัดกว่าทุกยุคทุกสมัยที่ผ่านมา จากการมีรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ที่ถูกขนานนามว่าเป็น “รัฐธรรมนูญฉบับประชาชน” และรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ที่มีการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่แตกต่างจากสมัยก่อนที่เป็นระเบียบการปกครองตามหลักการรวมศูนย์อำนาจการปกครอง (Centralization)



โดยหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) นั้น เป็นหลักการที่รัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ไปดำเนินการปกครองตนเองและต้องมีการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง แต่ก็ต้องเป็นอิสระในการปกครองตนเองที่อยู่ภายใต้กฎหมายร่วมกัน เช่น ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 284 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะการกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ หรือในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

จากสภาพปัญหาและสาเหตุที่วิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องแนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาในช่วงรัฐบาล คสช. (พ.ศ. 2557 - 2561) เพื่อทราบถึงแนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสมัยรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ตลอดจนบทบาทของกลุ่มผลักดันทางการเมืองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งแนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสมัยรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) และข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสมัยรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)
2. เพื่อศึกษาบทบาทของกลุ่มผลักดันทางการเมืองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อศึกษาแนวทางการนำการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสมัยรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ไปใช้พัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการไทย

วรเดช จันทรศร (2540) ได้ให้ความหมายการปฏิรูประบบราชการ หมายถึง การปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินและพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับการพัฒนาการเมือง การบริหาร เศรษฐกิจ และสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม มีความสามารถในการให้บริการและพัฒนา และให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการปฏิรูปประเทศเป็นหนึ่งในเหตุผลสำคัญที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ หรือ

คสช. ใช้อำนาจทางทหารเข้ามากุมอำนาจบริหารประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ในยามที่ประเทศประสบปัญหาทางการเมืองจนไม่สามารถเดินหน้าต่อไปได้ อีกทั้งมีปัญหาเชิงโครงสร้างมากมาย ทั้งการศึกษาที่ด้อยคุณภาพ เศรษฐกิจฝืดเคือง และกฎหมายที่ล้าสมัยและขาดการบังคับใช้อย่างจริงจัง จนนำมาซึ่งปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ขณะเดียวกันระบบราชการของไทยก็ขาดประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แม้ว่ารัฐบาลในอดีตจะพยายามสร้างกลไกการปฏิรูป แต่ก็ติดกับดักทางการเมืองจากการแบ่งฝักแบ่งฝ่าย จนไม่สามารถขับเคลื่อนกลไกปฏิรูปประเทศให้ประสบความสำเร็จ คสช. จึงใช้โอกาสนี้เข้ามาวางกลไกการปฏิรูปประเทศ โดยการร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่และวางแนวทางการดำเนินงานให้หน่วยงานของรัฐต้องขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศให้เห็นผลเป็นรูปธรรม

ภายหลัง คสช. เข้ามาบริหารประเทศในช่วงแรก ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2558 ได้มีการจัดตั้ง “สภาปฏิรูปแห่งชาติ” (สปช.) ขึ้นมาทำหน้าที่สภาที่ปรึกษาของรัฐบาล มีบทบาทสำคัญในการวางแนวทางการปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ 11 ด้าน อาทิ ด้านการเมือง ด้านการศึกษา ด้านกฎหมาย ด้านสื่อมวลชน ด้านการปกครองท้องถิ่น และด้านพลังงาน เป็นต้น หลัง สปช. หมดยวาระลง คสช. ได้ตั้ง “สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ” (สปท.) มารับช่วงต่อการปฏิรูปประเทศ ในช่วงปี พ.ศ. 2558-2560 ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการผลักดันแนวทางการปฏิรูปประเทศของ สปช. ให้รัฐบาลดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยนายกรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบและออกเป็นคำสั่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ ส่วนเรื่องที่รัฐบาลดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมโดยการออกเป็นกฎหมายและคำสั่ง คสช. มีทั้งสิ้น 27 เรื่อง อาทิ การจัดตั้งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเอาผิดกับข้าราชการ เจ้าหน้าที่รัฐ และเอกชนที่ร่วมกันทุจริต การปรับปรุงกฎหมายการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพิ่มโทษป้องกันการแฮ็กข้อมูล การโพสต์ข้อมูลเท็จ การจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว ตลอดจนการจัดระบบการศึกษาของชาติให้มีมาตรฐาน ทั้งในด้านหลักสูตรการเรียนการสอน จัดตั้งธนาคารที่ดินเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของเกษตรกร ให้สินเชื่อเพื่อการจัดหาและพัฒนาที่ดินแก่เกษตรกรผู้ยากจน ผู้ประสงค์จะใช้ประโยชน์ในที่ดิน ออกกฎหมายเว้นภาษีเงินได้แก่บริษัทที่รับผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปเข้าทำงาน นอกจากนี้ คสช. ยังแต่งตั้งสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติแทนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา การทำหน้าที่ของ สนช. เป็นไปตาม Road map ระยะที่สอง เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่การเลือกตั้งและมีประชาธิปไตยที่เหมาะสมกับสภาพสังคมไทย (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2558) ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการปฏิรูประบบราชการมีความละเอียดอ่อนและเป็นเรื่องใหญ่ การจะปฏิรูประบบราชการให้ประสบผลสำเร็จ จะต้องปฏิรูปการเมือง หรือปฏิรูปประเด็นปัญหาของประเทศด้านอื่น ๆ ไปพร้อม ๆ กันด้วย โดยมุ่งเน้นขับเคลื่อนไปยังทุกส่วนราชการและพัฒนาระบบราชการให้เกิดความฉับไวและเกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตนให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงความต้องการและทั่วถึง ขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วย โดยจุดเด่นของการปกครองท้องถิ่น คือ ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระสามารถเลือกผู้นำของตนเองได้โดยตรง ผู้นำที่มาจากคนในท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จัก เข้าถึงได้ และยังรู้ปัญหาของประชาชนด้วย นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถ



ติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้นำและคณะทำงานได้อย่างใกล้ชิด สามารถรู้ได้เร็วถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สนองตามที่ต้องการประชาชนสามารถท้วงติงให้ปรับปรุงได้ มิฉะนั้นอาจไม่เลือกให้เข้ามาทำหน้าที่อีก (โชคสุข กรกิตติชัย, 2560)

หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบหรือกระจายอำนาจการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยที่รัฐบาลกลางยังสงวนอำนาจบางประการไว้ในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอธิปไตยของรัฐ โดยรัฐบาลเป็นผู้กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ดำเนินการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลผ่านทางจังหวัดและอำเภอ (สมบูรณ์ สุขสำราญ, 2545) การปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญและมีประโยชน์เป็นอย่างมาก เพราะหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแค่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาระบบทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มผลักดัน

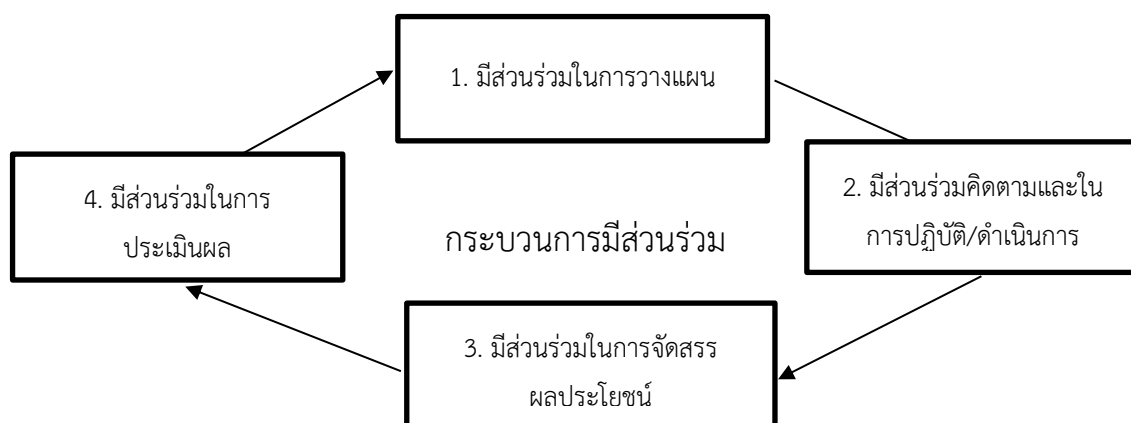
กลุ่มผลประโยชน์ คือ องค์กรใด ๆ ที่ต้องการมีอิทธิพลเหนือนโยบายของรัฐบาล แต่ก็ไม่ต้องการที่จะเข้าไปบริหารงานในรัฐบาลเสียเอง เมื่อการกระทำของกลุ่มผลประโยชน์ หรือการปฏิบัติการเรียกร้องของกลุ่มผลประโยชน์ไปถึงระดับการเมือง คือ ระดับนโยบาย กลุ่มจะถูกเรียกว่าเป็น “กลุ่มผลักดัน” แกรแฮม วูดตัน (Wootton, 1978) นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าลักษณะของกลุ่มผลประโยชน์กับกลุ่มผลักดันมักใช้สลับหรือแทนกันได้ คล้ายกันกับ Bone & Ranney (1976) ที่กล่าวถึงความหมายของกลุ่มผลักดันว่า เมื่อใดที่กลุ่มผลประโยชน์ตัดสินใจที่จะนำปัญหาของพวกเขาเหล่านั้น เข้าไปสู่รัฐบาล กลุ่มผลประโยชน์จะกลายเป็นกลุ่มผลักดัน หรือกลุ่มอิทธิพล หรือกลุ่มผลประโยชน์ในทางการเมืองในทันที สอดคล้องกับ แอล ซีเกลอร์ (Zeigler, 1964) ได้อธิบายกลุ่มผลักดันว่า กลุ่มในรูปขององค์กรที่มุ่งหาอิทธิพลที่มีความเหนือกว่าในการตัดสินใจของรัฐบาล โดยไม่ได้ต้องการที่จะนำสมาชิกของกลุ่ม ไปทำหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐบาล

กลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มผลักดันมีบทบาทต่อกระบวนการกำหนดและดำเนินนโยบายของรัฐบาล และพบว่าพรรคการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์ทางการเมืองในประเทศไทยต่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มผลประโยชน์ทางการเมืองจะแฝงตัวอยู่ในพรรคการเมืองต่าง ๆ ที่คอยทำหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ทางการเมืองและผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ในขณะเดียวกันก็พยายามปกป้องผลประโยชน์และรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มตนเองในพรรคการเมืองนั้น ๆ เช่น ต่อรองตำแหน่งทางการเมือง หากพรรคการเมืองที่ตนสังกัดได้เป็นพรรครัฐบาล นอกจากนี้กลุ่มผลประโยชน์ทางการเมืองและพรรคการเมืองยังเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐบาลกับประชาชน เป็นตัวกลางในการรวบรวมความต้องการของประชาชน แล้วนำเสนอต่อรัฐบาล

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น

กระบวนการของการมีส่วนร่วมในลักษณะที่เป็นพลวัต อาจแบ่งกระบวนการหรือขั้นตอนการมีส่วนร่วมในลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง 4 ขั้นตอน (สถาบันพระปกเกล้า, 2547) คือ

1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน ประกอบด้วย การรับรู้ การเข้าถึงเกี่ยวกับการวางแผนและร่วมวางแผนกิจกรรม
2. การปฏิบัติการ/ดำเนินการ ประกอบด้วย การเกี่ยวข้องกับการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ และการตัดสินใจ
3. การจัดสรรผลประโยชน์ร่วมกัน เป็นการมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์หรือผลของกิจกรรมหรือผลของการตัดสินใจที่เกิดขึ้น
4. การติดตามประเมินผล เกี่ยวข้องกับการพยายามที่จะประเมินประสิทธิผล กิจกรรมต่าง ๆ และพิจารณาวิธีการที่จะดำเนินการต่อเนื่องต่อไป ประชาชนจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการคิดเกณฑ์ในการประเมินกิจกรรม ซึ่งผลจากกระบวนการประเมินนี้ จะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการมีส่วนร่วมขั้นที่ 1 ซึ่งเป็นขั้นตอนของการวางแผนต่อไป รายละเอียดปรากฏดังภาพ 1



ภาพ 1 เทคนิคการมีส่วนร่วมของประชาชน

ที่มา : สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 3 เรื่อง เทศบาล ,โดย สถาบันพระปกเกล้า, 2547

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ย่อมก่อให้เกิดการพึ่งตนเองได้ในที่สุด เนื่องจากเกิดการเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา และสร้างความเจริญให้กับชุมชนหรือหมู่บ้านของตนผ่านกิจกรรมกระบวนการทำงานตามโครงการ โดยการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นการสะท้อนถึงความจริงใจของรัฐที่มีต่อการสนับสนุนให้ประชาชนมีเสรีภาพในการตัดสินใจ และกำหนดชะตากรรมของท้องถิ่นของตน เป็นช่องทางสะท้อนปัญหาความต้องการที่แท้จริงของท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงประเด็น เป็นการสร้างฉันทามติร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความชอบธรรมในการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นการสร้างข้อตกลงที่จะเกิดจากการยอมรับร่วมกันภายในท้องถิ่น เป็นการสนับสนุนการพัฒนาความรักท้องถิ่น และความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในพฤติกรรมของประชาชนในท้องถิ่น (อรรถัย กักผล, 2552) ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชน จึงเป็นเสมือนเวทีในการเรียนรู้ที่มีประโยชน์อย่างมาก



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 2 รูปแบบ ดังนี้ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) มาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับกระบวนการรวบรวมข้อมูล จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (documentary research) โดยกระบวนการและวิธีการวิเคราะห์อื่นจะได้ดำเนินการตามแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาประเด็นหลัก ที่พบในข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด จากนั้นจึงนำประเด็นหลักมาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อย และหัวข้อย่อย อันเป็นกระบวนการวิเคราะห์ โดยการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ภาพรวมไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นย่อยของกระบวนการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งทำให้การวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและแม่นยำมากยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้วิจัยจะดำเนินการกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยการพรรณนาข้อมูลตามปรากฏการณ์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบจากกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาในช่วงรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) (พ.ศ. 2557 - 2561) ผลการวิจัยพบว่า การปฏิรูปประเทศด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มอบหมายให้คณะกรรมการการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น สถาปนาปฏิรูปแห่งชาติ คณะกรรมการการปกครองท้องถิ่น สถาบันนิติบัญญัติแห่งชาติ และคณะกรรมการการขับเคลื่อนประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น สถาปนาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการศึกษาพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น ซึ่งผลการศึกษาของคณะกรรมการฯ ทั้ง 3 คณะ มีความเห็นสอดคล้องกันในการปฏิรูปด้านการปกครองท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ (1) ด้านการกระจายอำนาจ (2) ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของการปกครองท้องถิ่น (3) ด้านการกำกับดูแล ตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น (4) ด้านการเงินการคลังท้องถิ่น และ (5) ด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

บทบาทของกลุ่มผลักดันทางการเมืองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า กลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มผลักดันทางการเมืองที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ ประกอบด้วยกลุ่มนักวิชาการ ข้าราชการประจำ นักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองระดับท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งกลุ่มนักวิชาการและข้าราชการมักถูกกำหนดให้เป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล การเงิน การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้บริบทของการเมืองไทยยังพบความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ระหว่างนักการเมืองระดับชาติและท้องถิ่นในการเข้าไปดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการผลักดันให้มีการจัดสรร

งบประมาณ โดยเฉพาะงบเงินอุดหนุนเฉพาะกิจของราชการในส่วนกลางลงไปสู่ระดับท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นการสร้างฐานทางการเมืองรวมถึงอำนาจการต่อรองทางการเมืองในส่วนของผู้ประชาชนเป็นกลไกที่มีบทบาทสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่นจากการเข้าไปมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารงานริเริ่มให้มีการออกกฎหมายหรือข้อบัญญัติรวมถึงถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น

การนำแนวทางการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสมัยรัฐบาล คสช. ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการมอบอำนาจจากส่วนกลางให้กับหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการแบ่งแยกอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีข้อเสนอแนะในการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญดังนี้ (1) ควรพัฒนาด้านการกระจายอำนาจ เพราะการกระจายอำนาจเป็นหัวใจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ควรเน้นด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของการปกครองท้องถิ่น ให้มีการบริหารจัดการพื้นที่ที่ซ้ำซ้อนกัน (3) อาจจะต้องทำการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น (4) เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการตรวจสอบการใช้จ่าย เพื่อให้การทุจริตคอร์รัปชันหมดไป

อภิปรายผล

การดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นนั้น รัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) มิได้ดำเนินการผลักดันการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นงานบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะ ส่วนกลางควรกำหนดหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจน เพื่อกำหนดรูปแบบโครงสร้างท้องถิ่นให้มีความเหมาะสมต่อการบริหารราชการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการไทยของ วรเดช จันทศร (2543) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่าการบริหารราชการภาครัฐในปัจจุบันเป็นการรวมอำนาจสั่งการไว้ที่ส่วนกลาง การกระจายอำนาจการบริหารไม่เป็นไปตามการปกครองระบอบประชาธิปไตย การจัดสรรทรัพยากรไม่ได้ถูกกระจายออกไปยังประชาชนอย่างเหมาะสม จึงควรกระจายอำนาจการบริหารงานออกไปสู่ท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดกับการปกครองท้องถิ่นของ อุทัย หิรัญโต (2523) ซึ่งได้ให้คำนิยาม การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขและปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ และเมืองที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงพัฒนาการปกครองท้องถิ่นในด้านการบริหารบุคคล การเงินการคลังของท้องถิ่น การเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็งเกิดความตระหนักและตื่นตัวทางการเมือง มีส่วนร่วมในการกำหนด



แนวทางการพัฒนาท้องถิ่น การควบคุมตรวจสอบการบริหารงานท้องถิ่น ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในท้องถิ่นให้ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและการดำเนินงานภายใต้บทบาทภารกิจของท้องถิ่น เพื่อปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและหลักนิติธรรม สอดคล้องกับแนวคิดกับการปกครองท้องถิ่นของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง มีผู้บริหารและสมาชิกสภาเป็นตัวแทนจากประชาชน ทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตอำนาจที่กฎหมายกำหนด นอกจากการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการท้องถิ่นให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจแล้ว ยังจำเป็นต้องมีกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยต้องมีการสร้างจิตสำนึกของส่วนที่เกี่ยวข้องในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในประเด็นสาธารณะท้องถิ่น

กลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มผลักดันทางการเมืองต่าง ๆ ที่เน้นหาประโยชน์เข้าตนเองหรือพวกพ้องของตนอาจเป็นผลเสียต่อการบริหารส่วนท้องถิ่น และในทางกลับกันหากดำเนินการในทิศทางที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นหรือชุมชนก็จะส่งผลดีและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อประชาชนและสังคมไทย โดยกลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มผลักดันทางการเมืองต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักวิชาการและข้าราชการประจำ ถือได้ว่าเป็นกลุ่มขับเคลื่อนที่เป็นพลังสำคัญของส่วนท้องถิ่นที่ทำให้คนในท้องถิ่นตระหนักและเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจ รวมถึงการเป็นผู้ดำเนินนโยบายด้านการกระจายอำนาจ และยังเป็นตัวแทนร่วมในการเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้กลุ่มดังกล่าวนี้มีอิทธิพลครอบงำคณะกรรมการชุดสำคัญ ๆ ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายด้านการกระจายอำนาจนั้น ส่งผลให้ทิศทางนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ มีลักษณะเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของส่วนกลาง มากกว่าส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวคิดกลุ่มผลประโยชน์ของ แกรแฮม วูดตัน (Wootton, 1978) ซึ่งได้ให้ความหมายกลุ่มผลประโยชน์ คือ องค์การใด ๆ ที่ต้องการมีอิทธิพลเหนือนโยบายของรัฐบาล แต่ก็ไม่ต้องการที่จะเข้าไปบริหารงานในรัฐบาลเสียเอง เมื่อการกระทำของกลุ่มผลประโยชน์ หรือการปฏิบัติการเรียกร้องของกลุ่มผลประโยชน์ไปถึงระดับการเมือง คือ ระดับนโยบาย กลุ่มจะถูกเรียกว่าเป็น “กลุ่มผลักดัน” ขณะที่ Bone & Ranney (1976) ที่กล่าวถึงความหมายของกลุ่มผลักดันว่า เมื่อใดที่กลุ่มผลประโยชน์ตัดสินใจที่จะนำปัญหาของพวกเขาเหล่านั้น เข้าไปสู่รัฐบาล กลุ่มผลประโยชน์จะกลายเป็นกลุ่มผลักดัน หรือกลุ่มอิทธิพล หรือกลุ่มผลประโยชน์ในทางการเมืองในทันที สอดคล้องกับ แอล ซีเกลอร์ (Zeigler, L. H., 1964) ได้อธิบายกลุ่มผลักดันว่า กลุ่มในรูปขององค์การที่มุ่งหาอิทธิพลที่มีความเหนือกว่าในการตัดสินใจของรัฐบาล โดยไม่ได้ต้องการที่จะนำสมาชิกของกลุ่ม ไปทำหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐบาล โดยกลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มผลักดันซึ่งประกอบด้วย นักวิชาการ ข้าราชการประจำ นักการเมืองระดับชาติ

นักการเมืองระดับท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น นับได้ว่ามีบทบาทและเป็นส่วนสำคัญต่อการปฏิรูปการปกครององค์การส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

องค์ความรู้ใหม่

การปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดและจัดสรรรายได้ของท้องถิ่น กฎหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ และกฎหมายการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดตั้งสภาประชาชนปฏิรูปจังหวัดหรือท้องถิ่น และสภาการปกครองท้องถิ่นแห่งชาติ รวมทั้งการปรับปรุงกฎหมายการจัดสรรงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งท้องถิ่น ตลอดจนกฎระเบียบ และข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งยังจำเป็นต้องมีกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยต้องมีกระบวนการสร้างจิตสำนึกของส่วนที่เกี่ยวข้องในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในประเด็นสาธารณะท้องถิ่น และมีความเสมอภาคในสังคม

ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้ในการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรพัฒนาด้านการกระจายอำนาจ เพราะการกระจายอำนาจเป็นหัวใจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการกระจายอำนาจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในความหมายที่หมายถึงการถ่ายโอนอำนาจนั้น ย่อมส่งผลให้บุคคลบางกลุ่มหรือองค์กรบางประเภทสูญเสียอำนาจและทรัพยากร ในขณะที่บุคคลบางกลุ่มหรือองค์กรบางประเภทกลับมีอำนาจและทรัพยากรที่เพิ่มมากขึ้น
2. ควรเน้นด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของการปกครองท้องถิ่น ให้มีการบริหารจัดการพื้นที่ที่ซ้ำซ้อนกัน โดยอาจควมรวมเพื่อจัดการกับจำนวนท้องถิ่นที่อยู่มากในปัจจุบัน ให้สอดคล้องกับจำนวนประชากรกิจกรรม/โครงการ และงบประมาณที่ได้รับ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน
3. ด้านการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ อาจจะต้องทำการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับภูมิภาค พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบให้มีการถ่วงดุลอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกำหนดขอบเขตและอำนาจไว้ในบทบัญญัติของกฎหมาย รวมทั้ง ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น ซึ่งข้อนี้เห็นว่าเป็นสิ่งควรพัฒนาอีกด้านหนึ่ง เพราะหากท้องถิ่นใดได้รับความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่นมาก ย่อมส่งผลให้ท้องถิ่นนั้นเข้มแข็งและสามารถดูแลท้องถิ่นของตนเองได้อย่างดียิ่ง
4. ด้านการเงินการคลัง อาจแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น ทั้งจากส่วนกลาง และจากการจัดเก็บเองในท้องถิ่น พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการตรวจสอบการใช้จ่าย เพื่อให้การทุจริตคอร์รัปชันหมดไป โดยสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามาช่วยกันตรวจสอบด้วย
5. ด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น ควรมีการตราพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. เพื่อรวมข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล และพนักงานส่วนตำบล เข้าด้วยกันเป็น



ข้าราชการส่วนท้องถิ่นเดียวกัน เพื่อจะได้มีแนวทางการดำเนินการเหมือนกันในทุก ๆ ท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้นเงินเดือน การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ และการโยกย้าย ซึ่งที่ผ่านมาไม่สามารถทำได้

6. การจัดทำกฎหมายรองรับด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งกำหนดไว้ในหลักการอย่างกว้าง ๆ เช่น กฎหมายกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน และกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. การติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสภาปฏิรูปแห่งชาติ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ และสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ภายใต้กรอบรัฐธรรมนูญ กฎหมายระเบียบ นโยบายรัฐบาลและแผนการกระจายอำนาจ ตลอดจนบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ในการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ (1) การจัดโครงสร้าง รูปแบบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) การสร้างการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (3) การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) การปรับปรุงประสิทธิภาพด้านบุคลากรและการคลังท้องถิ่น และ (5) การติดตามประเมินผล และการกำกับดูแลการบริหารจัดการท้องถิ่น

2. การให้ความสำคัญกับกระบวนการประชาธิปไตยในท้องถิ่น (Local Democracy) ให้มากขึ้น ทั้งในส่วนของบทบาทการเคลื่อนไหวทางการเมืองของกลุ่มผลประโยชน์ กลุ่มการเมือง และภาคประชาสังคม โดยส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเมืองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยควรเปิดโอกาสให้กลุ่มประชาชนเข้าไปมีบทบาทในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น บริหารจัดการ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อันจะทำให้ประชาชนสามารถเข้ามำกำหนดนโยบายสาธารณะและทิศทางการปกครองท้องถิ่นได้มากขึ้น

3. การสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญกับการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง การปกครองและพัฒนาท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อยอดในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาแนวทางเพื่อความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งของไทยและต่างประเทศ ในการบริหารจัดการตนเอง ด้านการกระจายอำนาจ ด้านการกำกับดูแลและตรวจสอบ การคลังท้องถิ่น ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่น ในช่วงรัฐบาลสมัยต่าง ๆ เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ รวมถึงบทบาทของกลุ่มผลประโยชน์กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเด็นการกำหนดนโยบายสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสัมพันธ์เชิงอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์กับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

เอกสารอ้างอิง

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ครั้งที่ ๓. ดิจิตอล.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2560). *ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. ค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2561, จาก https://cdc.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=42360&filename=house2558
- วรเดช จันทรศร. (2540). *การพัฒนาระบบราชการไทย*. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานกฤษฎามนตรี.
- วรเดช จันทรศร. (2543). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 3 เรื่อง เทศบาล*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). การปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ. *วารสารราชบัณฑิตยสถาน*, 27(2), 342-361.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2558). *การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *เปรียบเทียบรัฐธรรมนูญปี 2540 - 2550 และรัฐธรรมนูญปี 2560*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- อรรถ กักพล. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: จรัญสนิทวงศ์การพิมพ์.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- Bone, H. A., & Ranney, A. (1976). *Politics and voters*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Wootton, G. (1978). *Interest Groups*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Zeigler, L. H. (1964). *Interest groups in American society*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

บทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทย พ.ศ. 2527-2563
The Political Roles of the Thai Sugarcane Planter Institution
from 1984 to 2020

ทิพย์วรรณ ผลประโยชน์

Tippawan Phonprayot

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University, Thailand

Email: tphonprayot@hotmail.com

Received: 2021-05-11; Revised: 2021-06-26; Accepted: 2021-06-28

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งศึกษาการก่อตัวของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยภายใต้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยกับการเมืองไทย พ.ศ. 2527-2563 และศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยกับการพัฒนาทางการเมืองในช่วงเวลา พ.ศ. 2527-2563 เป็นวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย

พบว่า อ้อยเป็นพืชที่มีอิทธิพลและมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทยมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จุดเปลี่ยนสำคัญในอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2527 ที่รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทรายขึ้นเป็นครั้งแรก แต่ถึงอย่างไรปัญหาและอุปสรรคของอ้อยและน้ำตาลของประเทศไทยก็ยังไม่หมดไป และสถาบันชาวไร่อ้อยไทยก็เกิดขึ้นจากกฎหมายดังกล่าวด้วยเช่นกัน เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยสามารถรวมกลุ่มกันได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และได้รับสิทธิต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชาวไร่อ้อยเอง แต่สถาบันชาวไร่อ้อยไทยก็ถูกมองว่าเป็นสถาบันทางการเมืองในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงสถาบันแห่งนี้ก็ยังไม่ใช่อะไรสถาบันทางการเมืองที่สมบูรณ์ ดังนั้น การไปสู่ความเป็นสถาบันทางการเมืองที่สมบูรณ์ได้นั้น ต้องอาศัยผู้นำชาวไร่อ้อยที่เข้าถึงแก่นแท้ของพระราชบัญญัติดังกล่าว และเข้าใจบริบททางการเมืองของประเทศไทยอย่างแท้จริง อันนำมาซึ่งการสร้างสรรค์และพัฒนาอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลให้ทันยุคทันสมัยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

คำสำคัญ: สถาบันชาวไร่อ้อยไทย, สถาบันทางการเมือง, ผู้นำชาวไร่อ้อย

Abstract

This paper aims to explore the formation of the Thai sugarcane planter institution under the interaction between the political role of Thai sugarcane planter institution and Thai politics, 1984-2020. And study the interaction between the political role of Thai sugarcane planter institution and Thai politics, 1984-2020. It is qualitative research, collecting data with documents and In-depth interviews. Use content analysis and inductive analysis.

The result shows that: sugarcane has been an influential and important crop in the Thai economy from past to present. A major turning point in the cane and sugar industry occurred in 1984 when the government enacted the Cane and Sugar Act for the first time. However, the problems and obstacles of Thailand's cane and sugar are not yet gone. And Thai sugarcane planter institution arose from the said law as well. It is a tool that helps sugarcane farmers legally group. And received rights that benefit sugarcane farmers themselves But the Thai sugarcane planter institution is seen as a form of political institution. In fact, this institution is not a complete political institution. It requires the sugarcane farmer leader who gets to the essence of the Act. And truly understand the political context of Thailand. Which has led to the creation and development of the cane and sugar industry to keep up with the modern era, far more than what is currently.

Keywords: Thai Sugarcane Planter Institution, Political Institution, Sugarcane Farmer Leader

บทนำ

ในอดีตที่ผ่านมาการค้าอ้อยระหว่างชาวไร่อ้อยกับโรงงานเป็นแบบต่างคน ต่างขายกันเอง จนกระทั่งชาวไร่อ้อยผลิตอ้อยได้มากเกินความต้องการ ทางโรงงานจึงถือโอกาสลดราคาอ้อยได้ตามใจชอบ หากเป็นเช่นนี้แล้วชาวไร่อ้อยก็ไม่มีหลักประกันอะไรแน่นอนกับอาชีพปลูกอ้อย จึงได้มีการรวมตัวกันในปี พ.ศ. 2507 ภายใต้การนำของหัวหน้าโคกดำ การรวมตัวของชาวไร่อ้อยนี้มีชื่อว่า “กลุ่มชาวไร่อ้อยเขต 7” (พ.ศ. 2514 ได้จดทะเบียนเป็นสมาคมมีฐานะทางกฎหมายเป็นนิติบุคคลใช้ชื่อว่า “สมาคมกลุ่มชาวไร่อ้อยเขต 7”) จากความสำเร็จในการจัดตั้งและต่อรองทำให้ชาวไร่อ้อยในเขตอื่น ๆ มีการรวมตัวกันบ้างทั่วประเทศ ซึ่งต่อมาสมาคมชาวไร่อ้อยเขตต่าง ๆ ทั่วประเทศได้รวมตัวกันเป็น “สหพันธ์ชาวไร่อ้อยแห่งประเทศไทย” ขึ้นใน พ.ศ. 2516 ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ (informal association) ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรชาวไร่อ้อยที่มีความเข้มแข็ง มีอำนาจต่อรองสูงในการคุ้มครองผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยและเป็นที่มีความเข้มแข็ง มีอำนาจต่อรองสูงในการคุ้มครองผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยและเป็นที่เชื่อถือของรัฐบาลตลอดมา สหพันธ์ชาวไร่อ้อยแห่งประเทศไทยได้ดำเนินงานมาถึง พ.ศ. 2526 ก็เกิดความขัดแย้งภายในสหพันธ์ชาวไร่อ้อยฯ มีสมาชิกชาวไร่อ้อยกลุ่มหนึ่งแยกตัวออกไป และจัดตั้งองค์กรชาวไร่อ้อยขึ้นใหม่ชื่อว่า “ชุมนุมสหกรณ์ชาวไร่อ้อย จำกัด” โดยมีนายวิวัฒน์ วังตาล เป็นประธานชุมนุมฯ มีสมาชิกเป็นสหกรณ์การเกษตรประมาณ 43 สหกรณ์ มีปริมาณอ้อยรวมกันถึงร้อยละ 9.7 นอกจากนั้น นายทองหยด จิตตวิระ อดีตรองนายกรัฐมนตรี ประกาศ

แยกตัวออกจากสหพันธ์ชาวไร้อ้อยแห่งประเทศไทย แล้วจัดตั้งเป็น “สหสมาคมชาวไร้อ้อยแห่งประเทศไทย” เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2527 ประกอบด้วยสมาคมชาวไร้อ้อยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สมาคมการเกษตรระยอง สมาคมสหพันธ์ชาวไร้อ้อยภาคเหนือ สมาคมไร้อ้อยภาคตะวันตก มีปริมาณอ้อยในควมรับผิดชอบประมาณร้อยละ 20 ของอ้อยทั้งประเทศ จากที่กล่าวมาจึงแสดงให้เห็นได้ว่า ชาวไร้อ้อยได้ร่วมกันปกป้องผลประโยชน์ของตนเองแล้ว การรวมตัวกันและการเคลื่อนไหวของชาวไร้อ้อยในเวลาต่อมา เป็นการยืนยันให้เห็นว่า ชาวไร้อ้อยเป็นพลังผลักดันที่มีอิทธิพลต่อนโยบายของรัฐบาลในเรื่องอ้อยและน้ำตาล และมีความเป็นไปได้ที่ปัญหาของชาวไร้อ้อยจะแก้ไขได้ด้วยตัวของชาวไร้อ้อยเอง โดยรวมตัวกันเป็นองค์กรหนึ่งเดียวคือ สหพันธ์ชาวไร้อ้อยแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นตัวแทนของสมาคมฯ สถาบันฯ และชาวไร้อ้อยในประเทศไทย ในการปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของชาวไร้อ้อยทั่วประเทศได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งในบรรดาการรวมกลุ่มของเกษตรกรในประเทศไทยในรูปแบบสถาบันต่าง ๆ สามารถกล่าวได้ว่า การรวมกลุ่มของชาวไร้อ้อยเป็นการรวมกลุ่มที่เหนียวแน่นมีอำนาจต่อรองและสามารถผลักดันนโยบายของรัฐบาลได้มากที่สุด (อัมมาร สยามวาลา, 2536)

จนมาถึงรัฐบาลของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นต้องรักษาความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ และเพื่อคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาวไร้อ้อยในด้านการผลิตและจำหน่ายอ้อย จึงเห็นสมควรให้มีการจัดระบบและควบคุมการผลิตและจำหน่ายอ้อยและน้ำตาลทรายที่ผลิตจากอ้อยของชาวไร้อ้อย โดยให้ชาวไร้อ้อยและเจ้าของโรงงานน้ำตาลทรายซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเข้ามามีส่วนร่วมกับทางราชการ ตั้งแต่การผลิตอ้อยไปจนถึงการจัดสรรเงินรายได้จากการขายน้ำตาลทรายทั้งในและนอกราชอาณาจักรระหว่างชาวไร้อ้อยและเจ้าของโรงงานน้ำตาลทราย เพื่อให้อุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายเติบโตโดยมีเสถียรภาพและเกิดความเป็นธรรมแก่ชาวไร้อ้อย เจ้าของโรงงานน้ำตาลทรายและประชาชนผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ลงวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2527 ไปนั้น (พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527, 2527) กล่าวได้ว่าพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดให้อ้อยเป็นพืชที่เกษตรกรผู้ปลูก คือ ชาวไร้อ้อยมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาผลประโยชน์ของตนเอง โดยการรวมกลุ่มและมีกระบวนการรับรองเป็นสถาบันชาวไร้อ้อยที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งทำให้ภาพการตราพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 สมัยพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นกฎหมายที่ทันสมัยและมีความเป็นประชาธิปไตยทั้งในด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การเป็นตัวแทนโดยผ่านกลุ่มผลประโยชน์เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้มีอาชีพทำไร้อ้อยและสถาบันชาวไร้อ้อยตามพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 และมองได้ว่าสถาบันชาวไร้อ้อยเป็นสถาบันทางการเมืองรูปแบบหนึ่งเช่นกัน

อนึ่งการกำหนดราคาซื้อขายอ้อยก็ยังก่อให้เกิดปัญหายืดเยื้อตลอดเวลาเนื่องจากไม่มีหลักประกันที่แน่นอน แม้ว่าจะได้มีการตกลงราคากันเป็นที่เรียบร้อยแล้วก็ตาม กล่าวคือ หากราคาน้ำตาลตลาดโลกต่ำลงในระหว่างปีการผลิต ราคารับซื้ออ้อยก็就会被ผลักดันให้ต่ำลงด้วย ซึ่งสร้างความเดือดร้อนให้กับชาวไร้อ้อยเป็นอย่างมาก อันเป็นที่มาของพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ดังกล่าว รวมทั้งผลพวงจากประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมและกระทรวงพาณิชย์ในการรับซื้ออ้อยสำหรับฤดูกาลผลิตน้ำตาลทราย เงื่อนไขและราคาในการรับซื้ออ้อยสำหรับฤดูกาลผลิตปี 2525/26 ถึงปี 2529/30 ลงวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2525 จนทำให้เกิดแนวความคิดนำเอาระบบการกำหนดราคาอ้อยด้วยการแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างชาวไร้อ้อยกับ

โรงงานน้ำตาลใน สัดส่วน 70:30 เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย (นิตยสารผู้ส่งออก, 2545) ซึ่งเป็นระบบการกำหนดราคาอ้อยที่ชาวไร่อ้อยได้เข้าไปมีส่วนร่วมรับรู้ว่าอ้อยที่ชาวไร่อ้อยปลูก เมื่อส่งให้โรงงานน้ำตาลแล้วได้น้ำตาลออกมาเป็นจำนวนเท่าไร และขายได้เป็นเงินเท่าไร และคิดเป็นราคาอ้อยได้เท่าไร โดยเป็นการกำหนดนโยบายและดำเนินงานร่วมกันระหว่างชาวไร่อ้อย โรงงานน้ำตาลและส่วนราชการ แต่ปัญหาเกี่ยวกับอ้อยและน้ำตาลก็ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขมาทุกยุคทุกสมัยจวบจนถึงปัจจุบัน

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจต่ออุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลของประเทศไทย ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และมีความเชื่อมโยงกับหลายภาคส่วน อาทิ เกษตรชาวไร่อ้อย โรงงานน้ำตาล และภาครัฐนั้น ความสำเร็จในการดำเนินงานใด ๆ บางครั้งก็ต้องอาศัยตัวกลางที่มีศักยภาพในการประสานกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ที่จะมีต่อชาวไร่อ้อยต่อไป ดังนั้น ในพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 จึงได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสถาบันชาวไร่อ้อยไทยขึ้น ซึ่งถือเป็นกลุ่มผลประโยชน์หนึ่งในสังคมไทยที่จะมีบทบาทในการช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุนชาวไร่อ้อยไทยให้ก้าวไปข้างหน้า หรือในห้วงเวลาที่ผ่านมาระยะหนึ่งเราจะเห็นสถาบันชาวไร่อ้อยไทยต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับทางการเมืองไทยในการรักษาผลประโยชน์ให้แก่เกษตรกรชาวไร่อ้อยไทย รวมถึงอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายเสมอมา

สถาบันชาวไร่อ้อยไทยเป็นองค์กรที่มีบทบาททางการเมืองและเป็นองค์กรที่เป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาทางการเมืองไทยมาโดยตลอด แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองมาแล้วหลายยุคหลายสมัยก็ตาม สถาบันชาวไร่อ้อยไทยก็ยังมีความสำคัญในการช่วยเหลือและประคับประคองเกษตรกรชาวไร่อ้อยเสมอมา โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติทั้งในด้านการปกป้องรักษาผลประโยชน์กับกลุ่มผลประโยชน์ฝ่ายอื่น ๆ บทบาทในการเจรจาต่อรองกับภาครัฐและอื่น ๆ ด้วยนั้น และที่สำคัญหากสถาบันชาวไร่อ้อยที่มีอยู่ในปัจจุบันทั้งสิ้น 37 แห่งทั่วประเทศไทยนั้น สามารถเป็นสถาบันทางการเมืองที่เข้มแข็งได้อย่างแท้จริง หรือมีการบูรณาการกับหน่วยงานเกี่ยวกับอ้อยและน้ำตาลต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย เป็นต้น ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจของกระทรวงอุตสาหกรรมได้อย่างสมบูรณ์แล้วนั้น อนาคตอ้อยและน้ำตาลของประเทศไทยจะทำให้เศรษฐกิจไทยเจริญก้าวหน้าไปในทิศทางที่พัฒนาไปสู่ความยั่งยืนในทุกมิติและเกษตรกรชาวไร่อ้อยจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมากยิ่งขึ้น ทำให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลจำนวนมากกลายเป็นแรงขับเคลื่อนทางสังคมและเศรษฐกิจที่สำคัญอีกหน่วยหนึ่งของประเทศไทยได้ต่อไป จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาถึงบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการก่อตัวของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยในช่วงเวลาพ.ศ. 2527-2563
2. เพื่อศึกษาบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยในช่วงเวลา พ.ศ. 2527-2563
3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยกับพัฒนาการทางการเมืองไทยในช่วงเวลา พ.ศ. 2527-2563

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมือง

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเมื่อ พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา ทำให้ประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาแล้วทั้งสิ้น 18 ฉบับ โดยทุกฉบับมีหลักการที่ตรงกันประการหนึ่ง คือ ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจสูงสุดที่เรียกว่า “อำนาจอธิปไตย” แม้ว่าในอดีตที่ผ่านมา ประชาชนไทยจะมิได้มีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองเท่าที่ควร แต่เมื่อกระแสการเป็นประชาธิปไตยของโลกได้เข้าสู่ประเทศไทยก็ทำให้ประชาชนรู้ถึงการที่ตนควรมีสติ เสรีภาพ และมีส่วนร่วมในทางการเมืองมากขึ้น อันนำมาสู่การปฏิรูประบบการเมืองไทยที่เห็นได้ชัดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ต่อเนื่องมาจนถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (ฉบับ พ.ศ. 2560) ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นอย่างมาก

การมีส่วนร่วมทางการเมืองเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากระบบการปกครองประชาธิปไตยแบบผู้แทน โดยประชาชนเลือกผู้แทนขึ้นทำหน้าที่แทนตนนั้น ยังไม่สามารถสนองตอบและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยได้อย่างทั่วถึง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนจึงมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมบทบาทของผู้แทน เพื่อให้ผู้แทนที่ทำหน้าที่แทนประชาชนได้เข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน การเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองไม่ใช่เฉพาะเป็นการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่แทนตนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานของรัฐบาลหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของรัฐบาลในนโยบายการบริหารทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของประชาชนนั้น การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน จึงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

การมีส่วนร่วมทางการเมืองยังเป็นเครื่องชี้วัดพัฒนาการเมืองทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยประเทศที่พัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอยู่ในระดับที่ดีแล้วก็มักจะกำหนดให้ประชาชนในทุกระดับมีสิทธิส่วนร่วมในทางการเมือง สำหรับประเทศไทยก็ได้เปิดกว้างให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โดยการรับรองสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านช่องทางและกระบวนการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แต่อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมทางการเมืองจะส่งผลต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยหรือไม่นั้น ปัจจัยสำคัญประชาชนต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยอย่างถ่องแท้ รู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง และใช้สิทธินั้นโดยไม่กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น และที่สำคัญประชาชนต้องมีสำนึกทางการเมือง โดยการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง เพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติ และประชาชนเป็นสำคัญ พร้อมทั้งรัฐต้องส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองตามกระบวนการช่องทางที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรูปธรรม (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561) หากเป็นดังที่กล่าวมาในข้างต้นแล้วนั้น การมีส่วนร่วมทางการเมืองของสถาบันชาวไร่ฮ้อยก็จะเป็นตัวแปรสำคัญอีกตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยให้การพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยเกิดความต่อเนื่อง และยั่งยืนได้ต่อไป

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่มผลประโยชน์

โดยทั่วไปกลุ่มผลประโยชน์ (interest groups) มักเกิดขึ้นในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมอุตสาหกรรมที่มีการแบ่งแยกหน้าที่มากขึ้นตามลำดับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งในการดำเนินชีวิตของปัจเจกบุคคลในสังคมนั้น ทำให้บุคคลมีบทบาทต่าง ๆ แยกออกจากกันโดยเด็ดขาดมากยิ่งขึ้น ชีวิตของคนในสังคมเช่นนั้นจะถูกแบ่งเป็นเสี้ยว ๆ แล้วแต่บทบาทที่ต้องแสดงในสังคม ผลที่เกิดจากกระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือการกำเนิดของกลุ่มมากมายหลายกลุ่มในสังคมนั้น ซึ่งกลุ่มที่เกิดขึ้นบางกลุ่มก็จะเข้ามาผลักดันนโยบายของรัฐ และโดยการกระทำนี้ทำให้กลายเป็น “กลุ่มผลประโยชน์” และหากพิจารณาตามหลักของความเป็นจริงจากพฤติกรรมแล้ว การรวมตัวของกลุ่มชนที่มีผลประโยชน์ได้ยึดถือเอาแนวอาชีพเดียวกันเป็นหลัก เมื่อการรวมตัวกันดำเนินไปด้วยดี มีการจัดองค์การที่ดี และมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะสามารถสร้างพลังและเปลี่ยนแปลงกลายเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพล (influence) และอำนาจ (power) เหนือรัฐบาล หรือเหนือผู้บริหารประเทศได้ (พฤติฐาน ชุมพล, 2531; วิทยา นภาศิริกุลกิจ และสุรพล ราชภัณฑารักษ์, 2530)

สำหรับในประเทศไทยซึ่งมีความซับซ้อนและการแบ่งแยกหน้าที่ตามแบบสังคมอุตสาหกรรมก็ทำให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ขึ้นมาในสังคมเช่นกัน แต่กลุ่มผลประโยชน์ดังกล่าวนี้จะมีพื้นฐานทางสังคมที่แคบกว่ากลุ่มผลประโยชน์ในประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ กลุ่มผลประโยชน์ในประเทศไทยจะครอบคลุมสาขาอาชีพหรือกลุ่มชนต่าง ๆ น้อยกว่าในสังคมประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งในประเทศไทยกลุ่มที่มีการจัดตั้งและมีความสำคัญในผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกมักจะเป็นกลุ่มที่เป็นหัวใจของการดำเนินงานของรัฐ กล่าวคือ ข้าราชการ ทหาร และตำรวจ จะเป็นกลุ่มผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัดและแข็งแกร่งที่สุดที่มักจะใช้กลไกของรัฐให้เป็นประโยชน์แก่พวกพ้องโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่การงานของตนเอง

แต่อย่างไรก็ตามอาจมีกลุ่มพ่อค้ารายใหญ่ ๆ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีการจัดองค์การดีพอที่จะเป็นกลุ่มผลประโยชน์เข้าทำการต่อรองกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ได้มาซึ่ง กฎหมาย กฎเกณฑ์ (หรือเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงกฎหมายกฎเกณฑ์โดยการติดสินบนข้าราชการ) ในอันที่จะรักษาหรือเกื้อหนุนสถานภาพทางเศรษฐกิจของกลุ่มพวกตนเอง นอกเหนือจากนี้แล้ว กลุ่มผลประโยชน์ในประเทศไทยโดยส่วนรวมแล้ว มักจะไม่ใช้การรวมกลุ่มของบุคคลในอาชีพเดียวกันมีการศึกษาขึ้นเดียวกัน หากแต่จะเป็นกลุ่มที่ถือกำเนิดจากการเป็นเครือญาติกัน (kinship groups) มีชาติพันธุ์เดียวกัน (ethnic groups) หรือมาจากภูมิภาคเดียวกัน (regional groups) แซ่เดียวกัน เป็นคนปักษ์ใต้เหมือนกัน เป็นต้น (พฤติฐาน ชุมพล, 2531)

ถ้าพิจารณาให้ลึกลงไปอีก การเกิดขึ้นของกลุ่มผลประโยชน์จะขึ้นอยู่กับ การเพิ่มของบุคคลประเภทใดประเภทหนึ่ง จำนวนบุคคลประเภทใดประเภทหนึ่ง ถ้ามีจำนวนที่มากในระดับหนึ่งแล้ว ก็อาจเป็นฐานสำหรับการเกิดกลุ่มผลประโยชน์ได้ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อต่อรองหรือเรียกร้องผลประโยชน์จากผู้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายได้ และความสำคัญในผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น การที่พ่อค้าหรือนักธุรกิจเล็งเห็นถึงผลประโยชน์ร่วมกัน จึงได้ตกลงก่อตั้งกลุ่มผลประโยชน์ขึ้น ซึ่งผลประโยชน์ในที่นี้อาจเป็นผลประโยชน์ในรูปของวัตถุ ความสมัคสมานสามัคคีหรือผลประโยชน์ในเชิงอุดมการณ์ก็ได้ (Clark & Wilson, 1961)

กล่าวโดยสรุป สถาบันชาวไร่อ้อยที่เกิดขึ้นหลังจากการตราพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 นั้น เป็นการรวมกลุ่มกันของชาวไร่อ้อยและมีกระบวนการรับรองเป็นสถาบันชาวไร่อ้อยที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีเป้าหมายในการดูแลรักษาผลประโยชน์เกี่ยวกับอ้อยและน้ำตาลทรายร่วมกัน ซึ่งถือเป็น

กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มหนึ่งในสังคมไทย และกล่าวได้ว่า สถาบันชาวไร่อ้อยเป็นกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความเหนียวแน่น มีอำนาจต่อรอง และสามารถผลักดันนโยบายของรัฐบาลได้มากที่สุดกลุ่มหนึ่งของสังคมไทย ซึ่งสมบุรณ์ สุขสำราญ (2561) ได้กล่าวเพิ่มเติมในเรื่องนี้อาไว้อย่างน่าสนใจว่า การที่กลุ่มผลประโยชน์จะไปผลักดันเกี่ยวกับเรื่องใด ๆ ก็ตาม ต้องมีความเข้าใจในองคาพยพการทำงานของปกรณองเกี่ยวกับเรื่องนั้นทั้งหมดเสียก่อน และที่สำคัญกลุ่มผลประโยชน์ที่จะเคลื่อนไหวเรียกร้องเรื่องใด ๆ จะต้องเป็นผู้ที่มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์และต้องมากพอ (big data bank) ที่จะไปนำเสนอข้อมูลนั้นให้กับภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ กล่าวคือ สถาบันชาวไร่อ้อยไทยต้องมีผู้นำที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอ้อยและน้ำตาลมากเพียงพอที่จะให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะอะไรต่าง ๆ จนกระทั่งออกมาเป็นกฎหมายหรือเป็นนโยบายที่จะช่วยแก้ไขปัญหาหรือส่งเสริมกิจการของชาวไร่อ้อยให้เจริญก้าวหน้าได้ต่อไป

ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันการรวมกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหาของกลุ่มคนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมกลุ่มจะมีผลประโยชน์หรือความสนใจตรงกัน เช่น การรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้องของชาวไร่ชาวนาให้ประกันราคาพืชผลการเกษตรที่ตกต่ำ การรวมกลุ่มเรียกร้องของสหภาพแรงงานเพื่อให้รัฐและนายจ้างทบทวนการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ เป็นต้น ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มที่เกิดจากเหตุผลทางเศรษฐกิจ หรือเป็นการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคม ซึ่งเป็นลักษณะของการรวมกลุ่มที่เกิดจากเหตุผลทางสังคมโดยที่ผู้เข้าร่วมมีความสนใจหรือความเชื่อร่วมกันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การรวมกลุ่มดังกล่าวเป็นการรวมกลุ่มของผู้คนที่มีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเอง แต่การรวมกลุ่มของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยเป็นการรวมกลุ่มเพื่อวัตถุประสงค์ที่มากกว่าการรวมกลุ่มเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน เป็นการรวมกลุ่มที่มีหลายองค์กร หลายกลุ่ม โดยกลุ่มต่าง ๆ ที่เข้าร่วมมีอุดมการณ์ความเชื่อร่วมกันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จึงรวมตัวเพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามอุดมการณ์หรือความเชื่อที่มีอยู่ หรือที่เรียกกันว่า การเคลื่อนไหวทางสังคม (social movement) ซึ่งประเด็นการเคลื่อนไหวทางสังคมที่จะกล่าวถึงประกอบไปด้วย (สุวิดา ธรรมณีนวงศ์, 2544)

1. ลักษณะสำคัญของการเคลื่อนไหวทางสังคม

การเคลื่อนไหวทางสังคมเป็นขบวนการเรียกร้องของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงสังคมไปในทิศทางที่ตนปรารถนา โดยกลุ่มคนจำนวนหนึ่งเหล่านี้อาจมีนับพันหรือนับหมื่น ได้เข้าร่วมเรียกร้องโดยมีการจัดระเบียบทางสังคมอย่างหลวม ๆ ซึ่งแต่ละกลุ่มอาจมีระดับของการมีส่วนร่วมแตกต่างกันลักษณะร่วมบางประการของการเคลื่อนไหวทางสังคม คือ ผู้เข้าร่วมเคลื่อนไหวมีจุดมุ่งหมายที่แน่ชัด (goal-oriented) และมีความตั้งใจที่จะทำการเปลี่ยนแปลง (intentional change) โดยมีอุดมการณ์ร่วมกันว่า การเคลื่อนไหวจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสังคมในทิศทางที่ตนปรารถนา อย่างไรก็ตามการเคลื่อนไหวทางสังคมก็จะดำเนินจนถึงขั้นสุดท้ายของขบวนการเคลื่อนไหว คือ การไปสู่การแสวงหาทางเลือก (resolution) ระหว่างกลุ่มผู้เคลื่อนไหวและผู้มีอำนาจ เช่น อาจมีการประณิประนอมหรืออาจทำลายล้างกลุ่มผู้เคลื่อนไหว เป็นต้น

2. สภาพสังคมที่เอื้อให้เกิดการเคลื่อนไหวทางสังคมในสังคมไทย

โครงสร้างของการกำหนดนโยบายหากพิจารณาจากนโยบายเศรษฐกิจเป็นสินค้าทางเศรษฐศาสตร์ (economic goods) กล่าวได้ว่า นโยบายเศรษฐกิจเป็นสินค้าสาธารณะที่ถูกผลิตขึ้นโดยกลุ่มคนต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย (1) โครงสร้างส่วนบน (2) ระบบทุนนิยมโลก (3) ผู้ผลิตนโยบาย และ (4) ผู้เรียกร้องนโยบาย



ซึ่งเมื่อนโยบายเศรษฐกิจได้สร้างขึ้นแล้ว นโยบายดังกล่าวมีผลให้ทุกคนในประเทศต้องบริโภคนโยบายบางอย่างได้ประโยชน์ บางกลุ่มอาจได้รับผลกระทบ ไม่ว่าเราจะพอใจหรือไม่ก็ตาม กล่าวได้ว่า กระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะที่ผ่านมาจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ในสังคมไทยดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือนโยบายเศรษฐกิจจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตนโยบายและผู้เรียกร้องนโยบาย โดยระบบทุนนิยมโลกมีอิทธิพลต่อกระบวนการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจในประเทศไทย ทำให้นโยบายที่เกิดขึ้นมีอาจเป็นนโยบายที่ดีที่สุด แต่เป็นนโยบายที่ประชาชนพึงพอใจในระดับหนึ่งเท่านั้น และนโยบายที่เน้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นหลัก มากกว่าการกระจายรายได้ นโยบายเศรษฐกิจจึงให้ประโยชน์แก่คนเพียงกลุ่มน้อย และมองข้ามผู้ด้อยโอกาสที่เป็นคนส่วนใหญ่ ซึ่งในขณะที่ประชาชนส่วนใหญ่มีบทบาทในการผลักดันนโยบายเศรษฐกิจอย่างจำกัดยิ่ง เพราะข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจมิได้เป็นที่ทราบกันทั่วไป การผูกขาดสารสนเทศในด้านหนึ่งมีผลการกีดกันมิให้ประชาชนมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา หรือแม้ว่าการผูกขาดสารสนเทศจะผ่อนคลายลง แต่ประชาชนก็จำเป็นต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ผลกระทบอันคาดว่าจะเกิดขึ้นจากนโยบายนั้น ๆ ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางเศรษฐศาสตร์พอสมควร ดังนั้น ผู้เรียกร้องนโยบายโดยเฉพาะประชาชนส่วนมาก จึงไม่มีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายที่ก่อให้เกิดสวัสดิการสูงสุดแก่สังคม ทำให้การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากระทบต่อชะตากรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนอย่างมากมาย กล่าวได้ว่า นโยบายเศรษฐกิจจึงกำหนดจากโครงสร้างส่วนบน ระบบทุนนิยมโลก และผู้ผลิตนโยบายเศรษฐกิจโดยประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพียงผู้รับนโยบายเท่านั้น

3. การเคลื่อนไหวทางสังคมแนวใหม่

การพัฒนาที่ผ่านมาเกิดจากการยอมรับว่าการแก้ปัญหาประเทศเป็นเรื่องของกลุ่มคนที่มีความรู้ความชำนาญเท่านั้น เช่น การฝากให้นักเศรษฐศาสตร์แก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ การฝากความหวังให้แพทย์ดูแลความเจ็บป่วย การฝากให้นักการเมืองดูแลการปกครอง โดยประชาชนเพียงเรียกร้องกับกลุ่มคนเหล่านี้ให้จัดการกับปัญหาต่าง ๆ และหวังว่าความรู้ความสามารถของกลุ่มคนเหล่านี้จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไปผู้คนจำนวนมากที่เคยยอมรับวิธีการแก้ปัญหาแบบเดิม ๆ เริ่มพบว่าไม่สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ และตั้งคำถามกับความเชื่อเดิมดังกล่าว การตั้งคำถามเพื่อการแสวงหาช่องทางใหม่ ๆ ในการจัดการปัญหาด้วยตนเองแทนที่จะรอความเมตตาจากรัฐได้ปรากฏขึ้น และสะท้อนถึงความตื่นตัวของประชาชนพลเมืองที่ต้องการเข้ามาจัดการอนาคตของตนเองมากขึ้นเรื่อย ๆ อาทิเช่น การเข้าร่วมขบวนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ดูแลรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมทั้งในเมืองและชนบท การพัฒนาการเกษตรทางเลือก ธุรกิจชุมชน เศรษฐกิจพอเพียง ระบบออมทรัพย์ การต่อสู้เรื่องผู้หญิงและสิทธิสตรี แนวคิดป่าชุมชน ขบวนการแก้ไขปัญหาดเ็ส เด็ก และอื่น ๆ รวมไปถึงกิจกรรมทางการเมืองที่ต่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อการยกระดับการมีส่วนร่วมและสร้างพลเมืองไทยขึ้นมาอย่างกว้างขวาง ที่สามารถเข้าร่วมจัดการปัญหาของตนเองทั้งในระดับท้องถิ่นและในระดับเมือง นับเป็นรากฐานอันสำคัญที่บ่มเพาะและสร้างให้เกิดขบวนการของภาคประชาชน ทั้งยังมีความพยายามเชื่อมโยงภาคชนบทกับภาคเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ และตรงนี้นับว่าเป็นรากฐานอันสำคัญยิ่งในการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางของประชาชนในท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ เราก็มองเห็นถึงสังคมที่มีความหวังมองเห็นทางเลือกใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ ที่หลายคนอาจเรียกปรากฏการณ์ทำนองนี้ว่า “การเคลื่อนไหวทางสังคมแนวใหม่” (new social movement) เป็นปรากฏการณ์ที่ทำลายกระบวนทัศน์เดิมที่มีอยู่

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบวิธีเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) นั้น ผู้วิจัยอาศัยประสบการณ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการเมืองไทยและความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี จึงทำให้รู้จักคุ้นเคยกับผู้ที่จะให้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือ ผู้บริหารสมาคมชาวไร่อ้อยและนักธุรกิจในการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาล จำนวน 10 คน กลุ่มที่ 2 คือ นักการเมือง ผู้ทรงคุณวุฒิทางการเมือง หรือนักการเมืองอาวุโสที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวทางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทย และบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในห้วงเวลาที่ศึกษาวิจัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน กลุ่มที่ 3 คือนักวิชาการทางด้านรัฐศาสตร์หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้าน จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 4 คือ เกษตรกรชาวไร่อ้อย จำนวน 19 คน โดยอาศัยเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้าง (non-structured interview) ในการเก็บข้อมูลซึ่งข้อคำถามในการสัมภาษณ์ได้มาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษาจะทำการพิจารณาขอบเขตเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัด และพิจารณาว่าหัวข้อการสัมภาษณ์นั้นตรงกับทฤษฎีและครอบคลุมเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาหรือไม่ หลังจากนั้นข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อนำไปใช้ในการสังเคราะห์และจัดทำรูปแบบที่มีความครอบคลุมแนวคิดทฤษฎี และองค์ประกอบทั้งหมดเกี่ยวกับบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยในครั้งนี้

ผลการวิจัย

ดัชนีนิพนธ์เรื่อง บทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทย พ.ศ. 2527-2563 ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

การก่อตัวของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยในช่วงเวลาพ.ศ. 2527-2563

จากการที่ชาวไร่อ้อยพยายามรวมกลุ่มกันเป็นสมาคม สหพันธ์ สมาพันธ์ชุมนุมสหกรณ์หรือสหสมาคมก็ตาม แสดงให้เห็นได้ว่าการรวมกลุ่มของชาวไร่อ้อยเป็นการร่วมกันปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง และการเคลื่อนไหวของชาวไร่อ้อยในเวลาต่อมาก็เป็นสิ่งที่จะยืนยันให้เห็นว่า ชาวไร่อ้อยเป็นพลังผลักดันที่มีอิทธิพลต่อนโยบายของรัฐบาลในเรื่องอ้อยและน้ำตาลทราย และมีความเป็นไปได้ที่ปัญหาของชาวไร่อ้อยจะแก้ไขได้ด้วยตัวของชาวไร่อ้อยเอง โดยรวมตัวกันเป็นองค์กรหนึ่งเดียว คือ สหพันธ์ชาวไร่อ้อยแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นตัวแทนของสมาคมฯ สถาบันฯ และชาวไร่อ้อยประเทศไทยในการปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยทั่วประเทศได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งในบรรดาการรวมกลุ่มของเกษตรกรในประเทศไทยในรูปแบบสถาบันต่าง ๆ สามารถกล่าวได้ว่าการรวมกลุ่มของชาวไร่อ้อยเป็นการรวมกลุ่มที่เหนียวแน่นมีอำนาจต่อรอง และสามารถผลักดันนโยบายของรัฐบาลได้มากที่สุด จนมาถึงรัฐบาลของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นได้เล็ง เห็นถึงความจำเป็นต้องรักษาความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ และเพื่อคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยในด้านการผลิตและจำหน่ายอ้อย จึงเห็นสมควรให้มีการจัดระบบและควบคุมการผลิตและจำหน่ายอ้อยและน้ำตาลทรายที่ผลิตจากอ้อยของชาวไร่อ้อย โดยให้ชาวไร่อ้อยและเจ้าของโรงงานน้ำตาลทรายซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเข้ามามีส่วนร่วมกับทางราชการ ตั้งแต่การผลิตอ้อยไปจนถึงการจัดสรรเงินรายได้จากการขายน้ำตาลทรายทั้งในและนอกราชอาณาจักรระหว่างชาวไร่อ้อยและ

เจ้าของโรงงานน้ำตาลทราย เพื่อให้อุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายเติบโตโดยมีเสถียรภาพและเกิดความเป็นธรรมแก่ชาวไร่อ้อย เจ้าของโรงงานน้ำตาลทราย และประชาชนผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ลงวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2527 นั้น แต่ถึงอย่างไรปัญหาเกี่ยวกับอ้อยและน้ำตาลก็ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขมาทุกยุคทุกสมัยจวบจนถึงปัจจุบัน

กล่าวคือ สถาบันชาวไร่อ้อยเป็นองค์การที่มีความสำคัญที่พี่น้องชาวไร่อ้อยต้องเป็นสมาชิก เพื่อใช้สิทธิความเป็นสมาชิกในการขอความช่วยเหลือต่าง ๆ และได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐตามสิทธิที่กฎหมายมอบไว้ให้ นั่น ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของสถาบันชาวไร่อ้อย คือ ชาวไร่อ้อยต้องมีตัวแทนตามพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาล พ.ศ. 2527 โดยที่พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาล พ.ศ. 2527 ได้มีการใช้บังคับมานานและมีบทบัญญัติบางประการที่ไม่สอดคล้องกับการบริหารจัดการ และเพื่อเป็นการพัฒนาระบบในอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายให้ก้าวหน้า ประกอบกับสภาวการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปมากในอดีตรมาแล้ว การค้าและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้พัฒนาและขยายตัวมากขึ้น ทำให้จำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการอ้อย และน้ำตาลทราย เพื่อเป็นการคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยในด้านการผลิตและจำหน่าย และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการทบทวนพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาล พ.ศ. 2527 อย่างน้อยทุก 3 หรือ 5 ปี เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้มีความสอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป

ดังนั้น สถาบันชาวไร่อ้อยไทยสามารถเข้ามามีบทบาทตรงจุดนี้ ในการเป็นผู้ประสานภาครัฐและให้โรงงานหรือชาวไร่อ้อยได้มีโอกาสพูดคุยปรึกษาหารือซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะหาแนวทางที่อยู่ตรงกลางว่าควรจะดำเนินงานไปในลักษณะอย่างไรถึงจะทำให้อุตสาหกรรมนี้เกิดความก้าวหน้า การรวมกลุ่มกันของชาวไร่อ้อยไม่ว่าจะอยู่ในรูปของสมาคม ชุมชนสหกรณ์ สมาพันธ์หรือแม้แต่การเป็นสหพันธ์ชาวไร่อ้อยในรูปแบบใดก็ตาม ซึ่งการรวมตัวกันของชาวไร่อ้อยเป็นไปในลักษณะกลุ่มผลประโยชน์เช่นนี้เหมือนกันทั่วทั้งประเทศ จึงเป็นส่วนที่ทำให้สถาบันชาวไร่อ้อยไทยเกิดความเข้มแข็งและทำให้มีอำนาจต่อรองสูงในการคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยด้วยตนเอง รวมทั้งการเคลื่อนไหวของสถาบันแห่งนี้ย่อมมีอิทธิพลและสามารถกดดันให้ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่องค์กรแห่งนี้หยิบยกขึ้นมา เพื่อมุ่งที่จะคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ให้แก่เกษตรกรชาวไร่อ้อยไทย รวมทั้งเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าได้ต่อไป

บทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยในช่วงเวลา พ.ศ. 2527-2563

บทบาทของกลุ่มชาวไร่อ้อยในห้วงเวลา พ.ศ. 2527 เป็นไปในลักษณะไตรภาคี อันประกอบไปด้วย (1) เกษตรกรชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาล (2) สถาบันชาวไร่อ้อยไทย และ (3) ภาครัฐ ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันทั้งสามฝ่ายอย่างมีนัยสำคัญ โดยบทบาทของกลุ่มชาวไร่อ้อยไทยในห้วงเวลานี้ส่งผลต่อการเมืองไทยและเสถียรภาพของรัฐบาลทั้งในทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ บทบาทของกลุ่มชาวไร่อ้อยที่ส่งผลกระทบทางตรงต่อการเมืองไทย คือ การที่ผู้นำชาวไร่อ้อยหลายคนสามารถเข้าไปเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้สำเร็จด้วยการอาศัยความสัมพันธ์และความผูกพันส่วนตัวของผู้นำชาวไร่อ้อยในฐานะผู้ก่อตั้งสถาบันชาวไร่อ้อยและอาศัยมวลชนชาวไร่อ้อยเป็นฐานเสียงในการเข้า สู่ตำแหน่งทางการเมืองดังกล่าว ส่วนบทบาทของกลุ่มชาวไร่อ้อยที่ส่งผลกระทบทาง อ้อมต่อการเมืองไทยหรือส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของรัฐบาลนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายของประเทศในขณะนั้น

ซึ่งอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายดำเนินไปอย่างขาดระบบ และระเบียบแบบแผน ทั้งยังไม่ได้มีการปรับปรุงให้มีระบบและโครงสร้างที่เหมาะสมได้ จึงทำให้อุตสาหกรรมเจริญเติบโตขึ้นมาอย่างไม่มีเสถียรภาพ ซึ่งการขัดแย้งระหว่างฝ่ายชาวไร่อ้อยกับโรงงานน้ำตาลก็มีผลกระทบต่อเสถียรภาพและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศด้วยเช่นกัน

ส่วนบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยช่วง พ.ศ. 2528-2549 จะอยู่ภายใต้บริบทที่ประเทศไทยเข้าไปเป็นสมาชิกในองค์การการค้าโลก (WTO) จึงทำให้รัฐบาลไทยต้องเข้าไปแทรกแซงอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลมากมายหลายเรื่อง เช่น การลดภาษีธุรกิจ และการจ่ายเงินอุดหนุนการส่งออก ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมน้ำตาลได้ ซึ่งในความเป็นจริงการเข้าแทรกแซงของรัฐบาลมีผลต่อการช่วยเหลืออุตสาหกรรม เพื่อปรับความเปราะบางจากความเจริญของดุลยภาพในระยะยาว เพราะว่า การเข้าแทรกแซงจะไปลดต้นทุนที่ก่อให้เกิดส่วนเกินของสต็อกน้ำตาล อย่างไรก็ตามโดยปกติรัฐบาลไม่ได้มีความต้องการที่จะเข้าไปแทรกแซงตลาด แต่ถูกบังคับให้ทำโดยแรงกดดันทางด้านการเมือง ในขณะเดียวกันประเทศไทยที่เข้าร่วมข้อตกลง GATT รอบอุรุกวัย ก็ทำให้ประเทศไทยต้องลดระดับการปกป้องลงไป อาทิเช่น การให้เงินอุดหนุนการผลิตแก่ผู้เป็นเจ้าของโรงงานน้ำตาล เงินอุดหนุนสำหรับการผลิตสินค้าแปรรูปสำหรับการส่งออก เป็นต้น และเพื่อการส่งเสริมการค้าเสรีภายใต้ระบบการค้าใหม่นี้อุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลไทยจะต้องสามารถเพิ่มผลิตภาพของอ้อยและน้ำตาลให้สูงขึ้น เพราะว่าค่าจ้างแรงงาน และราคาที่ดินจะสูงขึ้นในอนาคต แม้คาดหวังว่าข้อตกลงมีผลกระทบเพียงเล็กน้อยต่ออุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลในอนาคตอันใกล้นี้เท่านั้น ดังนั้น ชาวไร่อ้อยและอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลที่ได้รับผลกระทบจากการเข้าร่วมข้อตกลงดังกล่าว จึงต้องมีการเคลื่อนไหวเพื่อปกป้อง เรียกร้อง และรักษาผลประโยชน์ของตนเองไว้ไม่ให้ได้รับผลกระทบที่มากเกินไป จึงทำให้ชาวไร่อ้อยต้องมีการออกมาเดินขบวนและกดดันรัฐบาลเพื่อเรียกร้องสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ชาวไร่อ้อยเจริญก้าวหน้าอยู่หลายครั้งหลายครา ดังที่ปรากฏให้เห็นนั้น ซึ่งจากอุปสรรคเหล่านี้ รัฐบาลควรเปลี่ยนนโยบายน้ำตาลทางอ้อมที่มุ่งเน้นไปที่การชักนำให้เกิดแรงกระตุ้นเกี่ยวกับการเงินเป็นนโยบายเข้าแทรกแซงโดยตรงมากขึ้น โดยเริ่มจากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่เพื่อการปรับปรุงวิทยาการให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้รัฐบาลสามารถมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลในระยะยาวได้ต่อไป

จวบจนปัจจุบัน พ.ศ. 2550-2563 บทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยก็ยังคงมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายของไทยเสมอมา โดยเฉพาะผู้นำสถาบันชาวไร่อ้อยไทยที่เป็นหัวใจหลักที่จะนำพาพี่น้องชาวไร่อ้อยไทยให้เจริญก้าวหน้า ต้องยึดถือผลประโยชน์ส่วนรวมของพี่น้องชาวไร่อ้อยเป็นหลักมากกว่าที่จะยึดถือประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้ง และที่สำคัญผู้นำสถาบันชาวไร่อ้อยไทยต้องเป็นผู้ที่สามารถประสานกับฝ่ายการเมืองได้ทุกฝ่ายทุกยุคทุกสมัย การมุ่งประเด็นทางการเมืองเป็นหลักจึงเป็นเรื่องที่มีความเสี่ยงสูง ผู้นำชาวไร่อ้อยไม่ควรยืนอยู่ข้างใดข้างหนึ่งทางการเมือง ซึ่งจะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งได้รับผลกระทบในทันที การอยู่ตรงกลางประสานกับทุกฝ่ายการเมืองได้นั้น จึงเป็นแนวทางที่ผู้นำชาวไร่อ้อยควรยึดถือปฏิบัติ สุดท้ายการต่อสู้เคลื่อนไหวทางการเมืองหรือเรียกร้องเรื่องใด ๆ ก็จะสามารถกระทำได้อย่างสมบูรณ์อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพี่น้องสมาชิกชาวไร่อ้อยไทยต่อไป

กล่าวคือ สถาบันชาวไร่อ้อยไทยถือได้ว่า เป็นสถาบันทางการเมืองที่ต้องอาศัยสมาชิกชาวไร่อ้อยเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้า ถ้าชาวไร่อ้อยเองไม่รวมตัวกันอำนาจการต่อรองของชาวไร่อ้อยก็จะมี

เกิดขึ้น ดังนั้น สถาบันชาวไร่อ้อยไทยจะเข้มแข็งเพียงไรก็ขึ้นอยู่กับชาวไร่อ้อยที่เป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ด้วยเช่นกัน และจากอดีตที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน พบว่า พลังในการเคลื่อนไหวทางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยจะดูล่อนด้อยลงไปไม่เหมือนกับในอดีตที่ผ่านมา การใช้ประโยชน์ของการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งจะสามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับชาวไร่อ้อยได้มากมายหรือการจะไปถึงจุดนั้นได้จะต้องอาศัยการพูดคุยกับผู้มีอำนาจ หรือการเข้าหาผู้มีอำนาจ ซึ่งผู้มีอำนาจอาจจะไม่ใช่แค่การเมืองเพียงอย่างเดียว ผู้มีอำนาจหลาย ๆ ส่วนด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นก็ถือว่าเป็นผู้มีอำนาจเช่นกัน ดังนั้น หากสถาบันชาวไร่อ้อยไทยสามารถเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องได้ทั้งหมดก็จะทำให้สถาบันชาวไร่อ้อยไทยเกิดความเข้มแข็ง ซึ่งในปัจจุบันดูเหมือนว่าเรื่องดังกล่าวดูล่อนด้อยลงไปมากแล้ว แต่ในความเป็นจริงไม่ได้เป็นเช่นนั้น เพียงแค่เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีความจำเป็นที่จะต้องอยู่รอด มีความหลากหลาย ปริมาณคนที่เข้ามาในระบบนี้มีมากขึ้นจึงทำให้ดูเหมือนว่า บทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยถูกลดบทบาทลงไป แต่ในความเป็นจริงสถาบันชาวไร่อ้อยไทยเพียงแค่ปรับตัวให้เป็นไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันเท่านั้น

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยกับพัฒนาการทางการเมืองไทยในช่วงเวลา พ.ศ. 2527-2563

พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อเกษตรกรชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลในเมืองไทยมากมายหลายประการ กฎหมายฉบับนี้ทำให้สถาบันชาวไร่อ้อยมีอาวุธ ถ้าจะอธิบายในลักษณะปรัชญาพื้นฐานหรือหัวใจของกฎหมายฉบับนี้ กล่าวได้ว่า พระราชบัญญัตินี้กล่าวเป็นหัวใจของสถาบันชาวไร่อ้อยไทย แต่เมื่อถึงเวลาบริหารจริงก็ไม่สามารถที่จะเข้าไปถึงหัวใจได้เลย เนื่องจากสถาบันชาวไร่อ้อยไทยยังคงไม่ใช่สถาบันทางการเมืองของชาวไร่อ้อยได้อย่างแท้จริง การดำเนินงานของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยที่ผ่านมาจะดูล่อนด้อยลงไป ถ้าหากจะเทียบกับสมาคมชาวไร่อ้อยของต่างประเทศ อย่างในประเทศออสเตรเลียก็จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า สถาบันชาวไร่อ้อยของไทยยังเทียบไม่ได้กับสถาบันของประเทศออสเตรเลีย เพราะการดำเนินงานของสมาคมชาวไร่อ้อยประเทศออสเตรเลียนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นอิสระจริง ๆ แต่สำหรับประเทศไทยยังไม่สามารถดำเนินงานให้เป็นไปอย่างอิสระได้เช่นนั้น มีการแทรกแซงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพราะประชาธิปไตยของประเทศไทยยังคงเป็นประชาธิปไตยครึ่งใบอยู่เท่านั้น ใครต้องการทำอะไรที่อยู่ในกรอบของประชาธิปไตยก็ยังไม่สามารถที่จะทำได้ แต่ปรัชญาพื้นฐานหลักที่จะทำให้สถาบันชาวไร่อ้อยไทยประสบความสำเร็จ คือ ถ้าชาวไร่อ้อยไม่เป็นหนึ่งหรือไม่เป็นฐานที่แข็งแรงเพียงพอ สรรบช่างที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ ก็จะล้มไปได้เช่นกัน หรือหากดำรงอยู่ได้ก็จะเป็นความก้าวหน้าของตนเอง

ถ้าจะวิเคราะห์พัฒนาการของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยที่ในปัจจุบันมีอยู่ทั้งหมดประมาณ 37 แห่ง และมีพัฒนาการมากกว่า 5 ทศวรรษแล้วนั้น ก็สามารถเทียบได้กับสถาบันพรรคการเมืองไทยที่ยังไปไม่ถึงคำว่าสถาบันทางการเมืองที่แท้จริงได้เช่นกันและหากย้อนไปดูการบริหารจัดการอ้อยและน้ำตาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525-2526 และการเริ่มใช้กฎหมายอ้อยและน้ำตาล พ.ศ. 2527 ในช่วงแรก ๆ โรงงานทั้งหลายก็ไม่ยอมที่จะเดินไปตามกฎหมายกำหนดสักเท่าไร แม้จะมีกติกาคู่แข่งเพียงไร แต่เมื่อเวลาผ่านไปความเข้มข้นก็เริ่มที่จะหย่อนยานลงไปตามระบบ เพราะฉะนั้น การบริหารจัดการนับวันจะคลายความเข้มข้นลงไป กล่าวคือ เรื่องการบริหารพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทรายในช่วงแรกก็มีความมั่นคงแข็งแรงดี แต่ในช่วงหลังการดำเนินงานใด ๆ ก็อยู่ในรูปแบบของราชการมากจนเกินไป ทั้งเรื่องของกองทุนอ้อยและน้ำตาลหรือเรื่องอะไรก็ตามก็จะนำเอาระบบราชการมาใช้กันหมด ซึ่งหากระบบการดำเนินงานกลายเป็นรูปแบบของทางราชการไป



ทั้งหมด ก็จะทำให้ความเป็นระบบราชการเข้าไปครอบงำอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลในทุกมิติ จนทำให้ทุกวันนี้ในแวดวงของอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลแทบจะไม่มีอะไรที่สามารถจะพัฒนาขึ้นมาให้เป็นนวัตกรรมได้เลย

กล่าวโดยสรุป นับตั้งแต่มีการตราพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 มาจนถึงปัจจุบัน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยกับพัฒนาการทางการเมืองไทยเป็นในลักษณะที่กำลังคลายความเข้มแข็งลงไป แม้ในความจริงทุกคนมองว่าอ้อยเป็นพืชเศรษฐกิจก็ตาม แต่ก็มีคนอีกกลุ่มหนึ่งนิยามให้อ้อยเป็นพืชผักเลง หรือเป็นพืชที่มีอิทธิพล เนื่องจากว่า ชาวไร่อ้อยสามารถรวมกลุ่มกันเพื่อปิดถนนได้ตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันปัญหาทุกอย่างสามารถคุยกันบนโต๊ะได้มากขึ้นเรื่อย ๆ และการเปลี่ยนแปลงตรงนี้ เป็นการเปลี่ยนที่ทำให้เรามองเห็นภาพมากขึ้น จากการที่ชาวไร่อ้อยเองเข้าไปเป็นกรรมการบางคน เกือบจะไม่มีความรู้อะไรเลย เพราะทำไร่อ้อยมาอย่างเดียว แต่ปัจจุบันเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น การมาตอบโต้กันแบบแรง ๆ ก็จะมีให้เห็นไม่มากนัก กล่าวได้ว่า ชาวไร่อ้อยที่ถือสัดส่วนของผลประโยชน์อยู่ที่ร้อยละ 70 แต่ก็ยังถืออำนาจในการที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลได้น้อยมาก คำว่าบทบาททางการเมืองกับสถาบันชาวไร่อ้อยไทยจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งในความเป็นจริงชาวไร่อ้อยทั่วทั้งประเทศมีฐานเสียงที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนหรือชี้นำสังคมเกี่ยวกับเรื่องอ้อยและน้ำตาลอยู่มากมาย แต่ชาวไร่อ้อยไทยก็ยังไม่สามารถที่จะเข้าไปอยู่ในดุลอำนาจที่แท้จริงที่จะช่วยขับเคลื่อนสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้ ดังนั้น ผู้นำหรือตัวแทนของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยต้องสามารถเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับดุลอำนาจทางการเมืองหรือสถาบันชาวไร่อ้อยไทยต้องสามารถส่งตัวแทนของตนเองขึ้นไปมีอำนาจในทางการเมือง จึงจะสามารถกำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยได้ ซึ่งการเป็นมวลชนของชาวไร่อ้อยนี้เองต้องมีความเหนือข้าราชการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ว่าราชการจังหวัดหรือกำนันหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดก็ตาม สถาบันชาวไร่อ้อยไทย ต้องพร้อมที่จะขับเคลื่อนองค์กรแห่งนี้ให้พัฒนาไปพร้อมกับการเมืองไทยได้อย่างแท้จริง

อภิปรายผล

การก่อตัวของสถาบันชาวไร่อ้อยก็เพื่อใช้สิทธิความเป็นสมาชิกและสามารถขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของชาวไร่อ้อยได้ ซึ่งวัตถุประสงค์ของสถาบันชาวไร่อ้อย คือ ชาวไร่อ้อยต้องมีตัวแทนตามพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาล พ.ศ. 2527 โดยที่พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาล พ.ศ. 2527 ได้มีการใช้บังคับมานานและมีบทบัญญัติบางประการที่ไม่สอดคล้องกับการบริหารจัดการ และเพื่อเป็นการพัฒนาระบบในอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย ประกอบกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต การค้าและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้พัฒนาและขยายตัวมากขึ้น ทำให้มีความจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการอ้อย และน้ำตาลทราย เพื่อเป็นการคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยในด้านการผลิตและจำหน่ายและให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น รวมทั้งเป็นการปรับปรุงกลไกให้สถาบันชาวไร่อ้อยเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ต้องยึดถือปฏิบัติ ดังนั้น การรวมกลุ่มกันของชาวไร่อ้อยไม่ว่าจะอยู่ในรูปของสมาคม ชุมนุมสหกรณ์ สมาพันธ์หรือแม้แต่การเป็นสหพันธ์ชาวไร่อ้อยในรูปแบบใดก็ตาม ซึ่งการรวมตัวกันของชาวไร่อ้อยเป็นไปในลักษณะกลุ่มผลประโยชน์เช่นนี้เหมือนกันทั่วทั้งประเทศ จึงทำให้สถาบันชาวไร่อ้อยไทยเกิดความเข้มแข็งและทำให้มีอำนาจต่อรองสูงในการคุ้มครองผลประโยชน์ของชาวไร่อ้อยเอง การตัดสินใจหรือการเคลื่อนไหวของสถาบันแห่งนี้จึงมีอิทธิพลและสามารถกดดันให้ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่องค์กรแห่งนี้หยิบยก

ขึ้นมา ก็เพื่อให้ลักษณะของผลผลิตที่เกิดขึ้นมาจากอ้อยและน้ำตาลมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม และมุ่งที่จะคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ให้แก่เกษตรกรชาวไร่อ้อยไทย รวมทั้งเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าได้ต่อไป

โดยสอดคล้องกับ พงศ์สาน ชุมพล, (2531); วิทยา นภาศิริกุลกิจ และสุรพล ราชภัณฑารักษ์, (2530) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปกลุ่มผลประโยชน์ (interest groups) มักเกิดขึ้นในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมอุตสาหกรรมที่มีการแบ่งแยกหน้าที่มากขึ้นตามลำดับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งในการดำเนินชีวิตของปัจเจกบุคคลในสังคมนั้น ทำให้บุคคลมีบทบาทต่าง ๆ แยกออกจากกันโดยเด็ดขาดมากยิ่งขึ้น ชีวิตของคนในสังคมเช่นนั้นจะถูกแบ่งเป็นเสี้ยว ๆ แล้วแต่บทบาทที่ต้องแสดงในสังคม ผลที่เกิดจากกระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือ การกำเนิดของกลุ่มมากมายหลายกลุ่มในสังคมนั้น ซึ่งกลุ่มที่เกิดขึ้นบางกลุ่มก็จะเข้ามาผลักดันนโยบายของรัฐ และโดยการกระทำนี้ทำให้กลายเป็น “กลุ่มผลประโยชน์” และหากพิจารณาตามหลักของความเป็นจริงจากพฤติกรรมแล้ว การรวมตัวของกลุ่มชนที่มีผลประโยชน์ได้ยึดถือเอาแนวอาชีพเดียวกันเป็นหลัก เมื่อการรวมตัวกันดำเนินไปด้วยดี มีการจัดองค์การที่ดี และมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะสามารถสร้างพลังและเปลี่ยนแปลงกลายเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพล (influence) และอำนาจ (power) เหนือรัฐบาล หรือเหนือผู้บริหารประเทศได้ และยิ่งสอดคล้องกับ Almond, Powell and Mundt (1966 อ้างถึงใน อนุสรณ์ ลิมมณี, 2521) กล่าวเอาไว้ว่า กลุ่มผลประโยชน์ที่เป็นสถาบัน คือ องค์กรที่เป็นทางการ (formal organizations) เช่น พรรคการเมือง กลุ่มธุรกิจ สถาบันนิติบัญญัติ กองทัพ ศาสนา หน่วยราชการหรือสถาบันชาวไร่อ้อยไทย ซึ่งมีหน้าที่เฉพาะอย่างอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การเรียกร้องผลประโยชน์ กลุ่มเหล่านี้อาจเรียกร้องผลประโยชน์ของกลุ่มเอง หรือทำหน้าที่เป็นตัวแทนผลประโยชน์ของกลุ่มอื่นในสังคม ดังนั้น กลุ่มสถาบันนั้นนอกจากจะรวมตัวกันเป็นกลุ่มใหญ่แล้วยังอาจรวมตัวเป็นกลุ่มย่อย ๆ เช่น กลุ่มโรงงานน้ำตาลที่ก่อตั้งใหม่ เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่เรียกร้องผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มตนก็ได้ โดยอาศัยความยอมรับนับถือในสถาบันที่สำคัญอยู่เป็นทรัพยากรในการที่จะได้มาซึ่งผลประโยชน์ของกลุ่มของตนเอง

นอกจากนั้น พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ที่ใช้มาเป็นเวลากว่า 35 ปี ทำให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยกับพัฒนาการทางการเมืองไทยเป็นในลักษณะที่กำลังคลายความเข้มแข็งลงไป แม้ในความจริงทุกคนมองว่าอ้อยเป็นพืชเศรษฐกิจก็ตาม แต่ก็มีคนอีกกลุ่มหนึ่งนิยามให้อ้อยเป็นพืชเชิงเล่ง หรือเป็นพืชที่มีอิทธิพล เนื่องจากว่า ชาวไร่อ้อยสามารถรวมกลุ่มกันเพื่อปิดถนนได้ตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันปัญหาทุกอย่างสามารถคุยกันบนโต๊ะได้มากขึ้นเรื่อย ๆ และการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ เป็นการเปลี่ยนที่ทำให้เรามองเห็นภาพมากขึ้น จากการที่ตัวชาวไร่อ้อยเองที่เข้าไปเป็นกรรมการบางคนเกือบจะไม่มีความรู้อะไรเลย เพราะทำไร่อ้อยมาอย่างเดียว แต่ปัจจุบันเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น การมาตอบโต้กันแบบแรง ๆ ก็จะ มีให้เห็นไม่มากนัก กล่าวได้ว่า เริ่มเป็นระบบมากขึ้น กล่าวได้ว่า ชาวไร่อ้อยที่ถือสัดส่วนของผลประโยชน์อยู่ที่ร้อยละ 70 แต่ก็ยังถืออำนาจในการที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลได้น้อยมาก คำว่าบทบาททางการเมืองกับสถาบันชาวไร่อ้อยไทยจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในความเป็นจริงชาวไร่อ้อยทั่วทั้งประเทศมีกองกำลังอยู่มากมาย มีพลังที่จะขับเคลื่อนหรือชี้นำสังคมเกี่ยวกับเรื่องอ้อยและน้ำตาลได้ แต่สถาบันชาวไร่อ้อยไทยก็ยังไม่สามารถที่จะเข้าไปอยู่ในดุลอำนาจที่แท้จริงที่จะช่วยขับเคลื่อนสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้ ซึ่งในความเป็นจริงสถาบันชาวไร่อ้อยไทยสามารถเข้าไปอยู่ในดุลอำนาจได้ 2 ลักษณะ คือ (1) สถาบันชาวไร่อ้อยต้องเข้าไปอยู่ในส่วนของอำนาจนั้น และ (2) สถาบันชาวไร่อ้อยต้องนำการเมืองนั้นมาใช้

ประโยชน์ ซึ่งในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นไปในลักษณะการใช้อำนาจทางการเมืองในลักษณะเฉพาะกิจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ตัวแทนของสถาบันชาวไร่ฮ้อยไทยต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับอำนาจทางการเมืองหรือสถาบันชาวไร่ฮ้อยต้องส่งตัวแทนของตนเองขึ้นไปมีอำนาจในทางการเมือง จึงจะสามารถกำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองผลประโยชน์ของชาวไร่ฮ้อยได้อย่างแท้จริง

โดยสอดคล้องกับ ลิขิต อีริเวคิน (2527) กล่าวว่า การพัฒนาการเมือง คือ รากฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจ (political development as the political prerequisite of economic development) เมื่อมีการสนใจเกี่ยวกับปัญหาความเจริญทางเศรษฐกิจและมีความจำเป็นที่จะแปรรูปของเศรษฐกิจที่หยุดนิ่งเพื่อเป็นเศรษฐกิจที่เจริญได้ในระดับสม่ำเสมอ นักเศรษฐศาสตร์ก็กล่าวโดยพลันว่าสภาพทางการเมืองและสังคมจะมีบทบาทอย่างแน่วแน่ในการขัดขวางหรือเอื้ออำนวยต่อการเพิ่มขึ้นในรายได้เฉลี่ยต่อหัว และดังนั้นจึงเป็นการเหมาะสมที่จะคิดว่า การพัฒนาการเมือง คือ สภาพของระบบการเมืองซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อความเจริญทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม เมื่อมาใช้ในการวิจัย คำจำกัดความการพัฒนาการเมืองดังกล่าวมีลักษณะในทางลบ เพราะว่าเป็นการง่ายกว่าที่จะพูดอย่างชัดแจ้งว่า ระบบการเมืองได้ขัดขวางความเจริญทางเศรษฐกิจอย่างไรบ้าง แต่เป็นการยากที่จะพูดว่า ระบบการเมืองได้ช่วยให้เกิดความเจริญทางเศรษฐกิจอย่างไร เพราะตามประวัติศาสตร์นั้น ความเจริญทางเศรษฐกิจได้เกิดขึ้นในระบบการเมืองหลายระบบและด้วยนโยบายที่ต่างกัน เนื่องจากว่า คำจำกัดความนั้นไม่ได้มีทฤษฎีร่วมกันเพราะในบางกรณีจะมีความหมายเพียงว่า รัฐบาลได้ปฏิบัติตามนโยบายเศรษฐกิจที่ถูกต้องหรือไม่เท่านั้น ส่วนในสถานการณ์อื่นนั้นอาจจะเกี่ยวพันถึงการพิจารณาองค์การขั้นมูลฐานของรัฐและการปฏิบัติของสังคมทั้งหมด ดังนั้น ปัญหาเรื่องการพัฒนาการเมืองจึงแตกต่างกันตามความแตกต่างกันทางปัญหาเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ

องค์ความรู้ใหม่

สถาบันชาวไร่ฮ้อยไทยถูกมองว่าเป็นสถาบันทางการเมืองในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงสถาบันแห่งนี้ก็ยังไม่ใช่สถาบันทางการเมืองที่สมบูรณ์ การจะไปสู่การเป็นสถาบันทางการเมืองที่สมบูรณ์ได้นั้นต้องสามารถเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอำนาจในรัฐบาลหรือผู้มีอำนาจในท้องถิ่นให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างองค์กรให้เกิดความเข้มแข็ง ที่สำคัญสมาชิกของสถาบันชาวไร่ฮ้อยเองจำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่จะช่วยกันพัฒนาสถาบันแห่งนี้ให้ก้าวหน้า แต่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันที่ระบบราชการเข้าไปครอบงำอุตสาหกรรมฮ้อยและน้ำตาลไทยในทุกมิติ จนทำให้ทุกวันนี้ในแวดวงของอุตสาหกรรมฮ้อยและน้ำตาลแทบจะไม่มีอะไรที่สามารถจะพัฒนาขึ้นมาให้เป็นนวัตกรรมได้ ดังนั้นการเป็นสถาบันชาวไร่ฮ้อยไทยที่ถือได้ว่าเป็นมวลชนขนาดใหญ่ จึงต้องมีความเหนือข้าราชการ ไม่ว่าจะเป็นผู้มีอำนาจในระดับใดก็ตาม สถาบันชาวไร่ฮ้อยไทยต้องมีความพร้อมที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาไปกับการเมืองไทย ซึ่งในความเป็นจริงสถาบันชาวไร่ฮ้อยไทยสามารถเข้าไปอยู่ในดุลอำนาจทางการเมืองได้ใน 2 ลักษณะ คือ (1) สถาบันชาวไร่ฮ้อยต้องเข้าไปอยู่ในส่วนของอำนาจนั่นเอง และ (2) สถาบันชาวไร่ฮ้อยต้องนำการเมืองนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ดังนั้น จึงเป็นเรื่องหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ตัวแทนหรือผู้นำของสถาบันชาวไร่ฮ้อยไทยต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับอำนาจทางการเมืองหรือสถาบันชาวไร่ฮ้อยต้องส่งตัวแทนของตนเองขึ้นไปมีอำนาจในทางการเมืองเอง จึงจะสามารถกำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองผลประโยชน์ของชาวไร่ฮ้อยได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. สถาบันชาวไร่อ้อยไทยต้องมุ่งมั่นในการนำเอานโยบายที่สร้างสรรค์อันเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลไทยไปยึดโยงกับนโยบายของพรรคการเมืองให้เป็นรูปธรรม กล่าวคือ สถาบันชาวไร่อ้อยควรมีบทบาทในการผลักดันนโยบายที่สำคัญหรือนโยบายที่จะช่วยส่งเสริมกิจการของชาวไร่อ้อยให้ก้าวหน้าไปอยู่เป็นนโยบายของพรรคการเมืองได้อย่างเป็นรูปธรรม หรือสถาบันชาวไร่อ้อยต้องผลักดันให้รัฐบาลนำเอานโยบายที่เป็นประโยชน์ไปพัฒนาอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลได้ต่อไป

2. รัฐควรเปิดโอกาสให้สถาบันชาวไร่อ้อยไทยสามารถบริหารจัดการกันเองอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐควรเป็นรัฐที่เลี้ยงที่คอยแนะนำ และสนับสนุนในแนวทางที่ถูกต้องตามระบอบประชาธิปไตย เพื่อที่สถาบันชาวไร่อ้อยไทยจะได้มีความเข้มแข็งแบบยั่งยืน และสามารถดำรงอยู่ได้ด้วยตนเอง ทำหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์ให้กับสมาชิกได้อย่างแท้จริง

3. การเคลื่อนไหวทางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยจำเป็นต้องเป็นไปในลักษณะของการเคลื่อนไหวทางสังคมแนวใหม่ กล่าวคือ สมาชิกของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยต้องช่วยกันแสวงหาช่องทางการสร้างกลไกการสนับสนุนการเมืองภาคประชาชนให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเวทีสำหรับแสดงความคิดเห็นของชาวไร่อ้อยทั่วประเทศ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทย พ.ศ. 2527-2563 นั้น ผู้วิจัยพบว่า สถาบันชาวไร่อ้อยไทยเป็นองค์กรที่สร้างคุณประโยชน์ต่อวงการอ้อยและน้ำตาลทรายไทยมาโดยตลอด แต่เหตุใดยังคงมีความเข้าใจว่า “อ้อยเป็นพืชหนักเลง” หรือ “อ้อยเป็นพืชที่มีอิทธิพล” ดังนั้น การศึกษาวิจัยหรือแก้ไขภาพลักษณ์ที่อยู่ในด้านลบเกี่ยวกับอ้อยครั้งนี้ สถาบันชาวไร่อ้อยไทยจึงจะก้าวไปสู่สถาบันทางการเมืองที่สมบูรณ์แบบได้

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการก่อตัวของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทย และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยไทยกับพัฒนาการทางการเมืองไทยในช่วงเวลา พ.ศ. 2527-2563 นั้น ซึ่งยังไม่ครอบคลุมในมิติทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยหรือบทบาททางการเมืองของสถาบันชาวไร่อ้อยในต่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบที่จะส่งต่อการพัฒนาทางการเมืองของประเทศไทย ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจและควรดำเนินการศึกษาวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

นิตยสารผู้ส่งออก. (2545). น้ำตาลเพิ่มมากขึ้นในหลายประเทศทั่วโลกในช่วง 50 ปี. นิตยสารผู้ส่งออก, 16(363), 62-74.

พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527. (2527). ราชกิจจานุเบกษา, 101(103), 1-40.

พฤติฐาน ชุมพล. (2531). ระบบการเมือง: ความรู้เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2527). ทฤษฎีพัฒนาการเมือง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์.

- วิทยา นภาศิริกุลกิจ และสุรพล ราชภัณฑารักษ์. (2530). *พรรคการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบุญ สุธาสำราญ. (2561). *กลุ่มผลประโยชน์ในการเมืองไทย*. เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุวิดา ธรรมณีนวงศ์. (2544). การเคลื่อนไหวทางสังคม. *วารสารอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 23(2), 32-54.
- อนุสรณ์ ลิ้มฉวี. (2521). *การวิเคราะห์ระบบการเมือง*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัมมาร สยามวาลา. (2536). *อนาคตอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- Clark, P.B. & Wilson, J. O. (1961). Incentive system: A theory of organization. *Administrative Science Quarterly*, 6, 129-166.

การพัฒนาเศรษฐกิจและการจัดการนโยบายเศรษฐกิจ
มณฑลยูนนาน สาธารณรัฐประชาชนจีน
The Economic Development and the Economic Policy
Management Yunnan Province, the People's Republic of China

อังคณา พัยคเพต¹, สำเนียง มณีฉาย²

Angkhana Phayakpet¹, Samneang Maneechai²

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์¹

Walailak University, Thailand¹

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา²

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand²

Email: Angkhanaphayakpet@gmail.com¹

Received: 2021-06-04; Revised: 2021-06-26; Accepted: 2021-06-28

บทคัดย่อ

ยุทธศาสตร์และเศรษฐกิจของมณฑลยูนนาน สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ส่งผลต่อการพัฒนาในอนาคต โดยมณฑลยูนนานจะกลายเป็นศูนย์กลางทางการค้าระหว่างประเทศบนพื้นฐานของความร่วมมือจีน-อาเซียน ควบคู่ไปกับทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่ยังมีความอุดมสมบูรณ์ของมณฑลยูนนาน จะเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการเติบโตระหว่างประเทศรอบใหม่ของจีนทั้งในด้านประชากร โลจิสติกส์ และพลังงาน มณฑลยูนนานได้รับการส่งเสริมให้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระเบียงเศรษฐกิจจีน-ลาว ผ่านทั้งพื้นฐานทางนโยบายระดับชาติและการออกแผนดำเนินงานในระดับท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของรัฐบาลจีนที่ประสงค์ให้ระเบียงเศรษฐกิจสายนี้เป็นโอกาสในการยกระดับการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันตกของประเทศ โดยตรงผ่านการสร้างความเชื่อมโยงในทุกมิติกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งนำร่องโดยโครงการทางกายภาพที่โดดเด่น ได้แก่ รถไฟจีน-ลาว และวางแผนขยายไปยังด้านอื่น ๆ

คำสำคัญ: การพัฒนาเศรษฐกิจ, การจัดการนโยบายเศรษฐกิจ, มณฑลยูนนาน

Abstract

The strategy and economy of Yunnan Province, the People's Republic of China has influenced future development, Yunnan Province will become an international trade center based on China-ASEAN Cooperation. Along with Yunnan's abundant tourism resources, it will be a key driver of China's new international growth in population, logistics, and energy. Yunnan

Province has been promoted to play an important role in driving the China-Laos Economic Corridor through both national policy fundamentals and local operation plans. This is in line with the Chinese government's aim to make this economic corridor an opportunity to directly enhance the development of the western region of the country through building all-dimensional links with neighboring countries. It is piloted by outstanding physical projects including the China-Laos Railway and plans to expand to other areas.

Keywords: The Economic Development, The Economic Policy Management, Yunnan Province

บทนำ

มณฑลยูนนานอยู่ในฝั่งตะวันตกของจีนที่ไม่มีทางออกสู่ทะเล แต่มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศทั้งเมียนมา ลาว และเวียดนาม จึงเป็นหนึ่งในมณฑลที่อยู่บนเส้นทางสายไหมตามยุทธศาสตร์ One Belt One Road และเป็นประตูในการเชื่อมต่อเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียใต้ ซึ่งในปี 2560 นโยบายของมณฑลยูนนานจะมุ่งเน้น 10 ด้าน คือ 1) ปฏิรูปโครงสร้างด้านอุปทาน 2) แก้ปัญหาภาคอุตสาหกรรมเพื่อพัฒนาภาคเศรษฐกิจจริง (Real Sector) 3) ส่งเสริมการปฏิรูปโครงสร้างด้านเกษตรกรรม และยกระดับการเกษตรแบบทันสมัย 4) แก้ปัญหาความยากจนในพื้นที่ชนบท 5) ส่งเสริมการก่อสร้างโดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 6) เร่งพัฒนารูปแบบเมืองใหม่เพื่อขยายความเป็นเมือง 7) ปฏิรูปและส่งเสริมให้มันวัตกรรมใหม่ ๆ 8) อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและสร้างวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันระหว่างสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อม 9) เพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะพื้นฐานและปรับปรุงคุณภาพชีวิตประชาชน และ 10) เสริมสร้างความเข้มแข็งของการปกครองโดยรวม และสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อภาครัฐ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ตีความจากสถิติกำไรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมและระบุว่า ในปี 2562 การเผชิญกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนในด้านความเสี่ยงที่มากขึ้นและความท้าทายทั้งในประเทศและต่างประเทศ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรมแนวหน้าทั่วประเทศได้ดำเนินการตามแผนนโยบายของคณะกรรมการกลางพรรคคอมมิวนิสต์แห่งรัฐ โดยมุ่งเน้นไปที่การปฏิรูปโครงสร้างด้านอุปทาน การปรับยอดขยายภาคอุตสาหกรรมให้เติบโตขึ้น และการปรับปรุงผลกำไรเชิงโครงสร้าง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความต้องการในตลาดมีไม่เพียงพอ ราคาสินค้าอุตสาหกรรมลดลงและต้นทุนเพิ่มขึ้น ทำให้ผลกำไรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลดลง (Xinhuanet, 2020) จีนได้รับการต่อยอดมาอย่างต่อเนื่องทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจีน ฉบับที่ 13 (ปี 2559-2563) และล่าสุดเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2563 รัฐบาลจีนได้ออก “ความเห็นชี้แนะว่าด้วยการยกระดับการพัฒนาภาคตะวันตกในยุคใหม่” (A Guideline on Advancing the Development of Western Regions in New Era) เพื่อใช้เป็นยุทธศาสตร์ “มุ่งสู่ตะวันตกในยุคใหม่” ที่มีคุณภาพสูงและมีความสมดุล โดยนอกจากแนวทางการพัฒนาทั่วไปที่ยุทธศาสตร์ฉบับนี้กำหนดเป็นพื้นฐานสำหรับพื้นที่ทั้ง 12 แห่ง เช่น การพัฒนาระบบนิเวศ การยกระดับการเปิดกว้างสู่ภายนอก การสร้างสังคมอยู่ดีกินดีอย่างรอบด้าน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการประกอบธุรกิจ

แล้ว สำหรับมณฑลยูนนานยังได้รับการกำหนดให้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา BRI กับภูมิภาค ลุ่มแม่น้ำล้านช้าง-แม่น้ำโขง ตลอดจนการกำหนดให้นครคุนหมิงซึ่งเป็น “เมืองเอกของมณฑลชายแดน” เป็น “ผู้ค้าร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในอนุภูมิภาค” ซึ่งนับเป็นพื้นฐานทางนโยบายในระดับชาติที่ ส่งเสริมบทบาทของมณฑลยูนนานในโครงการระเบียงเศรษฐกิจจีน-ลาวอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาในแง่ขนาดเศรษฐกิจของจีนก็อาจยากที่จะหลีกเลี่ยงการพิจารณาข้อเท็จจริงที่ว่า ประเทศโดยรอบในภูมิภาคที่อยู่ในเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ BRI ของจีน ล้วนมีขนาดเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันในระดับที่ต่ำกว่าจีนเกือบทั้งหมด ซึ่งในกรณีของประเทศลาวก็มีลักษณะนี้ เช่นเดียวกัน และแม้ระเบียงเศรษฐกิจจีน-ลาวจะสร้างความก้าวหน้าและโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับลาว อย่างมหาศาล แต่เมื่อพิจารณาอย่างรอบด้านแล้วก็จะพบว่า อำนาจการต่อรองของจีนกับลาวในการดำเนิน โครงการดังกล่าวเป็นไปอย่างไม่เท่าเทียมกัน อีกทั้งระเบียงเศรษฐกิจสายนี้ก็เป็นโอกาสของจีนในการสร้าง บทบาทเป็น “ผู้กำหนดแนวโน้ม” (Trendsetter) ในภูมิภาค ซึ่งย่อมเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับ ความริเริ่ม BRI รวมถึงการเป็น “ผู้ค้าร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในอนุภูมิภาค” ของมณฑลยูนนาน ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคตะวันตกในยุคใหม่ของจีน (ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีนสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง, 2020)

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น และจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน และมีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ซ้อนทับกับช่วงเวลาเทศกาลตรุษจีน ทำให้เกิดผลกระทบในระยะสั้น อย่างชัดเจน เนื่องจากประเทศจีนมีประสบการณ์ของการดำเนินงานทางเศรษฐกิจและตลาดในช่วงที่เกิดโรค ชาร์สใน ปี 2546 รวมถึงมาตรการป้องกันและรักษาที่ได้รับการยอมรับจากองค์การอนามัยโลก (WHO) โดยผลกระทบต่อเศรษฐกิจและตลาดทุนในครั้งนี้นี้ถูกจำกัดให้อยู่ในครั้งแรกของปี 2563 ซึ่งผลกระทบส่วนใหญ่ จะถูกจำกัดอยู่อุตสาหกรรมที่สาม มีผลกระทบทันทีทำให้อัตราการเติบโตของ GDP ในปี 2563 ที่แท้จริงลดลง ประมาณ 0.5% ซึ่งตลอดทั้งปี 2563 ความขัดแย้งทางการค้ามีแนวโน้มจะผ่อนคลายลง และอุตสาหกรรมการ ผลิตจะยังคงเป็นเสาหลักในการพัฒนาประเทศต่อไป ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา เศรษฐกิจและการจัดการนโยบายเศรษฐกิจ เขตปกครองตนเองสิบสองปันนา มณฑลยูนนาน สาธารณรัฐ ประชาชนจีน

เนื้อหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ของสาธารณรัฐประชาชนจีน (ปี 2559-2563)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้เริ่มต้นขึ้นเมื่อปี 2496 ในสมัย ของเหมาเจ๋อตงซึ่งเป็นผู้นำรุ่นแรกของสาธารณรัฐประชาชนจีนโดยได้ยึดถือรูปแบบการพัฒนามาจากแบบแผน ของสหภาพโซเวียตในยุคหนึ่งที่เน้นการวางแผนจากส่วนกลางโดยอาจแบ่งออกเป็น 2 ช่วงช่วงแรกเป็นช่วงก่อน การเปิดประเทศและการปฏิรูปเศรษฐกิจ (2496 – 2521) ได้แก่แผนฯ ฉบับที่ 1 (2496 – 2500) ถึงแผนฯ ฉบับที่ 4 (2514-2518) โดยเน้นแก้ปัญหาความอดอยากของประชาชนช่วงที่ 2 เป็นช่วงหลังการเปิดประเทศ

และการปฏิรูปเศรษฐกิจ (2521-ปัจจุบัน) ได้แก่แผนฯ ฉบับที่ 5 (2519-2523) เป็นต้นไปเน้นการเยียวยาและปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจรวมทั้งการประกาศนโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจและการเปิดประเทศ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ของสาธารณรัฐประชาชนจีน มีความสำคัญกับจีนค่อนข้างมากเนื่องจากสมาชิกผู้แทนพรรคคอมมิวนิสต์จีนได้กำหนดให้ประเทศจีนเป็นสังคมกินดีอยู่ดี (a well-off society) ภายในปี 2563 ซึ่งแผนนี้จะเป็นแผน 5 ปีสุดท้ายก่อนครบกำหนดนอกจากนี้แผนฉบับนี้ยังเป็นที่จับตามองเนื่องจากเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับแรกที่ถูกร่างในสมัยของประธานาธิบดีสีจิ้นผิง (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2562)

ในช่วงการดำเนินแผนฯ 13 จีนจะเผชิญกับสถานะการเติบโตชะลอตัวลงเชิงโครงสร้าง (Structural Slowdown) ในระยะกลางและระยะยาวผลจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจจีนในหลายปีที่ผ่านมาส่งผลให้จีนเผชิญกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการก่อสร้างที่มากเกินไปจนอุปสงค์ปริมาณการก่อสร้างจากรัฐบาลท้องถิ่นที่สูงและขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมอีกทั้งค่าแรงที่สูงขึ้นดังนั้นก็เป่าหมายของจีนไม่ได้อยู่ที่การเติบโตทางเศรษฐกิจอีกต่อไปแต่อยู่ที่การปรับโครงสร้างการเติบโตและปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจดังนั้นแผนฯ 13 จะเน้นการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจของจีน

แผนฯ 13 อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการพัฒนาและปฏิรูปแห่งชาติจีนร่างโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภาครัฐและเอกชนรวม 52 คนซึ่งคาดว่าจะร่างฉบับแรกจะแล้วเสร็จในเดือนตุลาคม 2558 และจะได้รับการเห็นชอบในการประชุมสภาประชาชนแห่งชาติในเดือนมีนาคม 2559 ก่อนจะประกาศเผยแพร่แก่สาธารณชนต่อไป

นโยบายการพัฒนาหลัก 10 ด้านประกอบด้วย

- 1.การรักษาการเติบโตทางเศรษฐกิจ
- 2.การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ
- 3.การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ
- 4.การส่งเสริมนวัตกรรม
- 5.การส่งเสริมการเกษตรยุคใหม่
- 6.การปฏิวัติกลไกและระบบ
- 7.การพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างสมดุลและสอดคล้องกัน
- 8.การเสริมสร้างอารยธรรมทางระบบนิเวศ (ecological civilization)
- 9.การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน
- 10.การบรรเทาความยากจน

นอกจากนี้แผนฯ 13 ยังมีนโยบาย “การพัฒนาห้าด้านพร้อมกัน” ได้แก่ 1) การวิจัยอุตสาหกรรมรูปแบบใหม่เชิงลึก 2) การพัฒนาสู่สังคมเมือง (urbanization) 3) การพัฒนาสารสนเทศ 4) การพัฒนาการเกษตรยุคใหม่และ 5) การพัฒนาสิ่งแวดล้อมร่วมกับการดำเนินนโยบาย “รอบด้านสี่ด้าน” ได้แก่ 1) การสร้างสังคมกินดีอยู่ดีรอบด้าน 2) การปฏิรูปเชิงลึกรอบด้าน 3) การเคร่งครัดในการปกครองพรรครอบด้านและ 4) การใช้กฎหมายรักษาประเทศรอบด้าน

เป็นที่การคาดการณ์กันว่าแผนฯ ฉบับที่ 13 จะทำให้ GDP ของจีนขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 7 และจะส่งผลต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากการกำหนดความสัมพันธ์และบทบาทของภาครัฐ

กับกลไกตลาดอย่างเหมาะสมเพื่อให้กลไกตลาดมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรซึ่งจะทำให้เงินขยับไปอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับประเทศที่มีรายได้สูงอย่างไรก็ดีเนื่องจากที่ผ่านมาพบว่ายังคงมีความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจระหว่างประชาชนค่อนข้างมากแผนฯ 13 จะมีนโยบายการกระจายรายได้และให้ความสำคัญกับเรื่องอาหารและคุณภาพอาหารนอกจากนี้ตัวชี้วัดใหม่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตของประชาชนและการเพิ่มมาตรการด้านการรักษาระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมก็เป็นประเด็นสำคัญที่จะถูกนำมาบรรจุรวมไว้ในแผนฯ 13 ด้วยสำหรับเป้าหมาย 4 เป้าหมายที่มีการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 12 ได้แก่การใช้พลังงานอย่างประหยัดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์โครงสร้างการใช้พลังงานและปริมาณการปล่อยก๊าซไนโตรเจนออกไซด์แต่ยังไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จอาจถูกนำมาใส่ในแผนฯ 13 ที่จะมีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการในเดือนมีนาคม 2559 ต่อไป

นโยบายการพัฒนาเพื่อส่งเสริมบทบาทยุทธศาสตร์ในระเบียบเศรษฐกิจจีน-ลาว

มณฑลยูนนานในฐานะ “พื้นที่เป้าหมาย” ของระเบียบเศรษฐกิจจีน-ลาวยังนับเป็นหนึ่งในมณฑลยากจนลำดับต้น ๆ ของจีน แม้ว่าในช่วงหลายปีที่ผ่านมาการพัฒนามณฑลยูนนานจะเป็นไปอย่างรวดเร็วจนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในมณฑลต่อหัว (GDP per capita) สามารถเลื่อนขึ้นจากอันดับที่ 29 ของจีนในปี 2557 มาอยู่ที่อันดับที่ 24 ของจีนในปี 2562 แต่มณฑลยูนนานก็ยังนับเป็น “สมรภูมิ” ต่อสู้กับความยากจนกลุ่มสุดท้ายของจีนในขณะนี้ โดยยูนนานยังคงมีประชากรที่อยู่ในภาวะยากจนสุดขีด (extreme poverty) เหลืออยู่ประมาณ 3 แสนคนใน 7 อำเภอยากจนสุดขีด

อย่างไรก็ดี มณฑลยูนนานมิได้เป็นมณฑลเดียวของจีนที่มีระดับการพัฒนาค่อนข้างน้อยเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาทั้งประเทศจะพบว่า ภาคตะวันตกของจีนที่ครอบคลุม 12 พื้นที่ระดับมณฑล เขตปกครองตนเองและมหานคร ได้แก่ ฉงชิ่ง เสฉวน ยูนนาน กุ้ยโจว ทิเบต ซานซี กานซู หึงชุย ชินเจียง มองโกเลียใน กวางซี และชิงไห่ ยังเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ซึ่งรัฐบาลจีนให้ความสำคัญจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นการเฉพาะเพื่อส่งเสริมการเปิดสู่ภายนอกและดึงดูดการลงทุนเข้ามาเพื่อยกระดับการพัฒนาพื้นที่ นับตั้งแต่การประกาศยุทธศาสตร์ “มุ่งสู่ตะวันตก” (Go West) เป็นครั้งแรกในปี 2543 โดยเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการลงทุนด้านพลังงาน จนสามารถเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ในพื้นที่ทั้ง 12 แห่งข้างต้นจากเพียง 1.5 ล้านล้านหยวนในปี 2542 เป็นสูงถึง 20.5 ล้านล้านหยวนในปี 2562 คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 20.7 ของมูลค่า GDP จีน และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับประเทศ

ผลสำเร็จในการพัฒนาภาคตะวันตกของจีนได้รับการต่อยอดมาอย่างต่อเนื่องทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจีน ฉบับที่ 13 (ปี 2559-2563) และล่าสุดเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2563 รัฐบาลจีนได้ออก “ความเห็นชี้แนะว่าด้วยการยกระดับการพัฒนาภาคตะวันตกในยุคใหม่” (A Guideline on Advancing the Development of Western Regions in New Era) เพื่อใช้เป็นยุทธศาสตร์ “มุ่งสู่ตะวันตกในยุคใหม่” ที่มีคุณภาพสูงและมีความสมดุล โดยนอกจากแนวทางการพัฒนาทั่วไปที่ยุทธศาสตร์ฉบับนี้กำหนดเป็นพื้นฐานสำหรับพื้นที่ทั้ง 12 แห่ง เช่น การพัฒนาระบบนิเวศ การยกระดับการเปิดกว้างสู่ภายนอก การสร้างสังคมอยู่ดีกินดีอย่างรอบด้าน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการประกอบธุรกิจแล้ว สำหรับมณฑลยูนนานยังได้รับการกำหนดให้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา BRI กับภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำล้านช้าง-แม่น้ำโขง ตลอดจนการกำหนดให้นครคุนหมิงซึ่งเป็น “เมืองเอกของมณฑลชายแดน” เป็น “ผู้ค้าจากความ

ร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในอนุภูมิภาค” ซึ่งนับเป็นพื้นฐานทางนโยบายในระดับชาติที่ส่งเสริมบทบาทของมณฑลยูนนานในโครงการระเบียงเศรษฐกิจจีน-ลาวอย่างชัดเจน

ที่สำคัญ ในระดับท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาและปฏิรูปมณฑลยูนนานในนาม “คณะกรรมการผลักดันการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจจีน-ลาวของมณฑลยูนนาน” ยังได้ออกประกาศเรื่อง “การแบ่งภารกิจตามแผนดำเนินงานของมณฑลยูนนานในการมีส่วนร่วมกับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจจีน-ลาว ปี 2563-2568” เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2563 โดยกำหนดแผนงาน 7 สาขา ประกอบด้วย

(1) ความเชื่อมโยง ได้แก่ โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม เช่น เส้นทางรถไฟจีน-ลาว ทางด่วนเวียงจันทน์-โมฮ่านและทางด่วนบ่อเต็น-ห้วยทราย การยกระดับศักยภาพการขนส่งในแม่น้ำล้านช้าง-แม่น้ำโขง การยกระดับศักยภาพและมาตรฐานการขนส่งทางอากาศในมณฑลยูนนานและความร่วมมือกับอุตสาหกรรมการบินของลาว การยกระดับโลจิสติกส์และความสะดวกในการตรวจสอบปล่อยสินค้าระหว่างจีน-ลาว นอกจากนี้ ยังมีโครงการความร่วมมือด้านพลังงานเพื่อสร้างความสมดุลในปริมาณสำรองไฟฟ้าตามแนวระเบียงเศรษฐกิจและภูมิภาคอินโดจีน โครงการความร่วมมือด้านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อผลักดันโครงการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลในลาว

(2) เกษตรกรรม ได้แก่ โครงการส่งเสริมกระตุ้นให้สหกรณ์ยูนนานไปเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจในลาว รวมทั้ง การเพาะเลี้ยงและแปรรูปสัตว์และสัตว์น้ำในลาว

(3) ผลิตภาพและการค้า ได้แก่ โครงการพัฒนาเขตนิคมอุตสาหกรรมในเมืองสำคัญตามแนวเส้นทางเชื่อมโยงทั้งทางบกและทางน้ำ

(4) การท่องเที่ยวและวัฒนธรรม ได้แก่ การใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่จากการเปิดใช้เส้นทางรถไฟจีน-ลาวในปี 2564 ดึงทรัพยากรการท่องเที่ยวตามแนวระเบียงเศรษฐกิจมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ผลักดันการลงทุนด้านการท่องเที่ยวและการป้อนนักท่องเที่ยวระหว่างกัน ศึกษาและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวข้ามแดนโดยผลักดันการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริการตามแนวเส้นทางจากบ่อเต็นไปยังห้วยทรายเพื่อสร้างเส้นทางท่องเที่ยวแบบคาราวานที่ไร้อุปสรรค และการผลักดันการพัฒนาเขตนิคมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมในเมืองหลวงพระบาง

(5) การศึกษาและวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การเพิ่มการให้ความช่วยเหลือด้านการศึกษาแก่ลาวโดยผลิตบุคลากรเพื่อรองรับโครงการความร่วมมือที่สำคัญในระเบียงเศรษฐกิจจีน-ลาว เช่น การสร้างวิทยาลัยอาชีวศึกษาด้านการรถไฟในลาว

(6) ระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนแนวคิดด้านระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานกฎระเบียบ ประกอบด้วย การอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและการตรวจวัดคุณภาพน้ำในน่านน้ำข้ามแดนระหว่างยูนนานกับลาว การยกระดับศักยภาพด้านการดำเนินงานของฝ่ายลาว เช่น การพัฒนาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรน้ำ การประหยัดและอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจและการรักษาสีเขียว การพัฒนาสีเขียว และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของทั้งยูนนานและลาว

(7) สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและการลดความยากจน ได้แก่ การแก้ปัญหาสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนลาวโดยเริ่มต้นในลักษณะพื้นที่ทดลอง การมอบทุนการศึกษาต่อในมณฑลยูนนานให้นักเรียนยากจนของลาว การเพิ่มการให้ความช่วยเหลือด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่เยาวชนยากจนและการช่วยเหลือด้านอาชีวศึกษาแก่แรงงานไร้ฝีมือ

โดยสรุป มณฑลยูนนานได้รับการส่งเสริมให้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระเบียบเศรษฐกิจจีน-ลาว ผ่านทั้งพื้นฐานทางนโยบายระดับชาติและการออกแผนดำเนินงานในระดับท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของรัฐบาลจีนที่ประสงค์ให้ระเบียบเศรษฐกิจสายนี้เป็นโอกาสในการยกระดับการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันตกของประเทศโดยตรงผ่านการสร้างความเชื่อมโยงในทุกมิติกับประเทศเพื่อนบ้านซึ่งนำร่องโดยโครงการทางกายภาพที่โดดเด่น ได้แก่ รถไฟจีน-ลาว และวางแผนขยายไปยังด้านอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมของมณฑลยูนนานกับลาวที่มีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดอยู่แล้ว มีการอาศัยพึ่งพากันอย่างซับซ้อนและแนบแน่นยิ่งขึ้น (ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง, 2020)

การวางแผนพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมให้ทันสมัย

คณะกรรมการพรรคคอมมิวนิสต์จีนประจำมณฑลยูนนานและรัฐบาลมณฑลยูนนานได้ประกาศ “มติว่าด้วยการเร่งพัฒนาระบบอุตสาหกรรมทันสมัย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเร่งพัฒนาระบบอุตสาหกรรมทันสมัยที่เหมาะสมกับลักษณะเด่นของมณฑลยูนนาน สร้างแรงขับเคลื่อนการขยายตัวทางเศรษฐกิจของมณฑลยูนนานอย่างมีคุณภาพสูงแบบก้าวกระโดด บนพื้นฐานของ “8 อุตสาหกรรมหลัก” ได้แก่ การแพทย์+ ยาชีวภาพและสุขภาพ การท่องเที่ยวและวัฒนธรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ โลจิสติกส์ทันสมัย เกษตรที่ราบสูงทันสมัย วัตถุดิบใหม่ เครื่องจักรกลทันสมัย และอาหาร+สินค้าอุปโภคบริโภค และ “ยุทธศาสตร์ไฟ 3 ใบ” ได้แก่ อาหารสีเขียว พลังงานสีเขียว และการเป็นจุดหมายปลายทางรักษสุขภาพ

มติดังกล่าวกำหนดให้เร่งสร้าง “อุตสาหกรรมที่มีมูลค่าระดับล้านล้านหยวน 5 อุตสาหกรรม” ได้แก่ การผลิตทันสมัย การท่องเที่ยวและวัฒนธรรม เกษตรที่ราบสูงทันสมัย โลจิสติกส์ทันสมัย และบริการด้านสุขภาพ รวมทั้งเร่งสร้าง “อุตสาหกรรมที่มีมูลค่าระดับแสนล้านหยวน 8 อุตสาหกรรม” ได้แก่ พลังงานสีเขียว เศรษฐกิจดิจิทัล การแพทย์และยาชีวภาพ วัตถุดิบใหม่ สิ่งแวดล้อม บริการด้านการเงิน อสังหาริมทรัพย์ และยาสูบ

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดเป้าหมาย 3 ระดับ ได้แก่

(1) เป้าหมายระยะใกล้ภายในปี 2568 ยกระดับบทบาทของ “8 อุตสาหกรรมหลัก” และ “ยุทธศาสตร์ไฟ 3 ใบ” ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โครงสร้างของระบบอุตสาหกรรมทันสมัยมีการก่อตัวเป็นรูปเป็นร่าง โดย “อุตสาหกรรมล้านล้านหยวน” มีบทบาทในการคำนวณการพัฒนาเศรษฐกิจของมณฑลอย่างรอบด้านและการบ่มเพาะ “อุตสาหกรรมแสนล้านหยวน” มีความคืบหน้าอย่างเด่นชัด

(2) เป้าหมายระยะกลางภายในปี 2573 “8 อุตสาหกรรมหลัก” และ “ยุทธศาสตร์ไฟ 3 ใบ” ของมณฑลยูนนานเข้าเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุตสาหกรรมเชื่อมโยงทั่วโลก ยกระดับอิทธิพลแบรนด์ “ไฟ 3 ใบ” ของมณฑลยูนนาน โดยมูลค่าเพิ่มของ “อุตสาหกรรมล้านล้านหยวน” และ “อุตสาหกรรมแสนล้านหยวน” ครองสัดส่วนกว่าร้อยละ 60 ในมูลค่า GDP ของมณฑลยูนนาน รวมทั้งมีคุณภาพการขยายตัวทางเศรษฐกิจของมณฑลไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 เกิดเป็นระบบอุตสาหกรรมทันสมัยที่เหมาะสมกับลักษณะเด่นของมณฑลยูนนาน

(3) เป้าหมายระยะยาวภายในปี 2578 “ยุทธศาสตร์ไฟ 3 ใบ” เป็นแบรนด์ระดับโลกของมณฑลยูนนาน เกิดเป็นห่วงโซ่อุตสาหกรรมเชื่อมโยงทั่วโลกที่มีผลประโยชน์ร่วมกันและมีฐานอยู่ที่มณฑลยูนนาน ระบบอุตสาหกรรมทันสมัยประสบความสำเร็จในการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ เป็นมณฑลที่มีความแข็งแกร่งด้านอุตสาหกรรมทันสมัยและมีบทบาทในการนำภาคตะวันตกของจีนผนวกกับทั่วประเทศจีนเพื่อเชื่อมโยงกับ

ภูมิภาคเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง, 2020)

ส่งเสริมการพัฒนาเขตการค้าเสรี

เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2563 รัฐบาลนครคุนหมิงได้ออกประกาศเรื่อง “นโยบายส่งเสริมการพัฒนาอย่างมีคุณภาพสูงของเขตการค้าเสรีน่านร่อง (มณฑลยูนนาน) พื้นที่นครคุนหมิง” รวม 31 มาตรการใน 6 หมวดสำคัญ ดังนี้

1) การสร้างสิ่งแวดล้อมด้านการประกอบธุรกิจระหว่างประเทศระดับโลก จำนวน 8 มาตรการ: เน้นมอบอำนาจในกิจการที่เขตการค้าเสรีฯ คุนหมิงมีศักยภาพในการดำเนินงานเองอย่างเต็มที่ ลดขั้นตอนและเพิ่มระดับการอำนวยความสะดวกในการจัดตั้งบริษัทและการขออนุมัติต่าง ๆ ดูแลและกำกับกิจการดำเนินงานภายในเขตฯ ด้วยระบบบิกดาต้า กำหนดมาตรฐานค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนเพื่อช่วยต้นทุนในการตรวจสอบและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ยกกระดานประสิทธิภาพการให้บริการในการขอคืนภาษีส่งออก เพิ่มประสิทธิภาพในการปกป้องทรัพย์สินทางปัญญา และสนับสนุนให้ใช้ “รายการประเภทกิจการต้องห้าม” (Negative List) ชุดเดียวกับในระดับประเทศ

2) การสนับสนุนการปฏิรูปแบบน่านร่อง จำนวน 4 มาตรการ: เน้นการเป็นพื้นที่น่านร่องในการทดลองใช้นโยบายและมาตรการสำคัญของนครคุนหมิง มอบเงินอุดหนุนให้แก่บริษัทที่คิดค้นและแบ่งปันนวัตกรรมอนุโลมความผิดสถานเบาที่เกิดจากการขาดประสบการณ์แก่บริษัทและเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความร่วมมือกับเขตเศรษฐกิจท่าอากาศยาน

3) การใช้นโยบายการเงินและภาษีเพื่อสนับสนุนการพัฒนา จำนวน 3 มาตรการ: เน้นเพิ่มระดับการสนับสนุนด้านงบประมาณประจำปี 2563-2567 เพิ่มระดับการสนับสนุนด้านพันธบัตรรัฐบาลสำหรับโครงการขนาดใหญ่ กระตุ้นให้บริษัทในสาขาสำคัญที่ดำเนินโครงการขนาดใหญ่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และให้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีโดยการลดอัตราภาษีเงินได้

4) การเสริมความแข็งแกร่งของปัจจัยสนับสนุน จำนวน 7 มาตรการ: เน้นการมอบอำนาจการอนุมัติการปรับปรุงแผนงานรายละเอียดในส่วนที่สามารถควบคุมได้ ปรับปรุงผังแผนการใช้พื้นที่ให้หลักประกันด้านการใช้ที่ดิน ปรับอำนาจการอนุมัติการใช้ที่ดิน เพิ่มการสนับสนุนแก่สถาบันการเงินโดยเฉพาะสถาบันการเงินจากต่างประเทศ ส่งเสริมบริษัทด้านสัญญาเช่าทางการเงิน และเร่งการเพิ่มธุรกรรมการชำระเงินหยวนข้ามแดนด้วยการให้เงินอุดหนุนสำหรับบริษัทที่ดำเนินธุรกรรมชำระเงินหยวนข้ามแดน

5) การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมโดยใช้วิทยาศาสตร์ และการผลิตบุคลากรที่มีความสามารถ จำนวน 7 มาตรการ: เน้นสนับสนุนการสร้าง “เขตพิเศษด้านนวัตกรรม” สร้างห่วงโซ่ด้านนวัตกรรมโดยการจัดตั้ง “สหภาพสถาบันอุดมศึกษานครคุนหมิง” และ “สหภาพวิทยาศาสตร์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” รวมทั้งแพลตฟอร์มในการแบ่งปันข้อมูลนำเสนอและแลกเปลี่ยนซื้อขายผลการวิจัยสนับสนุนการประยุกต์ใช้ผลงานวิจัยในเชิงพาณิชย์ด้วยการอนุญาตให้ใช้ “หุ้นทางเทคนิค” ในการร่วมลงทุนกับบริษัท สร้างเขตต้นแบบความร่วมมือด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างประเทศด้วยการจัดตั้ง “ศูนย์แลกเปลี่ยนเทคโนโลยีระหว่างกลุ่มประเทศ BRICS” และ “ศูนย์ความร่วมมือด้านการบริการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้” ผลักดันระบบน่านร่องด้านการบริหาร

บุคลากรที่มีความสามารถ เพิ่มระดับการสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถ และดึงดูดบุคลากรชาวต่างชาติที่มีความสามารถเข้าสู่ “Spring Operation” ด้วยการให้ใบอนุญาตทำงานระยะเวลา 5 ปี

6) อื่น ๆ จำนวน 2 มาตรการ ได้แก่ กำหนดกลุ่มเป้าหมายและระยะเวลาในการบังคับใช้ประกาศฉบับนี้แก่วิสาหกิจขนาดใหญ่ที่จัดตั้งในเขตการค้าเสรีฯ คุณหมิง ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567 รวมทั้งให้อำนาจแก่เขตการค้าเสรีฯ คุณหมิงในการกำหนดเงินอุดหนุนและผู้ที่ได้รับเงินอุดหนุนตามอำนาจในประกาศฉบับนี้ (สถานกงสุลใหญ่ ณ นครคุนหมิง, 2020)

สรุป

ระเบียบเศรษฐกิจจีน-ลาว นับเป็นระเบียบเศรษฐกิจโครงการแรกในกลุ่มระเบียบเศรษฐกิจจีน-อินโดจีน ซึ่งจีนกับลาวตั้งเป้าหมายจะพัฒนาเครือข่ายความเชื่อมโยงและความร่วมมือระหว่างกันเพื่อที่จะสร้างระเบียบเศรษฐกิจจีน-ลาวที่เริ่มต้นจากมณฑลยูนนานของจีนเพื่อเพิ่มขนาดและยกระดับความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการค้าระหว่างกัน ส่งเสริมความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจระหว่างสองประเทศ ต่อมาจีนกับลาวได้ลงนาม “แผนปฏิบัติการสร้างประชาคมที่มีอนาคตร่วมกันจีน-ลาว ระหว่างปี 2562-2573” ซึ่งมีส่วนที่กำหนดกรอบความร่วมมือในการขับเคลื่อนการสร้างระเบียบเศรษฐกิจจีน-ลาว รวมถึงโครงการรถไฟจีน-ลาว ซึ่งในภาพรวมระเบียบเศรษฐกิจจีน-ลาวนับเป็นแนวคิด ประชาคมที่มีอนาคตร่วมกันของมนุษยชาติอย่างเป็นรูปธรรม รัฐบาลจีนจึงยกระดับการพัฒนาภาคตะวันตกในยุคใหม่ใช้เป็นยุทธศาสตร์ “มุ่งสู่ตะวันตกในยุคใหม่” ที่มีคุณภาพสูงและมีความสมดุล โดยนอกจากแนวทางการพัฒนาทั่วไปที่ยุทธศาสตร์ฉบับนี้กำหนดเป็นพื้นฐานสำหรับพื้นที่ทั้ง 12 แห่ง เช่น การพัฒนาระบบนิเวศ การยกระดับการเปิดกว้างสู่ภายนอก การสร้างสังคมอยู่ดีกินดีอย่างรอบด้าน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการประกอบธุรกิจแล้ว สำหรับมณฑลยูนนานยังได้รับการกำหนดให้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา BRI กับภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำล้านช้าง-แม่น้ำโขง ตลอดจนการกำหนดให้นครคุนหมิงซึ่งเป็น “เมืองเอกของมณฑลชยแดน” เป็น “ผู้ค้าร่วมร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในอนุภูมิภาค” ซึ่งนับเป็นพื้นฐานทางนโยบายในระดับชาติที่ส่งเสริมบทบาทของมณฑลยูนนานในโครงการระเบียบเศรษฐกิจจีน-ลาวอย่างชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2562). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ของสาธารณรัฐประชาชนจีน (ปี 2559-2563)*. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2563, จาก <https://dtn.go.th/th/news/5cff75741ac9ee073b7b7bfc3?cate=5cff753c1ac9ee073b7bd1cb>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *ทิศทางพัฒนาเศรษฐกิจมณฑลยูนนาน*. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconMakhongCanelArea/Yunnan/>
- ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง. (2020). *ยูนนานส่งเสริมอุตสาหกรรมทันสมัย เร่งสร้าง 5 อุตสาหกรรมล้านล้านหยวน 8 อุตสาหกรรมแสนล้านหยวน*. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2563, จาก <https://thaibizchina.com/article/ยูนนานส่งเสริมอุตสาหกรรม/>

ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง. จับตาบทบาทยูนนานใน “ระเบียงเศรษฐกิจจีน-ลาว” มองหาโอกาสไทย. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2563, จาก <https://thaibizchina.com/article/จับตาบทบาทยูนนานใน-ระเบียง/>

สถานกงสุลใหญ่ ณ นครคุนหมิง . (2020). คุนหมิงออก 31 มาตรการส่งเสริมการพัฒนาเขตการค้าเสรีนำร่องยูนนาน พื้นที่คุนหมิง. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2563, จาก <https://globthailand.com/china-17082020/>

Xinhuanet. (2020). สำนักงานสถิติแห่งชาติรายงาน ปี 2562 ภาวะภาคอุตสาหกรรมลดลง แต่การปรับกำไรเชิงโครงสร้างดีขึ้น. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2563, จาก http://www.xinhuanet.com/fortune/2020-02/03/c_1125524805.htm

คำแนะนำการส่งบทความ

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา เป็นวารสารระดับชาติซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ข้อมูลเบื้องต้นของวารสาร

1. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา เป็นวารสารราย 3 เดือน (4 ฉบับ/ปี) โดยมีกำหนดออก ดังนี้ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มีนาคม ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน - มิถุนายน ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม - กันยายน ฉบับที่ 4 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. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review)

กระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) ดังนี้

1. กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้ว
2. กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการ และประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
3. ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อถ้อยแถลงต่อไป โดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน ประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการถ้อยแถลงนี้ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double-Blind Peer Review)

4. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ว่าบทความนั้นๆควรนำลงตีพิมพ์ หรือควรจะส่งให้ผู้เขียนแก้ไขก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการตีพิมพ์

1. ข้อกำหนดต้นฉบับ

1.1 การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 8-15 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** ให้ใส่ไว้ในตำแหน่งด้านขวาดังแต่ต้นจนจบบทความ
 - **ระยะห่างระหว่างบรรทัด** หนึ่งช่วงบรรทัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ 8 point
 - **ตัวอักษร** การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 8-15 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วย ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point และพิมพ์ตามที่กำหนดดังนี้
 - **ขนาดกระดาษ** แยกเป็นสองคอลัมน์เดียว

รายการ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบการพิมพ์	ขนาดตัวอักษร
ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความ (Title)	ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ (ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่)	กำหนดตรงกลาง, ตัวหนา	ขนาด 20 point,
ชื่อผู้เขียน (ทุกคน)	ตัวหนา	กำหนดริมขวา (ไม่ต้องระบุตำแหน่งการพิมพ์หรือค่านำหน้าชื่อ)	ขนาด 16 point
ชื่อหน่วยงานของผู้เขียน	ตัวปกติ	ด้านล่างการอ้างอิง	ขนาด 14 point
อีเมล (Email)	ตัวปกติ	กำหนดริมขวา	ขนาด 14 point
ชื่อบทคัดย่อ ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ตัวหนา	กำหนดริมซ้าย	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

รายการ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบการพิมพ์	ขนาดตัวอักษร
หัวข้อรอง	ตัวหนา	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 16 point
เนื้อหา	ตัวปกติ	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	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) ชื่อมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

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) ชื่อมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

2.2 ชื่อผู้เขียนและหน่วยงานสังกัด ให้ระบุชื่อนามสกุลของผู้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่ต้องระบุตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อแต่ให้ระบุงานประจำและหน่วยงานสังกัดที่เชิงอรก

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 การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) การค้นหา สรุปย่อ และวิเคราะห์ผลการวิจัยของผู้อื่นที่เคยได้ทำวิจัยและถูกตีพิมพ์ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบทความ

2.8 วิธีการวิจัย (Research Methodology) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดและชัดเจน

2.9 ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นตอนของการวิจัย การใช้ตารางหรือแผนภูมิไม่ควรเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิโดยมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบอย่างชัดเจน

2.10 อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบและตีความผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย

2.11 สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญของผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ประโยชน์

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

3. การเขียนเอกสารอ้างอิง

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาใช้รูปแบบการอิงของ APA (American Psychological Association)

3.1 การอ้างอิงในเนื้อหา (In text citation)

ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ นาม-ปี (Author-Year Format)

ภาษาไทย (ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์)

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)

กรณีทีสรุปรเนื้อหาหมดทั้งเล่ม ไม่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ต้องระบุเลขหน้า

เช่น

(กิงกาน แก้วดี, 2556)

กรณีที่ผู้แต่งใช้ฐานันดรศักดิ์ บรรดาศักดิ์ สมณศักดิ์ นำหน้าให้คงไว้เหมือนที่ปรากฏในหน้าหนังสือ

เช่น

(พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว, 2556)

กรณีผู้แต่งมีศทางทหาร ตำรวจ ตำแหน่งทางวิชาการ คำเรียกทางวิชาชีพไม่ต้องใส่ เช่น ศาสตราจารย์กุลพล แสงจันทร์ เป็น

(กุลพล แสงจันทร์, 2556)

การอ้างอิงเอกสารหลายเรื่อง แต่ผู้แต่งคนเดียวกัน ให้เขียนชื่อผู้แต่งครั้งเดียว แล้วเรียงปีที่พิมพ์จากน้อยไปหามาก

เช่น

(กุลพล แสงจันทร์, 2556; 2557)

กรณีผู้แต่ง 2 คน

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

เช่น

(กิงกาน แก้วดีและประยงค์ ยิ่งยืน,(2556)

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

เช่น

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

กรณีผู้แต่ง 3-6 คน

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

เช่น

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

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

เช่น

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

กรณีผู้แต่งเป็นสถาบัน

ให้ลงรายการด้วยหน่วยงานระดับสูงก่อน และตามด้วยหน่วยงานระดับรอง ลงมา

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, บัณฑิตวิทยาลัย, 2560)

เอกสารไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง

ให้ลงชื่อแล้วตามด้วยปีที่พิมพ์ และเลขหน้า

เช่น

(การพัฒนา, 2556, หน้า 29)

กรณีไม่ใช่ผู้เขียน แต่เป็น ผู้รวบรวม เรียบเรียง ผู้แปล หรือบรรณาธิการ

ให้ลงรายการด้วยชื่อ ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และบอกต่อท้ายว่าเป็น “ผู้รวบรวม”

“ผู้เรียง” “บรรณาธิการ” หรือ “ผู้แปล”

เช่น

(โกวิท รักษาติ, บรรณาธิการ, 2556)

(Shah & Ratcliffe, editor, 2009)

อ้างอิงในเนื้อหาจากโสตทัศนวัสดุ

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบหรือผู้ผลิต ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ผลิต ตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาคคู่ (:) และลักษณะของโสตทัศนวัสดุ

เช่น

(กระทรวงสาธารณสุข, 2556: CD-ROM)

การอ้างอิงในเนื้อหา จากระบบสารสนเทศออนไลน์ (WWW.)

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ค้น

ข้อมูล

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2556)

(Suan Sunandha Rajabhat University), 2013)

4. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายเรื่อง

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 เอกสารอ้างอิงจากเว็บไซต์

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

ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์ (ขนาด A 4)

ชื่อเรื่องภาษาไทย (ขนาด 20 ตัวหนา)

ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ (ขนาด 20 ตัวหนา)

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง (ไทย) (ขนาด 16 ตัวหนา)

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง(อังกฤษ) (ขนาด 16 ตัวหนา)

ชื่อภาควิชาหรือหน่วยงานคณะและสถาบันของผู้แต่ง (ไทย) (ขนาด 14 ตัวหนา)

ชื่อภาควิชาหรือหน่วยงานคณะและสถาบันของผู้แต่ง (อังกฤษ) (ขนาด 14 ตัวหนา)

ที่อยู่ E-mail ผู้รับผิดชอบบทความ (ขนาด 14 ตัวหนา)

บทคัดย่อ (ภาษาไทย) (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....(ระหว่าง250-300 คำ) (ขนาด 14 ปกติ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำสำคัญ:,, (3-5 คำ คั่นด้วยจุลภาค) (ขนาด 14ปกติ)

Abstract (บทคัดย่อภาษาอังกฤษ)

.....(ขนาด 14ปกติ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Keywords:,, (3-5 keywords must be given)

..... (ขนาด 16ปกติ).....

1.
2.

1.
2.

.....

.....

.....

.....

วิธีดำเนินการวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....

.....

.....

.....

.....

อภิปรายผล (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....

.....

.....

.....

.....

องค์ความรู้ใหม่ (ถ้ามี) (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารอ้างอิง (ใช้รูปแบบการเขียนแบบ APA)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....