

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



วารสาร การวิจัยการบริหารการพัฒนา

The Journal of Development Administration Research

ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 : กรกฎาคม - กันยายน 2564

Vol. 11 No. 3 : July - September 2021



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

The Journal of Development Administration Research

ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2564)

Vol.11 No.3 (July-September 2021)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ และนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

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

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏณ์ ศรีวิบูลย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุดาวรรณ สมใจ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณิภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรัญรักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช จันทรรักษ์ มหาวิทยาลัยชินวัตร

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ชินบุตร มหาวิทยาลัยปทุมธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงดี มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ สถาบันรัชต์ภาคย์

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

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตการบริหารการพัฒนา

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

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และจากการที่วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ได้รับการรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ให้อยู่ในกลุ่มที่ 2 ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 16 บทความ

กองบรรณาธิการ วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์

บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	III
สารบัญ	IV
การพัฒนารูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 Development of Administrative Models to Develop Students' Academic Potential in Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School	417
ประทีป ไชยเมือง <i>Pratheep Chaimuang</i>	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา Factors Affecting Loyalty in Shrimp feed Entrepreneurs in Songkhla Province	433
ชาญวิทย์ รามมาก, รวีดา วิริยกิจจา <i>Chanvit Rammak, Rawida Wiriakitjar</i>	
พฤติกรรมการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Library Access Behaviors of Undergraduate Students at Academic Service Center, Suan Sunandha Rajabhat University	448
นุชจรี เกตุสุวรรณ <i>Nutcharee ketsuwan</i>	
การศึกษาทุนทางวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมหอย่มบ้านวังไผ่ ตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ The Study of Cultural Capital and Community Participation in Cultural Tourism Management in Yom Ban Wang Pai, Tha Ton Subdistrict, Mae Ai District, Chiang Mai Province	460
วันโชค หุ่นผดุงรัตน์ <i>Wanchoke Hunpadungrat</i>	
บทบาทของนักการเมืองกับหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น The Role of Politicians and Good Governance in Local Government Organization	471
สุพิทักษ์ โตเพ็ง, ฉันทิพย์ จำเดิมแผดจี้จิก <i>Supitak Torpeng, Chantip Chamdrempejsuk</i>	

การศึกษาระบบการบริหารการจัดการภาวะวิกฤตและรูปแบบการจัดการโรคอุบัติใหม่ (Covid-19) ในเขตจังหวัดปทุมธานี Study of crisis management system and Model for Management of Emerging Diseases (Covid-19) in Pathum Thani Province	486
กัณท์ณวริษฐ์ สืบศักดิ์ Kannawarit Suepsak	
การบริหารจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัด พระนครศรีอยุธยา The Management on Security Measures of Ayutthaya Provincial Land Transport Office	496
ณัฐกมลย์ ตันมา, สหพัฒน์ หอมจันทร์ Nattakon Tanma, Sahaphat Homjan	
มาตรการทางกฎหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างบริษัทผู้รับประกันภัย Regulation of Sharing Information of the insured between Insurance Companies	509
อรอนงค์ ประจักษ์ศิลป์ Onanong Prajaksin	
รูปแบบการบริหารโรงเรียนประชารัฐที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ A Model of Public School Administration Aimed at Achievement	517
กิงกาญจน์ อยู่เกตุ Kingkarn Yuket	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก Performance Efficiency of Military Officers under the Directorate of Personnel	532
दनัย ดิษาภิรมย์, นัทนิชา หาสุนทรี Danai Disapirom, Natnicha Hasoontree	
การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร The Administrators' Conduct on Code of Ethics Affecting Teachers' Happiness in Work under the Office of Samut Sakhon Educational Service	546
สุธิศา เกตุแก้ว Suthisa Ket Kaew	

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ออปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล Factors Affecting the Food Delivery Application Usage of Millennial Consumers in Bangkok Metropolitan Area	554
ภัทรนันท์ จัตกุล, วรดี จงอภัยกุล Pattaranan Jatugool, Woradee Jongadsayakul	
คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร Public Service Quality of Sai Ngam Municipality Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province	566
พรรณเพ็ญแข โคมอ่อน Phanphenkae Chomon	
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ The Relationship Among Social Characteristics, Transformational Leadership, Organizational Culture and performance Based on Good Governance of Officers of Udon Thani, Nong Bua Lam Phu, Nong Khai, Loei and Buengkan Administrative Organization	581
ปัญญารัตน์ ปานทอง Panyaratana Panthong	
พฤติกรรมของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึก สโมสรการทำเรือ เอฟ ซี Visitor Behavior on Club Purchasing Decision of FC Port	597
ประเสริฐ ฉายศิริพัฒน์, ภาษณา สรเพ็ชรพิสัย Prasert Chaysiripat, Bhasana Soraphetchphisai	
การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร The Decision to Buy Life Insurance Policies of People in Taling Chan District, Bangkok	608
หฤษฎ์ กุลแพทย์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วราพร ดำรงค์กุลสมบัติ Harit Kullapat, Chandej Charoenwiryakul, Waraporn Dumrongkulsombat	

การพัฒนารูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน

โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

Development of Administrative Models to Develop Students'

Academic Potential in Bodindecha (Sing Singhaseni) 4 School

ประทีป ไชยเมือง

Pratheep Chaimuang

โรงเรียนพรตพิทยพยัต

Protpittayapayat School

Email: Chaimuang07@gmail.com

Received: 2021-01-18; Revised: 2021-02-23; Accepted: 2021-02-24

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน 2) ประเมินผลการใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน และ 3) ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหาร ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียน การวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 400 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบแบ่งชั้น และแบบเจาะจง และการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 298 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ชนิด คือ แบบสอบถาม, แบบสัมภาษณ์, แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม และแบบบันทึกการประชุม วิจารณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้ การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1) รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน มีความตรงและความเหมาะสมมาก ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. การส่งเสริมภาวะผู้นำ 2. กระบวนการจัดการความรู้ 3. การสนับสนุนส่งเสริมความเข้มแข็งในการดำเนินงาน 4. การดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน และ 5. เป้าหมายความสำเร็จ

2) ผลการประเมินการใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3) ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการวิจัยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาจะได้รูปแบบหรือแนวทางในการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการนักเรียนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป

คำสำคัญ: ศักยภาพทางวิชาการ, รูปแบบการบริหาร, บดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

Abstract

The objectives of the research were 1) to create administrative models to develop students' academic potential 2) to evaluate the outcome from the application of the administrative models to develop students' academic potential and 3) to evaluate the satisfaction on the administrative models to develop students' academic potential. The format of the research was a mixed method with the framework for the development of academic potential. The sample group and informants were school administrator, teachers, school staffs, the Basic Education committee, parents, and students. The quantitative research was conducted with 400 people by Stratified Random Sampling and Purposive Selection and the qualitative research was conducted with 298 people by Purposive Selection. There were 4 tools for research Questionnaire, Interview, Group conversation record form and Public hearing form. The data analysis was performed by Mean and Standard Deviation while the qualitative research employed the content analysis.

The research revealed that

1) The administrative models to develop students' academic potential appeared accurate and suitable in 5 components which are 1. Leadership enrichment 2. Knowledge management 3. Operation support 4. Support in developing students' academic potential and 5. Goal setting

2) The evaluation for the application of the administrative models to develop students' academic potential showed that the overall outcome was high

3) The evaluation for the satisfaction on the administrative models to develop students' academic potential showed that the overall outcome was the highest.

This research enabled the stakeholders in education management especially the school administrator to have the administrative model or framework for further development of students' academic potential.

Keywords: Academic Potential, Administrative Models, Bodindecha (Sing Singhaseni) 4

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษามุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาโดยให้เป็นรูปแบบการบริหารงานที่มีบุคคลหลายฝ่ายเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมตัดสินใจ เพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติในหน่วยงานมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการมีส่วนร่วมมีลักษณะการดำเนินงาน 2 แนวทางคือ 1) โดยผู้มีส่วนได้เสียเข้าไปร่วมในองค์คณะบุคคลในการบริหารโดยตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการศึกษาโดยอยู่ในรูปของคณะกรรมการสถานศึกษา และ 2) คัดเลือกตัวแทนกลุ่มเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเป็นองค์คณะบุคคลทางการบริหารนั้น ๆ แทนสมาชิก เพื่อให้การบริหารสถานศึกษาสามารถตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการได้มากที่สุด โดยการมีส่วนร่วมที่มีลักษณะเป็นการส่งเสริมความเข้มแข็งของสถานศึกษา สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปกครองและครู หรือระหว่างบ้านและสถานศึกษา สำหรับการมีส่วนร่วมของบุคคล เอกชน ประชาชนและท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาตามหลักการกระจายอำนาจการบริหาร จัดการการศึกษาสู่สถานศึกษา เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและเพิ่มโอกาสการศึกษาแก่ ประชาชนในพื้นที่อย่างเป็นธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550) การศึกษาทุกระบบจึง มุ่งเน้นที่จะให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ และจากผลการประเมินการเรียนรู้ตามโครงการ ประเมินผลนักเรียนนานาชาติ (Programmed for International Student Assessment: PISA) ของประเทศ สมาชิกองค์กรเพื่อความร่วมมือและพัฒนาเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) มีจุดเน้นที่การประเมินเพื่อชี้วัดว่าเยาวชนวัยจบการศึกษาภาคบังคับหรือวัยอายุ 15 ปี มีคุณภาพการเรียนรู้ที่จำเป็นต่อชีวิตหรือไม่ และอยู่ในระดับโดยประเมินสมรรถนะ ความรู้และทักษะที่จำเป็น ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการมีชีวิตในสังคมยุคใหม่ และเป็นตัวชี้วัดศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ใน PISA 2009 รายงานว่านักเรียนไทยมีคะแนนการอ่านเฉลี่ยอยู่ในลำดับที่ 47-51 จาก 65 ประเทศ ความสามารถด้านคณิตศาสตร์คะแนนเฉลี่ยของนักเรียนอยู่ในลำดับที่ 48-52 จาก 65 ประเทศ และ ความสามารถด้านวิทยาศาสตร์คะแนนเฉลี่ยของนักเรียนไทยอยู่ในลำดับที่ 47-49 จาก 65 ซึ่งผลคะแนนเฉลี่ย ทั้ง 3 ด้านของประเทศต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยนานาชาติ (OECD) แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยยังอยู่ห่างไกลจาก ความเข้มแข็งทางการศึกษาและไม่สามารถเตรียมเยาวชนให้มีศักยภาพในการแข่งขัน ในอนาคต นักเรียนไทยมี ผลการประเมินต่ำทุกด้านในมาตรวัดนานาชาติ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2554)

ส่วนการดำเนินงานในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษายังมีปัญหาและอุปสรรคหลาย ประการ มีสภาวะวิกฤติทางด้านการศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย (วีระยุทธ์ ชาตะการณัจน์, 2551) คือการจัดการศึกษาที่ไม่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และขาดการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยมีประเด็นที่ เป็นสภาวะวิกฤติ คือขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาและถ่ายทอดความรู้ ซึ่งคณะกรรมการ ปฏิรูประบบบริหารการศึกษาในกระทรวงศึกษาธิการ ได้ทำการวิเคราะห์ถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัด การศึกษา โดยมีประเด็นปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านการบริหารจัดการศึกษา ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน และ 2) คุณภาพของนักเรียนและการสนับสนุนของผู้ปกครอง นักเรียนที่มีสุขภาพกาย สุขภาพใจดี มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนสูงและได้รับการสนับสนุนเอาใจใส่จากผู้ปกครองเป็นอย่างดี ถือว่ามีส่วนช่วยให้การศึกษาประสบความสำเร็จ ซึ่งหมายความว่าสังคมต้องมีส่วนช่วยเหลือดูแลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดความพร้อมมากที่สุด โดยผู้ปกครองและผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษาต้องร่วมมือกัน กำกับ ดูแล ควบคุมความประพฤติและส่งเสริมให้โอกาสแก่เด็กและเยาวชนตามความเหมาะสมของแต่ละคน

สถานศึกษาเป็นสถาบันหนึ่งในสังคม ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสถาบันอื่น ๆ และสถาบัน เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดความต้องการของบุคคลและบทบาทของสถานศึกษา ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจสนับสนุน ให้ผู้ปกครองส่งนักเรียนเข้าเรียนโรงเรียนที่ผู้ปกครองส่วนใหญ่นิยม คือ โรงเรียนที่จัดกิจกรรมนักเรียนอย่างดี เยี่ยมเหมาะสมกับวัยของนักเรียนและมีครูที่คอยดูแลเอาใจใส่อย่างดี (Haidle & Eijen, 1996) การมีส่วนร่วม และความร่วมมือของผู้ที่มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ หลักสูตร ระบบประมาณ บุคลากร และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ผู้บริหารมีความต้องการให้เกิดการมีส่วนร่วมมากกว่า ครูและผู้ปกครอง ผู้มีส่วนได้เสียต้องการให้ผู้บริหารของโรงเรียนสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น

ได้ (Rideout, 1997) จากผลการวิจัยของ จินฉวตฺร ปะโคทัง (2551) พบว่า ชุมชนขาดความรู้เรื่องการดำเนินการของโรงเรียนในเรื่องการจัดการเรียนการสอน และติดเงื่อนไขเกี่ยวกับระบบราชการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สายฝน วิบูลย์รังสรรค์ (2550) ที่พบว่า สภาพการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา มีลักษณะการมีส่วนร่วมในระดับเบื้องต้น ได้แก่ ร่วมรับรู้รับฟัง และร่วมงาน แต่ในส่วนร่วมระดับสูง อันได้แก่ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมประเมินผล ยังเกิดขึ้นน้อยมาก

โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ได้สำรวจสภาพปัญหาและทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของโรงเรียน พบว่า ด้านการบริหารขาดการมีส่วนร่วมจากครู ผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชน ทำให้ขาดการร่วมมือในการดูแลและพัฒนานักเรียน การพัฒนาเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำหน้าที่ ขาดการประสานงานความร่วมมือในส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ด้านนักเรียนมีปัญหาที่ต้องเร่งในการแก้ไข ได้แก่ ปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งโรงเรียนผลคะแนนสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับต่ำ มีผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET) ประจำปีการศึกษา 2560 ลดลงจากปีการศึกษา 2559

บทความวิจัยนี้จึงมุ่งสนใจที่จะสร้างรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 โดยใช้รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหาร จากนั้นนำไปทดลองใช้เป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษา (ปีการศึกษา 2561) และประเมินผลการใช้รูปแบบ พร้อมประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียน

บทความวิจัยนี้นำเสนอ รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ผลการใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน เจ้าหน้าที่โรงเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียน ที่มีต่อรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ด้วยความมุ่งหวังให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนได้เสียได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน อยู่บนหลักการและแนวปฏิบัติของการบริหารจัดการศึกษาทั้งระบบ เพื่อส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ให้บริการทางการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4
2. เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน เจ้าหน้าที่โรงเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียน ที่มีต่อรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิดการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการ โดยกำหนดเป็นกรอบการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการในตัวผู้เรียนใน 2 ด้าน ดังนี้

1. **ทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21** เป็นศักยภาพทางวิชาการที่สำคัญที่สถานศึกษาทุกแห่งต้องการพัฒนาผู้เรียน โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากการประชุมร่วมกันของนักวิชาการหลากหลายสาขาในสหรัฐอเมริกา โดยรัฐบาลต้องการพัฒนาคุณภาพประชากรประเทศเพื่อยกระดับขีดความสามารถของประเทศกับนานาชาติและต้องการให้ประชากรนั้นมีคุณภาพ และศักยภาพในสังคม สามารถดำรงชีวิตในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้องค์ประกอบในด้านต่างๆ ที่ควรเกิดขึ้นในผู้เรียนจากการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 (21st Century Student Outcomes) ได้แก่ ความรู้ ทักษะความเชี่ยวชาญ (Partnership for 21st Century Skills, 2009) ดังต่อไปนี้

1) ความรู้ในวิชาหลักและเนื้อหาประเด็นที่สำคัญ สำหรับศตวรรษที่ 21 (Core Subjects and 21st Century Themes) ได้แก่ ภาษาแม่และภาษาโลก คณิตศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ศิลปะ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หน้าที่พลเมืองและการปกครอง เนื้อหาสำหรับศตวรรษที่ 21 เนื้อหาในสาขาใหม่ๆ ที่สำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานและชุมชนแต่ไม่ได้เน้นในโรงเรียนทุกวันนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับโลก (Global Awareness) ความรู้เกี่ยวกับการเงิน เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ (Financial, Economics, Business and Entrepreneurial Literacy) ความรู้ด้านการเป็นพลเมืองที่ดี (Civic Literacy) ความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) และความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Literacy)

2) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation skills) ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ซึ่งครอบคลุมไปถึงการคิดแบบสร้างสรรค์ การทำงานอย่างสร้างสรรค์ร่วมกับผู้อื่น และการนำความคิดนั้นไปใช้อย่างสร้างสรรค์ การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) หมายความว่ารวมถึงการคิดอย่างมีเหตุผล การคิดเชิงระบบ การคิดตัดสินใจและการแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ

3) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (Information Media and Technology Skills) ประกอบไปด้วย 1) การรู้เท่าทันสารสนเทศ (Information Literacy) 2) การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) ประกอบด้วย และ 3) การรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT: Information, Communication and Technology Literacy)

4) ทักษะชีวิตและการทำงาน (Life and career Skills)

2. **มาตรฐานคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน** มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2561 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2561) มี 3 มาตรฐาน ได้แก่ 1. คุณภาพของผู้เรียน



ประกอบด้วย 1.1) ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน และ 1.2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน
2. กระบวนการบริหารและการจัดการ และ 3. กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการ โดยกำหนดเป็นกรอบการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการในตัวนักเรียน หรือผู้เรียน โดยเน้นการพัฒนาผู้เรียนตามทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 และมาตรฐานคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยใช้แนวคิดการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการเป็นกรอบการวิจัย และพื้นที่วิจัย คือ โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และบุคลากรผู้เกี่ยวข้องในโรงเรียน 35 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus group)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ดำเนินการสนทนากลุ่มและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจดบันทึกลงในแบบบันทึกการสนทนากลุ่มตามประเด็นการสนทนา

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสังเคราะห์ผลการสนทนากลุ่มและสรุปเป็นประเด็น

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้เชี่ยวชาญ 5 โดยการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจดบันทึกลงในแบบสัมภาษณ์ตามประเด็นการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสังเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ สรุปเป็นประเด็น

ขั้นตอนการตรวจสอบความตรงของรูปแบบฯ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ 1) ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน 2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน 4 คน 3) ครูผู้สอน 15 คน 4) เจ้าหน้าที่โรงเรียน 2 คน 5) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 5 คน 6) ผู้ปกครองนักเรียน 25 คน และ 7) นักเรียน 30 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบบันทึกการประชาพิจารณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้ให้ข้อมูลทั้ง 86 คน เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมการประชาพิจารณ์ (Public Hearing) ดำเนินการประชาพิจารณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจดบันทึกลงในแบบบันทึกการประชาพิจารณ์ ตามประเด็นการสนทนา

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อความ

ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยนำรูปแบบฯ ไปทดลองใช้ในโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 172 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย 1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยการประชุมสรุปผลการทดลองใช้รูปแบบ 23 คน และ 2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามผลการทดลองใช้รูปแบบ 149 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามผลการทดลองใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 3 ฉบับ ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามการดำเนินงานตามรูปแบบฯ ตามองค์ประกอบในรูปแบบการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในองค์ประกอบที่ 1-4 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.84

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามการดำเนินงานตามรูปแบบฯ ตามองค์ประกอบในรูปแบบการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในองค์ประกอบที่ 5 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.88

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามการดำเนินงานตามรูปแบบฯ ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.84

การเก็บรวบรวมข้อมูล การทดลองใช้รูปแบบฯ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการชี้แจงกับคณะกรรมการหัวหน้ากลุ่มงานที่รับผิดชอบ คณะครูหัวหน้าสายชั้นและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียน โดยใช้คู่มือที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น

2. ดำเนินการจัดกิจกรรมตามรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ในระหว่างเดือนมกราคม 2560 ถึงเดือนมีนาคม 2561

3. ผู้วิจัยเชิญคณะกรรมการหัวหน้ากลุ่มงานที่รับผิดชอบ คณะครูหัวหน้าสายชั้นและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียน ร่วมประชุมเพื่อสรุปผลการทดลองใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน จากนั้นเปิดอภิปรายเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำรูปแบบไปใช้

4. นำแบบสอบถามผลการทดลองใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนไปเก็บข้อมูลกับคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียนของโรงเรียน ในระหว่างวันที่ 26-29 เดือนมีนาคม 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมผู้เกี่ยวข้องกับการทดลองใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ข้อความ 2) ข้อมูลจาก



แบบสอบถามผลการทดลองใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน 4 คน ครูผู้สอน 93 คน เจ้าหน้าที่โรงเรียน 14 คน นักเรียน 1,762 คน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 คน และผู้ปกครองนักเรียน 1,762 คน รวมทั้งหมด 3,651 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง .05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และ/หรือเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบประเมินผลการใช้รูปแบบฯ เป็นชุดเดียวกับที่ใช้ในระยะทดลอง จำนวน 3 ฉบับ ประกอบด้วย ฉบับที่ 1 แบบสอบถามการดำเนินงานตามรูปแบบฯ ตามองค์ประกอบในรูปแบบการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในองค์ประกอบที่ 1-4

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามการดำเนินงานตามรูปแบบฯ ตามองค์ประกอบในรูปแบบการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในองค์ประกอบที่ 5

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามการดำเนินงานตามรูปแบบฯ ด้านความพึงพอใจต่อการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน

2. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการศึกษาตามรูปแบบฯ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1990) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบประเมินความพึงพอใจ เก็บข้อมูลด้วยตนเอง และเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียนโดยให้นักเรียนนำกลับไปให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถามและให้นักเรียนนำกลับมาส่งคืนที่ผู้วิจัย โดยดำเนินการระหว่างวันที่ 25-29 มีนาคม 2562 แจกแบบสอบถาม 400 ฉบับ และได้รับคืนร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

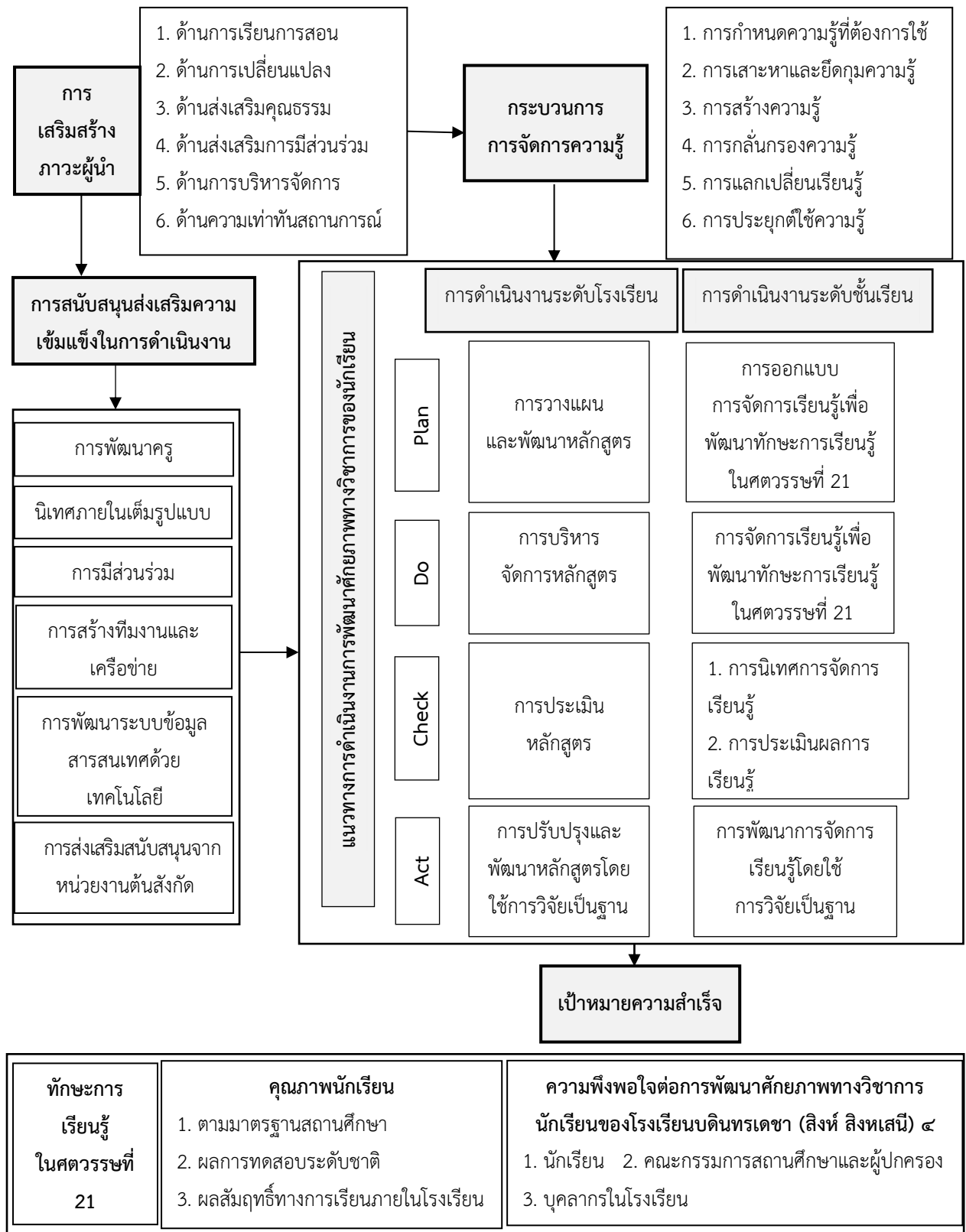
1. ข้อมูลจากแบบประเมินผลการใช้รูปแบบฯ โดยภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อรูปแบบฯ โดยภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



ผลการวิจัย

1. รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4



ภาพที่ 1 รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

2. ผลการใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 พบว่า

รายการประเมิน	ระดับผลการดำเนินงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
องค์ประกอบที่ 1 การส่งเสริมภาวะผู้นำ	4.50	0.90	มาก
องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการจัดการความรู้	4.40	0.82	มาก
องค์ประกอบที่ 3 การสนับสนุนส่งเสริมความเข้มแข็งในการดำเนินงาน	4.52	0.76	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 4 การดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน	4.54	0.89	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 5 เป้าหมายความสำเร็จ	4.61	0.74	มากที่สุด
5.1 ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียน	4.49	0.77	มาก
5.2 คุณภาพนักเรียนตามมาตรฐานสถานศึกษาและผลการทดสอบระดับชาติ	4.59	0.79	มากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจต่อการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการนักเรียน	4.69	0.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.53	0.75	มากที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินการดำเนินงานตามรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

มีผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยองค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานสูงสุด ได้แก่ องค์ประกอบที่ 5 เป้าหมายความสำเร็จ รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบที่ 4 การดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน และองค์ประกอบที่ 3 การสนับสนุนส่งเสริมความเข้มแข็งในการดำเนินงานตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับต่อมา ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การส่งเสริมภาวะผู้นำ และองค์ประกอบที่ 2 กระบวนการจัดการความรู้ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนตามรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน พบว่า มีผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.88$) รองลงมา ได้แก่ ครูมีการดำเนินงานพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในระดับชั้นเรียนตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $SD = 0.79$) และการดำเนินงานพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในระดับโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ โรงเรียนมีการนำผลการดำเนินงานด้านต่างๆที่ผ่านมาเพื่อเป็นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.90$)

อภิปรายผล

1. รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบนั้น เป็นรูปแบบที่มีความเหมาะสมมากในการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน เนื่องจากได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบตามกระบวนการจนสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โรงเรียนได้กำหนดรูปแบบการพัฒนาโดยดำเนินงานตามหลักวิชาการที่มีความสอดคล้องกับการพัฒนานักเรียนตามทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และตามกรอบมาตรฐานของสถานศึกษา ภายใต้แนวคิดและหลักการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนการดำเนินงาน การพัฒนาเชิงระบบของวงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงานแล้วยังมีการสนับสนุนส่งเสริมความเข้มแข็งในการดำเนินงาน โดย การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพครูให้มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ และจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานนี้เทศภายในเต็มรูปแบบ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกในการดำเนินงานทุกขั้นตอน ให้ความสำคัญในการสร้างทีมงานและเครือข่าย พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้วยเทคโนโลยี ประกอบกับการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Getzels, & Guba (1957) ที่ได้เสนอหลักการที่สำคัญของรูปแบบไว้ว่า รูปแบบจะต้องเป็นที่รวมของแนวคิด และแสดงถึงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ของแนวคิด ซึ่งไม่เพียงแต่จะสามารถตอบปัญหาที่เคยมีมาก่อนเท่านั้น แต่จะต้องสามารถแก้ปัญหาที่จะเกิดตามมาได้อีกด้วย และโครงสร้างของแนวคิดและความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต้องสามารถปฏิบัติ (Operation) และวางอยู่ในรูปแบบขององค์การได้ ซึ่งหมายถึงแนวคิดและความสัมพันธ์ไม่เพียงแต่สามารถชี้แนวทางให้เกิดความเข้าใจเท่านั้น แต่ยังสามารถติดตามตรวจสอบได้อีกด้วย โดยยึดหลักการและอยู่บนพื้นฐานทางการบริหาร หรือผลงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภายใต้แนวคิดและความสัมพันธ์ดังกล่าว ประกอบกับผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม ดำเนินงานเกี่ยวกับหลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร พัฒนาครู พัฒนาแหล่งเรียนรู้ ใช้กระบวนการนิเทศภายในและการจัดการความรู้ ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร และให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบการสอน วิธีสอนและเทคนิคการสอน โดยถือเป็นหัวใจของการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับ พัทณี กาสุรีย์ (2561) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3 พบว่า ผลการตรวจสอบความเหมาะสมการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3 พบว่า มีความเหมาะสมโดยรวมในระดับมาก และประภัสสร บุญบำรุง ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหาร โรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารโรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมถึงการศึกษาของ ปุณฺณชรีมณี พันธุ์วัฒน์ (2562) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการงานคัดกรองนักเรียนของระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนโรงเรียนพร้าววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ด้านการคัดกรองนักเรียนของโรงเรียนพร้าววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบและ การปรับปรุงแก้ไข และ รูปแบบมีความเป็นระบบ เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน มีความชัดเจน ตรงกับความต้องการ กระชับเวลาและเอื้อต่อการทำงานของครู



และการศึกษาของ เกียรติศักดิ์ สุทธิหลวง (2560) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านวิชาการโรงเรียนดีประจำตำบล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 พบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาด้านวิชาการของโรงเรียนดีประจำตำบลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 มี 2 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ องค์ประกอบหลักที่ 1 กระบวนการของการมีส่วนร่วม องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ สำหรับการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา ด้านวิชาการของโรงเรียนดีประจำตำบลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยผู้เชี่ยวชาญ 9 คน พบว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลประเมินการดำเนินงานตามรูปแบบฯ ในองค์ประกอบของการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในระดับชั้นเรียนและระดับโรงเรียน ในภาพรวม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากการที่โรงเรียน ได้ยึดแนวทางดำเนินงานตามหลักในบริหารจัดการศึกษาในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาอย่างรอบด้าน ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 48 ที่กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดกระบวนการจัดการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากรในโรงเรียนและผู้เกี่ยวข้องให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน และในการกำหนดการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนทั้งในระดับโรงเรียนและระดับชั้นเรียน โดยเกิดจากการกำหนดวิสัยทัศน์ทิศทางการพัฒนา กลยุทธ์ ที่ต้องเกิดจากการวางแผนร่วมกันของโรงเรียนและผู้เกี่ยวข้อง และกระบวนการจัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนเปรียบเสมือนทางเสือที่คอยควบคุมการดำเนินงานของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนได้เปิดโอกาสให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ โครงการ/กิจกรรมในการพัฒนาที่มีความชัดเจน สอดคล้องกับมาตรฐานของสถานศึกษา และมียุทธศาสตร์ที่สามารถปฏิบัติได้และส่งผลต่อเป้าหมายของการจัดการศึกษาของโรงเรียนและพัฒนาศักยภาพทางวิชาการทางวิชาการของนักเรียน รวมถึงมีการสร้างความเข้าใจในรายละเอียดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนนำไปใช้ และเมื่อนำแผนงานโครงการสู่การปฏิบัติก็ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษาอย่างชัดเจน ส่งเสริม และสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการนิเทศ ติดตามและประเมินผล เพื่อปรับปรุงแก้ไขระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อความสอดคล้องกับสถานการณ์และบรรลุผลตามเป้าหมาย มีการตรวจสอบ ประเมินผลสำเร็จ รายงานการดำเนินงาน

และนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับที่ อร่าม วัฒนะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่า ผลการประเมินรูปแบบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความถูกต้อง 2) ด้านความเหมาะสม 3) ด้านความเป็นไปได้ และ 4) ด้านความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุดและอรุณศรี เงินเสือ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารงานวิจัยในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พบว่า การประเมินรูปแบบการบริหารงานวิจัยในสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก และความมีประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึงการวิจัยของ พิเศษวัน เนตรทอง (2562) เรื่อง รูปแบบการบริหารสถานศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนมัธยมศึกษาในศตวรรษที่ 21 พบว่า ผลการประเมินรูปแบบการบริหารสถานศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนมัธยมศึกษาในศตวรรษที่ 21 และคู่มือ ด้านความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม ความถูกต้อง พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการศึกษาของเกียรติศักดิ์ สุทธิหลวง (2560) พบว่า การประเมินผลรูปแบบการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาด้านวิชาการของโรงเรียน ดีประจำตำบล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ความง่ายต่อการนำไปใช้และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบอยู่ในระดับมากที่สุด

3. จากผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนตามรูปแบบฯ พบว่า ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานทุกขั้นตอนตามรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน เกิดจากการร่วมกันคิดวางแผนและร่วมกันดำเนินงานตลอดจนแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกันของบุคลากรในโรงเรียน โดยร่วมกันดำเนินงานและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในระดับชั้นเรียนและระดับโรงเรียน ทุกคนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานและถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนที่ต้องปฏิบัติงานตามภารกิจที่แต่ละคนได้รับมอบหมายโดยมุ่งพัฒนาการดำเนินงานตามความรับผิดชอบของตนให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เพราะผลการพัฒนาของแต่ละคนก็คือผลรวมของการพัฒนาทั้งสถานศึกษา การดำเนินงานจึงเกิดจากความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดการยอมรับในการพัฒนาการดำเนินงานและผลการดำเนินงานร่วมกัน โดยโรงเรียนมีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายและการวางแผนของโรงเรียน ครูและบุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้นักเรียนได้รับการส่งเสริมสนับสนุนในการแสวงหาความรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยวิธีการและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรในโรงเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองและนักเรียนมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนให้มีคุณภาพ จึงทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลวิจัยของ พิชญ์วริญ พงษ์พัฒนปรีชา (2560) เรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนบ้านบางกะปิ สังกัดสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนบ้านบางกะปิ สังกัดสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และวันชัย หวังสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารประชาธิปไตยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า คณะครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในองค์ประกอบที่ 1 การบริหารแบบมีส่วนร่วมมากที่สุด ส่วนองค์ประกอบที่ 2 องค์ประกอบที่ 3 และองค์ประกอบที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และปัญชรัตน์ พันธุ์วัฒน์ (2562) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการงานคัดกรองนักเรียนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนพร้าววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเสริมสร้างภาวะผู้นำ 2) กระบวนการจัดการความรู้ 3) การสนับสนุนส่งเสริมความเข้มแข็งในการดำเนินงาน 4) แนวทางการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการ และ 5) เป้าหมายความสำเร็จ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรมีการจัดกิจกรรม/โครงการ พัฒนารูปแบบการจัดเรียนการสอนให้สอดคล้องกับองค์ประกอบเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีศักยภาพทางวิชาการที่มากยิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผลการใช้รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน พบว่า ในภาพรวมมีผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ดำเนินการตามรูปแบบที่ได้จากการวิจัย ทั้งนี้อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทของแต่ละสถานการณ์ในขณะนั้น โดยอาจยึดรูปแบบที่ได้จากการศึกษาไว้เป็นแกนกลางเพื่อใช้ในการบริหารสถานศึกษา และควรมีการประชุมครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียนและนักเรียน โดยเฉพาะคณะทำงานที่เป็นหลักในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการดำเนินงานตามรูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน รายการที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ โรงเรียนได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกและมีเครือข่ายในการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน ดังนั้นโรงเรียนจึงควรทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องดังกล่าว ด้วยวิธีการและรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องจะได้เข้าใจถูกต้องและตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน อันจะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทและร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้เกิดผลดียิ่งขึ้นต่อไป เพื่อการสนับสนุนทรัพยากรการบริหารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการในกลยุทธ์ต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้บริหารควรเป็นผู้นำครูในการเปลี่ยนแปลง รวมถึงกระตุ้น ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินงานในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) การเสริมสร้างภาวะผู้นำ 2) กระบวนการจัดการความรู้ 3) การสนับสนุนส่งเสริมความเข้มแข็งในการดำเนินงาน 4) แนวทางการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพทางวิชาการ และ 5) เป้าหมายความสำเร็จ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารสถานศึกษาในทุกระดับ และทุกสังกัด โดยควรให้ความสำคัญกับ ระบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ การสร้างและพัฒนาแนวทางการดำเนินงานระบบการติดตาม ตรวจสอบและ

ประเมินผลภายในโรงเรียนเพื่อใช้ในการประเมินผลการจัดกิจกรรม/งานโครงการต่างๆ ของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณภาพนักเรียน และการพัฒนากิจกรรมการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของนักเรียนในการพัฒนาโรงเรียนโดยใช้เทคนิคการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และใช้รูปแบบการวิจัยแบบมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ที่เกิดจากระดมสมองในการพัฒนาการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *มาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- เกียรติศักดิ์ สุทธิหลวง. (2560). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านวิชาการโรงเรียนดีประจำตำบล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 7(3), 70-84.
- จิณฉัตร ปะโคทั้ง. (2551). *รูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนดีเด่น โรงเรียนกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.
- บุญชูธรรม พันธุ์พน. (2562). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการงานคัดกรองนักเรียนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนพร้าววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 21(2), 176-187.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พุทธศักราช 2553. (2553, 12 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 45 ก. หน้า 1-3.
- พัชร์วิญญู พงษ์พัฒนปรีชา. (2560). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนบ้านบางกะปิ สังกัดสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร (การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชนี กาสุรีย์. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 15(71), 23 – 29.
- พิตะวัน เนตรทอง. (2562). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนมัธยมศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารมหาวิทยาลัยวิทยาการ*, 6(2), 217-234.
- วันชัย หวังสวาสดี. (2560). รูปแบบการบริหารประชาธิปไตยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 4(1), 60-72.
- วีระยุทธ์ ขาตะการญจน์. (2551). *เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามีอาชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2554). *กรอบโครงสร้างการประเมินผลนักเรียนนานาชาติ PISA 2009*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

- สายฝน วิบูลย์รังสรรค์. (2550). การพัฒนารูปแบบการประเมินแบบมีส่วนร่วม สำหรับประเมินและพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). แนวทางการดำเนินงานของคณะบุคคลและการมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- อร่าม วัฒนะ. (2562). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด. วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 7(1), 55-71.
- อรุณศรี เงินเสือ. (2560). รูปแบบการบริหารงานวิจัยในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา. วารสารสักทอง : วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 23(1), 55-66.
- Cronbach, Lee. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. 5th ed. New York : Harper & Row.
- Getzels, J.W. & Guba, E.G. (1957). Social behavior and administrative process. *American Journal of Education*, 65(4), 423–441.
- Haidle, R. & Eien, K. (1996). *Student choose: Private Christian high school*. South Dakota: University of South Dakota.
- Partnership for 21st Century Skills. (2009). *Learning for the 21st Century: A Report and Mile Guide for 21st Century Skills*. Retrieved August 10, 2020, from www.p21.org/index.php?option=com_content&task=view&id=254&Itemid=120
- Rideout, F.D. (1997). *School – based Management for Small Schools in Newfoundland Labrador*. *Dissertation Abstract International*, 57(8): 423–441.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper & Row.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง ในจังหวัดสงขลา

Factors Affecting Loyalty in Shrimp feed Entrepreneurs in Songkhla Province

ชาญวิทย์ รามมาก¹, รวีดา วิริยกิจจา²

Chanvit Rammak¹, Rawida Wiriakitjar²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย^{1,2}

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

Email: tong_1234@hotmail.co.uk¹, rawida_wir@utcc.ac.th²

Received: 2021-02-27; Revised: 2021-08-20; Accepted: 2021-08-21

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคกับความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ Independent-Sample t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้งที่แตกต่างกันมีความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน 2) ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านบุคคล ด้านสถานที่ซื้อ และด้านสื่อการรับรู้ที่แตกต่างกันมีความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

คำสำคัญ: ความภักดี, อาหารกุ้ง, การตัดสินใจซื้อ, ผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง



Abstract

The objective of this research is 1) to study the personal factors affecting the loyalty in shrimp feed purchasing among shrimp farming entrepreneurs in Songkhla Province, 2) to study the consumer behavior affecting the loyalty of the choice Purchasing shrimp feed by shrimp farming operators in Songkhla Province 3) to study marketing mix factors affecting loyalty in shrimp feed purchasing of shrimp feeders in Songkhla Province. This research is conducted with quantitative method Questionnaires were collected from 400 samples. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Independent-Sample t-test analyzed one-way variance. Multiple regression analysis,

The results are 1) for personal factors, in terms of shrimp farming experiences, different shrimp feeders showed loyalty in purchasing shrimp feed of shrimp farming entrepreneur in Songkhla province. 2) for consumer behavior factors, personal factors, and place of purchase, in terms of media perceptions, the differences in the loyalty of shrimp feedstuffs of shrimp farming entrepreneurs in Songkhla province were different. 3) for marketing mix factors, product, price, distribution location and marketing promotion affect shrimp feed loyalty of shrimp farm entrepreneurs in Songkhla Province.

Keywords: Loyalty, Shrimp feed, Purchasing decision, Shrimp farming

บทนำ

การประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศไทย ถึงแม้ปัจจุบันสภาพแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจ และสังคมจะเปลี่ยนแปลง แต่อาชีพเกษตรยังคงมีความสำคัญต่อประเทศไทย เนื่องจากเป็นอาชีพที่ผลิตปัจจัย 4 โดยเฉพาะผลิตอาหาร และการเลี้ยงสัตว์น้ำเป็นอีกหนึ่งของอาชีพด้านการเกษตรจากหลักฐานประวัติศาสตร์มนุษย์รู้จักเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำมาตั้งแต่โบราณการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำเกิดขึ้นภายหลังจาก การที่มนุษย์รู้จักกับการเพาะปลูก (โชคชัย เหลืองธรรพรานิต, 2548)

สินค้าเกษตรและอาหาร ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มสินค้าส่งออกที่มีศักยภาพของไทย ที่สร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ยกระดับสวัสดิการของคนในชาติตลอดจนสร้างรายได้ให้กับประเทศ นอกจากรายได้มหาศาลเข้าประเทศแล้ว อุตสาหกรรมนี้ยังมีความสำคัญในแง่ของการสร้างงานภายใน ประเทศ มีแรงงานเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการเพาะเลี้ยงกุ้งและอุตสาหกรรมต่อเนื่องกว่า 1 ล้านอัตรา และประมาณร้อยละ 70 - 80 ของผู้ประกอบการผู้เพาะเลี้ยงกุ้งเป็นผู้ประกอบการรายย่อย การเพาะเลี้ยงกุ้ง เป็นอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารที่ใหญ่และสำคัญของประเทศไทย อุตสาหกรรมนี้ทำให้ประเทศไทย เป็นประเทศผู้ผลิตและส่งออกกุ้งในอันดับต้นๆของโลก ในปี 2548 ประเทศไทยส่งออกกุ้งได้ทั้งหมด 111,411 ตัน รวมแล้วมีมูลค่า 26,253 ล้านบาท ในด้านการแข่งขัน ประเทศคู่แข่งทั้งในทวีปเอเชียและ อเมริกาใต้ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานประมงจังหวัดสงขลา, 2562)

การให้อาหารกุ้งในปัจจุบันนั้นมีความแตกต่างจากในอดีต ทั้งในเรื่องปริมาณอาหารแต่ครั้งในการให้จุดให้อาหาร เวลาในการให้อาหาร ในอดีตนั้นจะเน้นการให้อาหารเป็นรอบประมาณ 3 - 4 มื้อต่อวัน พายเรือหว่านทั่วบ่อ แต่ในปัจจุบันมีเครื่องให้อาหารอัตโนมัติสามารถตั้งเวลาในการให้อาหารเช่นทุก ๆ 3 นาที่ จะหว่านอาหาร 20 วินาทีแล้วแต่ผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งจะเป็นคนตั้งเวลา เน้นให้ถี่ขึ้นเพื่อนให้กุ้งกินได้เรื่อย ๆ และมีการวางท่อออกซิเจนบริเวณพื้นที่ให้อาหารเพราะกุ้งจะมีการกระจุกตัวมากขึ้นในบริเวณให้อาหาร และอาหารกุ้งในปัจจุบันที่มีการลดต้นทุนของอาหารจากการใช้ปลาป่นทดแทนด้วยโปรตีนจากพืช (กรรมการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ เครือข่ายผู้เลี้ยงกุ้งไทย, 2563)

ในอุตสาหกรรมอาหารกุ้งในปัจจุบันมีผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งลดลง แต่ด้วยสัดส่วนมูลค่าของตลาดอาหารกุ้งประมาณ 36,000 ล้านบาท ทำให้ธุรกิจอาหารกุ้งในตลาดมีการแข่งขันที่สูงมากขึ้น มี บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีส่วนแบ่งการตลาดอาหารกุ้งมากถึง 60-70% ผู้ผลิตอาหารกุ้งชั้นนำในประเทศไทย 3 อันดับรองจาก บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) คือ บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) , บริษัท อินเทคฟีด จำกัด และ บริษัท โกรเบสท์คอร์โพเรชั่น จำกัด ทั้งยังมีผู้ผลิตอาหารกุ้งรายเก่า อย่าง บริษัท เอเซีย ฟีด จำกัด บริษัท ไทยลักซ์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) ที่ยังทำการตลาดมาแข่งเรื่อย ๆ ในเขตภาคใต้ยังมีผู้ประกอบการอาชีพผู้ประกอบการกว่า 60,000 รายและเป็นตลาดที่มีผลผลิตกุ้งสูงสุดในประเทศกว่า 60% ของผลผลิตกุ้งในประเทศ ทำให้ภาคใต้มีการแข่งขันที่สูงมาก ทั้งยังต้องแข่งในด้านคุณภาพอาหาร สารอาหาร ราคา จากข้อมูลหาทราบถึงปัจจัยการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง ในเขตภาคใต้ จังหวัดสงขลา อาจใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจในอนาคตได้ (วินิจ ต้นสกุล, 2560)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคกับความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการบอกต่อในอาหารกุ้งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการซื้อซ้ำในอาหารกุ้งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน
3. กลุ่มพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการบอกต่อที่แตกต่างกันในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน
4. กลุ่มพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการซื้อซ้ำที่แตกต่างกันในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน



5. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

6. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความภักดีด้านการซื้อซ้ำในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

ในอดีตผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งจะต้องซื้ออาหารกุ้งผ่านร้านขายอาหารกุ้ง ด้วยการเติบโตของอุตสาหกรรมอาหารกุ้งทำให้คู่แข่งรายใหม่มากขึ้นมีการแข่งขันที่มากขึ้น และผู้ผลิตสามารถเข้าถึงผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งรายใหญ่ได้ ทำให้ลูกค้าที่เคยซื้ออาหารกุ้งจากร้านขายอาหารกุ้งลดลง จากการศึกษาเบื้องต้น จึงทำให้ผู้วิจัยอยากทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อความภักดีต่อการซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง ผู้วิจัยอยากศึกษาประเด็น พฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งความสัมพันธ์ของพฤติกรรม และปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึงลักษณะของประชากรได้แก่ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติสัญชาติซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อ รูปแบบของอุปสงค์และปริมาณ การซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

สาเหตุที่เลือกปัจจัยส่วนบุคคลเพราะประชากรศาสตร์ช่วยให้เกิดความเข้าใจในปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจทั้งยังสามารถช่วยหาทางออกของปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจ ประชากรศาสตร์ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับขนาดหรือจำนวนคนที่มีอยู่ในแต่ละ สังคม ภูมิภาค และระดับโลกนอกจากนี้ยังศึกษาเกี่ยวกับการกระจายตัวในด้านของพื้นที่ของประชากรตลอดจนองค์ประกอบต่าง ๆ ทางประชากร และประชากรศาสตร์ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับ การวางระบบทางสังคม การวิจัยทางการตลาด การพยากรณ์ทิศทางการเศรษฐกิจ การวางแผนการตลาดต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ได้ทำการศึกษาลักษณะของประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานะภาพสมรส รายได้ อาชีพ (สุคนธ์ ประสิทธิ์วิวัฒน์เสรี, 2563) ผู้วิจัยจึงคิดว่าลักษณะประชากรศาสตร์มีความสำคัญในการวิจัย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549) ยังได้อธิบายคำถามทั้ง 7 ประการเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. ใครคือตลาดเป้าหมาย (Who is the Target Market?) ในตลาดมีผู้บริโภคมากมาย และไม่ใช่ว่าทั้งหมดที่จะเป็นลูกค้าของธุรกิจหน้าที่สำคัญของการตลาดคือต้องสำรวจว่าใครมีแนวโน้มเป็นลูกค้าเป้าหมายของเราได้และมีลักษณะอย่างไรคนกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์

2. ตลาดซื้ออะไร (What Does the Market Buy?) เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงที่ลูกค้าต้องการจากผลิตภัณฑ์

3. ทำไมจึงซื้อ (Why Does the Market Buy?) เป็นการพิจารณาถึงเหตุผลที่แท้จริงในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและรักษาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เห็นเหตุผลให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ

4. ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ (Who Participates in the Buying?) ในการตัดสินใจซื้ออาจมีบุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเพราะผู้ที่ทำหน้าที่ซื้ออาจไม่ใช่ผู้ใช้โดยตรงผลิตภัณฑ์นั้นใช้ร่วมกันหลายคนผู้ซื้อไม่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จึงอาศัยผู้รู้หรือกลุ่มของผู้ซื้อเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจการศึกษาเพื่อนำไปวางแผนการโฆษณาจึงต้องพิจารณาว่ามีกลุ่มอ้างอิงใดเข้าถึงผู้ซื้อและผู้ใช้ง่าย

5. ซื้อเมื่อใด (When Does the Market Buy?) เป็นการพิจารณาเพื่อทราบถึงโอกาสในการซื้อของลูกค้าเพื่อการวางแผนการผลิตและการส่งเสริมการตลาดในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะสินค้าที่มีการบริโภคมากตามฤดูกาล

6. ซื้อที่ไหน (Where Does the Market Buy?) เพื่อทราบถึงสถานที่ที่ลูกค้านิยมหรือสะดวกที่จะไปซื้อ เพื่อบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมกับลูกค้า

7. ซื้ออย่างไร (How Does the Market Buy?) เพื่อทราบว่าลูกค้ามีขั้นตอนการซื้ออย่างไร ตั้งแต่การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูลการประเมินทางเลือก และการตัดสินใจซื้อ จะช่วยให้ธุรกิจนำข้อมูลไปวางแผนการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายได้มากที่สุด ส่วนการทราบถึงความรู้สึกของลูกค้าภายหลังการซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์จะช่วยให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงสินค้าและบริการได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึงตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อสนองความภักดีแก่กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายสู่ตลาดเพื่อความสนใจ การจัดหา การใช้หรือการบริโภคที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ เช่น บรรจุภัณฑ์ สี ราคา คุณภาพ ตราสินค้า บริการและชื่อเสียงของผู้ขาย ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นสินค้า บริการ สถานที่ บุคคล หรือความคิด ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2. ราคา (Price) หมายถึง จำนวนที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้เพื่อให้ได้ผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการคุ้มกับเงินที่จ่ายไป หรือหมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาคือ P ตัวที่สองที่เกิดขึ้น ถัดจาก Product ราคาคือต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ

3. การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมใช้ เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์กรไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายคือสถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลังการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้



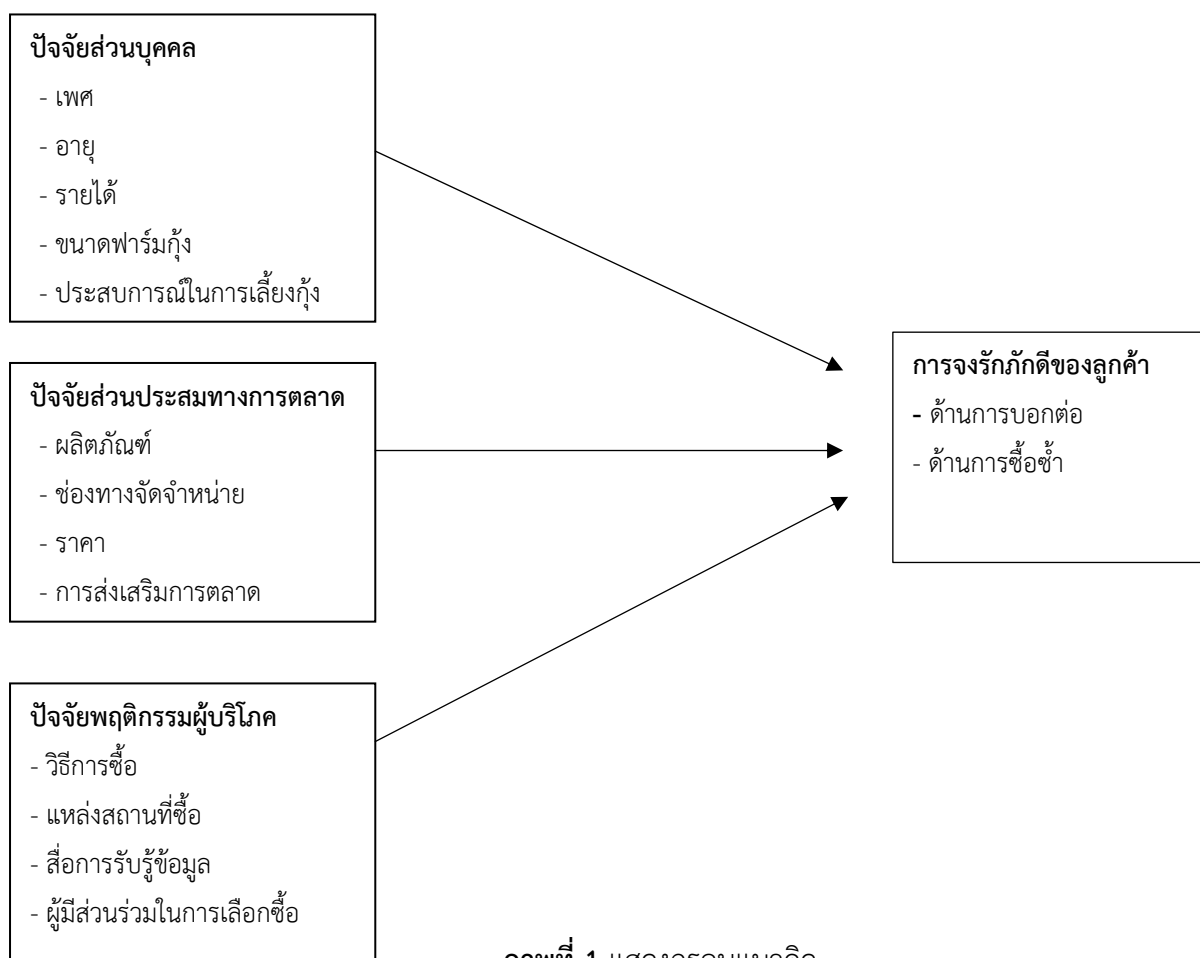
- ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel Distribution) หมายถึง กลุ่มของบุคคลหรือธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือบริการสำหรับการใช้หรือบริโภค Kotler and Keller (2016) หรือหมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์ และกรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด ในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย ผู้ผลิต คนกลาง ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม ซึ่งอาจจะใช้ช่องทางตรง (Direct channel) จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม และใช้ช่องทางอ้อมจากผู้ผลิต ผ่านคนกลางไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

- การกระจายตัวสินค้า หรือการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด (Physical distribution หรือ Market logistics) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การปฏิบัติการตามแผน และการควบคุมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ ปัจจัยการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป จากจุดเริ่มต้นไปยังจุดสุดท้ายในการบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งหวังกำไร Kotler and Keller (2016) หรือหมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม การกระจายตัวสินค้าที่สำคัญมีดังนี้ (1) การขนส่ง (2) การเก็บรักษาสินค้า และการคลังสินค้า (3) การบริหารสินค้าคงเหลือ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความภักดีต่อตราสินค้าหรือบริการหรือความคิด หรือต่อบุคคล โดยใช้เพื่อจูงใจ (Persuade) ให้เกิดความต้องการเพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในผลิตภัณฑ์ โดยคาดหวังว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อและพฤติกรรมในการซื้อหรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมในการซื้อการติดต่อสื่อสารอาจจะใช้พนักงานขาย (Personal selling) ทำการขายและการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Non personal selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการซึ่งเลือกใช้ได้หลากหลาย โดยการเลือกใช้ ให้พิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่ง

ความภักดี หมายถึง ความผูกพันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรม การซื้อหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอด้วยความยินดี จนกลายเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกและผู้ใช้บริการเกิด ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต ความภักดีถือเป็นความตั้งใจของลูกค้าที่ทำให้ เกิดพฤติกรรมในการซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องตลอดมา (Schiffman & Kanuk, 1994) ในการศึกษาครั้งนี้ ความภักดียังหมายรวมถึง เมื่อลูกค้าต้องการซื้อลูกค้าจะนึกถึงร้านแห่งนี้เป็นอันดับแรก ลูกค้ามีความ ผูกพันต่อตราสินค้าและมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต รวมถึงมีความคิดที่จะ แนะนำเพื่อน หรือคนที่รู้จักให้มาใช้บริการที่ร้านอย่างแน่นอน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitation Research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา จำนวน 1,536 ราย (สำนักงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา, 2563) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) จำนวนกลุ่มตัวอย่างมีประมาณ 317 ราย ได้ทำการเก็บแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาจำนวน 400 ราย เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้ออาหารกุ้งของ ผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา และเพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้าน ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เกี่ยวกับความภักดีต่อการเลือกซื้ออาหารกุ้ง

3. วิธีรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่สามารถเชื่อถือ และสามารถอ้างอิงได้ ได้แก่ เอกสาร วารสาร งานวิจัย และอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ Independent-Sample T Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งใน จังหวัดสงขลาสามารถทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วน จำนวน 400 ชุด สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ผลดังนี้ เพศชาย 310 คน (คิดเป็นร้อยละ 77.50) อายุอยู่ในช่วง 22-40 ปี จำนวน 172 คน (คิดเป็นร้อยละ 43) สถานภาพสมรส จำนวน 197 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.25) มีประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง 5-6 ปี จำนวน 108 คน (คิดเป็นร้อยละ 27) มีขนาดฟาร์มกุ้ง 6-10 ไร่ จำนวน 122 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.50)

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ผลดังนี้ ตนเองจะเป็นต้นซื้ออาหารกึ่งด้วยตัวเอง จำนวน 349 คน (คิดเป็นร้อยละ 87.25) ตนเองมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้ออาหารกึ่ง จำนวน 290 คน (คิดเป็นร้อยละ 72.50) คุณภาพของอาหารกึ่งเป็นเหตุผล จำนวน 322 คน (คิดเป็นร้อยละ 80.50) จะซื้ออาหารผ่านร้านขายอาหารทั่วไป จำนวน 200 คน (คิดเป็นร้อยละ 50) แผ่นป้ายโฆษณาดึงดูดความสนใจ จำนวน 231 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.75) อยากให้ลดราคา จำนวน 314 คน (คิดเป็นร้อยละ 78.50)

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (สำคัญมากที่สุด) ด้านราคากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้านราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (สำคัญมาก) ด้านสถานที่จัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้านมีผลิตภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 (สำคัญมาก) ด้านการส่งเสริมการตลาดกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้านการมีส่วนลดมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 (สำคัญมาก)

ความภักดีของลูกค้า ด้านการแนะนำหรือบอกต่อกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นยินดีที่จะแนะนำให้เพื่อนญาติ คนรู้จักให้ซื้อผลิตภัณฑ์ที่ร้านเดิม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 (เห็นด้วยมาก) ด้านการใช้บริการซ้ำกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจะพิจารณาร้านขายกุ้งที่เดิมเป็นที่แรก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 (เห็นด้วยมาก)

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีด้านการบอกต่อ

ปัจจัยส่วนบุคคล	T/f-test	Sig
ด้านเพศ	.88	.66
ด้านอายุ	1.645	.18
ด้านสถานภาพ	.27	.84
ด้านประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง	2.51	.03
ด้านขนาดฟาร์ม	1.21	.31

จากตารางพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การเลี้ยงกุ้งที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การเลี้ยงกุ้ง

ประสบการณ์การเลี้ยงกุ้ง(I)	ประสบการณ์การเลี้ยงกุ้ง(J)	Mean difference (I-J)	Std. Error	Sig.
9-10ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-.09	.14	.49
	1-4 ปี	-.08	.11	.02
	5-6 ปี	-.19	.11	.91
	7-8 ปี	.05	.13	.84
	10 ปีขึ้นไป	.10	.11	.31

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การเลี้ยงกุ้ง 9-10 ปี จะมีความแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การเลี้ยงกุ้ง 1-4 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีด้านการซื้อซ้ำ

ปัจจัยส่วนบุคคล	T/f-test	Sig
ด้านเพศ	.96	.82
ด้านอายุ	1.47	.22
ด้านสถานภาพ	.56	.10
ด้านประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง	.78	.56
ด้านขนาดฟาร์ม	.07	.97

จากตารางพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านประสบการณ์การเลี้ยงกุ้ง และด้านขนาดฟาร์มที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการซื้อซ้ำในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคกับความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคกับความภักดีด้านการบอกต่อ

ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค	T/f-test	Sig
ใครเป็นคนซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง	.41	.43
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง	6.54	.00
เหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง	.31	.73
หากต้องการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งจะซื้อจากแหล่งใด	5.87	.00
สื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งมากที่สุด	3.95	.00
ต้องการให้ผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งทำการส่งเสริมการตลาดแบบใดมากที่สุด	1.78	.13

จากตารางพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง หากต้องการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งจะซื้อจากแหล่งใดและสื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งมากที่สุดที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านบุคคลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง

บุคคลที่มีอิทธิพลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง(I)	บุคคลที่มีอิทธิพลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง(J)	Mean difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ญาติพี่น้อง	ตนเอง	-.31	.10	.02
	เพื่อน	-.51	.17	.03
	คู่สมรส	-.68	.14	.00
	พนักงานขาย	-.43	.16	.06

ผลการทดสอบพบว่า ญาติพี่น้อง จะมีความแตกต่างจาก ตนเอง เพื่อน และคู่สมรส ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคหากต้องการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งจะซื้อจากแหล่งใด

หากต้องการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งจะซื้อจากแหล่งใด(I)	หากต้องการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งจะซื้อจากแหล่งใด(J)	Mean difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ร้านขายอาหารกึ่งทั่วไป	ตัวแทนจำหน่าย	.24	.06	.00
	ช่องทางออนไลน์	.30	.23	.54
	โรงงาน	.43	.27	.38

ผลการทดลองพบว่า ร้านขายอาหารกึ่งทั่วไปจะมีความแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างด้านสถานที่ได้แก่ตัวแทนจำหน่าย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคสื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งมากที่สุด

สื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งมากที่สุด(I)	สื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งมากที่สุด(J)	Mean difference (I-J)	Std. Error	Sig.
วิทยุ	หนังสือพิมพ์	.21	.27	.39
	แผ่นป้ายโฆษณา	.54	.20	.05
	สื่อออนไลน์	.58	.21	.04
	งานสัมมนา	.77	.23	.01

ผลการทดลองพบว่า สื่อวิทยุจะมีความแตกต่างจาก แผ่นป้ายโฆษณา สื่อออนไลน์ และงานสัมมนา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคกับความภักดีด้านการซื้อซ้ำ

ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค	T/f-test	Sig
ใครเป็นคนซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้ง	.40	.84
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้ง	7.93	.00
เหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้ง	.81	.45
หากต้องการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งจะซื้อจากแหล่งใด	1.13	.33
สื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งมากที่สุด	4.92	.00
ต้องการให้ผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งทำการส่งเสริมการตลาดแบบใดมากที่สุด	.78	.54

จากตารางพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคบุคคลที่มีอิทธิพลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งและสื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งมากที่สุดที่ต่างกันมีความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านบุคคลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้ง

บุคคลที่มีอิทธิพลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้ง(I)	บุคคลที่มีอิทธิพลกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้ง(J)	Mean difference (I-J)	Std. Error	Sig.
คู่สมรส	ตนเอง	.34	.10	.00
	เพื่อน	.34	.17	.13
	ญาติพี่น้อง	.75	.13	.00
	พนักงานขาย	.12	.16	.00

ผลการทดลองพบว่า คู่สมรสจะมีความแตกต่างจาก ตนเอง ญาติพี่น้อง และพนักงานขาย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



ตารางที่ 10 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค สื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งมากที่สุด

สื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งมากที่สุด(I)	สื่อประเภทใดที่ดึงดูดความสนใจให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกุ้งมากที่สุด(J)	Mean difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ทางสื่อออนไลน์	วิทยุ	-.74	.21	.00
	หนังสือพิมพ์	-.47	.19	.09
	แผ่นป้ายโฆษณา	-.15	.07	.15
	งานสัมมนา	-.24	.12	.27

ผลการทดลองพบว่า สื่อออนไลน์จะมีความแตกต่างจาก วิทยุและหนังสือพิมพ์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความภักดีด้านการบอกต่อ

Coefficient ^a				
Model	B	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.29		6.78	.006
ด้านผลิตภัณฑ์	.22	.20	2.86	.00
ด้านราคา	.12	.13	1.74	.08
ด้านสถานที่	.12	.11	1.73	.08
ด้านการส่งเสริมการตลาด	.22	.29	5.03	.00

จากตารางพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกุ้งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความภักดีด้านการซื้อซ้ำ

Coefficient ^a				
Model	B	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.05		5.59	.00
ด้านผลิตภัณฑ์	.19	.17	2.56	.01
ด้านราคา	.36	.38	5.20	.00

ตารางที่ 12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความภักดีด้านการซื้อซ้ำ (ต่อ)

Coefficient ^a				
Model	B	Beta	t	Sig.
1 ด้านสถานที่	.22	.19	3.08	.00
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-.03	-.04	-.66	.51

จากตารางพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านสถานที่ที่มีผลต่อความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การเลี้ยงกุ้งที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ สินค้าเกษตรจำพวกอาหารนั้น ไม่ได้เป็นสินค้าจำพวกสินค้าอุปโภค บริโภค แต่เป็นสินค้าที่ใช้ในการประกอบอาชีพ ประสบการณ์ในการเลือกซื้ออาหารหรือการใช้สินค้ามาเป็นเวลานานจึงอาจเป็นตัวที่ช่วยในการเลือกซื้อเลือกใช้สินค้าประเภทนี้ ซึ่งไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การเลี้ยงกุ้งที่แตกต่างกันมีความภักดีด้านการบอกต่อในสินค้าเกษตรประเภทอาหารแตกต่างกัน เพราะอาจคิดว่าประสบการณ์การเลี้ยงกุ้งที่แตกต่างกันมีความภักดีในการเลือกซื้อสินค้าประเภทนี้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านขนาดดฟาร์มกุ้งที่แตกต่างกัน มีความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ ณัฐจิรา อิมวิเศษ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าสแตร์เวลลีในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีระดับความภักดีด้านการบอกต่อในตราสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าสแตร์เวลลีในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิจัยเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคกับความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค ใครเป็นคนซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง เหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง อยากให้ผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งทำการส่งเสริมการตลาดแบบใดมากที่สุด ที่แตกต่างกันมีความภักดีในการเลือกซื้ออาหารของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค บุคคลที่มีอิทธิพลกับการเลือกซื้ออาหารกึ่ง หากต้องการผลิตภัณฑ์ท่านจะซื้อจากแหล่งใด สื่อประเภทใดดึงดูดความสนใจให้ท่านเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารกึ่ง ที่แตกต่างกันมีความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน อาจเกิดจากผู้ประกอบการได้รับอิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิดที่เคยใช้อาหารอะไร ให้ผลเป็นอย่างไรมาช่วยในการตัดสินใจซื้อ จากการเลี้ยงกุ้งต้นทุนเป็นสิ่งสำคัญจึงคิดว่าการซื้ออาหารที่สถานที่ที่ถูกที่สุดจึงสำคัญต่อผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งเช่นกัน และเนื่องจากอุตสาหกรรมอาหารเน้นเรื่องต้นทุนเป็นสิ่งสำคัญจึงไม่ค่อยมีการทำการตลาดด้านโฆษณามากนัก สื่อที่ทำให้ผู้ประกอบการผู้เลี้ยงกุ้งจึงสำคัญเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ ปรีชา วรารัตนไชย



(2562) ทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคและกลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านค้าประชารัฐ จังหวัดนครปฐม ปัจจัยด้านบุคคลซื้อ ด้านเหตุผลในการซื้อสินค้า ด้านแหล่ง/สถานที่ซื้อสินค้า ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านค้าประชารัฐ จังหวัดนครปฐม

3. ผลการวิจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลา พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งจังหวัดสงขลา ส่วนด้านราคาและด้านช่องทางจัดจำหน่ายไม่ส่งผลต่อความภักดีด้านการบอกต่อในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งจังหวัดสงขลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐจิรา อิมวิเศษ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าสตาร์เวลลิในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่แตกต่างกันมีระดับความภักดีด้านการบอกต่อในตราสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าสตาร์เวลลิในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและการทำวิจัยสามารถระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งในจังหวัดสงขลาได้ รวมถึงระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการเลือกซื้ออาหารกึ่งมาน้อยเพียงใด ซึ่งจากผลการวิจัยสามารถนำไป ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดีด้านการบอกต่อและการซื้อซ้ำ อาจช่วยเพิ่มยอดขาย กำไร ลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และอาจทำให้อุตสาหกรรมมีความยั่งยืนได้ ดังนั้นจากผลการวิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางสำหรับ ผู้ประกอบธุรกิจหรือนักการตลาดที่ประกอบธุรกิจขายอาหารกึ่ง ดังนี้ เน้นกลุ่มเป้าหมายที่มีประสบการณ์ในการเลี้ยงกุ้ง 9-10 ปี

- ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่าค่าเฉลี่ยความภักดีของกลุ่มตัวอย่าง 3 อันดับแรกคือ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน คุณภาพของส่วนผสมของวัตถุดิบ และบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสม ตามลำดับ ดังนั้นเจ้าของธุรกิจหรือนักการตลาด ควรเน้นการพัฒนาสินค้าให้ได้มาตรฐาน หาวัตถุดิบที่มีคุณภาพ และพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมอยู่เสมอ

- ด้านราคา (Price) พบว่าค่าเฉลี่ยความภักดีของกลุ่มตัวอย่าง 3 อันดับแรกคือ ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณ ตามลำดับ ดังนั้นเจ้าของธุรกิจหรือนักการตลาด ควรรักษาและพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับราคา หมั่นตรวจสอบวัตถุดิบให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเพราะกลุ่มเป้าหมายให้ความสำคัญด้านราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ

- ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) พบว่าค่าเฉลี่ยความภักดีของกลุ่มตัวอย่าง 3 อันดับแรกคือ มีผลิตภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการ ความสะดวกในการไปร้านจัดจำหน่าย และช่องทางการสั่งซื้อมีหลายช่องทาง ตามลำดับ ดังนั้นเจ้าของธุรกิจหรือนักการตลาด ควรเน้นปริมาณอาหารให้เพียงพอต่อความต้องการ สถานที่จัดจำหน่ายมีความสะดวกในการเดินทาง เช่นอยู่ริมถนน หรือเส้นทางที่เดินทางไปง่ายไม่ไกลมาก และช่องทางจัดจำหน่ายหลากหลายช่องทาง

- ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่าค่าเฉลี่ยความภักดีของกลุ่มตัวอย่าง 3 อันดับแรกคือมีส่วนลด มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากร้าน มีการจัดโปรโมชั่นเมื่อซื้อในปริมาณที่เยอะ ดังนั้นเจ้าของ

ธุรกิจหรือนักการตลาด เน้นทำโปรโมชั่นลดราคา ไม่ว่าจะซื้อในปริมาณที่มากแล้วลดราคา หรือมีการบอกต่อให้เพื่อน หรือญาติมาซื้อจะลดราคาครั้งต่อไป เพราะบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้ออาหารกุ้งเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้ง เน้นประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ คุณภาพ ราคา เพื่อนให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบ ทั้งยังเป็นการขยายกลุ่มลูกค้า อาจทำให้เกิดความภักดีให้กลับมาซื้อซ้ำและเกิดการบอกต่ออีกทางหนึ่งด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรรมการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ เครือข่ายผู้เลี้ยงกุ้งไทย. (2563). *เครือข่ายผู้เลี้ยงกุ้งไทย*. ค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.prachachat.net/economy/news-575317>
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- โชคชัย เหลืองธรวราภรณ์. (2548). *การเพาะเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- ณัฐจิรา อิมวิเศษ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าสตาร์เวลล์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรีชา วรารัตน์ไชย. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภคและกลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านค้าประชาชนรัฐ จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 21(1), 113.
- วินิจ ต้นสกุล. (2560). *กุ้งและโรคกุ้ง*. ค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2563 จาก <https://bigshrimp.blogspot.com>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552) *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สำนักงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา. (2563). *ข้อมูลภาคการเกษตรของจังหวัดสงขลา ปี 2562*. ค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2563. จาก <https://www.opsmoac.go.th/songkhla-dwl-files-421191791938>
- สำนักงานประมงจังหวัดสงขลา. (2562). *สถิติผลผลิตการเลี้ยงกุ้งทะเลประจำปี2561*. ค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2563. จาก https://www4.fisheries.go.th/local/file_document/20200720141302_new.pdf
- สุคนธ์ ประสิทธิ์วัฒนเสรี. (2553) *ลักษณะทั่วไปของประชากรศาสตร์*. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. (12thed.).New York: Pearson International.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior*. (5thed.). Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2nded). Tokyo: John Wetherhill.

พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Library Access Behaviors of Undergraduate Students at Academic
Service Center, Suan Sunandha Rajabhat University

นุชจรี เกตุสุวรรณ

Nutcharee ketsuwan

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Master of Arts Program in Development Administration Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: nutketsuwan@hotmail.com

Received: 2021-07-06; Revised: 2021-09-22; Accepted: 2021-09-24

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวนทั้งสิ้น 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์โดยใช้ t -test สำหรับตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) สำหรับตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาที่เรียนสังกัดคณะต่างกัมีพฤติกรรมการเข้าใช้บริการห้องสมุด ด้านการสืบค้นหนังสือ และด้านระยะเวลาในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถช่วยให้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทานำข้อมูลที่ได้ค้นพบไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุด ให้ตรงความต้องการของนักศึกษา

คำสำคัญ: พฤติกรรม, การเข้าใช้บริการห้องสมุด, นักศึกษาระดับปริญญาตรี

Abstract

The purpose of this research was to study the library access behaviors of undergraduate students at Academic Service Center, Suan Sunandha Rajabhat University to compare the library access behaviors of undergraduate students at Academic Service Center, Suan Sunandha Rajabhat University classified by personal factors. The sample group included 380 undergraduate students of Suan Sunandha Rajabhat University who enrolled in the second semester of Academic Year 2017. The research tools were questionnaires, and data were analyzed by complete software. The statistics used were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. T-test was also used for independent variables with 2 groups, and one-way ANOVA was used for independent variables with more than 2 groups.

The results revealed that:

1. The undergraduate students had the library access behaviors at Academic Service Center at a moderate level overall.
2. The students under certain affiliations had different library access behaviors in terms of book search and service hours with a statistical significance level of .05.

The results of this research may allow Academic Service Center, Suan Sunandha Rajabhat University to use the information found to improve the library services to meet the needs of students.

Keywords: Behavior, Access to library services, Undergraduate students

บทนำ

การศึกษาในปัจจุบันมุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้นเรียน โดยการฟังคำบรรยายเพียงอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอที่จะรอบรู้วิทยาการต่าง ๆ ที่กำลังเจริญก้าวหน้าในปัจจุบันนี้ได้ ผู้เรียนต้องแสวงหาความรู้และการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยการเข้าใช้ห้องสมุด ห้องสมุดเป็นหัวใจของการเรียนการสอน สถาบันใดที่วัดว่าดีเด่นหรือไม่เพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับห้องสมุดของสถาบันนั้น ห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (ลมุล รัตตากร, 2545) การบริหารห้องสมุดนั้นต้องสนองความต้องการของผู้ใช้ด้านความรู้และความคิดเห็นต่าง ๆ ให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร และสนับสนุนการด้วยการใช้ระบบการจัดหา การจัดเก็บ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้วยความเหมาะสม รวมทั้งการจัดบริการและหาวิธีต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงให้บุคคลมาใช้บริการ เพื่อค้นคว้าหาความรู้ความเพลิดเพลินจากหนังสือที่อยู่ในห้องสมุด ทั้งนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้วัสดุสารสนเทศมากขึ้น งานบริการที่จัดอย่างมีประสิทธิภาพเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุดทำให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญ (พรณิภา น้อยตา, 2543)

มหาวิทยาลัยราชภัฏได้มีการขยายการศึกษาไปสู่ชุมชนทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค ตามปรัชญาของการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ในรูปของศูนย์การศึกษา หรือวิทยาเขต อย่างไรก็ตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยราชภัฏคือมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (บุญกรม ดงบังสถาน, 2553) ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในฐานะแหล่งบริการความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ของอาจารย์ และนักศึกษา ทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ซึ่งสถาบันการศึกษาบางแห่งจัดดำเนินงานห้องสมุดในลักษณะของหอสมุดกลาง มีศูนย์รวมเพียงแห่งเดียว และบางแห่งมีห้องสมุดคณะ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2552) ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ และการพัฒนาชุมชนรวมทั้งคุณภาพของสถานศึกษา (สุรณีย์ ขจัดภัย, 2548) ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องได้รับการปฏิรูปให้สามารถเชื่อมโยงบทบาทของตนเข้าสู่กระบวนการปฏิรูปการเรียนรู้ของสถานศึกษาเช่นเดียวกัน ผู้ใช้บริการห้องสมุดจะต้องเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ โดยนัยเดียวกันกับผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (กุลธิดา ท้วมสุข; จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์; ทิพย์วัลย์ ตูละสุข และกันยารัตน์ คัดพันธ์, 2548) ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีหน้าที่หลักในการจัดหา จัดเก็บ จัดสรร บริการ และสอนวิธีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ แก่บุคลากร คณาจารย์ และนักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีส่วนงานที่รับผิดชอบในการให้บริการห้องสมุด คือ ศูนย์วิทยบริการ สวนสุนันทา ได้ดำเนินนโยบายในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้พร้อมที่จะเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ให้บริการค้นคว้าที่ทันสมัยทุกรูปแบบและอุปกรณ์หลักด้านการจัดเก็บข้อมูลที่หลากหลายในระบบอัตโนมัติ มีการพัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์วิทยบริการให้ทันสมัยและต่อเนื่องสม่ำเสมอ อีกทั้งได้จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์มาเพิ่มเติมอีกหลายรายวิชา มีการสร้างและพัฒนาฐานข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ฐานข้อมูลท้องถิ่น ฐานข้อมูลรูปภาพ เป็นต้น และจัดให้มีบริการเกี่ยวกับบริการยืม-คืนหนังสือ บริการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการที่หลากหลายรูปแบบเพื่อส่งเสริมนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่สังคม ประกอบกับปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ อันดับ 1 มีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยิ่งสะท้อนให้เกิดการใช้บริการศูนย์วิทยบริการมากขึ้น ซึ่งนักศึกษามีรูปแบบพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาจึงมีความสำคัญที่ทำให้ทราบประเภทสารสนเทศที่ใช้อย่างไปจนปัญหาในการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อนำผลวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาให้สามารถกระตุ้นและจูงใจนักศึกษาให้ใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด ซึ่งจากการค้นคว้าหาข้อมูลสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้ (ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี, 2547)

1. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน ซึ่งอาจมีความถี่มากหรือน้อยต่างกันแล้วแต่เหตุผล ความสะดวก และความต้องการของผู้มาเข้าใช้บริการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ใช้บริการบางคนมาห้องสมุดประชาชนเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ เพราะเป็นวันหยุด บางคนอาจมาทุกวัน เพราะเป็นทางผ่าน หรือ อยู่ใกล้ห้องสมุด หรือบางคนอาจมาเฉพาะช่วงเวลาที่เป็นที่ที่ต้องมาศึกษาหาข้อมูลที่ห้องสมุดประชาชนเท่านั้น เช่น ค้นคว้าทำรายงาน อ่านหนังสือสอบ เป็นต้น

2. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน ในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนของแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่าง เช่น บางคนอาจมาเพื่อค้นคว้าทำรายงาน บางคนมาอ่านเฉพาะหนังสือพิมพ์ บางคนอาจมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโดยการอ่านนิยาย การ์ตูน และวารสารความรู้ และความบันเทิงทั่วไป หรือบางคนก็มาเพื่อร่วมกิจกรรมที่ทางห้องสมุดประชาชนจัดขึ้น เช่น อบรมการใช้ อินเทอร์เน็ตเบื้องต้น กิจกรรมอบรมวิชาชีพระยะสั้น เช่น ประดิษฐ์ดอกไม้บายจากถุงน่อง แกะสลักสบู่ เป็นต้น

3. ประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ ซึ่งบริการที่ห้องสมุดประชาชนจัดให้มีขึ้น ได้แก่บริการยืม-คืน หนังสือและวัสดุ บริการหนังสือพิมพ์และวารสาร บริการอินเทอร์เน็ต บริการมุมกาแฟและอาหารว่าง บางครั้งผู้ใช้บริการอาจมีวัตถุประสงค์ในการมาห้องสมุดเพื่อใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ แต่บางครั้งเมื่อได้มาที่ห้องสมุดแล้วได้เห็นบริการในด้านอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นก็อาจทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเหล่านั้นเปลี่ยนแปลงไปได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการที่มักจะมาอ่านเพียงแคหนังสือพิมพ์อย่างเดียวก็มักจะใช้เวลาในการอยู่ห้องสมุดไม่เกิน 30 นาที หรือ 1 ชั่วโมง คือใช้เวลาอยู่ห้องสมุดแค่ช่วงหนึ่งเท่านั้น แต่ถ้าเขาเกิดสนใจในบริการอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต หรือหนังสือประเภทอื่น ๆ เขาก็อาจจะใช้เวลาอยู่ที่ห้องสมุดมากขึ้นกว่าเดิม

4. ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาห้องสมุดเป็นประจำ ผู้ใช้บริการบางกลุ่มจะมาใช้บริการเฉพาะวันหยุด เช่น วันเสาร์-อาทิตย์ แต่บางกลุ่มก็จะใช้ช่วงเวลาหลังเลิกงานหรือเลิกเรียนมาอ่านหนังสือ ที่ห้องสมุด ซึ่งแต่ละบุคคลแต่ละกลุ่มอาชีพที่มีปัจจัยและการดำรงชีวิตที่แตกต่างกัน ย่อมมีพฤติกรรมในการมาเข้าใช้บริการที่ห้องสมุดประชาชนแตกต่างกัน

5. ความสนใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมที่ห้องสมุดประชาชนจัดขึ้น เนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดประชาชน จำเป็นจะต้องมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนทักษะนอกเหนือจากในตำราให้กับเด็ก เยาวชน และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดซึ่งกิจกรรมที่จัดขึ้น มีหลากหลายรูปแบบทั้งกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ เช่น การประดิษฐ์ดอกไม้กระดาษการทำหนังสือด้วยมือ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาจจะเป็นเยาวชนหรือประชาชนทั่วไปก็ได้ หรือ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น สอนการพับกระดาษ การระบายสีตุ๊กตาปูนปลาสเตอร์ การวาดภาพระบายสี เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะเน้นไปที่กลุ่มของเด็กเป็นส่วนใหญ่และผลจากการจัดกิจกรรมเหล่านี้อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดได้ เช่น เด็กบางคนไม่ชอบอ่านหนังสือ แต่เมื่อเขา ๆ ได้มาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อาจทำให้เขาอยากเข้าห้องสมุดบ่อยขึ้น ซึ่งการมาเข้าใช้บริการที่ ห้องสมุดนั้นแค่เดินเข้ามาก็สามารถได้รับความรู้กลับไปด้วยโดยไม่ต้องเปิดหนังสือ



อ่าน เช่น ความรู้จากภาพนิทรรศการที่จัดไว้ภายในห้องสมุดประชาชน หรือ ความรู้ที่ได้จากการร่วมกิจกรรม เป็นต้น

มณีนีรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ (2538) ได้แบ่งงานบริการห้องสมุดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. บริการทั่วไป เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดโดยทั่วไป ได้แก่ บริการอ่าน บริการยืม คืน บริการจอง การจัดแสดงหนังสือหรือวัสดุใหม่ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

2. บริการสารสนเทศ คือ บริการที่ห้องสมุดจะดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งส่วนบุคคลและกลุ่มให้ได้รับสารสนเทศตามต้องการ ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการ สารสนเทศบรรณารักษ์ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการสอนการใช้ห้องสมุด

ประคอง บุญทน (2545) กล่าวสรุปว่างานบริการห้องสมุด คืองานใด ๆ ของห้องสมุดที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ใช้ จัดว่าเป็นงานบริการ เช่น บริการยืม-คืน งาน บริการตอบคำถาม งานแนะนำการใช้ห้องสมุด การจัดบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุดทุกประเภทโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดให้ผู้ใช้เกิดความพอใจกับสิ่งที่ห้องสมุดนำเสนอ ก็เป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานห้องสมุดแล้ว เนื่องจากห้องสมุดมีหน้าที่เป็นสื่อกลาง หรือตัวเชื่อมระหว่างผู้ใช้บริการและสารสนเทศ

การให้บริการสารสนเทศ สามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความพร้อมของห้องสมุดแต่ละแห่ง อาจจัดบริการโดยตรงให้กับผู้ใช้บริการ หรือให้บริการสารสนเทศทางอ้อมได้ ดังนี้ (ชัยเลิศ ปริสุทธกุล, 2554)

1. บริการให้ยืมหนังสือ เป็นการให้ผู้ใช้ได้ยืมหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้อ่าน

2. บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง เป็นบริการที่ผู้จะยืมหนังสือทราบว่าหนังสือที่ตนเองต้องการมีผู้ยืมออกไปก่อนแล้ว และสามารถจองไว้เพื่อยืมเป็นรายต่อไป

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีทั้งบริการภายในห้องสมุด บริการทางโทรศัพท์ บริการทางไปรษณีย์ เป็นต้น บริการนี้จะมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการ

4. บริการสอนแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้รู้จักห้องสมุด โดยบรรจุการสอนเป็นรายวิชาหนึ่งในหลักสูตรอย่างเป็นทางการ หรือการจัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดขึ้น และการสอนอย่างไม่เป็นทางการ โดยบรรณารักษ์แนะนำผู้ใช้ให้รู้จักวิธีค้นคว้า

5. บริการแนะนำ และช่วยเหลือการอ่าน เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดอ่านหนังสือเป็น รู้จักเลือกอ่านหนังสือ และสามารถใชหนังสือเป็นที่ปรึกษาเพื่อหาคำตอบในปัญหาต่าง ๆ ได้

6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นการจรรวบรวมรายชื่อหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ใช้ประกอบการค้นคว้าวิจัยในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นบริการที่สำคัญช่วยให้ผู้อ่านทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือเอกสารใดสำหรับใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้า

7. บริการจัดทำบรรณานุกรม เป็นการจัดทำคู่มือสำหรับบทความจากวารสารต่าง ๆ

8. บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริงข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ ๆ ในวิชาที่เกี่ยวข้อง

9. บริการสาระสังเขป คือ การทำเรื่องย่อของบทความทางวิชาการ ตามที่ผู้ต้องการ หรือจัดทำเป็นประจำ และพิมพ์ออกในรูปแบบวารสาร

10. บริการสำเนาและแปลเอกสาร เป็นการบริการจัดถ่ายสำเนาเอกสาร หนังสือ บทความจากวารสารต่าง ๆ ที่ผู้ต้องการ เพื่อประหยัดเวลาในการคัดลอก โดยผู้ใช้เสียค่าบริการตามที่ห้องสมุดกำหนด ส่วนบริการการแปลเอกสาร เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ที่ไม่สามารถอ่านภาษาต่างประเทศให้เข้าใจได้

11. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นการติดต่อขอยืมหนังสือ หรือวัสดุอื่น ๆ ที่ห้องสมุดไม่มีจากห้องสมุดอื่นชั่วคราว เพื่อนำมาให้แก่ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการใช้หนังสือ โดยเป็นการร่วมมือระหว่างห้องสมุด

12. บริการความรู้แก่ชุมชน ห้องสมุดที่มีห้องประชุมอาจจัดปฐกถา อภิปรายโต้วาที ฉายภาพยนตร์สารคดี ให้ประชาชนสามารถชมเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประชากร

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 และเรียนที่ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่รวมนักศึกษาศูนย์นอกฯ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 20,175 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี และเรียนที่ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่รวมนักศึกษาศูนย์นอกฯ โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบวิธีแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 380 คน การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้ามาใช้บริการศูนย์วิทยบริการจำนวนตัวอย่าง 380 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประมวลผลข้อมูลที่จัดเก็บและคำนวณค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางการวิเคราะห์และนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้



1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สังกัดคณะ ระดับชั้นการศึกษา และภาคเรียน

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ในแบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ และตอนที่ 3 ปัญหาในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ SD) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ และตอนที่ 3 ปัญหาในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา Cronbach' Alpha coefficient, (Cronbach,1951)

3. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistice) ในการทดสอบแบบสมมติฐาน ดังนี้

ทดสอบสมมติฐานที่เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สังกัดคณะ ระดับชั้นการศึกษา และภาคเรียน และพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการที่แตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบค่าสถิติค่า Levene's – test ตั้งระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐานดังนี้

ค่า t – test เพื่อทดสอบสมมติฐาน สำหรับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน สำหรับตัวแปรด้านเพศ และภาคเรียน

ค่า F – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way ANOVA (One – way Analysis of Variance)หรือ Brown-Forsythe เพื่อใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้านสังกัดคณะ และระดับชั้นการศึกษา กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แล้วต้องการทำการทดสอบรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดแตกต่างกันบ้าง โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dennett; TT'S เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

ผลการวิจัย

พฤติกรรมการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านหนังสือที่ใช้บริการ ด้านการสืบค้นหนังสือ ด้านการยืมหนังสือ ด้านการคืนหนังสือ และด้านประเภทของการให้บริการ โดยแสดงผลการวิจัยเป็นค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวม

พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านหนังสือที่ใช้บริการ	3.57	0.73	มาก	1
2. ด้านการสืบค้นหนังสือ	3.55	0.75	มาก	2
3. ด้านการยืมหนังสือ	3.34	0.83	ปานกลาง	4
4. ด้านการคืนหนังสือ	3.51	0.89	มาก	3
5. ด้านประเภทของการให้บริการ	3.13	0.85	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.42	0.61	ปานกลาง	

จากตารางพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเข้าใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน จะพบว่าพฤติกรรมการเข้าใช้บริการต่อด้านหนังสือที่ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ ด้านการสืบค้นหนังสือ ($\bar{X} = 3.55$) การคืนหนังสือ ($\bar{X} = 3.51$) ด้านการยืมหนังสือ ($\bar{X} = 3.34$) และด้านประเภทของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.13$) ตามลำดับ และเมื่อแยกเป็นด้านพบว่า

ด้านหนังสือที่ใช้บริการนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด ในระดับมาก โดยเฉพาะการเข้าใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทหนังสือสารคดี ความรู้ทั่วไป รองลงมาคือ จะใช้บริการหนังสือเรียนที่กำหนดโดยอาจารย์ผู้สอน นวนิยาย วารสารบันเทิง และ E-book ส่วนสื่อสารสนเทศที่มีการเข้าใช้บริการน้อยที่สุดคือ E-Journal ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสืบค้นหนังสือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก โดยเฉพาะเมื่อเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่จะสืบค้นหาหนังสือจากคอมพิวเตอร์มากที่สุด รองลงมาคือสืบค้นหนังสือจากฐานข้อมูลออนไลน์ และสืบค้นหนังสือจากการเดินดูตามชั้นหนังสือด้วยตนเอง ส่วนการสืบค้นหนังสือที่มีการใช้บริการน้อยที่สุดคือ การให้บริการช่วยค้นหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการยืมหนังสือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด โดยที่เมื่อเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ นักศึกษาจะใช้บริการด้วยการยืมหนังสือ 1-2 เล่ม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ใช้บริการยืมหนังสือ 3-4 เล่ม และใช้บริการยืมหนังสือมากกว่า 4 เล่ม มีอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการคืนหนังสือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด โดยที่นักศึกษาเมื่อยืมหนังสือห้องสมุดไปแล้วจะดำเนินการคืนหนังสือให้ห้องสมุดตามวันที่กำหนด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ คืนหนังสือในวันเดียวที่ยืม และคืนหนังสือเมื่อมีการทวงหนังสือจากห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่นักศึกษาส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการห้องสมุดด้วยระยะเวลาในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง รองลงมาคือ ใช้ระยะเวลาในการใช้บริการห้องสมุดทุกวัน, เดือนละครั้ง, สัปดาห์ละครั้ง และสองสัปดาห์ครั้งตามลำดับ



การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า นักศึกษาที่เรียนคณะต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดด้านการสืบค้นหนังสือ และด้านระยะเวลาในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อทำการทดสอบรายคู่ ของด้านการสืบค้นหนังสือพบว่า มีรายคู่ของสังกัดคณะที่แตกต่างกันหลายคู่ ได้แก่ คณะครุศาสตร์มีพฤติกรรม การใช้ห้องสมุดมากกว่าคณะมนุษยศาสตร์ , คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด น้อยกว่าคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่าคณะ ศิลปกรรมศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่าวิทยาลัย นวัตกรรมและการจัดการ เป็นต้น

ส่วนด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ ก็พบว่า มีรายคู่ของสังกัดคณะที่แตกต่างกันหลายคู่เช่นกัน ได้แก่ คณะ วิทยาการจัดการมีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่าคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, คณะวิทยาการจัดการมี พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่าคณะศิลปกรรมศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการมีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด น้อยกว่าวิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด น้อยกว่าคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า คณะศิลปกรรมศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่าวิทยาลัย นวัตกรรมและการจัดการ, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่าคณะศิลปกรรม ศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดน้อยกว่าวิทยาลัยนวัตกรรมและการ จัดการ เป็นต้น

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านศึกษาภาคเรียน ไม่พบว่ามี ความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ นักศึกษาจะเข้ามาใช้บริการหนังสือ ประเภทสารคดี ความรู้ทั่วไป หนังสือเรียน รวมไปถึงนวนิยาย แต่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการหนังสือประเภท E-journal ยังน้อยเกินไปซึ่ง E-journal มีความสำคัญกับการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแหล่งความรู้ทางวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นบทความ ผลงานวิจัย และวิชาการอื่น ๆ ประกอบกับขณะนี้ เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่เน้นให้นักศึกษามุ่งทำผลงานวิจัยและ เผยแพร่สู่ประชาคม ดังนั้น การใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภท E-journal จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมหาวิทยาลัยฯ อย่างยิ่ง จึงเป็นภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรจงใจให้นักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้จากสารสนเทศประเภท E-journal สำหรับการสืบค้นหนังสือส่วนใหญ่ นักศึกษาจะมี พฤติกรรมสืบค้นโดยค้นหาจากคอมพิวเตอร์ และสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการสำรวจจะพบว่านักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการทุกวัน นั่นหมายความว่ามึนักศึกษาเพียงบางส่วนที่เข้าใช้บริการห้องสมุด และมีส่วนที่เข้ามาใช้บริการในระดับน้อย จึงส่งผลให้ภาพรวมของระยะเวลาการเข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่อาจจะมีอีกเหตุผลหนึ่งที่มาสนับสนุนคือผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาพบว่า ในห้องสมุดมีหนังสือไม่เพียงพอ หนังสือไม่ทันสมัย หนังสือที่ต้องการอ่านชำรุด ไม่พบตัวเล่มในชั้นหนังสือ ปัญหาเหล่านี้หากไม่ถูกการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น อาจทำให้นักศึกษาต่อต้านการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด จึงเป็นภาระหน้าที่สำคัญของห้องสมุดที่จะต้องปรับปรุงปัญหาเหล่านี้ เพื่อเป็นการชักจูงและส่งเสริมให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยฯ เข้ามาใช้บริการห้องสมุดให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธิดา ท้วมสุข, จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์, ทิพย์วัลย์ ตูละสุข และกันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2548) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยว่าเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ มีหน้าที่หลักในการจัดหาจัดเก็บ จัดสรร บริการ และสอนวิธีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ แก่บุคลากร คณาจารย์ และนักศึกษา โดยมุ่งสู่การจัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และบทบาทในการเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบัน เพื่อพัฒนาวิชาการและการเรียนการสอน และยังสอดคล้องกับประภาพร รูปสวยดี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการมาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ เป็นช่วงเวลา 12.00-18.00 น กิจกรรมของสมุดที่ให้บริการให้ความสนใจเป็นส่วนใหญ่คือ กิจกรรมการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่และหนังสืออ่าน โดยประเภทบริการที่ผู้ให้บริการห้องสมุดนิยมใช้ คือ บริการยืม-คืนทั่วไป ประโยชน์ที่ผู้ให้บริการได้รับจากการเข้าห้องสมุดคือการค้นคว้า หาความรู้ทั่วไปและข้อมูลประกอบการศึกษาในด้านต่าง ๆ

ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ระหว่างนักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกัันกับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาในด้านการสืบค้นหนังสือพบว่ามึรายคู่ของสังกัดคณะที่แตกต่างกันหลายคู่ ได้แก่ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้ศูนย์วิทยบริการด้านการสืบค้นน้อยกว่า คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ อาจเป็นเพราะว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีกิจกรรมภายในคณะเยอะในช่วงนั้นทำให้นักศึกษาสืบค้นข้อมูลออนไลน์มากกว่าที่จะเข้ามาใช้บริการสืบค้นหนังสือที่ศูนย์วิทยบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณุช เพ็ชรเทศ (2548) พบว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการสืบค้นหาข้อมูลมากขึ้น

ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างนักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกัันกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษาในด้านประเภทของการให้บริการพบว่ามึรายคู่ของสังกัดคณะที่แตกต่างกัน คณะวิทยาการจัดการมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านประเภทของการให้บริการน้อยกว่า คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการเป็นเพราะว่า คณะวิทยาการจัดการมีทรัพยากรสารสนเทศบริการเช่นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ประกอบกับคณะมีกิจกรรมให้นักศึกษาทำเยอะจึงส่งผลให้คณะวิทยาการจัดการใช้บริการด้านประเภทของการให้บริการน้อยเป็น



ต้น คณะมนุษยศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านประเภทของการให้บริการน้อยกว่า คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ จากการสำรวจพบว่า นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการน้อยกว่าคณะอื่น ทำให้การใช้บริการด้านประเภทของการให้บริการเช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องดูหนัง ฟังเพลง สื่อโสตทัศนศึกษา น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านประเภทของการให้บริการน้อยกว่าคณะศิลปกรรมศาสตร์และวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ เนื่องจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะเน้นการเรียนภาคปฏิบัติ ทดลอง มากกว่าทฤษฎีจึงทำให้นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์เข้าใช้บริการด้านประเภทของการให้บริการเช่นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องดูหนัง ฟังเพลง สื่อโสตทัศนศึกษา น้อยกว่าคณะอื่น

จากผลสำรวจการใช้บริการศูนย์วิทยบริการคณะที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ เนื่องจากพบว่า นักศึกษาภายในคณะมีการมาใช้บริการศูนย์วิทยบริการน้อยกว่าคณะอื่นๆ ดังนั้น ควรหาวิธีการที่ทำให้นักศึกษาต้องการค้นคว้าหาความรู้จากการสืบค้นหนังสือในศูนย์วิทยบริการให้มากขึ้น เช่น มอบหมายให้นักศึกษาทำรายงานโดยเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากศูนย์วิทยบริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เนื่องจากการสำรวจพบว่านักศึกษามีปัญหาการใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ หนังสือมีไม่เพียงพอ หนังสือไม่ทันสมัย หนังสือที่ต้องการใช้ขาด และไม่พบตัวเล่มในชั้นหนังสือ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ทำให้นักศึกษาเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเป็นจำนวนครั้งที่น้อย ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด ดังนั้น ศูนย์วิทยบริการควรเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาเหล่านี้ และทำการปรับปรุง เช่น การสำรวจความต้องการใช้หนังสือจากอาจารย์ผู้สอน/นักศึกษา, การสำรวจวัน เดือน ปี ที่ผลิตหนังสือเพื่อจัดการหาหนังสือที่ทันสมัย และการสำรวจชั้นหนังสือเพื่อดูครบถ้วนและความชำรุด เป็นต้น เพื่อป้องกันและลดปัญหาสำคัญเหล่านี้ให้ลดลง จะทำให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีต้องการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

2. หน่วยงานคณะต่าง ๆ ซึ่งมีภาระกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีพฤติกรรมเข้าใช้บริการห้องสมุดให้มากขึ้น เช่น มอบหมายให้นักศึกษาทำรายงานโดยการเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด เป็นต้น จากผลสำรวจคณะที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ เนื่องจากพบว่า นักศึกษาภายในคณะมีการมาใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่าคณะอื่น ๆ ดังนั้น ควรหาวิธีการที่ทำให้นักศึกษาต้องการค้นคว้าหาความรู้จากการสืบค้นหนังสือในห้องสมุดให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการวิจัย

ครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเชิงวิจัยคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถอธิบายได้

2. ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติ และศักยภาพของบุคลากรของศูนย์วิทยบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา สร้อยสิงห์. (2548). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธิดา ท่วมสุข, จุฑารัตน์ ศราวนะวงศ์, ทิพย์วัลย์ ตุลยะสุข และกันยารัตน์ ดัดพันธ์. (2548). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน. *วารสารห้องสมุด*, 49(4), 21-23.
- ชัยเลิศ บริสุทธิกุล. (2544). *สารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- น้ำทิพย์ วิกาวิน. (2552). *ธรรมาภิบาลมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักร*. กรุงเทพฯ : สถาบันคลังสมองของชาติ โดยทุนสนับสนุนการวิจัยของสถาบันคลังสมองของชาติ.
- บุญกรม ดงบังสถาน. (2553). *โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่มใหม่*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ประคอง บุญทน. (2545). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชาห้องสมุดโรงเรียน*. อุบลราชธานี: คณะมนุษยศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประภาพร รูปสวยดี. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พรรณีภา น้อยตา. (2543). *ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่โรงเรียน* เชียงคานของพระภิกษุสามเณรโรงเรียนมหาธาตุวิทยาอำเภอเชียงคานจังหวัดเลย (การค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ. (2538). *การใช้ห้องสมุดและทักษะการเรียนรู้*. พิมพ์ครั้งที่ 3. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ลมูล รัตตากร. (2545). *การใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สุชนีย์ ขจัดภัย. (2548). *ความต้องการการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหงในทัศนะของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี. (2547). *รายงานผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี พ.ศ. 2547*. สุพรรณบุรี: ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16 (3), 297-334.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rded. New York: Harper and Row Publications.

การศึกษาทุนทางวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการท่องเที่ยว
เชิงวัฒนธรรมหอย่อมบ้านวังไผ่ ตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่
The Study of Cultural Capital and Community Participation in
Cultural Tourism Management in Yom Ban Wang Pai, Tha Ton
Subdistrict, Mae Ai District, Chiang Mai Province

วันโชค หุ่นผดุงรัตน์

Wanchoke Hunpadungrat

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Master of Arts Program in Hospitality and Tourism Industry Management Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: whunpadungrat@hotmail.com

Received: 2021-07-07; Revised: 2021-09-22; Accepted: 2021-09-24

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาทุนทางวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หอย่อมบ้านวังไผ่ ตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทุนทางวัฒนธรรม และ การมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการท่องเที่ยว หอย่อมบ้านวังไผ่ ตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ในการสุ่มตัวอย่างประชากร ผู้วิจัยใช้แนวทางการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling Method) โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นเครื่องมือหลัก โดยการเลือกประชากรที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ของวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มประชากรแบบก้อนหิมะ เป็นเครื่องมือรอง (Snowball Sampling Technique) จำนวนของผู้ให้ข้อมูลพิจารณาจากการซ้ำของข้อมูลและความอึดอัดตัวของข้อมูลที่ได้รับ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างการสัมภาษณ์กลุ่มและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมอย่างเปิดเผย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการวิจัยพบว่า หอย่อมบ้านวังไผ่ มีทุนทางวัฒนธรรมที่มีศักยภาพ มีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น มีความสวยงามของธรรมชาติ และกิจกรรมท่องเที่ยวที่สะท้อนให้เห็นถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น พร้อมทั้งจะรองรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นอกจากนี้ชาวบ้านมีความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม เห็นด้วย และพร้อมสนับสนุนการท่องเที่ยวทุกคน อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่า แม้ชาวบ้านส่วนใหญ่ อยากมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว แต่ก็ยังขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น อยากทำโฮมสเตย์แต่ก็ไม่มีความรู้ และสภาพที่พักไม่พร้อม เป็นต้น

คำสำคัญ: หอย่อมบ้านวังไผ่, การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม, การมีส่วนร่วมของชุมชน, จังหวัดเชียงใหม่

Abstract

This research was aimed to study cultural capital and community participation in tourism management at Yom Ban Wang Pai in Tha Ton subdistrict, Mae Ai district, Chiang Mai province. The qualitative approach to research was employed, and nonprobability sampling methods were used by choosing the purposive sampling technique as the main instrument. Sampling was conducted by choosing samples with criteria set following the objective of this research. In addition, it further supplemented samples through the snowball sampling technique. The number of respondents came from a review of repetitiveness and saturation of data. The semi-structured, in-depth interview, group interview, and participant observation techniques were used in data collection, and thematic analysis was used as a tool in analyzing data collected. Results revealed that Yom Ban Wang Pai had high potential in terms of cultural capital, with unique local identity in their cultures, natural beauty, and tourism activities reflecting their local wisdom that was readily attributive to their readiness as a cultural tourism site. Besides, members of their community were willing, conforming, and ready to support tourism site development. On contrary, results also revealed their lack of readiness in certain aspects, for example, strong intention in homestay site development without proper skills and under-developed facilities.

Keywords: Yom Ban Wang Pai, Cultural Tourism, Community Participation, Chiang Mai Province

บทนำ

เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นดินแดนแห่งความหลากหลายทางชาติพันธุ์ โดยปรากฏชนชาติต่าง ๆ ตั้งถิ่นฐานกระจายตัวอยู่ทั่วทั้งภูมิภาค อาทิ ชาวพม่า ชาวไทย ชาวลาว ชาวข่า ชาวมลายู หรือ ชาวกะเหรี่ยง ชาวจาม ชาวลาวหู่ ชาวมูเซอและชาวละว้า (ดุลยภาค ปรีชารัชช, 2558)

ประเทศไทย ตั้งอยู่ในคาบสมุทรอินโดจีน ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของทวีปเอเชีย ลักษณะของประเทศ มีรูปร่างคล้ายขวาน มีอาณาเขตติดต่อกับ 4 ประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณแห่งสหภาพเมียนมา ราชอาณาจักรกัมพูชา และ มาเลเซีย (ธีรภาพ มูลอ้าย, 2557)

ประเทศไทย เป็นประเทศที่มีความหลากหลายด้านภาษาชาติพันธุ์และวัฒนธรรมเป็นอย่างยิ่ง โดยในจำนวนประชากรกว่า 70 ล้านคนนั้น แบ่งได้เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ภาษาทั้งสิ้นถึง 70 กลุ่ม กระจายอยู่ในส่วนต่าง ๆ ของประเทศ โดยการกระจายตัวของกลุ่มชาติพันธุ์ภาษาต่าง ๆ ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ (สุวิไล เปรมศรีรัตน์, 2550)

ชาวไทยลื้อเป็นชาติพันธุ์ที่พดภาษาตระกูลไท มีถิ่นฐานอยู่ในเขตสิบสองพันนา ประเทศจีน ชาวจีนเรียกชาวไทยลื้อ ว่า “หลี่” หรือ “ส่วยไป๋” และมีเมืองหลวง คือเมือง “เชียงรุ่ง” และชาวจีนเรียกว่า “เซอหลี่” (โครงการพิพิธภัณฑ์วัฒนธรรมและชาติพันธุ์ล้านนา สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551) ต่อมาชาวไทยลื้อ ถูกกวาดต้อนจากการเกิดสงคราม ชาวยุโรปลื้อ จึงได้อพยพหนีไปยังแหล่งต่าง ๆ โดยตามญาติพี่น้อง

ที่อพยพหนีกันมาก่อนแล้ว โดยเลือกเลือกภูมิประเทศที่มีความอุดมสมบูรณ์ และเหมาะสม โดยเลือกอพยพเข้ามา 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศพม่า ประเทศลาว เวียดนาม และ ประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย ชาวไทลื้อ ได้กระจายตัวเข้ามาทางภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง พะเยา น่าน แพร่ และ บางส่วนอพยพเพิ่มเติมภายหลัง เนื่องจากหนีสงคราม ซึ่งเกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างรัฐ เพื่อค้าขาย ติดตามญาติพี่น้อง แต่งงาน และแสวงหาที่ทำกินที่เหมาะสม (โครงการพิพิธภัณฑวัตถุวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ล้านนา สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551) สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ ชาวไทลื้อ ได้อพยพมาอาศัยอยู่ที่ อำเภอ สะเมิง ดอยสะเก็ด วังเหนือ และ แม่อา

ห่อมบ้านวังไผ่ เป็นหมู่บ้านของชาวไทยลื้อ ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ตำบลท่าตอน อำเภอแม่อา จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเดิม อพยพมาจากสิบสองปันนา ทางตอนใต้ของประเทศจีน ต่อมาอพยพมาอยู่ที่เมืองยอง และต่อมาได้ย้ายมาตั้งรกรากอยู่ที่บ้านวังไผ่ในปัจจุบัน โดยมีนาย แสงเปา เจริญพร เข้ามาอยู่อาศัยอยู่พร้อมครอบครัว เป็นกลุ่มแรก เมื่อปี 2520 ซึ่งในขณะนั้น มีอยู่เพียง 4 ครอบครัว

คำว่า “วังไผ่” มาจากภาษาไทยลื้อ แม่น้ำกก ที่ไหลผ่านหมู่บ้าน “วัง” แปลว่า น้ำ “ไผ่” คือต้นไผ่ที่รายล้อมรอบหมู่บ้าน สภาพแวดล้อมของหมู่บ้านเต็มไปด้วยป่าไผ่ และแม่น้ำไหลผ่าน ต่อมา มีผู้อพยพเข้ามามากขึ้น จึงตั้งเป็นหมู่บ้านขึ้น ชื่อ “บ้านวังไผ่” ในปี 2527 โดยมีนายแสงเปา เจริญพร เป็นผู้นำหมู่บ้านคนแรก ปัจจุบัน คือ นายแสง วงใหญ่ โดยมีคำขวัญของชุมชน คือ “ล่องแพวิถีไทลื้อ ขึ้นชื่อห้วยบุก รุกมออารยธรรมงามล้ำขั้นตำ ไหว้สาพระธาตุสบงาม”

ต่อมาในปี 2550 ชาวหมู่บ้านห่อมวังไผ่ ได้เริ่มก่อตั้งกลุ่มการท่องเที่ยวขึ้น จากการเข้ามาของหน่วยพัฒนาโครงการหลวงบ้านหมอกจ๋าม ซึ่งมีบทบาทเป็นพี่เลี้ยงในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งต้องการให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว ซึ่งในขณะนั้น ชาวบ้านไม่มีความพร้อม และไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ จึงทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ในปี 2559 ชาวบ้านได้รื้อฟื้นการท่องเที่ยวขึ้นมาอีกครั้ง โดยอาศัยบทเรียนจากความล้มเหลวในคราวก่อน มีการตั้งวัตถุประสงค์ของกลุ่มอย่างชัดเจน โดยเน้นการพัฒนาอย่างช้า ๆ แต่ยั่งยืน โดยมีแนวคิดที่จะรื้อฟื้นวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวไทยลื้อ สร้างอาชีพและรายได้ให้คนในชุมชน และต้องการให้ลูกหลานกลับมาอยู่บ้าน (การท่องเที่ยววิถีชุมชนเชียงใหม่, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นของทุนทางวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวของบ้านห่อมวังไผ่ ซึ่งยังไม่เคยมีงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาในเชิงลึก ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากผลการศึกษา จะทำให้ทราบถึง ความร่วมมือของชุมชนต่อการท่องเที่ยว อีกทั้งยังทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการจัดการการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การวางแผนทางการส่งเสริมการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ของบ้านห่อมวังไผ่ ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาทุนทางวัฒนธรรมของบ้านห่อมวังไผ่ และ การมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

องค์การสหประชาชาติ (United Nation) ในคราวประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยว ณ กรุงโรม เมื่อปี พ.ศ. 2506 (ค.ศ.1963) ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวไว้ว่า หมายถึง “การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติ หรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพเป็นหลักฐานหรือไม่พำนักอยู่เป็นการถาวร” ซึ่งสอดคล้องกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งบัญญัติโดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อาจจะกำหนดได้โดยเงื่อนไข 3 ประการ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2536) ดังต่อไปนี้ 1) เดินทางที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (Temporary) 2) เดินทางด้วยความสมัครใจ (Voluntary) 3) เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือรายได้ ซึ่งเราอาจสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยตามปกติ ไปยังที่อื่นที่มิใช่เป็นที่อยู่อาศัยหรือที่ทำงาน โดยเป็นการเดินทางไปพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ด้วยความสมัครใจ และมีกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนถึงอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประกอบอาชีพ หรือ การหารายได้

วัฒนธรรมในเชิงสังคมวิทยาได้ให้ความหมายโดยสรุป ไว้ว่า เป็นขบวนการในการอบรม ปลุกฝังสั่งสอน เรียนรู้การดำเนินชีวิตที่เป็นรูปแบบเดียวกันและเก็บเป็นมรดกตกทอดมาอย่างสมาชิกรุ่นหลัง ซึ่งลักษณะทางวัฒนธรรมต้องเป็นกระบวนการทางระบบการคิดของมนุษย์ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เรียนรู้ได้ และอยู่ในระบบการดำเนินชีวิตของคนส่วนรวม (นิยพวรรณ วรรณศิริ, 2540) โดยวัฒนธรรมสามารถจัดแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ วัฒนธรรมทางวัตถุ และวัฒนธรรมทางจิตใจ แต่เนื่องจากการศึกษาทุนทางวัฒนธรรม เน้นศึกษาทุนวัฒนธรรมทางวัตถุเป็นหลัก จึงได้ทำการอ้างอิงแต่ทฤษฎีวัฒนธรรมทางวัตถุ เท่านั้น ทั้งนี้ได้ศึกษา ลักษณะวัฒนธรรมร่วมของกลุ่มท้องถิ่นที่มีพฤติกรรมเฉพาะอย่าง แตกต่างไปจากถิ่นอื่น โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามท้องถิ่นนั้น ๆ

ในการศึกษาวัฒนธรรมชุมชนจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เพื่อให้ทราบถึงตัวตนทางสังคม การเกิด การเจริญเติบโต การเสื่อมและการสิ้นสุด ซึ่งมีแผนภูมิด้านเวลา การลำดับเหตุการณ์เป็นปัจจัยในการศึกษา โดยการใช้หลักฐานและข้อมูลทางประวัติศาสตร์ท้องถิ่นต่าง ๆ ประกอบกัน ไม่ว่าจะเป็นชื่อสถานที่ ลักษณะการตั้งพื้นที่ ชากปรักหักพัง สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และหลักฐานทางภาครัฐเอกสาร ตำราท้องถิ่น ลักษณะผู้นำครัวเรือน ประเพณี วรรณกรรมต่าง ๆ การขุดค้นทางโบราณคดี เครื่องมือเครื่องใช้ และอาวุธ ซึ่งถือเป็นประดิษฐกรรมหรือวัสดุสิ่งของที่สร้างขึ้นด้วยน้ำมือมนุษย์ อาจเป็นตัวแทนของวัฒนธรรมยุคหนึ่ง ที่มีความเกี่ยวพันหรือไม่เกี่ยวพันกับชุมชนที่อยู่ในปัจจุบัน (สุเทพ สุนทรเกสัช, 2548) ซึ่งหากจะทำการศึกษาด้านทุนทางวัฒนธรรม อันได้แก่ ภูมิปัญญาของชุมชนตลาดน้ำบางน้อยจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาประวัติศาสตร์ท้องถิ่นของชุมชนเพื่อเป็นความรู้พื้นฐานให้เกิดความเข้าใจ ถึงทุนวัฒนธรรมในพื้นที่

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมไว้ในวรรณคดีที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้ สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2549) กล่าวว่า การท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมเป็นการแสดงรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม และได้ประยุกต์ปฏิบัติยึดถือสืบเนื่องมา ตลอดจนถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว เช่น สภาพชีวิตริมแม่น้ำลำคลอง ตลาดน้ำ เรือนแพ หมู่บ้านชาวเขา ศูนย์วัฒนธรรม สวนสนุก งานเทศกาลประเพณี ศิลปะการแสดง ซึ่งสอดคล้องกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) ซึ่งกล่าวว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยว เพื่อมุ่งการให้ความรู้และความภาคภูมิใจที่มุ่งเสนอ



ลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของสังคม ซึ่งอาจสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมเป็น การเดินทางที่ได้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ได้รับความเข้าใจและได้สัมผัสกับรูปแบบของการดำเนินชีวิตที่มีเอกลักษณ์เฉพาะทางด้านสภาพสังคม ประเพณี ทัศนคติ ศิลปะ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี

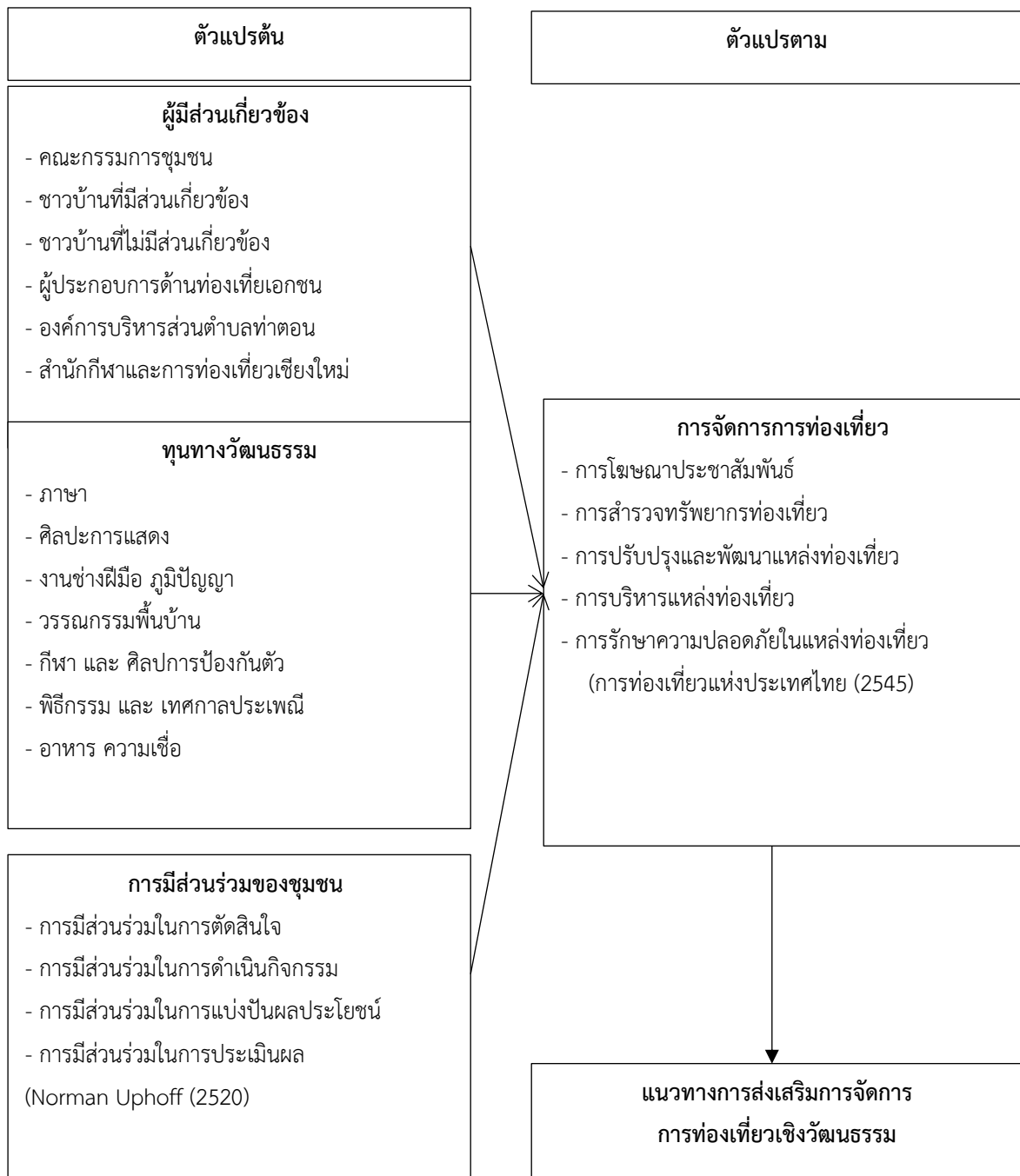
องค์การสหประชาชาติ หรือ United Nation (อ้างในสนธยา พลศรี, 2547) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการกระทำ และเกี่ยวข้องกับมวลชนในระดับต่าง ๆ ดังนี้ ประการแรก ในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งตัดสินใจเกี่ยวกับจุดประสงค์ ทางสังคม และการจัดสรรทรัพยากร และประการที่สอง ในการกระทำโดยสมัครใจ ต่อกิจกรรมและโครงการ

พัณณ บุษยรัตน์พันธุ์ (2549) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนจะต้องมีขึ้นโดยตลอดตั้งแต่ขั้นการร่วมวางแผนโครงการ การเสียสละกำลังแรงงาน วัสดุ กำลังเงิน หรือทรัพยากรใด ๆ ที่มีอยู่ในชุมชน ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2527) ได้ชี้ให้เห็นลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนที่แล้วมาเป็นการเข้ามามีส่วนร่วมในแง่เข้ามาร่วมสมทบแรงงานสมทบวัสดุ สมทบเงิน ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมกันทำ แต่การเข้ามามีส่วนร่วมในปัจจุบันและอนาคต จะเน้นเรื่องการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ และร่วมบำรุงรักษา มากกว่าการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบถึงประชาชนเอง กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วม หมายถึงการที่ทำให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ เข้ามาสู่กระบวนการมีส่วนร่วมตั้งแต่ร่วมกันคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมกันดำเนินการ ร่วมรับผิดชอบและรับผลร่วมกัน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน แนวคิดการมีส่วนร่วมสอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของสังคมที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย

การมีส่วนร่วมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพองค์กร เพราะเมื่อบุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมแล้วจะไม่ค่อยต่อต้านแนวคิด และการดำเนินงาน รวมทั้งช่วยลดความขัดแย้ง และความเครียดจากการทำงาน ทำให้บุคคลได้ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เกิดความมุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ซึ่งบุคลากรจะรู้สึกพึงพอใจในผลงานที่เกิดขึ้นและเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ความรู้สึกเป็นเจ้าของและผูกพันกับองค์กร ผลลัพธ์สุดท้ายคือ องค์กรมีคุณภาพ (ประทีป จันทรสิงห์, 2549)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาทุนทางวัฒนธรรม และ การมีส่วนร่วมของชาวบ้านต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ของ หอ่อมบ้านวังไผ่ ตำบลท่าตอน อำเภอ แม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงศักยภาพและความพร้อมของชุมชนในการรองรับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด การศึกษาทุนทางวัฒนธรรมและการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หอมนบ้านวังไผ่ ตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้กระบวนทัศน์เชิงตีความ (Interpretive paradigm) เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการสุ่มตัวอย่างประชากร ผู้วิจัยใช้แนวทางการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling Method) โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นเครื่องมือหลัก โดยการเลือกประชากรที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ของวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มประชากรแบบก้อนหิมะ เป็นเครื่องมือรอง (Snowball Sampling Technique) จำนวนของผู้ให้ข้อมูลพิจารณาจากการซ้ำของข้อมูลและความอิ่มตัวของข้อมูลที่ได้รับ โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการ

1) การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 2) การสัมภาษณ์กลุ่ม 3) การสังเกตแบบที่มีส่วนร่วม ในฐานะผู้สังเกตอย่างเปิดเผย การใช้เครื่องมือวิจัยร่วมกันทั้งสามประการนี้จะช่วยให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งหมาย คือ การได้มาซึ่งความรู้ หรือ ความจริงที่เป็นข้อมูลเชิงลึก มีรายละเอียดรอบด้าน และใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อความถูกต้อง ความสอดคล้องกัน และ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบที่เรียกว่า การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) ซึ่ง Braun and Clarke (2006) ได้สรุปขั้นตอนในการทำการวิเคราะห์ข้อมูลมีองค์ประกอบหลัก 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ทบทวนทำความเข้าใจกับข้อมูล 2) กำหนดรหัสจัดระเบียบ เป็นชุดข้อมูล 3) รวบรวมรหัสชุดข้อมูลจัดตั้งประเด็นหลัก 4) รวมประเด็นหลักจัดทำแผนผัง 5) กำหนดและตั้งชื่อประเด็นหลักให้ชัดเจน 6) การเขียนรายการวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม 2561 – เดือน เมษายน 2562 รวมระยะเวลา 9 เดือน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เมื่อพิจารณาในด้านทรัพยากรท่องเที่ยวแล้วนั้น ถือได้ว่า ห่อมบ้านวังไผ่ เป็นหมู่บ้านที่มีศักยภาพมากในด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากมีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของชุมชนที่ชัดเจน มีภูมิปัญญาท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ เช่น การแปรรูปบุก ก้อน บุกก้อน บุกผง, การทำชาผักเรน ซึ่งมีอยู่ที่ห่อมบ้านวังไผ่ที่เดียวเท่านั้น, การทำขนมวง ซึ่งเป็นขนมของชาวไทลื้อบ้านวังไผ่โดยเฉพาะ, การทำข้าวซอยน้อยหรือซอยแผ่น เป็นต้น.

นอกเหนือจาก ภูมิปัญญาท้องถิ่นแล้ว ห่อมบ้านวังไผ่ ยังมีวัฒนธรรมประเพณีที่น่าสนใจ ได้แก่ การบายศรีสู่ขวัญต้อนรับนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นพิธีของไทลื้อ, การไหว้ศาลเจ้าบ้าน ซึ่งเป็นที่เคารพนับถือเป็นอย่างสูงของชาวบ้านห่อมวังไผ่ อีกทั้งยังมีการแสดงศิลปะการป้องกันตัว ได้แก่ การรำดาบ การฟ้อนเจิง, การฟ้อนรำ (สักการะวา) ดนตรีพื้นบ้าน สะล้อซอซึง ประเพณีตานสลากภัตตร้างเผือก ตานไม้สะหลี ตานเทียนหึ่ง และ ตานไฟดอก

ห่อมบ้านวังไผ่ ยังมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ได้แก่ การเดินป่าเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตในป่า การหาต้นบุกในป่า และการรับประทานข้าวจากกระบอกไม้ไผ่ และกิจกรรมที่โดดเด่นได้แก่ การล่องแพไม้ไผ่ ในแม่น้ำกก ซึ่งมีทิวทัศน์และธรรมชาติที่สวยงาม หากพิจารณาถึงทุนทางวัฒนธรรมและความสวยงามทางธรรมชาติของห่อมบ้านวังไผ่แล้ว กล่าวได้ว่า ห่อมบ้านวังไผ่ มีศักยภาพมากพอที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมชมในชุมชนได้ ด้วยความมีเอกลักษณ์เฉพาะดังที่กล่าวมาข้างต้น

ในส่วนของการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยว พบว่า ชาวบ้านเพียงบางส่วนที่มีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว ก็ยินดีสนับสนุน และมีความเห็นด้วยต่อการจัดการท่องเที่ยวภายในชุมชน ไม่มีความรู้สึกต่อต้าน และบางส่วนอยากมีส่วนร่วมต่อการท่องเที่ยวในชุมชน แต่ขาดความพร้อม เช่น อยากเปิดบ้านของตนเองเป็นโฮมสเตย์ แต่สภาพของบ้านก็ไม่พร้อมรองรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากทุนทางวัฒนธรรม และ การมีส่วนร่วมต่อการจัดการของชาวบ้านแล้ว ห่อมบ้านวังไผ่ น่าจะมีโอกาสที่จะพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงได้ อย่างไรก็ตาม กลับมีน้ำท่องเที่ยวจำนวนน้อย

ที่รู้จักหอยมบ้านวังไผ่ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ชาวบ้านขาดองค์ความรู้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดเงินทุนที่จะสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เช่น เสื้อผ้าเด็กในชุมชน ที่จะใช้ต้อนรับนักท่องเที่ยว หรือรูปแบบการสื่อความหมาย เช่น ป้ายต่าง ๆ หรือ คู่มือท่องเที่ยวของชุมชน อีกทั้งยังมีแต่คำอธิบายเป็นภาษาไทย เท่านั้น (ศกชัย ศรีโสภา, 2561) นอกจากนี้ ยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐเท่าที่ควร ดังนั้น แม้ชุมชนจะมีทุนทางวัฒนธรรมที่มีศักยภาพ แต่หากขาดการจัดการการท่องเที่ยวที่ดี รวมทั้งการสนับสนุน ก็อาจทำให้บ้านหอยมวังไผ่เสียโอกาสในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยี่ยมชมได้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ หอยมบ้านวังไผ่ มีทุนทางวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชาวไทยลื้อ มีภูมิปัญญาด้านอาหาร ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีของชาวไทยลื้อ และมีธรรมชาติที่สวยงาม มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ อย่างไรก็ตาม ชาวบ้านยังขาดองค์ความรู้ด้านการจัดการท่องเที่ยว รวมถึงขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ทำให้การจัดการเป็นไปอย่างขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ในส่วนของการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวนั้น พบว่า ชาวบ้านทั้งหมดสนับสนุนการท่องเที่ยวของชุมชน แม้ว่า ชาวบ้านบางส่วนไม่ได้มีส่วนร่วมก็ตาม ทำให้เกิดความสับสนและไม่มีความชัดเจนต่อการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน ถือว่าเป็นชุมชนที่มีศักยภาพในการที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ถ้าได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์พล จันทเพชร และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) เรื่อง การบูรณาการทุนทางวัฒนธรรมสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษา ชุมชนบ้านซากแก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้สกัดประเด็นที่ค้นพบเพื่อนำมาสร้างเป็นมโนทัศน์และสังเคราะห์ออกมาเป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎีภายใต้การบูรณาการทุนทางวัฒนธรรมสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านซากแก้ว ประกอบด้วย 1. เมื่อใดที่เกิดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างชุมชน และหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ 2. เมื่อใดที่ชุมชนมีความเข้มแข็งด้านการบริหารจัดการ จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ 3. เมื่อใดที่ชุมชนเกิดการเรียนรู้และเห็นประโยชน์ต่าง ๆ ร่วมกัน จะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเอกภาพภายในชุมชน 4. เมื่อใดชุมชนเกิดองค์ความรู้และเห็นคุณค่าของทุนวัฒนธรรมท้องถิ่น จะนำไปสู่ความหวงแหนในสิ่งเหล่านั้น และ 5. เมื่อใดที่หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการจัดการทุนวัฒนธรรมท้องถิ่นจะทำให้ชุมชนเกิดความตื่นตัว และสนใจในประโยชน์ของสิ่งเหล่านั้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ อุทิศ ทำหอม และคณะ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทุนทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านตามา จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ชุมชนบ้านตามาได้ร่วมกัน จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ สาธารณะ 6 ไร่ โดยใช้ชื่อว่า ปูลูกป่าคืนแผ่นดิน เน้น การปลูกต้นสัก ต้นยางนา ต้นกล้วย เป็นต้น จากนั้น ได้ขยายไปสู่พื้นที่สาธารณะ 24 ไร่ ชุมชนได้ดำเนิน การไปในระยะหนึ่ง แต่ไม่สามารถดำเนินการให้ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เนื่องจากขาดความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ การ ดูแลรักษาพื้นที่ และปัญหาการเข้าไป



ใช้ประโยชน์ ในพื้นที่ คณะผู้วิจัยจึงร่วมกันวางแผนปฏิบัติการ อย่างมีส่วนร่วม จนได้เกิดแผนปฏิบัติการในพื้นที่ สาธารณะ 24 ไร่ ได้แก่ แผนการจัดการน้ำ แผนการ สร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ชุมชน แผนการสร้างธนาคารปุ๋ยหมักและเมล็ดพันธุ์

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า แม้ว่าชุมชนจะมีทุนทางวัฒนธรรมที่มีศักยภาพ มีการมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง แต่หากองค์ความรู้ต่อการจัดการ ไม่อาจทำให้ประสบผลสำเร็จได้ ต้องอาศัยความช่วยเหลือจาก ผู้มีความรู้ นักวิชาการ และหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุน จึงจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้

สรุปผลการวิจัย

หมู่บ้านห้อยมวังไผ่ มีทุนทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าและมีศักยภาพ มีเอกลักษณ์ที่เป็นเฉพาะอันได้แก่ ภูมิปัญญาทางอาหาร การแปรรูปบุกก้อน บุกก้อน บุกผง, การทำชาผักเร็น ซึ่งมีอยู่ที่ห้อยมบ้านวังไผ่ที่เดียวเท่านั้น, การทำขนมวง ซึ่งเป็นขนมของชาวไทลื้อบ้านวังไผ่โดยเฉพาะ, การทำข้าวซอยน้อยหรือซอยแผ่น เป็นต้น. มีศิลปะการแสดง ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวไทยลื้อ มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น การเดินป่าเพื่อเรียนรู้การหาต้นบุก ซึ่งนำมาเป็นอาหารของชาวบ้านห้อยมบ้านวังไผ่ และเป็นสิ่งที่สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมล่องแพในแม่น้ำกก ซึ่งมีธรรมชาติที่สวยงาม อย่างไรก็ตาม ชาวบ้านยังขาดความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยว เช่น การใช้ระยะเวลาที่นานเกินไปในการล่องแพ การคิดค่าบริการล่องแพที่ไม่เหมาะสม และขาดทักษะการทำแพที่คงทน เป็นต้น

ในส่วนของการมีส่วนร่วมของชุมชนนั้นพบว่า มีชาวบ้านเพียงบางส่วนที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ชาวบ้านทุกคนสนับสนุนและเห็นด้วยต่อการจัดการท่องเที่ยว และอยากมีส่วนร่วม แต่เนื่องจากขาดความพร้อมในการเข้าร่วม เช่น อยากทำโฮมสเตย์ แต่ที่พักไม่มีความพร้อม หรือในกรณีที่บ้านพักมีความพร้อม แต่ก็ไม่มีแรงงานคอยดูแล เป็นต้น

หมู่บ้านห้อยมวังไผ่ เป็นชุมชนที่มีศักยภาพเป็นอย่างมาก และมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ชาวบ้านสนับสนุนและพร้อมให้ความร่วมมือในการพัฒนาเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ชาวบ้านยังขาดองค์ความรู้ต่อการจัดการท่องเที่ยว และ เงินทุนสนับสนุนกิจกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งขาดหน่วยงานที่เข้ามามีบทบาทในการให้ความรู้และพัฒนาชุมชนอย่างจริงจัง ชาวบ้านทำไปด้วยตัวเอง ซึ่งแม้จะมีความตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชน แต่เมื่อขาดปัจจัยและทุนทรัพย์ก็ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างล่าช้า ทั้ง ๆ ที่มีศักยภาพในหลาย ๆ ด้าน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยนี้ได้เพิ่มองค์ความรู้เกี่ยวกับทุนทางวัฒนธรรมและการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยว ของบ้านห้อยมวังไผ่ ชาวบ้านเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน ซึ่งทำให้เห็นโอกาสในการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวของหมู่บ้านต่อไปในอนาคต อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่สำคัญอีกมากมาย ที่ยังต้องพัฒนาด้านการท่องเที่ยว เช่น องค์ความรู้ในการบริหารจัดการของคณะกรรมการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน ทุนทรัพย์ในการพัฒนา เนื่องจากขาดการส่งเสริมจากองค์กรท้องถิ่นเท่าที่ควร ขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ภาครัฐ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มากขึ้นเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อพิจารณาจากทุนทางวัฒนธรรมแล้ว ห้อยมบ้านวังไผ่ ถือว่า มีศักยภาพมาก ไม่ว่าจะเป็นมรดกทางวัฒนธรรม ธรรมชาติที่สวยงาม และกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ อีกทั้ง ยังได้รับความร่วมมือจาก

ชาวบ้านในชุมชนเป็นอย่างดี เพื่อที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมชมมากขึ้น อันเป็นการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยววิถีชุมชนเชียงใหม่. (2551). *กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวิถีไทลื้อบ้านวังไผ่*. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://cbtchiangmai.org/detail.php?id=25>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2536). ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- คัชพล จันทเพชร และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2559). การบูรณาการทุนทางวัฒนธรรมสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษา ชุมชนบ้านซากแก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 10(1), 111-121.
- โครงการพิพิธภัณฑวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ล้านนา สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2551). *ไทยลื้อคือใคร*. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2562, จาก http://www.sri.cmu.ac.th/ethnictai/Lue_PDF/1.pdf
- โครงการพิพิธภัณฑวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ล้านนา สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2551). *การตั้งถิ่นฐานของไทยลื้อในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2562, จาก http://www.sri.cmu.ac.th/ethnictai/Lue_PDF/3.pdf
- ดุจยภาค ปรีชารัชช. (2558). *ความหลากหลายทางชาติพันธุ์กับการอยู่ร่วมกันเป็นประชาคมอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.polsci.tu.ac.th/fileupload/39/58.pdf>
- ธีรภาพ มูลอ้าย. (2557). *ภูมิศาสตร์ไทยเชิงวิเคราะห์: ที่ตั้งของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2562, จาก <https://sites.google.com/site/theeraphop2535/neuxha-bth-reiyn/thi-tang-khxng-prathesthiy>
- นิยพรรณ วรณศิริ. (2540). *มานุษยวิทยาสังคมและวัฒนธรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2556). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ประทีป จันทสิงห์. (2549). การมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ. *เวชสาร*, 30(3), 246-253.
- พัฒน์ บุญรัตนพันธุ์. (2549). *การสร้างพลังชุมชนโดยกระบวนการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: บริษัทเลิฟแอนด์ลิฟเพรส.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). *นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบันในการมีส่วนร่วมของประชาชนในพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศักดิ์โสภณการพิมพ์.
- ศกชัย ศรีโสภ. สัมภาษณ์ 2 พฤศจิกายน 2561.
- สนธยา พลศรี. (2545). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2549). *การบริหารท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.
- สุเทพ สุนทรเกษม. (2548). *ชาติพันธุ์สัมพันธ์ : แนวคิดพื้นฐานทางมานุษยวิทยาในการศึกษาอัตลักษณ์กลุ่มชาติพันธุ์ประชาชาติ และการจัดองค์กรความสัมพันธ์ทางชาติพันธุ์*. กรุงเทพฯ: เมืองโบราณ.



- สุวิไล เปรมศรีรัตน์. (2550). สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาชนบทมหาวิทยาลัยมหิดล. หนังสือพิมพ์ประชาไท:สถานการณ์ทางภาษาในสังคมไทยกับความหลากหลายทางชาติพันธุ์. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2562, จาก <https://prachatai.com/journal/2007/09/14124>
- อุทิศ ทำหอมม พิชิต วันดี, สำราญ ชูระตา. (2558). พุทธทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านตามา จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 11(2), 46-59.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic Research in Psychology. *Qualitative Research in psychology*, 3(2), 77-101.

บทบาทของนักการเมืองกับหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

The Role of Politicians and Good Governance in Local Government Organization

สุพิทักษ์ โตเพ็ง¹, ฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก²

Supitak Torpeng¹, Chantip Chamdrempejsuk²

วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยการอยุธยา¹

Ayutthaya Technological Commercial College¹

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง²

Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University²

Email: pitiemano@gmail.com¹

Received: 2021-09-17; Revised: 2021-09-23; Accepted: 2021-09-25

บทคัดย่อ

สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ นับตั้งแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 และฉบับอื่น ๆ ต่อมา โดยที่มีเจตนารมณ์ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตย กำหนดให้คณะผู้บริหารองค์กรท้องถิ่นหรือผู้บริหารองค์กรท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่น ให้มีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน โดยมีการกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ดังกล่าวเอาไว้คราวละ 4 ปี ทำให้บทบาทของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับแต่งตั้งจากส่วนกลางลดความสำคัญลง และนักการเมืองเข้ามาแทนที่ในการบริหารองค์กรท้องถิ่น และโดยผลนั้นได้ทำให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับนักการเมือง เกิดผลเสียต่อองค์กรท้องถิ่นและประชาชนจากเดิมที่มีปัญหาจากข้าราชการท้องถิ่นหรือปัญหาเชิงโครงสร้างต่าง ๆ อยู่แล้ว เช่น การใช้อำนาจหน้าที่ทุจริต มีผลประโยชน์ทับซ้อน การบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

บทความวิชาการนี้เป็นการอธิบายหลักธรรมาภิบาลกับบทบาทของนักการเมืองในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวทางในการใช้หลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า มาปรับใช้กับนักการเมืองที่บริหารองค์กรส่วนท้องถิ่น เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่ สร้างกลไกสำหรับการตรวจสอบความโปร่งใสของกระบวนการทำงาน ลดปัญหาเกี่ยวกับข้าราชการส่วนท้องถิ่นและช่วยกันประสานประโยชน์ร่วมกันทำให้องค์กรท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เมื่อระบบการบริหารจัดการดีจะช่วยให้การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญตามเป้าหมายของแผนพัฒนา

คำสำคัญ: บทบาทของนักการเมือง, หลักธรรมาภิบาล, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The current situation of Local Government Organization at various levels since the constitution 1997 and other versions. It is intended to Decentralization to Local Government Organizations to enhance democracy. Require the executives of local organizations or executives and member of council to have direct elections of the people. The term of executives is set for a period of 4 years. The role of centrally appointed local government officials has diminished importance and politicians have to replace the administration of local organizations and as a result has caused increasing problems, involving politicians having a negative effect on local organizations and the public. Originally, there were problems from government officials or structural problems, such as: using the power of corrupt authority, conflicts of interest and inefficient management.

This academic article describes good governance principles and the role of politicians in local government organization and guidelines for applying all 6 principles of good governance, namely 1) the rule of law 2) morality 3) accountability 4) participation 5) responsibility and 6) cost – effectiveness or economy. Apply to politicians who run local administrative organizations. To prevent corruption and misconduct in the field, create mechanisms for monitoring process transparency. Reduce problems with local government officials and help coordinate mutual benefits, giving local organizations effective management. When the management system is good, it will help to effectively service the people and help develop the locality to prosper according to the goals of the development plan.

Keywords: The Role of Politicians, Good Governance, Local Government Organization

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย ตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบบประชาธิปไตย ที่ภาครัฐต้องลดการผูกขาดอำนาจจากเดิมที่เคยรวมอยู่ในศูนย์กลาง (Centralization) มาเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization) ลงสู่ชุมชนท้องถิ่นและผ่องถ่ายอำนาจในการตัดสินใจสู่มือของประชาชน โดยมีองค์ประกอบ เช่น เป็นองค์กรนิติบุคคลซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด มีรายได้และงบประมาณของตนเอง มีผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนและมีเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นบุคลากรท้องถิ่นในการสนับสนุนการบริหารงานท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นแหล่งฝึกหัดประชาธิปไตย ในระดับชุมชนท้องถิ่นที่เปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมากที่สุด โดยเฉพาะการที่ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้ง “ผู้บริหารท้องถิ่น” และ “สมาชิกสภาท้องถิ่น” รวมทั้งมีส่วนร่วมในการเสนอการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด (โกวิทย์ พวงงาม, 2563)

ดังนั้นเมื่อมีการเลือกตั้งก็เป็นโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองมาเป็นนักการเมืองเพื่ออาสาทำหน้าที่ในองค์กร โดยมีการกำหนดบุคคลผู้มีคุณสมบัติมีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งและลักษณะต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิสมัครรับเลือกตั้ง ตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นเหล่านี้มีที่มาจากหลายแนวคิดในการลงสมัคร ผู้วิจัยสังเคราะห์แล้วสามารถแบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ดังนี้ 1) กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นที่มีความต้องการส่วนบุคคลที่จะแก้ปัญหาและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นแต่ไม่มีความใกล้ชิดกับกลุ่มอำนาจใด ๆ อาจเป็น นักวิชาการ อดีตข้าราชการ ตัวแทนองค์กรชุมชนหรือตัวแทนกลุ่มเกษตรกรในชุมชน 2) กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับกลุ่มอำนาจทางการเมืองในท้องถิ่น เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน สมาชิกอ.บ.ต และสมาชิก ส.ท. 3) กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับกลุ่มอำนาจทางการเงินในท้องถิ่น เช่น เจ้าที่ดิน เสีย แ้ว และเจ้าของกิจการมีสำนักงานในท้องถิ่นนั้น ๆ 4) กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ทางราชการ เช่น ตำรวจ ทหารและหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่มีสำนักงานในท้องถิ่นนั้น ๆ 5) กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับกลุ่มนักการเมืองระดับสูงในจังหวัด เช่น หัวหน้าแผนของส.ส สมาชิกพรรคการเมือง ส.จ และ ส.ส ข้อสังเกตคือกลุ่มประชาชนที่ 2-5 อาจจะเป็นกลุ่มที่มีอำนาจและผลประโยชน์เดียวกันก็ได้และมีการส่งตัวแทนเข้าสมัครเลือกตั้งรวมกันเพื่อร่วมกันสานผลประโยชน์อย่างลงตัว ทำให้การแข่งขันเลือกตั้งเกิดการผูกขาดได้ และเมื่อเกิดการผูกขาดจะมีผลต่อการบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่าง ๆ ไปในทิศทางใดไม่อาจทราบได้ แต่เมื่อไม่มีกลุ่มอื่นมาคานอำนาจในองค์กรแล้ว การตรวจสอบการทำงานจะขาดประสิทธิภาพ เปิดช่องให้มีการประพฤติมิชอบได้

จากความเป็นมาดังกล่าว ไม่ได้เป็นการยืนยันว่ากลุ่มอำนาจการเมืองที่ผูกขาดเมื่อได้รับเลือกตั้งเข้ามาบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่าง ๆ แล้ว จะสามารถทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าอย่างที่ควรจะเป็น อาจยังเป็นการสร้างปัญหาให้เกิดแก่การบริหารงานองค์กรและประชาชนเพิ่มขึ้นไปอีก แต่ไม่ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจตามระบอบประชาธิปไตย การควบคุมหรือการจัดการกับวงจรอุบาทว์ทางการเมืองเหล่านี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง (ธรรมรัตน์ โพธิ์สุวรรณปัญญา; ปิยลักษณ์ โพธิ์วรรณ และ พรอัมรินทร์ พรหมเกิด, 2562) ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาและนำเอาหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี นั่นคือหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542, 2542) มาเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างนักการเมืองให้บริหารงานท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ลดช่องทางและปิดโอกาสของการทุจริต ลดระบบอุปถัมภ์และการเอื้อผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็นได้ สร้างประโยชน์แก่ท้องถิ่นสูงสุดตามที่ประชาชนได้เลือกเป็นตัวแทนเข้ามาทำหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างดีและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ความเป็นมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

ภายหลังจากที่คณะราษฎรได้ทำยึดอำนาจการปกครองประเทศ โดยทำการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นพระประมุขภายใต้รัฐธรรมนูญ ในปี พ.ศ. 2475 และ 1 ปีต่อมาในรัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนาเป็นนายกรัฐมนตรีได้จัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแรกในประเทศไทย คือ เทศบาล โดยถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตาม



พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการยกฐานะสุขาภิบาลที่จัดตั้งขึ้นตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง โดยมีเหตุผลในการจัดตั้งเทศบาลในประเทศไทยในประเทศไทยมี 3 เหตุผลใหญ่ ๆ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง จัดตั้งเทศบาลเพื่อให้สอดคล้องกับการเมืองการปกครองในระดับชาติที่เป็นประชาธิปไตย กล่าวคือ เมื่อการปกครองในระดับชาติเป็นระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งผู้แทนราษฎรของตนเข้าไปทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และทำหน้าที่ในการบริหารประเทศ มีการแบ่งอำนาจอธิปไตยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ อำนาจในทางนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการ ดังนั้น การปกครองในระดับท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนจึงจำเป็นต้องมีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับระบบประชาธิปไตยในระดับชาติ โดยที่องค์กรเทศบาลเป็นองค์กรทางการเมืองแรกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองได้อย่างเต็มที่ตามหลักการกระจายอำนาจ อีกทั้งยังมีการล้อโครงสร้างของการเมืองในระดับชาติมาจำลองใส่ไว้ในเทศบาลด้วย คือ มีการแบ่งแยกฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภาที่ทำหน้าที่ในการออกเทศบัญญัติออกจากกัน และในทำหน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน (มรุต วันทนการและดร.ณัฏฐ์ มั่นสมิคร, ม.ป.ป.) ต่อมาได้เพิ่มการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาซึ่งเป็นปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ตามลำดับ โดยพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 70 ได้กำหนดให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, ม.ป.ป.)

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีจำนวน 76 แห่ง มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี

2) เทศบาล แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล มีจำนวน 2,472 แห่ง มีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีจำนวน 5,300 แห่ง มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี

4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีอยู่ 2 รูปแบบคือ

(4.1) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหัวหน้าฝ่ายบริหาร และสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี มีความพิเศษอีกประการคือนอกจากจะมีสภากรุงเทพมหานครแล้ว ยังมีสภาเขตอีก 50 เขต ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

(4.2) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีนายกเมืองพัทยาเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี

รวมจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยที่มีการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนทั้งสิ้น 7,850 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

ผู้บริหารท้องถิ่นบริหารงานตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ภายใต้การควบคุมและตรวจสอบโดยสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีรองนายก เลขานุการ

และที่ปรึกษานายกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ช่วยเหลือ ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ นโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่น 2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้บริหาร เลขานุการ และที่ปรึกษาของนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) วางระเบียบเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย 5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจให้ส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือการแบ่งอำนาจการตัดสินใจของงานหรือกิจการสาธารณะที่รัฐส่วนกลางดูแลอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อให้กิจการสาธารณะไปอยู่ในความดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรที่มีกระบวนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นเข้ามา แนวทางการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ 1) การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในขอบเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร 2) การกระจายอำนาจตามการบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือส่วนกลางไปให้บางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแทนต่างหากและอย่างเป็นอิสระจากส่วนกลาง ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่ดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนด ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในขอบเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปีเช่นกัน (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) กล่าวโดยสรุปคือการเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับท้องถิ่นจึงมีคุณประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ 1. แบ่งเบาภาระของรัฐบาล 2. ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ 3. ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน 4. เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาระดับชาติ 5. เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศ เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคมของตนเอง (V-reform, 2555)

บริบททางการเมือง

นักการเมือง (politician) มาจากคำว่า การเมือง (politics) ซึ่งมาจากภาษากรีก คือคำว่า polis แปลว่าเมืองหรือนคร ตามประวัติศาสตร์การปกครองของกรีกในสมัยโบราณนั้นเมืองหรือนครนั้นมีฐานะเป็นรัฐ



(state) หรือที่เรียกว่านครรัฐ เช่น นครรัฐเอเธนส์ นครรัฐสปาร์ตา เมืองหรือนครในสมัยโบราณจึงกลายมาเป็น “รัฐ” ตามความหมายในปัจจุบัน ในนครรัฐเอเธนส์ ถือว่าสังคมคือการเมืองประชาชนทั้งหมดในฐานะที่มีส่วนร่วมในกิจการของรัฐก็คือนักการเมือง (ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์, 2532). พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ระบุว่า “ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง” หมายความว่า (1) นายกรัฐมนตรี (2) รัฐมนตรี (3) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (4) สมาชิกวุฒิสภา (5) ข้าราชการการเมืองอื่นนอกจาก (1) และ (2) ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการการเมือง (6) ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมืองตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (7) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (8) ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล (9) ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ที่มีรายได้หรืองบประมาณไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลักษณะนักการเมืองที่พึงประสงค์ ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการปกครองและการบริหารเข้าใจลึกซึ้งถึงปรัชญาการปกครองแบบประชาธิปไตย มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ฝ่ายมีจริยธรรมและมีศีลธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจริยธรรมและจรรยาบรรณทางการเมือง ไม่ทำลายหลักการปกครองแบบประชาธิปไตย อุทิศชีวิตเพื่อประโยชน์ของสังคมและประเทศชาติ ไม่ฉ้อราษฎร์บังหลวง ไม่มุงกอบโกย ผลประโยชน์โดยใช้ตำแหน่งอำนาจที่ครองอยู่ (ลิขิต ธีรเวคิน, 2543)

นักการเมืองท้องถิ่น

นักการเมืองท้องถิ่นคือ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ทางการเมืองในระดับท้องถิ่น โดยมีความหมาย 2 ความหมาย คือนักการเมืองท้องถิ่นที่ผ่านระบบเลือกตั้งที่ประชาชนเลือกเข้าไปทำหน้าที่แทนตนเองในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งของผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น และอีกความหมายคือนักการเมืองที่เกิดขึ้นจากประชาชนหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เช่น การไปใช้สิทธิเลือกตั้ง การลงชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น การเข้าชื่อถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554) การเมืองท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องของการเข้ามาแสวงหาอำนาจและใช้อำนาจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อผลประโยชน์ของสาธารณะหรือกลุ่มคนเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะบุคคลในท้องถิ่นนั้น ภายใต้บริบทของการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและผลประโยชน์ในท้องถิ่น ดังนั้น นักการเมืองท้องถิ่นคือบุคคลที่เสนอตัวเข้าสู่ระบบการเมืองท้องถิ่น ภายใต้ระบบการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ นักการเมืองท้องถิ่นมีความชอบธรรมในการเป็นตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่แทนประชาชนในท้องถิ่นทั้งการบริหารท้องถิ่น (ฝ่ายบริหาร) และการควบคุมตรวจสอบ (ฝ่ายนิติบัญญัติ) (ณัฐพล ใจจริง, ม.ป.ป.)

โครงสร้างอำนาจในท้องถิ่น

สามารถจำแนกโครงสร้างอำนาจออกเป็น 4 รูปแบบคือ 1) โครงสร้างอำนาจแบบขั้วเดียว 2) โครงสร้างอำนาจแบบสองขั้ว 3) โครงสร้างอำนาจแบบสามขั้ว และ 4) โครงสร้างอำนาจแบบหลากหลายขั้ว (ไอฟาร ถิ่นบางเตียว, 2554)

1) โครงสร้างอำนาจแบบขั้วเดียว อธิบายได้ว่า มักมีชนชั้นนำกลุ่มหนึ่งหรือตระกูลใหญ่หนึ่งเดียวที่รวมตัวกันเหนียวแน่นผูกขาดอำนาจ มีการเชื่อมโยงเครือข่ายอุปถัมภ์และการตัดสินใจของสังคมในทุกเรื่อง ในลักษณะชนชั้นนำนิยมความสัมพันธ์เชิงอำนาจเป็นไปในลักษณะผูกขาดอำนาจทางการเมืองเศรษฐกิจ สังคม

ทั้งในระดับจังหวัดหรือชุมชนท้องถิ่นเพราะมีชนชั้นนำอยู่ชั่วคราวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีกลุ่มมีความเข้มแข็งเหนือกว่ากลุ่มอื่น ๆ มีผู้อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์อย่างกว้างขวางมากมายและมีสายสัมพันธ์แนบแน่นกับข้าราชการในจังหวัดหน่วยงานต่าง ๆ และท้องถิ่นจนกลายเป็นผู้มีบารมีและทรงอิทธิพลทางสังคมและการเมือง เป็นเหตุให้ผูกขาดอำนาจทางการเมืองได้อย่างเบ็ดเสร็จ (Monopolistic Politics) โดยปราศจากคู่แข่งทางการเมืองที่มีศักยภาพที่จะแข่งขันได้อีกทั้งชนชั้นนำลักษณะนี้จะเป็นผู้กุมอำนาจในการตัดสินใจทั้งหมดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โครงสร้างอำนาจท้องถิ่นแบบชั่วคราวนี้ชนชั้นนำของการเมืองระดับชาตินักการเมืองท้องถิ่นผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ จะเป็นเครือข่ายเดียวกันทำให้การบริหารราชการต่าง ๆ หรือการดำเนินกิจกรรมของจังหวัดนั้น ๆ มีเสถียรภาพสูงมีความเป็นเอกภาพและปราศจากความขัดแย้งใด ๆ เพราะเมื่อเกิดปัญหาจะมีผู้ที่คอยจัดการความขัดแย้งให้การบริหารดำเนินการต่อไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว

2) โครงสร้างอำนาจแบบ 2 ชั่ว อธิบายได้ว่า อำนาจทางการเมืองมีลักษณะกระจุกตัวโดยชนชั้นนำเพียง 2 กลุ่ม (ตระกูล) ที่ทรงอิทธิพลทางการเมืองสูงสุดในจังหวัดและกระบวนการทางการเมืองในจังหวัดจึงเป็นการต่อสู้แข่งขันและความร่วมมือกันระหว่าง 2 ชั่วอำนาจลักษณะโครงสร้างอำนาจแบบ 2 ชั่วอำนาจจะมีบทบาทอย่างเข้มข้นของ 2 ตระกูลในทุก ๆ เวทีไม่ว่าจะเป็นการเมืองระดับชาติหรือการเมืองระดับท้องถิ่น โครงสร้างอำนาจท้องถิ่นแบบ 2 ชั่วอำนาจมักมีการต่อสู้แข่งขันระว่างกลุ่มต่าง ๆ ทั้งการเมืองระดับชาติระดับท้องถิ่นหรือความขัดแย้งภายในชุมชนเพราะไม่มีกลุ่มใดมีอำนาจเหนือกลุ่มใดอย่างเด็ดขาด เพราะแต่ละกลุ่มต่างมีฐานะทางเศรษฐกิจการเมืองที่เข้มแข็งมีเครือข่ายทางการเมืองในจังหวัดพอ ๆ กันและเป็นตระกูลที่เครือข่ายอุปถัมภ์เท่า ๆ กัน รูปแบบของการแข่งขันมีทั้งที่สองคนในตระกูลหรือเครือญาติลงสมัครรับเลือกตั้งหรือสนับสนุนทรัพยากรทางการเมืองแก่เครือข่ายทางการเมืองในตระกูล โดยการต่อสู้แข่งขันกันทั้งก่อนการเลือกตั้งและภายหลังจากการเลือกตั้งเช่นในระดับท้องถิ่นกลุ่มหนึ่งได้เป็นฝ่ายบริหารอีกกลุ่มหนึ่งจะได้เป็นฝ่ายสภาเป็นต้นซึ่งมีข้อดีคือทำให้ฝ่ายบริหารและนิติบัญญัติมีการตรวจสอบถ่วงดุลซึ่งกันและกัน

3) โครงสร้างอำนาจแบบ 3 ชั่ว อธิบายได้ว่า มีลักษณะไม่ต่างไปจากโครงสร้างอำนาจแบบ 2 ชั่วแต่เป็นการเพิ่มขึ้นของชั่วอำนาจเป็น 3 ชั่วหรือ 3 ตระกูลที่ทรงอิทธิพลทางการเมืองสูงสุดในจังหวัดอำนาจทางการเมืองภายในจังหวัดอยู่ภายใต้การครอบงำของ 3 ตระกูล ที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมทางการเมืองของประชาชน โดยตระกูลชนชั้นนำทางการเมืองทั้ง 3 ตระกูลได้ผ่านกระบวนการสะสมทุนทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเข้มข้นต่อเนื่องจนเกิดบารมีและอิทธิพลทางการเมืองภายในจังหวัด

4) โครงสร้างอำนาจแบบหลากหลายชั่ว อธิบายได้ว่า มีชนชั้นนำหลายชั่วหรือตระกูลใหญ่หลายตระกูล จนไม่สามารถตกลึกผูกขาดอำนาจที่ชัดเจนแบบบ้านใหญ่ชั่วคราวได้ และการแข่งขันจะไม่มี ความรุนแรงเท่ากับโครงสร้างแบบ 2 หรือ 3 ชั่วอำนาจ เนื่องจากข้อจำกัดในหลายๆ ปัจจัยเช่นบารมีทางการเมืองในจังหวัดยังไม่กว้างขวางพอ กระบวนการสะสมทุนทางเศรษฐกิจและสังคมยังไม่เพียงพอ ความไม่มีเอกภาพในตระกูล ฯลฯ สุดท้ายเพราะอำนาจไม่ได้ถูกผูกขาดอยู่กับชนชั้นนำชั่วคราวใด จึงต้องจับมือกันเป็นพันธมิตรเพื่อรวมตัวกันมาบริหารงานท้องถิ่น

จริยธรรมของนักการเมือง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า จริยธรรม ว่า ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ, ศีลธรรม, กฎศีลธรรม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) โดยมีผู้ขยายความว่า จริยธรรม เป็นเรื่อง



เกี่ยวกับความดีความถูกต้อง เป็นพลังเชื่อมโยงมนุษย์กับมนุษย์และมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกัน โดยทำหน้าที่เป็นพลังกระตุ้นจิตสำนึก(Conscience)ของมนุษย์ให้มีความรู้สึกรับผิดชอบกับพฤติกรรมของตน (ปราชญา กล้าผจญ, 2550)

นักการเมืองไทยมีปัญหาอย่างมากเกี่ยวกับเรื่องของจริยธรรม โดยเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นการเมืองระบอบอุปถัมภ์ทั้งในระดับประเทศและในระดับท้องถิ่น มีการกระทำที่เข้าข่ายผิดทางจริยธรรมทำผิดกฎหมายในการเลือกตั้ง เช่น กลั่นแกล้งคู่แข่งผู้รับสมัครรับเลือกตั้ง การซื้อสิทธิผู้ที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง การลอบสังหารหวัคเนน หรือคู่แข่งผู้รับสมัครรับเลือกตั้ง และเมื่อได้รับเลือกตั้งแล้วก็เข้าไปปฏิบัติหน้าที่ทำให้เกิดปัญหา เช่น มีการขายเสียง หรือทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ การเรียกหาประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยมิชอบ การใช้ระบอบอุปถัมภ์เกิดผลประโยชน์ต่างตอบแทน เป็นเหตุให้รัฐเสียหาย การปกครองไม่มีเสถียรภาพ โดยมาตรการทางการเมือง ดังนั้นในรัฐธรรมนูญหลาย ๆ ฉบับเริ่มตั้งแต่รัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 เป็นต้นมา จึงต้องมีการบัญญัติเรื่องนี้ไว้โดยให้ทราบกัน เช่น ข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมาธิการ พ.ศ.2542 ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรพ.ศ. 2544 ข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวดพิเศษ และล่าสุดคือพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 สรุปความว่าจริยธรรม 7 ประการดังนี้ (รัฐพล ฤทธิธรรมและโพชนม์ จันทรโพธิ์, 2564) 1) ยึดมั่นในสถาบันของประเทศ ได้แก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข 2) ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ 3) กล้าตัดสินใจ และกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม 4) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี และรักษาภาพลักษณ์ ของทางราชการ โดยมาตรฐานดังกล่าวเป็นหลักทั่วไปที่กำหนดให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ของรัฐ นำไปในหน่วยงานนั้น ๆ

ปัญหาของนักการเมืองท้องถิ่น

เนื่องจากจำนวนสมาชิกนักการเมืองท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่าจำนวนของนักการเมืองระดับชาติ ยังมีการกระจายอำนาจมากเกินไป โอกาสการเข้าถึงการเมืองของประชาชนก็จะมีโอกาสสัมผัสสัมผัสกับการเมืองท้องถิ่นได้ทุก ๆ คน ต่างจากนักการเมืองระดับประเทศที่โอกาสเข้าถึงตัวยาก กล่าวได้ว่านักการเมืองในอุดมคติคือบุคคลผู้ซึ่งอาสาเข้ามาทำหน้าที่ที่เสียสละและอุทิศชีวิตส่วนตัวเพื่อรับใช้ประชาชนและประเทศชาติในด้านกิจกรรมทางการเมือง เพื่อยังความยุติธรรมและสันติสุขให้แก่สังคม และพิทักษ์ผลประโยชน์พร้อมกับยังความสมบูรณ์พูนสุขให้แก่ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เมื่อได้รับความไว้วางใจจากประชาชนให้เข้ามาทำงานทางการเมือง ควรทำหน้าที่อย่างเต็มที่เพื่อรับใช้ประชาชนและผลตอบแทนที่นักการเมืองจะได้รับก็คือความศรัทธาและความไว้วางใจของประชาชนท้องถิ่น แต่โลกความเป็นจริงนักการเมืองทุกคนไม่ได้เป็นแบบในอุดมคติ มีทั้งปัญหาเกี่ยวกับจริยธรรมส่วนตัวของนักการเมือง การทุจริตในการเลือกตั้ง การซื้อสิทธิขายเสียงเลือกตั้ง และเมื่อได้รับเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แล้วก็มีปัญหาดังนี้ การใช้อำนาจหน้าที่ของนักการเมืองเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง การทำหน้าที่ไม่โปร่งใสมีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interests) ฯลฯ จากปัญหาการละเมิดจริยธรรมของนักการเมืองและมีลักษณะผลประโยชน์ทับซ้อนของนักการเมืองได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ หลายด้าน ได้แก่ (โฆสิทธ์ แสงกุลส่งและคณะ, 2556)

1) ผลกระทบทางด้านการเมืองและการบริหาร ทำให้ระบบการเมืองขาดความชอบธรรมไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้ระบบการเมืองขาดเสถียรภาพและประสิทธิภาพ ข้าราชการเสียขวัญในการปฏิบัติราชการ จนเป็นเหตุให้ทหารกล่าวหาและมีข้ออ้างในปฏิวัติรัฐประหารล้มรัฐบาล นักการเมืองขาดการยอมรับศรัทธาจากประชาชนและขาดประสิทธิภาพในการบริหารราชการแผ่นดิน ทำให้การพัฒนาทางการเมืองไม่บรรลุผล กลไกของรัฐที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมสูญเสียไป ส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้ขาดทิศทางการพัฒนาประเทศ ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาได้ตามความเป็นจริง เนื่องจากเป็นไปตามความพึงพอใจและผลประโยชน์ของนักการเมือง มีนโยบายหรือมาตรการที่ให้ผลประโยชน์กับผู้ประกอบการบางราย มีการใช้งบประมาณเกินความจำเป็นขาดความเชื่อมั่นจากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ เศรษฐกิจไม่หมุนเวียน การกระจายรายได้ไม่เป็นธรรม

3) ผลกระทบด้านความมั่นคง ทำให้สภาพสังคมไทยในปัจจุบันเสื่อมถอยเข้าสู่ภาวะวิกฤต ดังสะท้อนได้จากปัญหาความรุนแรงทางอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นทางสังคม ปัญหาการขาดความซื่อสัตย์สุจริตและคุณธรรมจริยธรรม ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาความเกียจคร้านความอยากรวยทางลัด ปัญหาขาดการประมาณตนขาดความยับยั้งชั่งใจ มีความฟุ้งเฟ้อฉาบฉวยในสังคม เป็นต้น ซึ่งปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมนี้จะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาคน และสังคมไทยในอนาคต

หลักธรรมาภิบาลกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธรรมาภิบาลไทย

นายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรีของไทย (พ.ศ. 2534 – 2535) เป็นผู้ริเริ่มนำแนวคิดที่ภายหลังเรียกว่า “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) มาใช้ในการบริหารประเทศ ด้วยการยึดมั่นในหลักการและวิธีการทำงานแบบโปร่งใส (Transparency) และสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) (พริยามหาทิตติคุณ, 2561) หลังจากนั้นแนวทางนี้จึงมีความนิยมในวงกว้างที่ผู้บริหารของไทยนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในความหมายของ การปกครองโดยธรรม กรอบการกำกับดูแลที่ดี และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมสามารถตรวจสอบได้ ส่วนเอกชนใช้ในเรื่องบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสามารถช่วยสร้างภาพที่ดีให้องค์กรเหล่านี้ ต่อมาในสมัยนายชวน หลีกภัย (พ.ศ. 2540 – 2543) เป็นนายกรัฐมนตรีครั้งที่ 2 ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และเริ่มมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ 11 สิงหาคม 2542 ซึ่งนับได้ว่าเป็นก้าวแรกหรือเรียกได้ว่าเป็นการวางฐานในการบริหารราชการแนวใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปและพัฒนาการเกี่ยวกับธรรมาภิบาล โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ ประกอบด้วย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542, 2542)

1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม โดยเป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

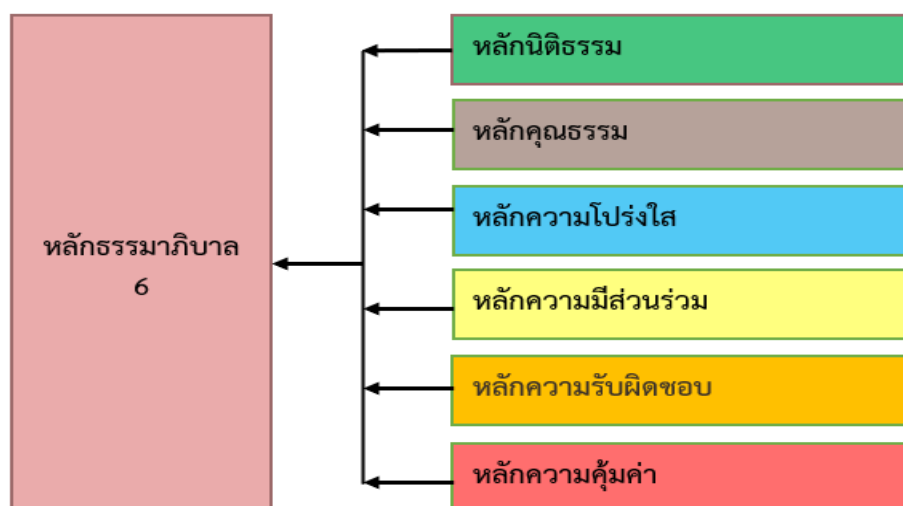
2) หลักคุณธรรม (Ethics) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การรณรงค์ให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีคุณธรรมความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ

4) หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม การรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน



รูปที่ 1 หลักธรรมาภิบาล หลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ

และต่อมาก็ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546) 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ

ได้รับการตอบสนองความต้องการ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แม้ต่อมาจะมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ออกมาอีกฉบับ แต่เจตนารมณ์และแนวคิดของหลัก ธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการก็ยังดำรงอยู่ (สถาบันพระปกเกล้า, 2547)

นักการเมืองท้องถิ่นกับหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นหลักการที่มีแนวทางที่ดีในการบริหารจัดการ เพื่อการปกครองที่เป็นธรรมและทุก ๆ ฝ่ายได้รับผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งการนำมาใช้ในองค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อให้ปรับปรุงระบบให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน มีการตรวจสอบความโปร่งใส การมีสำนึกรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมของประชาชน การคำนึงถึงคนทุกกลุ่ม แล้วแต่วัตถุประสงค์ขององค์กรที่นำมาใช้ปรับปรุงด้านต่าง ๆ ส่วนการนำธรรมาภิบาลมาปรับใช้กับนักการเมืองท้องถิ่นก็ด้วยความคาดหวังเช่นเดียวกับที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้ในหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ที่หวังกับนักการเมืองท้องถิ่นให้บริหารองค์กรอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม ไม่ทุจริตหาผลประโยชน์เข้าตัวเองและพวกพ้อง โดยอธิบายตามหลักธรรมาภิบาล ได้ดังนี้

1) หลักนิติธรรม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวดที่ 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 (6) ที่บัญญัติไว้ว่า “รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินดังต่อไปนี้ (6) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐ ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม” ดังนั้นถือว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญของความเป็นพลเมืองทุกคน นักการเมืองและฝ่ายบริหารทุกระดับจะผูกขาดไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการนิติบัญญัติ การบังคับใช้กฎหมายของฝ่ายบริหาร และในการตีความของฝ่ายตุลาการ การบังคับใช้กฎหมายต้องบังคับใช้อย่างเท่าเทียมกัน การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ต้องไม่ให้เกิดการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลมากเกินไป และไม่บ่อยเกินไปจนเป็นเหตุให้เกิดช่องโหว่ของกฎหมายที่สามารถเกิดการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ปรับปรุงให้ทันสมัยและมีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของประชาชนด้วยกระบวนการอันชอบธรรมภายใต้หลักนิติธรรมและหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมไทย สอดคล้องกับแนวคิดของ (ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร, 2551) ว่าหลักนิติธรรม (Rule of law) คือการมีกฎหมายที่เป็นธรรมกับทุกฝ่ายมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

2) หลักคุณธรรม หลักการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมนักการเมืองคือ การไม่ทำการทุจริต ไม่ทำผิดกฎระเบียบ และไม่ทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณในหน่วยงาน การฉ้อราษฎร์บังหลวงหรือการคอร์รัปชัน ความหมายคือ การทำลาย ทำให้เสียหาย การละเมิดจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย ผลของการคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายต่อองค์กรและประเทศ พฤติกรรมนี้ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของผู้บริหารอย่างมาก โดยก่อนการเลือกตั้งมีการกำหนดคุณสมบัติของนักการเมืองท้องถิ่นที่จะสมัครเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมโดยเฉพาะเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง จะเป็นกลไกในการคัดเลือกลั่นกรองและสนับสนุนให้คนที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณธรรมได้มีโอกาสเข้ามาสู่การเมืองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และป้องกันไม่ให้คนที่ไม่ดีเข้ามาเพื่อบริหารบ้านเมืองต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของมันโอะ กาหลง (2551) เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี โดยพบว่าด้านความรับผิดชอบคุณธรรมและจริยธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง



3) หลักความโปร่งใส เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบความถูกต้องของการบริหารงานองค์กร และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตของนักการเมือง นอกจากจะเป็นการตรวจสอบหน่วยงานและคนในองค์กรเองแล้วยังเป็นการสร้างภาพที่ดีที่ทำให้ประชาชนมองว่าองค์กรมีความน่าเชื่อถือ มีความสุจริต มีระบบการบริหารที่ตรงไปตรงมาสามารถตรวจสอบได้ ไม่มีเงื่อนไข ทุกอย่างที่สามารถตรวจสอบได้และทำให้องค์กรพัฒนาได้ตามเป้าหมาย เพราะการทุจริตในปัจจุบันมีรูปแบบที่ซับซ้อนขึ้น โดยเฉพาะการทุจริตเชิงนโยบายที่ทำให้การทุจริตกลายเป็นความชอบธรรมในสายตาของประชาชน การขาดกลไกการตรวจสอบความโปร่งใสที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะเข้าไปตรวจสอบการทุจริตของบุคคลเหล่านี้ มาตรการที่เสนอได้แก่ จัดตั้งองค์กรอิสระระดับท้องถิ่นเพื่อช่วยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) กับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) ในการตรวจสอบองค์กรท้องถิ่น การส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมกับองค์กรท้องถิ่นในการเป็นตัวแทนคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีเพื่อความโปร่งใสการใช้ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้องค์กรท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ ฯลฯ

4) หลักความมีส่วนร่วม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด ๖ แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 ได้ระบุไว้ว่า “รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมืองและการอื่นใด บรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน” ดังนั้นการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ถูกต้องควรให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างแท้จริง สิทธิของประชาชนในท้องถิ่นทั้งผู้ที่จะต้องรับผลกระทบหรือได้ประโยชน์โดยตรง และประชาชนโดยทั่วไปหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือได้ประโยชน์โดยอ้อมได้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อแสดงให้เห็นการเคารพและยอมรับในสิทธิที่แสดงออกของประชาชน ภาครัฐต้องส่งเสริมหรือออกมาตรการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ดังนั้นนักการเมืองทุกระดับ ควรเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในแนวทางนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ถวิลวดี บุรีกุล, 2549) ที่สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะรากฐานของระบอบประชาธิปไตย เป็นการส่งเสริมธรรมาภิบาล และมีส่วนร่วมสร้างประชาธิปไตยในประเศที่ยั่งยืน การมีส่วนร่วมของประชาชนยังถือเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างหน่วยงานรัฐและประชาชน การจะปฏิรูปการเมืองจึงต้องเริ่มจากการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเมืองทุกระดับ

5) หลักความรับผิดชอบ ในประเทศไทยหลักการรับผิดชอบทางการเมืองอย่างน้อยในเชิงรูปแบบเริ่มปรากฏพร้อม ๆ กับการเกิดขึ้นของประชาธิปไตยรัฐสภา ไม่ว่าจะเป็นการลาออก การยุบสภา การขอโทษ การถูกลงโทษ เป็นต้น ตัวอย่างข้างต้นเป็นเพียงปลายเหตุของหลักคิดที่ว่านักการเมืองจะต้องรับผิดชอบต่อประชาชน ในระดับองค์กรพรรคการเมืองจึงมีอำนาจกำหนดมาตรการว่าด้วยการรักษาวินัยของพรรคการเมืองได้ด้วย เช่น ในกรณีที่สมาชิกพรรคการเมืองกระทำการฝ่าฝืนข้อบังคับของพรรค พรรคการเมืองอาจกำหนดโทษแก่สมาชิกผู้นั้นได้ โทษที่กำหนดอาจเป็นการเตือน การตำหนิ การกำหนดโทษปรับเป็นเงิน การให้พ้นจากตำแหน่งในพรรค การห้ามมิให้ดำรงตำแหน่งในพรรคในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง การตัดสิทธิบางประการในฐานะสมาชิกพรรค ตลอดจนมาตรการขั้นรุนแรงที่สุด คือ การขับออกจากพรรคการเมือง ซึ่งโทษต่าง ๆ

ที่กล่าวมานี้จะต้องมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในข้อบังคับของพรรคการเมือง (วรเจตน์ ภาคีรัตน์, 2555) แต่นักการเมืองท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่ได้สังกัดพรรคการเมืองเหมือนนักการเมืองระดับประเทศ วิธีการนี้จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม ซึ่งนอกจากความรับผิดชอบในหน้าที่งานและผลงานแล้ว ยังรวมถึงการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะและประชาชนในเรื่องการปฏิบัติตัวต่อสาธารณะและประชาชน ทั้งในเรื่องการวางตัวให้เหมาะสมกับฐานะตำแหน่ง การแสดงเคารพในความคิดเห็นของประชาชน การมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงความพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบ

6) หลักความคุ้มค่า หลักการนี้ต้องมีการทำอย่างมีระบบตั้งแต่การวางแผนงาน การนำไปปฏิบัติและการประเมินผล โดยเป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร มีความประหยัด มีความสมเหตุสมผล มีความคุ้มค่าต่อโครงการที่ลงทุนงบประมาณและก่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมีแนวทางการบริหารอธิบายได้ ดังนี้ 1) การประหยัด หมายถึง (1.1) การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม (1.2) การไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ (1.3) การมีผลผลิตหรือบริการได้มาตรฐาน (1.4) การมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน (1.5) การมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ 2) การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง (2.1) มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (2.2) มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (2.3) มีการใช้ผลตอบแทนตามผลงาน 3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง (3.1) การมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย (3.2) การมีการเน้นผลงานด้านบริการ (3.3) การมีการประเมินผลการทำงาน (3.4) ผู้บริหารระดับสูงมีสถานะผู้นำ (ถวิลวดี บุรีกุล, 2546)

สรุป

หลักธรรมาภิบาลจัดเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในปัจจุบัน เป็นทั้งหลักการ กระบวนการและเป็นเป้าหมายไปในตัวโดยมุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสนใจถึงเรื่องของประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล 6 ข้อ คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้กับนักการเมืองที่บริหารองค์กรส่วนท้องถิ่น เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่ สร้างกลไกสำหรับการตรวจสอบความโปร่งใสของกระบวนการทำงาน ลดปัญหากับข้าราชการส่วนท้องถิ่นและช่วยกันประสานประโยชน์ร่วมกันทำให้องค์กรท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เมื่อระบบการบริหารจัดการดีก็จะช่วยให้การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญตามเป้าหมายของแผนพัฒนา

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาบทบาทของนักการเมืองกับหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ข้อเสนอดังนี้

1) รัฐบาลควรกำหนดคำจำกัดความของหลักธรรมาภิบาลให้เป็นกรอบแนวคิดเดียวกันเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในทิศทางที่กำหนด จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า แต่ละองค์กรท้องถิ่นหรือหน่วยงานให้ความหมายของหลักธรรมาภิบาลไม่ตรงกัน ทำให้ผู้ที่ผู้ที่ทำแผนว่าจะนำไปใช้ในความหมายไหน ทำให้ไม่เป็นเอกภาพ



2) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีการอบรมสัมมนาองค์ความรู้หลักธรรมาภิบาลให้แก่ นักการเมืองท้องถิ่นหลังจากการได้รับการเลือกตั้ง ทั้งนี้พบว่า นักการเมืองยังขาดความรู้ความเข้าใจหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและไม่สามารถนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ครบทุกหลักการ ทำให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและการบริหารงานขาดประสิทธิภาพ

3) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรมีการอบรมสัมมนาองค์ความรู้หลักธรรมาภิบาลให้แก่ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยพบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจหลักธรรมาภิบาลและไม่สามารถนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ครบทุกหลักการ ทำให้การร่วมทำงานกับนักการเมืองท้องถิ่นขาดประสิทธิภาพ

4) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรมีการอบรมสัมมนาองค์ความรู้หลักธรรมาภิบาลให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น โดยพบว่า ประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจหลักธรรมาภิบาลและไม่สามารถนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมตรวจสอบการดำเนินงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2563). *คู่มือการเลือกตั้งท้องถิ่นสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์สำนักงานประเทศไทย.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *สรุปข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2564, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>
- โฆสิตีฐ์ แสงกุลสงและคณะ. (2556). *ข้อเสนอการเสริมสร้างจริยธรรมของนักการเมืองเพื่อการป้องกันการทุจริตในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.
- ณัฐพล ใจจริง. (ม.ป.ป.). *นักการเมืองท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2564, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=นักการเมืองท้องถิ่น>
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2549). *การมีส่วนร่วมของประชาชน 2489 - 2549 ในการเมืองการปกครองไทยในรอบ 60 ปี แห่งการครองสิริราชสมบัติของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2546). *ธรรมาภิบาล: หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2564, จาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ธรรมาภิบาล%3A_หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่
- ธรรมรัตน์ โพธิ์สุวรรณปัญญา, ปิยลักษณ์ โพธิ์วรรณ และพรอัมรินทร์ พรหมเกิด. (2562). การสร้างฐานอำนาจของผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 20(ฉบับพิเศษ), 143-256.
- ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์. (2532). *ปัญหาการเมืองไทยในปัจจุบัน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (ม.ป.ป.). *การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2564, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น>

- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). *การเมืองท้องถิ่น: การเมืองของใครโดยใครเพื่อใคร*. กรุงเทพมหานคร: จตุพรดีไซด์. 2554.
- ปราชญา กล้าผจญ. (2549). *คุณธรรมจริยธรรมผู้นำรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-16. (2546, 9 ตุลาคม).
- พริยา มหากิตติคุณ. (2561). ความเป็นผู้นำของนายอานันท์ ปันยารชุน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต*, 14(1), 9-30.
- มันโชะ กาหลง. (2551). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุระสมิแล อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี. การศึกษาอิสระ* รบ.ม.(การปกครองท้องถิ่น). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- มรุต วันทนากร และดรุณี หมั่นสมัคร. (ม.ป.ป.). *ประวัติและพัฒนาการของเทศบาล*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2564, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=เทศบาล>
- ราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2564, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- รัฐพล ฤทธิธรรมและโพชนม์ จันทร์โพธิ์. (2564). ภาวะผู้นำและมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้บริหารสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศ*, 8(4), 20-34.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง. หน้า 24-31. (2542, 10 สิงหาคม).
- ลิขิต อีร์เวคิน. (2543). *การเมืองการปกครองไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2555). *บทบาทและอำนาจหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภาในการรักษาวินัยพรรคการเมืองและการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้แทนปวงชน: รายงานการศึกษาวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
- ศรีพัชรา สิทธิกำจร แก้วพิจิตร. (2551). *การใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2547). *วัดระดับการบริหารจัดการที่ดี*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- V-reform. (2555). *ประเด็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2564, จาก <http://v-reform.org/wp-content/uploads/2012/08/reviewการกระจายอำนาจ.pdf>

การศึกษาระบบการบริหารจัดการภาวะวิกฤตและรูปแบบการจัดการโรคอุบัติใหม่ (Covid-19) ในเขตจังหวัดปทุมธานี

Study of crisis management system and Model for Management of Emerging Diseases (Covid-19) in Pathum Thani Province

กัณท์ณวิรัช สืบศักดิ์

Kannawarit Suepsak

สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมสังคมมหาวิทยาลัยรังสิต

Leadership in Society, Business and Politics College of Social Innovation, Rangsit University, Thailand

E-mail: kwang.ss.j.pt@gmail.com

Received: 2021-07-08; Revised: 2021-09-24; Accepted: 2021-09-25

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการจัดการการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ (Covid - 19) และ 2) ระบบการบริหารจัดการภาวะวิกฤต โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ข้อมูลเอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 25 คน วิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร/สิ่งพิมพ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปแบบพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลจากภาคสนาม โดยใช้การเปรียบเทียบเหตุการณ์และสรุปอุปนัย

ผลการวิจัย พบว่า

1) การจัดการการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ (Covid - 19) ของจังหวัดปทุมธานี ยึดหลักนโยบายและคำสั่งการของผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานีเป็นหลัก ซึ่งดำเนินการภายใต้มาตรการในทางกฎหมาย และมาตรการด้านสาธารณสุข เน้นการค้นหาผู้ติดเชื้อ การตรวจสอบ ควบคุม และดูแลสถานที่ประกาศปิดหรือสถานที่ที่ได้รับการผ่อนคลาย การตั้งจุดคัดกรองเพื่อจำกัดการนำเชื้อเข้าไปในพื้นที่ การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และคำแนะนำประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับวิธีป้องกันโรคที่ถูกต้อง และการจัดตั้งทีมงานในการดำเนินงานควบคุมและป้องกันโรค

2) ระบบการบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคอุบัติใหม่ (Covid - 19) ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีเกิดจากการดำเนินงานร่วมกับแบบบูรณาการในหลายภาคส่วน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามพื้นที่ แต่ทั้งหมดก็อยู่ภายใต้ประกาศของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีการดำเนินการขับเคลื่อนตามนโยบายหรือคำสั่งการในการเฝ้าระวัง ควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคในสถานการณ์ปัจจุบัน และมีการเตรียมความพร้อมในทุกภาคส่วนทั้งบุคลากร ความรู้ทางวิชาการ และการทำแผนรับมือภายในหน่วยงาน

คำสำคัญ: ระบบการบริหารจัดการ, โรคอุบัติใหม่, ภาวะวิกฤต

Abstract

The purpose of this study is to study 1) the outbreak of emerging infectious diseases (COVID-19) management model and 2) emerging infectious diseases (COVID-19) crisis management system. This study used qualitative research comprising of documentary research Participant observation and In-depth interview with 25 key informants. Analyze document/publication information, used the analytical method and the description summary. Analyze data from the field, by comparing events and inductive summaries.

The results of the study revealed the following:

1) the Outbreak of Emerging Infectious Diseases (COVID-19) management in Pathum Thani province. Adhere to policies and orders of the governor of Pathum Thani as the main. Which is carried out under legal measures and public health measures. Focusing on finding infected people, examining, controlling and maintaining places, announcing closures, or relaxing places. Setting a screening point to limit infection in the area. Cleaning of public areas including risk communication and publicize knowledge and advice to people in the area on the correct methods of disease prevention and the establishment of a team in the implementation of disease control and prevention.

2) the Outbreak of Emerging Infectious Diseases (COVID-19) Management System in Pathum Thani province. Is due to integrated operations in many sectors. Which will vary depending on the area. But all are under the announcement of the Ministry of Health. With the implementation of the surveillance policy or command. Control and prevent the spread of disease in the current situation. And preparedness in all sectors including personnel Academic knowledge. And making a response plan within the agency.

Keywords: Management System, Emerging Diseases, Crisis

บทนำ

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19 ย่อมาจาก Coronavirus Disease 2019) องค์การอนามัยโลกได้ประกาศว่า การระบาดครั้งนี้เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of Concern : PHEIC) และคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติได้มีมติให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

ประเทศไทย พบผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายแรกในวันที่ 8 มกราคม 2563 ซึ่งเป็นผู้เดินทางจากประเทศจีน (อนุตรา รัตน์นราทร, 2563) และเกิดการแพร่ระบาดเป็นวงกว้างจากประชากรภายในประเทศด้วยกัน ปัจจุบันประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อสะสมจำนวน 26,561 ราย รักษาหายเป็นปกติ จำนวน 26,540 คน



เสียชีวิต 85 ราย และมีผู้ป่วยเฝ้าระวังที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค จำนวน 6,890 ราย (กรมควบคุมโรค, 2564 ข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม 2564) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้รัฐบาลกำหนดมาตรการเร่งด่วนในการควบคุมและป้องกันโรคโควิด 19 และเมื่อสถานการณ์แพร่ระบาดมีความร้ายแรงมากขึ้น รัฐบาลจึงประกาศใช้พระราชกำหนดบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และออกข้อกำหนดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และมาตรา 11 แห่งพระราชกำหนดบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เพื่อควบคุมสถานการณ์และจำกัดพื้นที่การแพร่ระบาด และประสานงานในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ออกคำสั่งโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 35 (1) แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 พิจารณาสั่งปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคเป็นการชั่วคราว เช่น สถานบันเทิง ผับ สถานบริการ และสปา ฯลฯ ทั้งการปิดช่องทางการเข้าสู่ราชอาณาจักร การห้ามกักตุนสินค้าในสถานการณ์วิกฤตและขอยกเว้น รวมทั้งห้ามมิให้มีการชุมนุมหรือการทำกิจกรรม ในสถานที่แออัด อีกทั้งห้ามบุคคลใดทั่วประเทศ ออกนอกเคสสถาน (เคอร์ฟิว) ระหว่างเวลา 22.00 - 04.00 น. และมีประกาศหลายฉบับอย่างต่อเนื่อง (พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548, 2563) ซึ่งในแต่ละพื้นที่ภูมิภาค แต่ละจังหวัด มีระบบและมาตรการในการรับมือสถานการณ์โควิด 19 ที่แตกต่างกันตามบริบทของแต่ละพื้นที่ แต่สิ่งที่เหมือนกันคือการดำเนินการให้สอดคล้องกับประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ซึ่งบริบทระบบและมาตรการที่ต่างกันนี้เอง ส่งผลให้บางพื้นที่ประสบความสำเร็จในการควบคุมป้องกันโรคโควิด 19 หรือ Covid-2019

จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นศูนย์กลางสำคัญทางเศรษฐกิจ การคมนาคม และการท่องเที่ยว และมีความหนาแน่นของประชากรสูง ถือเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคอย่างรวดเร็ว การควบคุมโรคอย่างทันเวลาและจำกัดการชุมนุมของประชาชนมีความเพื่อไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดขยายไปในวงกว้าง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการโรคติดต่อกรุงเทพมหานคร จังหวัดปทุมธานี จึงแปลงนโยบายของรัฐบาลมาปฏิบัติ โดยออกเป็นประกาศมาตรการควบคุมโรคและประกาศปิดกิจการและกิจกรรมบางอย่างที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดซึ่งสอดคล้องกับของรัฐบาล และกำชับหน่วยงานในสังกัด ดำเนินตามนโยบายควบคุมและป้องกันโรคระบาดของจังหวัดและนำมาตราการที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงระบบการบริหารจัดการภาวะวิกฤตและรูปแบบการจัดการโรคอุบัติใหม่ (Covid-19) ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อสามารถนำแนวทางที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในพื้นที่เขตจังหวัดปทุมธานีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

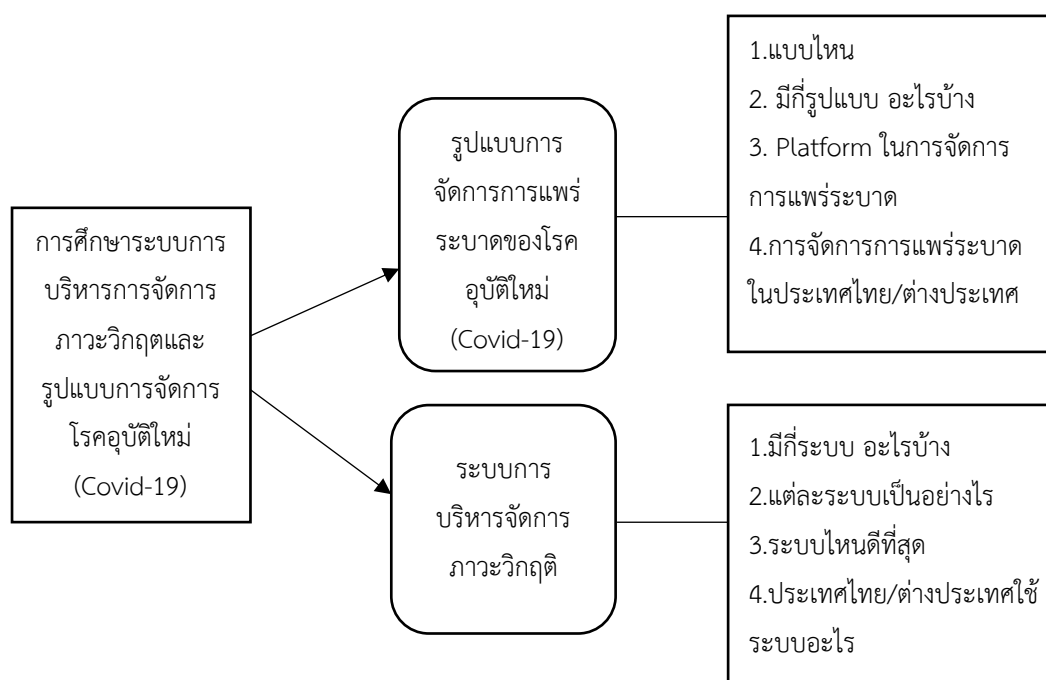
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ (Covid - 19) จังหวัดปทุมธานี
- 2) เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาระบบการบริหารการจัดการภาวะวิกฤติ และรูปแบบกระบวนการจัดการสถานการณ์การแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา 19 หรือ โควิด 19 (Covid 19) ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยวิเคราะห์แนวทางและข้อปฏิบัติตามประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ตามข้อกำหนดความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งศึกษาการจัดการสถานการณ์การแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา หรือ โควิด 19 (Covid 19) ที่ทางกระทรวงสาธารณสุข และกรมควบคุมโรคกำหนดขึ้น ทั้งรูปแบบการจัดเตรียมสถานที่ทั้งภายนอกและภายในสำหรับใช้เป็นที่ควบคุมและป้องกันโรคระบาดไวรัส รวมทั้งข้อปฏิบัติและข้อเสนอแนะในการเฝ้าระวังตนเองให้แก่ประชาชนเพื่อป้องกันการติดเชื้อจากการแพร่ระบาด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย ข้อมูลเอกสาร (documentary research) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน และบริหารจัดการงานภาวะวิกฤติโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) จำนวน 25 คน ได้แก่ แพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่งานควบคุมโรคติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์กักกัน ผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา และอาสาสมัครสาธารณสุข

สำหรับเอกสารที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย 1. เอกสารชั้นต้น (primary source) ได้แก่ ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 มาตราการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด คำสั่ง ข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ รวมถึงเอกสารของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

2. เอกสารชั้นรอง (secondary source) ได้แก่ งานเขียน บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร / สิ่งพิมพ์
- 2) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม
- 3) การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เครื่องมือออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์ (Online Electronics) เช่น การสัมภาษณ์แอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ เช่น วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference Application), ทางโทรศัพท์ เป็นต้น

4) การบันทึกเสียง

5) การบันทึกภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การตรวจสอบความตรง (Validity) การตรวจสอบความตรงของข้อมูลที่ได้รวบรวมได้ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านข้อมูล (Validity) เป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มีความเชื่อมั่นอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันว่าข้อมูลที่มาจากแหล่งที่ต่างกันแล้ว ยังคงมีความเหมือนกันและสม่ำเสมอหรือไม่ ทั้งนี้แหล่งข้อมูลที่ถูกกล่าวมา ได้แก่ แหล่งบุคคล สถานที่ และเวลา

2) ด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลระหว่างผู้วิจัยในการจดบันทึกภาคสนาม และการบันทึกเสียงว่าข้อมูลที่ได้รับยังคงมีความเหมือนกันหรือไม่

3) ด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) เป็นการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ วิธีในประเด็นเดียวกัน ได้แก่ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เครื่องมือออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์ (Online Electronics) เช่น การสัมภาษณ์แอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ เช่น วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference Application), ทางโทรศัพท์ เป็นต้นและการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) วิเคราะห์เอกสาร / สิ่งพิมพ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปแบบพรรณนา
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลจากภาคสนาม โดยใช้การเปรียบเทียบเหตุการณ์และสรุปอุปนัย

ผลการศึกษา

รูปแบบการจัดการการแพร่ระบาดของติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในจังหวัดปทุมธานี

รูปแบบการจัดการการแพร่ระบาดของติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในจังหวัดปทุมธานียึดหลักนโยบายและคำสั่งการของผู้ว่าราชการ เป็นหลัก ซึ่งดำเนินการภายใต้มาตรการในทางกฎหมาย และมาตรการด้านสาธารณสุข

1. มาตรการในทางกฎหมาย มาตรการในทางกฎหมายเป็นมาตรการหนึ่งที่จะบังคับใช้ให้ประชาชนที่ไม่ให้ความร่วมมือในการป้องกันและควบคุมโรคปฏิบัติตามได้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องสำคัญนำมาเป็นเครื่องมือในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ได้แก่ พ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ.2558 ซึ่งมีหลักการทั่วไปเพื่อป้องกันและควบคุมโรคติดต่อทุกชนิดที่เกิดกับคนไม่ว่าจะเกิดขึ้นในประเทศหรือติดต่อมาจากต่างประเทศก็ตาม โดยมีมาตรการต่าง ๆ สอดคล้องกับหลักวิชาการในด้านการป้องกันและควบคุมโรคในด้านการสาธารณสุข เช่น การกักกัน การแยกกัก เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การป้องกันและควบคุมโรคโควิด-19 มีประสิทธิภาพ จึงต้องอาศัยมาตรการทางกฎหมายเข้ามาช่วย

2. มาตรการในทางสาธารณสุข ได้แก่ การใช้วิชาการในด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ มาป้องกันและควบคุมโรคนี้ เช่น การนำหลักการป้องกันและควบคุมโรคทั่วไป การตรวจ การรักษา หรือการใช้วัคซีนป้องกัน

โดยมาตรการการรับมือสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 2 มาตรการหลัก คือ มาตรการเชิงรุก และมาตรการเชิงรับ

1. มาตรการเชิงรุก จังหวัดปทุมธานีได้ดำเนินการมาตรการเชิงรุกในการควบคุมและป้องกันโรคระบาด ดังนี้

1.1 ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี โดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดปทุมธานี แปลงนโยบายของรัฐบาลมาปฏิบัติ โดยประกาศมาตรการควบคุมโรคและประกาศปิดกิจการและกิจกรรมบางอย่างที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาด และกำชับหน่วยงานในสังกัด ดำเนินตามนโยบายควบคุมและป้องกันโรคระบาดของจังหวัดปทุมธานีอย่างเคร่งครัด

1.2 บูรณาการความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน เตรียมความพร้อมด้านเวชภัณฑ์และการรักษา

1.3 บูรณาการความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ในการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 และสร้างความรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ประชาชน

1.4 บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งทีมแพทย์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และโรงพยาบาลในเครือข่าย โดยจัดตั้งทีมสำรวจไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ของจังหวัดปทุมธานี เพื่อค้นหาหรือติดตามผู้ที่สัมผัสผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เช่น การคัดกรองเชิงรุกในวงกว้าง การตรวจหาเชื้อเพิ่มเติมในกลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการคล้ายไข้หวัดใหญ่ และผู้ป่วยปอดอักเสบ

1.5 ให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มาช่วยคัดกรองกลุ่มเสี่ยงและผู้เดินทางมาจากนอกพื้นที่ โดยอสม. จะลงพื้นที่เคาะประตูบ้าน ทำการซักประวัติ สอบถามข้อมูลการเดินทางเบื้องต้น และให้ความรู้แก่ประชาชน แล้วรายงานกลับไปยังเจ้าหน้าที่หรือทีมดำเนินการต่อไป

1.6 ดำเนินการแจกจ่าย เจลล้างมือ และหน้ากากอนามัย ให้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

1.7 การสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรับรู้เรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคลและการรักษาระยะห่าง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ระบาด รวมถึงแจ้งเตือนการระบาดในวงกว้าง ให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง



2. มาตรการเชิงรับ จังหวัดปทุมธานีได้ดำเนินการมาตรการเชิงรับในการควบคุมและป้องกันโรคระบาด ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ปฏิบัติงานตามนโยบายควบคุมและป้องกันโรคระบาดของจังหวัดปทุมธานีอย่างเคร่งครัด

2.2 บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งทีมแพทย์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และโรงพยาบาลในเครือข่าย ทำการเฝ้าระวัง ค้นหา และตรวจหาผู้ติดเชื้อสอบสวนโรคจากกลุ่มเสี่ยง อย่างต่อเนื่อง

2.3 การจัดหาพื้นที่ควบคุมโรค (Local Quarantine) กักกันกลุ่มเสี่ยง และผู้เดินทางกลับมาจากต่างประเทศหรือผู้เดินทางข้ามจังหวัดที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ เพื่อเฝ้าดูอาการเป็นเวลา 14

2.4 จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินโรคโควิด-19 (Emergency Operation Center, EOC)

2.5 การตั้งจุดตรวจคัดกรองการเดินทางเข้าจังหวัดปทุมธานีร่วมกับกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี เพื่อเฝ้าระวังโรคหรือสังเกตอาการผู้เดินทางและพฤติกรรมเสี่ยงต่อการติดต่อโรค จำนวนทั้งสิ้น 4 จุด

2.6 การระดมออกฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในพื้นที่ต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีรถและเจ้าหน้าที่ตระเวนฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อตามชุมชน หมู่บ้าน ถนน วัด โรงเรียน ตลาดนัด สุเหร่า หรือมัสยิด รวมทั้งพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ

2.7 เน้นย้ำมาตรการป้องกันแก่สถานที่เสี่ยงต่าง ๆ ที่มีการรวมตัวของผู้คน เช่น ตลาด โรงงาน โดยการเว้นระยะห่างหรือจำกัดจำนวนคนในแต่ละพื้นที่ การสวมใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลา การล้างมือทุกครั้งหลังสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ ที่อาจมีการปนเปื้อน เช่น ลิฟต์ลูกบิด ราวบันได เป็นต้น

ระบบการบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในพื้นที่

ระบบการบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในพื้นที่กรณีศึกษาเกิดจากการดำเนินงานร่วมกับแบบบูรณาการในหลายภาคส่วน ภายใต้ประกาศของกระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงกลาโหมให้มีการดำเนินการขับเคลื่อนตามนโยบายหรือคำสั่งการในการเฝ้าระวัง ควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีการเตรียมความพร้อมในทุกภาคส่วนทั้งบุคลากร ความรู้ทางวิชาการ และการทำแผนรับมือภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีมาตรการเยียวยาที่พร้อมรองรับ หรือสนับสนุนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ระบบการบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในพื้นที่ถือเป็นระบบที่สอดคล้องกับมาตรการที่สั่งการมาในระดับผู้บริหาร โดยมีการกักตัวหลังจากการเดินทางมาจากต่างประเทศ หรือพื้นที่เสี่ยง การติดตามผู้เดินทาง มีการดูแล และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว ดูแลตนเอง ด้วยการบูรณาการร่วมกันในหลากหลายหน่วยงานในการบริหารจัดการสถานการณ์โรคในพื้นที่

ตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข ถือเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนระบบบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในพื้นที่ โดยมีมาตรการให้อาสาสมัครสาธารณสุขเข้าร่วมคัดกรอง ให้ความรู้ แจกวัสดุหรืออุปกรณ์ในการป้องกันโรคโดยเป็นการดำเนินการด้วยการเดินเคาะประตูบ้านประชาชนในเขตรับผิดชอบของตน และรายงานผลไปยังเจ้าหน้าที่ที่มอบหมาย เพื่อเฝ้าระวังและเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ระบบการบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในหน่วยงาน จะมีความสอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ในระดับพื้นที่โดยการดำเนินงานภายใต้กรอบนโยบายหรือคำสั่งการของกระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงกลาโหม ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการทำงาน และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนโดยมีการจัดทำแผนการดำเนินการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค และแผนการกำหนดหน้าที่ของแต่ละภาคส่วนเพื่อให้การสนับสนุนประชาชน และบุคลากรในพื้นที่ให้ได้รับความปลอดภัย มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ และแนะนำการปฏิบัติตัว รวมถึงมีการดำเนินงานเชิงรุกโดยมีเป้าประสงค์เพื่อการส่งเสริม ควบคุม และป้องกันโรคในพื้นที่

อภิปรายผล

1) การจัดการการแพร่ระบาดของติดเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) เขตจังหวัดปทุมธานี

การจัดการการแพร่ระบาดของติดเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ในจังหวัดปทุมธานี ยึดหลักนโยบายและคำสั่งการของผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี เป็นหลัก ซึ่งดำเนินการภายใต้มาตรการในทางกฎหมาย และมาตรการด้านสาธารณสุข เน้นการค้นหาผู้ติดเชื้อ เช่น การคัดกรองเชิงรุกในวงกว้าง การตรวจสอบ ควบคุม และดูแลสถานที่ประกาศปิดหรือสถานที่ที่ได้รับการผ่อนคลาย การตั้งจุดคัดกรองเพื่อจำกัดการนำเชื้อเข้าไปในพื้นที่ การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสารความเสี่ยง และประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และคำแนะนำประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับวิธีป้องกันโรคที่ถูกต้อง และจัดตั้งทีมงานในการดำเนินงานควบคุมและป้องกันโรค ประกอบไปด้วย หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริพงศ์ รักใหม่, เยาวภรณ์ เลิศกุลทาทนน์ กาญจนนา แสนนออน และกรกช มนตรีสุขศิริกุล (2560) ศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจโรงแรม ผลการศึกษาพบว่าการจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจโรงแรม ก็คือการสร้างความตระหนักแก่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องในการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและขั้นตอนการจัดการภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญต่อการวางแผน การซักซ้อม และการสื่อสารระหว่างเกิดวิกฤต

2) ระบบการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค

ระบบการบริหารจัดการในพื้นที่จะมีความแตกต่างกันไปแต่ทั้งหมดย่อมอยู่ภายใต้กรอบนโยบายที่รัฐบาลกำหนด สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารสั่งการ การกระจายอำนาจการสั่งการ และความรวดเร็วในการบริหารจัดการสถานการณ์โรคในภาวะวิกฤต มีการเตรียมแผนรับมือในหน่วยงานแต่ละระดับต่าง ๆ ทั้งระดับจังหวัด โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจให้กับประชาชนในพื้นที่ภายใต้สถานการณ์นี้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์ (2552) ศึกษากลยุทธ์การบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้บังคับบัญชา พบว่าเมื่อเกิดวิกฤต ผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม ภาวะวิกฤตในบางครั้งสามารถหลีกเลี่ยงได้หากธุรกิจนั้นมีระบบการควบคุมอย่างเหมาะสมการบริหารภาวะวิกฤตมีวัตถุประสงค์คือ (1) ป้องกันการเกิดวิกฤต (2) หากเกิดขึ้นแล้วต้องรีบกำจัดวิกฤตนั้นให้หมดไปให้เร็วที่สุดและจำกัดความเสียหาย และ (3) หลังจากนั้นต้องสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับองค์กรอีก



ครั้ง สำหรับแผนการรับภาวะวิกฤตนั้นต้องมีการเตรียมการไว้ล่วงหน้าให้พร้อมในรูปแบบที่เข้าใจและนำไปใช้ได้ง่าย เมื่อเกิดวิกฤตผู้นำองค์กรจำเป็นต้องสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพโดยให้ข้อมูลทั้งหมดต่อสื่อมวลชนอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา รวดเร็วและทันสถานการณ์ภายใต้เหตุการณ์ที่สับสน นอกจากนั้นผู้บริหารต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีที่มีความพร้อมอยู่เสมอ มีเวลาให้เพียงพอและต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ได้รวมทั้งการสร้างกิจกรรมดี ๆ ให้กับผู้บริหารและสังคมอยู่เสมอด้วยเพื่อการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีไว้ล่วงหน้าช่วยให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเป็นการลดความรุนแรงของปัญหาลงได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอก 2 ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นกรณีระบาดเป็นกลุ่มก้อนใหญ่ โดยมีปัจจัยการระบาดมาจากการลักลอบเดินทางเข้า-ออกประเทศไทยผ่านด่านชายแดนหรือผ่านธรรมชาติ ซึ่งสะท้อนการทำงานของภาครัฐที่หละหลวม เนื่องจากรัฐบาล ในฐานะที่ควบคุมสั่งการกลไกทุกหน่วยงานราชการ หากเข้มงวดตั้งแต่ระดับนโยบายไปถึงภาคปฏิบัติ โอกาสที่จะเกิดช่องโหว่ให้เกิดการลักลอบเข้าเมืองคงไปได้ยาก อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นว่าประเทศยังขาดการดำเนินมาตรการป้องกันโรคอย่างเคร่งครัด ดังนั้น เพื่อให้การเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ในจังหวัดปทุมธานีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรยกระดับมาตรการให้เข้มงวด รัดกุม มากขึ้น เช่น คุมเข้มการคัดกรองเข้าใช้บริการสถานที่ต่าง ๆ ต้องสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้ง สแกนคิวอาร์โค้ดชัชชนะ เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันประชาชนเริ่มให้ความสำคัญน้อยลง และควรเน้นย้ำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้เพิ่มความถี่ในการออกตรวจตราเพื่อป้องปรามให้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคอย่างเคร่งครัด โดยดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ และเน้นย้ำให้ทุกภาคส่วน ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้ง สวมใส่ 100 % ให้ใช้ชีวิตตามปกติ ไม่ประมาท และเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างต่อเนื่อง

2. หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบ / ออกแบบ / หาแนวทางในการดำเนินงานการจัดการพัฒนาระบบ และได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน พร้อมทั้งนำรูปแบบดังกล่าวไปขยายผลการดำเนินงานไปในพื้นที่อื่น ๆ ได้

3. ได้นำรูปแบบระบบการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุม ดังกล่าวนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติให้เกิดกระบวนการจัดการสุขภาพในพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

4. เกิดภาคีเครือข่ายความร่วมมือการทำงานต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนขององค์กรหน่วยงานต่าง ๆ

5. นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการเผยแพร่แบบต่าง ๆ ต่อภาครัฐ หน่วยงานองค์กรท้องถิ่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และต่อสาธารณชนหลากหลายกลุ่ม เพื่อเผยแพร่ในวงการวิชาการ หรือให้หน่วยงานรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประกอบการตัดสินใจสร้างนโยบายเตรียมรับมือต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพในภาคประชาชนต่อความรู้สึก ผลกระทบ และการเตรียมความพร้อมรับมือสถานการณ์การระบาดของโรค
2. ควรมีการขยายผลไปยังการมีส่วนร่วมในภาคประชาชนต่อการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค เพื่อศึกษาระบบของชุมชนในการบริหารจัดการโรคภายใต้กรอบนโยบายที่ถูกต้องกำหนดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานสถานการณ์ โควิด 19. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2564, จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2564, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER28/DRAWER068/GENERAL/000000/00000518.PDF>
- พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548. (2563). สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2564, จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/laws/laws_08.pdf
- ศูนย์บริหารจัดการสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดปทุมธานี. (2564). ประกาศ/คำสั่ง จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2564, จาก http://www.pathumthani.go.th/new_web/covid/
- ศิริพงศ์ รักใหม่ เยาวภรณ์ เลิศกุลทวนนท์ กาญจนา แชนนอน และกรกช มนตรีสุขศิริกุล. (2560). การจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจโรงแรม (Crisis Management in Hotel Business). *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(1), 345-354.
- อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2552). กลยุทธ์การบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้บังคับการ. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 32(122), 8-18.
- อนุดรา รัตนนราทร. (2563). รายงานผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): ผู้ป่วยรายแรกของประเทศไทยและนอกประเทศจีน. *วารสารสถาบันบำราศนราดูร*, 14(2), 116-123.

**การบริหารจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**
**The Management on Security Measures of Ayutthaya Provincial
Land Transport Office**

ณัฐกนต์ ตันมา¹, สหพัฒน์ หอมจันทร์²

Nattakon Tanma¹, Sahaphat Homjan²

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัย โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Master of public Administration Program in Security Management Royal Police Cadet Academy, Thailand

Email: siamsafetyassociation33@gmail.com

Received: 2021-07-07; Revised: 2021-09-25; Accepted: 2021-09-27

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การบริหารจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 66 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการรายงาน ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ 2) การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มาตรฐานการปฏิบัติเมื่อเกิดการละเมิดการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับ การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ และ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, มาตรการรักษาความปลอดภัย, สำนักงานขนส่ง

Abstract

This research aimed to study: 1) the management of Ayutthaya Provincial Land Transport Office. 2) the Management on Security Measures of Ayutthaya Provincial Land Transport Office. This was the quantitative research. The Samples included executives, civil servants, and officers of the Ayutthaya Provincial Land Transport Office, totaling 66 persons, The research tool is questionnaire, and statistical analysis includes frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that: 1) the management of Ayutthaya Provincial Land Transport Office was at high level in overall. When considering each aspect and sorting from high average to low, found that the budget was highest average, with a high average level. Followed by reporting, coordination, planning, command or administration, human resource and organizational, respectively. 2) the management on security measures of the Ayutthaya Provincial Land Transport Office was at moderate level. When considering each aspect and sorting from high average to low, found that security about people was highest average, with a high average level. Followed by the Code of Conduct, the average was moderate, Electronic Confidential Information Security Standards, Confidential Information Security Standards, On-site Security and Security Standards in Secret Meeting, respectively.

Keywords: Management, Security Measures, Land Transport Office

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างให้ความสำคัญกับมาตรการรักษาความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมในเรื่อง บุคคล ข้อมูลข่าวสาร สถานที่ และการประชุมลับ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการ เพื่อสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยให้เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การสร้างความตระหนักรู้ของบุคลากรในองค์การที่มีต่อความมั่นคงปลอดภัย ความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรในองค์การถือว่าเป็นอันตรายต่อการดำเนินองค์การไปสู่การบรรลุเป้าหมายเป็นอย่างมาก ดังนั้นการบริหารจัดการมาตรการเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์การ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี และคณะ, 2560) ทั้งนี้เพราะความสามารถทางด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยขององค์การช่วยให้ประชาชนผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า เกิดความเชื่อมั่นว่าองค์กรสามารถคุ้มครองดูแลปกป้องทรัพย์สินและชีวิตของผู้ที่มาใช้บริการได้ ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ เกิดความเชื่อมั่นถ้าองค์การได้มีการจัดการความมั่นคงปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก รวมถึงงานด้านใบอนุญาตขับรถและด้านทะเบียนและภาษีรถ ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการพัฒนาในทุกด้านโดยเน้นความ มีมาตรฐาน



การบริการ และความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างมากคือ ความปลอดภัยของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ เนื่องจากระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีมาตรการในการดูแลรักษาความปลอดภัย หรือมีระบบการบริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยที่ดี (สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2559)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยนำแนวคิด POSDCoRB มาเป็นแนวทางประเมินการบริหารจัดการ เพื่อให้เป็นประโยชน์และใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหา พัฒนาการบริหารจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาการจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อการวิเคราะห์ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ 2.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

โรบบิน และเดเซนโซ (Robbins and DeCenzo, 2004) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ว่าการบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ ที่กำหนดทิศทางการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) หมายถึงการตัดสินใจอย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติการได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการ ต้องมีทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลควบคู่กันไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555: 140) ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ว่า การบริหาร จัดการ เป็นกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามขั้นตอนการบริหารคือ การวางแผน (Planning) การบริหารจัดการองค์การ (Organizing) การชี้นำ (Leading) การควบคุม (Controlling)

สัมพันธุ์ ภูไพบูลย์ (2550: 18) กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารหรือการจัดการไว้ว่าการบริหารหรือการจัดการมีความสำคัญต่อมนุษย์ต่อองค์กรและต่อประเทศในหลายด้าน ดังนี้

1. การบริหารหรือการจัดการถูกพัฒนาคู่กับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และช่วยให้มนุษย์อยู่อย่างผาสุก
2. จำนวนประชากรของแต่ละประเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นผลทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญและขยายงานด้านการบริหารหรือการจัดการให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

3. การบริหารหรือการจัดการเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

4. การบริหารหรือการจัดการเป็นกรรมวิธีสำคัญที่จะนำโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้าแบบไร้พรหมแดนในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. การบริหารหรือการจัดการ มีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในสังกัดฉะนั้นความสำเร็จของการบริหารหรือการจัดการขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรมเทคโนโลยี และการเมือง

6. ชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในครอบครัวหรือสำนักงานย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารหรือการจัดการอยู่เสมอดังนั้น การบริหารหรือการจัดการเป็นเรื่องที่น่าสนใจมีอิทธิพลและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างฉลาด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารจัดการคือกระบวนการในการดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ซึ่งกิจกรรมนั้นต้องประกอบด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้กิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าประสงค์ที่หน่วยงานตั้งไว้ ทั้งนี้ต้องมีผู้ทำหน้าที่เป็นคนสั่งการหรือตัดสินใจที่เรียกว่าผู้นำและมีคนปฏิบัติซึ่งคือผู้ตามหรือแนวร่วมที่สำคัญผู้ที่ทำหน้าที่สั่งการต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการสั่งเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกันนั่นเอง

รุ่งอรุณ เกื่อนใหญ่ (2553) วิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับของกระบวนการบริหารกับประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ใน 7 ด้าน ระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าการวางแผนอยู่ในระดับสูงที่สุด และการจัดงบประมาณมีค่าต่ำที่สุด (2) ระดับประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ใน 4 ด้าน พบว่าระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากซึ่งพบว่าความร่วมมือของชุมชนอยู่ในระดับสูงที่สุด และหลักสูตรที่เหมาะสมมีค่าต่ำที่สุด จากงานวิจัยสรุปได้ว่ากระบวนการบริหารทั้ง 7 ด้าน ให้ความสำคัญกับการวางแผนเพราะเป็นหัวใจของการบริหารจัดการทุกอย่างต้องมีการวางแผนมาเป็นอันดับแรกเสมอ ส่วนด้านประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ใน 4 ด้าน ให้ความสำคัญกับความร่วมมือของชุมชนมากที่สุด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

พรชัย ชันดี (2553) กล่าวว่าทฤษฎีการป้องกันเชื่อว่ามนุษย์จะกระทำการใด ๆ ต้องมีการคำนึงถึงผลลัพธ์ของการกระทำก่อนที่จะมีพฤติกรรมอันนั้น ดังนั้นจึงสามารถป้องกันบุคคลไม่ให้กระทำผิดได้ หากมีกฎหมายที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม ซึ่งหมายรวมถึงมีอัตราโทษรุนแรง ลงโทษรวดเร็วและผู้กระทำผิดกฎหมายมีโอกาสถูกจับสูง ซึ่งจะเห็นได้ว่าทฤษฎีนี้เป็น รากฐานในการบัญญัติกฎหมายและเป็นหลักปรัชญาในการบริหารงานยุติธรรมทางอาญาของหลายประเทศ โดยในเนื้อหาสาระของทฤษฎีนี้จะเกี่ยวข้องกับ

กระบวนการตัดสินใจของบุคคลว่าจะประกอบอาชญากรรมหรือไม่ หากคิดว่าโทษที่จะได้รับเมื่อถูกจับกุมมากกว่าความสุขที่จะได้จากการกระทำผิด บุคคลนั้นก็จะไม่เลือกที่จะประกอบอาชญากรรมนั้น

อัปสร โพธิ์ทอง (2554) กล่าวว่า แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ เช่น กฎ ระเบียบ บุคลากร อุปกรณ์ การออกแบบ สถาปัตยกรรม และกลยุทธ์เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมหรือ อันตรายอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นโดยใช้อุปกรณ์ต่าง เช่น Alarm Batter เพื่อการควบคุม กล้องวงจรปิด ระบบ ICT ลำแสงอินฟราเรดที่ใช้เตือนภัยในพื้นที่เสี่ยงต่อความปลอดภัย ซึ่งโดยรวมแล้วอุปกรณ์ต่าง ๆ จะช่วยชะลอเหตุหลังจากนั้นตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่จึงจะตามเข้ามาช่วยควบคุมดูแล กลยุทธ์ของการป้องกันต่าง ๆ มีการจัดการผ่านการออกแบบภายใน และนอกอาคาร รวมทั้งพื้นที่ห้องต่าง ๆ Perimeter Control มี 2 ประเภท คือภายในและภายนอก โดยการควบคุมภายนอก เน้นที่การให้สังคมหรือสิ่งรอบตัวมีส่วนร่วมในการระวังป้องกัน ส่วนภายในเกี่ยวข้องกับการจัดการของผู้เป็นเจ้าของสถานที่ เช่นที่จอดรถก็ถือเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่จะต้องดูแล ควรจัดให้อยู่ในที่ที่เหมาะสม ปลอดภัย เพราะเป็นจุดที่พวกอาชญากรมักก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ

นงลักษณ์ แทนบุญ (2560) ได้ศึกษาความพร้อมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำเทคโนโลยีในการพิสูจน์ตัวตนจากข้อมูลชีวมิติ มาใช้ในการรักษาความปลอดภัยโรงพยาบาล ภูมิพลอดุลยเดช โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความพร้อมปัจจัยที่มีอิทธิพลและแนวทางของการนำเทคโนโลยีในการพิสูจน์ตัวตนจากข้อมูลชีวมิติมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช และผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า โรงพยาบาลควรปรับปรุงเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยบุคลากรส่วนใหญ่ไม่รู้จักเทคโนโลยีพิสูจน์ตัวตนจากข้อมูลชีวมิติผู้ทรงคุณวุฒิสนใจและเห็นด้วยที่จะนำมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาล ซึ่งความพร้อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญคือ นโยบายของผู้บริหาร และงบประมาณความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงด้านการรักษาความปลอดภัยโดยรวมมีความคิดเห็นควรปรับปรุง และความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมและแนวทางในการนำเทคโนโลยีพิสูจน์ตัวตนจากข้อมูลชีวมิติ พบว่าโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชมีความพร้อมของการนำเทคโนโลยีในการพิสูจน์ตัวตนจากข้อมูลชีวมิติมาใช้ในการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านสภาพการรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยเกี่ยวกับความพร้อมมีอิทธิพลการนำเทคโนโลยีในการพิสูจน์ตัวตนจากข้อมูลชีวมิติมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบเทคโนโลยีพิสูจน์ตัวตนจากข้อมูลชีวมิติที่ควรนำมาใช้ 3 อันดับแรก คือ เครื่องสแกนลายนิ้วมือ เครื่องสแกนม่านตา และเครื่องสแกนใบหน้า

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 78 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 66 คน การคำนวณขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรคำนวณขนาดตามวิธีของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1975)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อสอบถามการบริหารจัดการด้านมาตรการการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ มาตรการการรักษาความปลอดภัย จากทฤษฎี หนังสือวารสาร งานวิจัยต่าง ๆ เพื่อวางแผนการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและสร้างแบบสอบถามขึ้น ซึ่งแบ่งเป็นแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ลักษณะคำถามแบบปลายปิดจำนวน 4 ด้าน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน (Planning) 2) ด้านการจัดองค์การ (Organizing) 3) ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing) 4) ด้านการอำนวยความสะดวกหรือสั่งงาน (Directing) 5) ด้านการประสานงาน (Co-ordinating) 6) ด้านการรายงาน (Reporting) และ 7) ด้านการงบประมาณ (Budgeting) ลักษณะคำถามแบบปลายปิดจำนวน 35 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด 6 ด้าน คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ และมาตรฐานการปฏิบัติเมื่อเกิดการละเมิดการรักษาความปลอดภัย จำนวน 30 ข้อ ใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) ซึ่งแบบสอบถามจะเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อศึกษาการบริหารจัดการด้านมาตรการการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอหนังสือจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจถึงสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยใช้เวลาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลทั้งหมด 30 วัน
4. ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล
5. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลการบริหารจัดการและการบริหารจัดการด้านมาตรการการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$, $SD.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการรายงาน ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับโดยมีรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 1 การบริหารจัดการ สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

การบริหารจัดการสำนักงานขนส่ง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	SD.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการวางแผน	3.86	0.51	มาก	4
2. ด้านการจัดองค์การ	3.40	0.60	ปานกลาง	7
3. ด้านการบริหารบุคคล	3.59	0.57	มาก	6
4. ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ	3.60	0.65	มาก	5
5. ด้านการประสานงาน	3.93	0.71	มาก	3
6. ด้านการรายงาน	4.02	0.69	มาก	2
7. ด้านงบประมาณ	4.03	0.76	มาก	1
รวม	3.78	0.50	มาก	

ด้านการวางแผน พบว่า การบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า ปฏิบัติงานตามแผนและนโยบายที่วางไว้ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ การวางแผนโครงการแผนปฏิบัติการรวมทั้งวิธีปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างชัดเจน และด้านการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการจัดองค์การพบว่า การบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการจัดองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.40$, $SD.=0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า กำหนดหน้าที่ขอบเขตงาน มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ การกำหนดกฎระเบียบต่างๆ ในการบริหารจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยที่สอดคล้องกับกฎหมาย การจัดรูปแบบองค์กรมีความชัดเจนตามแผนการจัด องค์การ และการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา ตามลำดับ

ด้านการบริหารบุคคลพบว่าการบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการบริหารบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=33.59$, $SD.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนา และการใช้บุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ การเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพ ในการทำงานของบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมและฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแนวทางการรักษาความปลอดภัย และจัดเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยตามตำแหน่งที่ระบุไว้ในแผนบุคลากร และตรงตามความสามารถเฉพาะส่วนบุคคลตามลำดับ

ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ พบว่า การบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการสั่งการหรืออำนวยการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=33.60$, $SD.=0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำหรือมีความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ การจัดระบบสื่อสารและการสร้างเครือข่ายภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน และการวินิจฉัยสั่งการและการควบคุมบังคับบัญชาบุคลากรให้ปฏิบัติงานชัดเจนเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านการประสานงานพบว่าการบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=33.93$, $SD.=0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า การขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาและซักถามงานด้านต่าง ๆ ได้โดยตรง ด้วยวิธีการติดต่อที่มีประสิทธิภาพรวมถึงรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก จัดให้มีแผนผังและกำหนดหน้าที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อนและการประสานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ตามลำดับ

ด้านการรายงาน พบว่า การบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=34.02$, $SD.=0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ และเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า การรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยตามความเป็นจริงอย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ การกำหนดการเสนอผลการรายงานเป็นช่วงระยะเวลาที่แน่นอน เพื่อป้องกันการรายงานซ้ำซ้อนไม่เป็นระบบ ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการรายงานและการประเมินผลงานด้านการรักษาความปลอดภัย และมีการรายงานความก้าวหน้าปัญหาอุปสรรค ด้านการรักษาความปลอดภัย เพื่อประโยชน์ในการติดตามการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ตามลำดับ

ด้านงบประมาณ พบว่า การบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x}=34.03$, $SD.=0.76$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดสรรงบประมาณด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ จัดทำแผนการใช้งบประมาณและดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายด้านการงบประมาณมีความชัดเจนและปฏิบัติได้ และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารงานด้านการรักษาความปลอดภัย มีระเบียบปฏิบัติชัดเจน ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัด

พระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=33.22$, $SD.=0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มาตรฐานการปฏิบัติเมื่อเกิดการละเมิดการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับ การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านเป็นดังนี้

ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล พบว่า การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=33.58$, $SD.=0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า มีการกำหนดพื้นที่เข้าถึงของบุคคลภายนอกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลผู้มาใช้บริการ บุคลากรทุกคน มีส่วนร่วมในการระแวดระวังความปลอดภัย และมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการป้องกันความปลอดภัยร่วมกัน ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับ พบว่า การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=33.12$, $SD.=0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บข้อมูลทำลายข้อมูลตามระเบียบมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดชั้นความลับของข้อมูล และการเปิดเผยข้อมูลเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารลับทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=33.20$, $SD.=0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารลับทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานต้องมีการลงทะเบียนระบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาคือ ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ มีระบบสำรองข้อมูลลับทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกจัดเก็บในสถานที่ปลอดภัย และมีการตั้งรหัสผ่านการใช้งานข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

ด้านการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ พบว่า การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=33.09$, $SD. =0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า มีการติดตั้งอุปกรณ์ถังดับเพลิงฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน มีรั้วรอบขอบชิด มีการติดตั้งอุปกรณ์หรือสัญญาณเตือนภัยและมีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยเช่นกล้องวงจรปิด ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ พบว่า การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=33.09$, $SD. =0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า ห้ามนำเครื่องมือสื่อสาร วัสดุอุปกรณ์ บันทึกภาพบันทึกเสียงเข้าสถานที่ประชุม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาคือบุคลากรไม่นำข้อมูลในการประชุมลับเผยแพร่ มีการกำหนดพื้นที่หวงห้ามสำหรับบุคคลภายนอกหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง และมีการตรวจสอบข้อมูลบุคคลที่เข้าร่วมประชุมลับ ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติเมื่อเกิดการละเมิดการรักษาความปลอดภัย พบว่า การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านมาตรฐานการปฏิบัติเมื่อเกิดการละเมิดการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=33.27$, $SD. =0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า มีระบบการตรวจจับการบุกรุกโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีระบบการสื่อสารที่ติดต่อได้ง่ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีระบบการควบคุมการเข้าออก และมีการซักซ้อมแผนเมื่อเกิดภัยต่าง ๆ ตามลำดับ

อภิปรายผล

1) การบริหารจัดการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการรายงาน ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ เป็นไปตามทฤษฎีการบริหารงานจัดการ POSDCoRB ของ กุลลิคและเออร์วิค (Gulick and Urwick, 1997) หากการบริหารจัดการมีการดำเนินการตามลำดับขั้นได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การบริหารบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Co-ordination) การรายงาน (Reporting) และการจัดทำงบประมาณ (Budgeting) ที่ดีย่อมให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เกษม นครเขตต์ (2551: 35) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารมีความจำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มคนในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของกลุ่มบุคคล หากผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถในการบริหารแล้วความสำเร็จของกิจการนั้น ๆ ย่อมเป็นไปได้ยากการบริหารและการจัดการคือการคาดการณ์และการวางแผนไว้ล่วงหน้า การสั่งการ การจัดหน่วยงาน การประสานงาน และการควบคุมงาน กระบวนการบริหารเป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน เพราะการบริหารเป็นระบบสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การที่ผู้บริหารจะต้องถือปฏิบัติ หรือกระบวนการบริหารคือ วิถีทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ กระบวนการบริหารประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ หลายประการ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบคือ ภาวะความรับผิดชอบที่ผู้บริหารทุกองค์การ การปฏิบัติทุกครั้งให้ได้มาซึ่งความถูกต้อง ความมีระเบียบ ความมีประสิทธิภาพของหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน งบประมาณ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการ

ประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการรายงานผลการ ปฏิบัติงาน ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ และด้านการจัดองค์การ

2) ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มาตรฐานการปฏิบัติเมื่อเกิดการละเมิดการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการประชุมลับ ซึ่งการรักษาความปลอดภัย แนวคิดในเรื่องการรักษาความปลอดภัย ได้มีการพัฒนาขึ้นจากหลักพื้นฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคน การจัดหาวิธีการไม่ว่าจะเป็นในทาง Active หรือ Passive ต่างก็มีความมุ่งหมายเพื่อความปลอดภัย (Bentham, 2553) มาตรการด้านระบบการรักษาความปลอดภัยต้องมีความเหมาะสมและขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยเลื้อนล้อ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่วางแผนการขนส่งทางบกและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสาขา และสถานีขนส่ง และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2559) แต่มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอภาระงาน สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของหัวหน้ากลุ่มงาน และผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานขนส่งจังหวัดอยุธยา นอกจากนี้อัตราการมาใช้บริการของประชาชนต่อวันมีจำนวนมาก จึงส่งผลให้การจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ รัตนศักดิ์ รุ้ยรัมย์ และอำนวยการ คำตื้อ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาควิชาวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า บุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ มีความเห็นโดยรวมว่าการบริหารจัดการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ไม่มีระเบียบขั้นตอน การให้บริการไม่ชัดเจนส่งผลให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่มีระเบียบวินัย ไม่มีการชี้แจงข้อมูล ด้านนโยบายและด้านการรักษาความปลอดภัยให้บุคลากรทุกฝ่ายได้รับทราบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ด้านการวางแผน (Planning) ผู้บริหาร ควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างชัดเจนควรมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนอย่างชัดเจน รวมทั้งวิธีปฏิบัติการไว้ล่วงหน้า ให้ละเอียดและชัดเจน และให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโดยมีเป้าหมายร่วมกัน

ด้านการจัดองค์การ (Organizing) ฝ่ายบริหารควรกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing) ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยตามตำแหน่งที่ระบุไว้ในแผนบุคลากร และตรงตามความสามารถเฉพาะส่วนบุคคล

ด้านการสั่งการและอำนวยการ (Directing) ผู้บริหารควรมีการวินิจฉัยสั่งการและการควบคุมบังคับบัญชาบุคลากรให้ปฏิบัติงานชัดเจนเหมาะสม

ด้านการประสานงาน (Co-ordinating) ผู้บริหารควรจัดให้มีแผนผังและกำหนดหน้าที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน มีการประสานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ด้านการรายงาน (Reporting) ผู้บริหารควรมีการรายงานความก้าวหน้าปัญหาอุปสรรค ด้านการรักษาความปลอดภัย เพื่อประโยชน์ในการติดตามการแก้ไขปัญหาล่วงหน้า

ด้านงบประมาณ (Budgeting) ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารงานด้านการรักษาความปลอดภัย มีระเบียบปฏิบัติชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วมศึกษาความต้องการและการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการจัดการมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการบริหารจัดการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2559). *แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก*. กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *หลักการบริหารงานสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- ไกล่รุ่ง ระเบียบโอษฐ์. (2558). *กลยุทธ์การจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามแนวพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัยเสณัฐ พรหมศรี, สุจิรา ไชยกุลสินธุ์ และวรัญญา แก้วเชือกหนัง. (2560). *การพัฒนาเกณฑ์การประเมินมาตรการทางด้านการรักษาความปลอดภัยสำหรับหน่วยงานภาคเอกชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- นงลักษณ์ แทนบุญ. (2560). *ความพร้อมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำเทคโนโลยีในการพิสูจน์ตัวตนจากข้อมูลชีวมิติมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติวิทยาศาสตร์). โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- พรชัย ชันตรี. (2553). *ทฤษฎีและงานวิจัยทางอาชีววิทยา*. กรุงเทพฯ: บุ๊คเน็ต.
- รัตนศักดิ์ รุ้ยწყงค์และอานวย คำตื้อ. (2557). *การดำเนินงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. *ศรีนครินทร์เวชสาร*, 29(4), 383-388.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2555). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สัมพันธ์ ภูไพบูลย์. (2550). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พิกษ์อักษร.

สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2559). *แผนปฏิบัติการ. พระนครศรีอยุธยา: สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.*

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2552). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552.* กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

อัปสร โพธิ์ทอง. (2554). *การพัฒนาคุณภาพให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพเพื่อการส่งเสริม ท่องเที่ยว.* กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.

Barnard, C. I. (1972). *The Functions of the Executives.* Boston: Harvard University.

Bartol, K. M., & Martin, D. C. (1997). *Management.* (2nd ed.). New York: McGraw – Hill.

Bateman, T.S., & Snell, S. A. (1999). *Management: Building Competitive Advantage.* (4th ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.

Buchanan, D., Huczynski, A. (1997). *Organizational behavior: and introductory text.* London: FT Prentice Hall.

มาตรการทางกฎหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างบริษัทผู้รับประกันภัย

Regulation of Sharing Information of the insured between Insurance Companies

อรอนงค์ ประจักษ์ศิลป

Onanong Prajaksin

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

Faculty of Law Assumption University, Thailand

Email: oprajaksin@hotmail.com

Received: 2021-08-21; Revised: 2021-09-27; Accepted: 2021-09-28

บทคัดย่อ

เนื่องจากปัญหาการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันระหว่างผู้รับประกันภัย ประเทศไทยไม่ได้มีมาตรการหรือกฎหมายรองรับให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย การแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้รับประกันภัยจึงไม่สามารถทำได้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะทำให้ผู้รับประกันภัยสามารถรู้ข้อมูลเบื้องต้นของผู้เอาประกันภัยได้ และนำมาประกอบการตัดสินใจที่จะเข้ารับทำประกันภัย โดยนอกจากนี้ยังมีขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ การเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัยจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยอีกด้วย

ผู้วิจัยจึงเห็นควรกำหนดมาตรการหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยโดยให้สำนักงานกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นองค์กรที่จะดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้เอาประกันภัย

ผลของการศึกษากฎหมายของประเทศอังกฤษมีการวางหลักเกณฑ์การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ดูแลด้านประกันภัยและยังมีหลักเกณฑ์ที่กำหนดถึงการควบคุมธุรกิจประกันภัยว่าต้องจัดเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัยและยังมีแผนพัฒนาการประกันภัย มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (IAIS Insurance Core Principles : ICPs) ที่มีหลักเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน

คำสำคัญ: การแลกเปลี่ยนข้อมูล, ผู้เอาประกันภัย, บริษัทผู้รับประกันภัย

Abstract

According to the issue of sharing information between the insured and insurers, there is no measures or laws to support sharing of insured's information in Thailand, so the exchange of the insured's information seems impossible. Sharing information will allow the insurer to acknowledge the basic information of the insured and make the decision to undertake the insurance. Moreover, there will be the scope of collecting of the insured's important information. That information will be collected with the insured's consent as well.

Therefore, the researcher realized that it would be appropriate to prescribe measures or rules for sharing of the insured's information under the supervising from the Office of Insurance Commission, to be the organization to oversee sharing of insured's information with the insured's confident boost.

The result of the study presented that British's law has established rules for sharing of information between insurance authorities. Moreover, there are rules that regulate the insurance business for collecting the insured's information. Also, there is insurance's development plan called The IAIS Insurance Core Principles (ICPs), which is the clear standard of sharing of information between authorities.

Keywords : Sharing Information, Insured, Insurance Companies

บทนำ

ในธุรกิจประกันภัยในปัจจุบันมีรูปแบบของการประกันภัยหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้เลือกทำประกันภัยในรูปแบบที่เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น ธุรกิจประกันภัยจึงเกิดการแข่งขันมากขึ้น มีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง อีกทั้งในด้านของการตลาดจำนวนมากและยังมีลูกค้าเพิ่มขึ้นจำนวนมาก นั่นก็คือผู้เอาประกันภัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ถ้าหากเราสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างบริษัทรับประกันภัยได้ ย่อมเกิดประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัย จะเป็นการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ประกันภัยก่อนที่จะเข้าทำสัญญาประกันภัย

เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่ได้มีมาตรการในการรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ถ้าเราต้องการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยเราจะต้องมีมาตรการรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยและต้องมีหน่วยงานที่กำกับดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย อีกทั้งข้อมูลของผู้เอาประกันภัยที่เราจะนำมาแลกเปลี่ยนจะต้องมีขอบเขตของข้อมูลที่ชัดเจนว่าข้อมูลอะไรบ้างที่ผู้รับประกันภัยจะจัดเก็บจากผู้เอาประกันภัยแล้วนำข้อมูลของผู้เอาประกันภัยไปแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับประกันภัยเพื่อไม่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้เอาประกันภัยมากเกินไป

ถ้าประเทศไทยมีมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้เอาประกันภัย บริษัทที่รับประกันภัยก็จะสามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้เอาประกันภัย เพื่อเป็นการพิจารณาเบื้องต้นก่อนเข้าทำ

สัญญาประกันภัย นำข้อมูลที่ได้จากผู้เอาประกันกันมาพิจารณาได้ในหลายส่วน เช่น การพิจารณาเบี้ยประกันภัยอาจจะเพิ่มเบี้ยประกันหรือลดเบี้ยประกันให้กับผู้เอาประกันภัย พิจารณาเบื้องต้นถึงความเสี่ยงในการเข้าทำสัญญาประกันภัยของผู้รับประกันภัย พิจารณาถึงความสุจริตที่ผู้เอาประกันได้เคยทำสัญญาประกันภัยไว้ก่อนหน้านี้ เป็นต้น

ประเทศอังกฤษนั้นมีหน่วยงานที่คอยกำกับดูแลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจประกันภัยอยู่ 2 หน่วยงาน คือ Prudential Regulation Authority PRA และ Financial Conduct Authority (FCA) FCA ซึ่งจะทำหน้าที่ในการควบคุมการประกอบธุรกิจประกันภัยและการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลประกันภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย (Bank of England) ได้มีการจัดทำ Memorandum of Understanding (MOU) ระหว่าง FCA และ PRA เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานโดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะต้องการการคำนึงถึงระยะเวลาในการแลกเปลี่ยน
2. ความสำคัญของข้อมูลที่จะทำการแลกเปลี่ยน จะต้องเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์
3. ข้อมูลที่ต้องการทำแลกเปลี่ยนถ้าหากมาจากหน่วยงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่กำหนดเอาไว้จะต้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ
4. หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ถ้าหากมีหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดไม่ต้องกำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ระบุเอาไว้
5. หน่วยที่กำกับดูแลหากได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลแล้วจะต้องรักษาข้อมูลเป็นความลับ
6. ถ้าหากมีความจำเป็นที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลที่ที่ได้มีการแลกเปลี่ยนมาแก่บุคคลภายนอกประโยชน์ในการบังคับใช้กฎหมายหรือเพื่อใช้ข้อมูลที่แลกเปลี่ยนดำเนินการทางกฎหมาย ให้ปรึกษาหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าของข้อมูล
7. ถ้ามีการกระทำที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบกับข้อมูลที่ทำกรแลกเปลี่ยน ต้องกำกับและดูแลพิจารณาถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับ (นายธีรวิทย์ สุมาวงศ์, 2556)

ประเทศอังกฤษเป็นประเทศที่มีการออกกฎหมายเพื่อควบคุมธุรกิจประกันภัยคือ Insurance: Conduct of Business หรือ ICOBS ซึ่งเป็นการวางหลักเกณฑ์ในการควบคุมผู้รับประกันภัยเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยต่อบุคคลที่สาม โดยหลักเกณฑ์ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการแลกเปลี่ยนข้อมูลจะอยู่ในข้อ 4 ของ Insurance: Conduct of Business ซึ่งเบื้องต้นจะกำหนดให้ผู้รับประกันภัยจะต้องมีระบบการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัยที่สามารถการันตีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยบุคคลภายนอก เกี่ยวกับการเก็บข้อมูล

ข้อ 4.1 ของ Insurance: Conduct of Business เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ของผู้รับประกันภัยที่จะต้อง มีแบบฟอร์มเพื่อให้ลูกค้าให้ความยินยอมและตัดสินใจในการเข้าผูกพันตามสัญญา (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), 2559)

ในส่วนของการแลกเปลี่ยนข้อมูลประกันภัยมีการบัญญัติไว้ในข้อ 6 ของ Insurance: Conduct of Business ซึ่งบริษัทผู้รับประกันภัยมีหน้าที่ในการเก็บรักษาข้อมูลของผู้เอาประกันภัย โดย ในข้อ 6.3 ก่อนที่จะมีการออกกรมธรรม์ประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัยผู้ที่เป็นบริษัทรับประกันภัยจะต้องแจ้งข้อมูลต่าง ๆ



เกี่ยวกับกรมทัณฑ์ประกันภัยและสิทธิหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไปยังผู้เอาประกันภัยรวมถึงกระบวนการในการจัดการข้อมูลของผู้เอาประกันภัย

จะเห็นได้ว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลประกันภัยของประเทศอังกฤษให้ความสำคัญกับการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเพราะฉะนั้นแล้วการแลกเปลี่ยนข้อมูลในประเทศอังกฤษจึงมีอยู่อย่างจำกัดเท่าที่ไม่กระทบต่อสิทธิของบุคคลและอยู่ภายใต้หลักเรื่องของความยินยอมของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญและจะต้องเป็นการกระทำที่มีความโปร่งใสและนำข้อมูลไปใช้เพื่อการประกันภัยเท่านั้นและข้อมูลจะไม่ถูกนำไปแลกเปลี่ยนโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยเว้นแต่เป็นข้อมูลทั่วไปที่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัย

ประเทศไทยยังมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประกันภัยให้สอดคล้องกับ แผนพัฒนาการประกันภัยมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย IAIS Insurance Core Principles : ICPs ทั้งนี้ ICP ข้อ 3 ได้กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อกำหนดในเรื่องการรักษาความลับ (Information Exchange and Confidentiality Requirement) กำหนดว่า หน่วยงานที่กำกับดูแลสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสิ่งที่สำคัญคือ ข้อกำหนดในเรื่องการรักษาความลับ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), 2559)

เมื่อศึกษามาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลและหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านประกันภัยของประเทศอังกฤษและแผนพัฒนาการประกันภัย มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย IAIS Insurance Core Principles : ICPs นำแนวความคิดมาไตร่ตรองของทั้งสอง มาปรับใช้ในการกำหนดมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยในประเทศไทย ทั้งในส่วนของมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ข้อมูลอะไรบ้างที่จะกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยน รวมทั้งหน่วยงานที่ดูแลกำกับเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ระหว่างผู้รับประกันภัย

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาถึงแนวความคิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยเพื่อกำหนดมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้รับประกันภัยและหน่วยงานที่จะกำกับการดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย คือ พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 แผนพัฒนาการประกันภัย มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (IAIS Insurance Core Principles : ICPs) กฎหมายประเทศอังกฤษ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยทางเอกสารมุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งตำรา หนังสือ รายงานการสัมมนา รายงานการวิจัย และสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ จากนั้นจึงนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้เหล่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาค้นคว้าหาแนวคิด และหลักการ ตลอดจน

แนวทางในการกำหนดมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้รับประกันภัยและหน่วยงานที่กำกับดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาประเทศไทยไม่ได้มีการกำหนดมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยและข้อมูลใดบ้างที่จะนำมาแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับประกันภัยเอาไว้รวมถึงหน่วยงานที่จะกำกับดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย จึงวิเคราะห์ถึงปัญหาไว้ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้รับประกันภัย

เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้รับประกันภัยในประเทศไทยยังไม่มีมาตรการในการรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างชัดเจน ทำให้ผู้รับประกันภัยไม่สามารถที่จะดำเนินการขอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยได้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยเป็นการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้เอาประกันในวัตถุประสงค์ที่จะเข้าทำสัญญา การที่ผู้รับประกันภัยจะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อจะรู้ถึงข้อมูลด้านประกันภัยของผู้เอาประกันภัยที่ได้เคยทำธุรกรรมด้านสัญญาประกันภัย เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของผู้รับประกันภัยเบื้องต้น

2. ปัญหาเกี่ยวกับขอบเขตข้อมูลของผู้เอาประกันภัยที่จะจัดเก็บ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัยถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำธุรกรรมของบริษัทประกัน เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว สามารถพิสูจน์ลักษณะของผู้เอาประกันภัยในแต่ละรายได้ ขอบเขตของการจัดเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัยถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญของการจัดเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัยเป็นสิ่งที่ต้องมีหลักเกณฑ์ที่เพียงพอและไม่เกินความจำเป็น จึงต้องมีการกำหนดถึงข้อมูลใดบ้างที่จะจัดเก็บและนำข้อมูลนั้นไปแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับประกันภัย

3. ปัญหาเกี่ยวกับองค์กรที่จะกำกับดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูล ของผู้เอาประกันภัย

การแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันนอกจากจะต้องมีการกำหนดมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลแล้ว ต้องมีหน่วยงานที่จะดูแลกำกับดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เพื่อที่จะดูแลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูล ขั้นตอนการแลกเปลี่ยน หน่วยงานที่กำกับดูแลจะต้องเป็นหน่วยงานที่ดูแลด้านการประกันภัย เพื่อประสิทธิภาพระบบในการดูแลด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยและสร้างความเชื่อมั่นกับผู้เอาประกันภัย

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้รับประกันภัย ประเทศไทยไม่มีมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ถ้าต้องการที่จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยจะต้องมีการกำหนดมาตรการการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยว่าควรมีหลักเกณฑ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เพื่อที่จะให้ผู้รับประกันภัยจะได้ปฏิบัติตามในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย



ประเทศอังกฤษได้มีการกำหนด ได้มีการจัดทำ Memorandum of Understanding (MOU) ระหว่างหน่วยงาน FCA และ PRA เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้ มีการกำหนดระยะเวลาในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความสำคัญของข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยน การแลกเปลี่ยนข้อมูลนอกเหนือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ที่แลกเปลี่ยนข้อมูลถ้ามีเอกสารแนบแล้วจะต้องไม่ซ้ำซ้อนกัน การรักษาความลับของข้อมูล การแลกเปลี่ยนที่นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ต้องมีกฎหมายรองรับ

แผนพัฒนาการประกันภัย มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (IAIS Insurance Core Principles : ICPs) ที่ประเทศไทยเป็นประเทศสมาชิกก็มีการวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลไว้ ICP ข้อ 3 มีการกำหนดถึงหลักการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อกำหนดในเรื่องการรักษาความลับ (Information Exchange and Confidentiality Requirement) กำหนดว่า หน่วยงานที่กำกับดูแลสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสิ่งที่สำคัญคือ ข้อกำหนดในเรื่องการรักษาความลับ สอดคล้องกับผลงานของ กิตติพันธุ์ เกียรติสุนทร (2538) พบว่า ประเทศไทยกำลังอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงของสังคม ไปสู่สังคมข้อมูลและข่าวสาร การสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ เช่น การโฆษณาถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย การแสวงหาการเก็บรักษาข้อมูลและการใช้ข่าวสารเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อสิทธิความเป็นส่วนตัวมากขึ้น ยิ่งไปกว่านี้ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอันทันสมัย ยิ่งเอื้อให้มีการกระทำอันมิชอบต่อข่าวสารอันเกี่ยวข้องกับส่วนตัวได้ง่ายขึ้น

2. ปัญหาเกี่ยวกับขอบเขตข้อมูลของผู้เอาประกันภัยที่จะจัดเก็บ

ปัญหาการจัดเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัยเป็นสิ่งที่สำคัญในการเข้าทำสัญญาประกันภัย เพราะเป็นการบ่งบอกถึงรายละเอียดของผู้เอาประกันภัยได้ ข้อมูลของผู้เอาประกันภัยที่จะจัดเก็บเพื่อนำมาแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับประกันภัยต้องระบุว่าต้องมีข้อมูลใดและต้องได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยในการที่จะนำไปแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับประกันภัย

ประเทศอังกฤษมี Insurance: Conduct of Business เป็นหลักกฎหมายที่ควบคุมดูแลธุรกิจประกันภัยในข้อ 4 ของ Insurance: Conduct of Business ซึ่งเบื้องต้นจะกำหนดให้ผู้รับประกันภัยจะต้องมีระบบการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัยที่สามารถการันตีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยบุคคลภายนอก ข้อ 4.1 เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ของผู้รับประกันภัยที่จะต้อง มีแบบฟอร์มเพื่อให้ลูกค้าให้ความยินยอมและตัดสินใจในการเข้าผูกพันตามสัญญา ข้อ 6 ยังมีการกำหนดหน้าที่การรักษาข้อมูลของผู้เอาประกันภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรรัตน์ วรวัฒน์ธำรง (2548) ศึกษาเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยได้เริ่มให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการให้ความคุ้มครองข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มากขึ้น รวมทั้งการให้ความคุ้มครองแก่ข้อมูลส่วนบุคคลดังเห็นได้จากการรับรองและคุ้มครองที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติฉบับต่าง ๆ การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามบทกฎหมายที่มีอยู่ก็ยังไม่ครอบคลุมทั้งระบบและไม่ครอบคลุมทั้งหมด

3. ปัญหาเกี่ยวกับองค์กรที่จะกำกับดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูล ของผู้เอาประกันภัย

การแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยจะต้องมีหน่วยงานที่ดูแลมาตรการการแลกเปลี่ยน ดูแลระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลจะต้องเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้ผู้เอาประกันภัย

ในการที่จำยินยอมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย หน่วยงานที่จะดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูล นักวิจัยก็ต้องศึกษาว่าหน่วยงานที่ดูแลควรจะต้องเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการดูแลในด้านของประกันภัย โดยตรง

ในประเทศไทยหน่วยงานที่ดูแลเรื่องธุรกิจประกันภัย คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คปภ. เป็นหน่วยงานที่ดูแลด้านการประกันภัยครอบคลุมในทุกๆ ส่วนที่เกี่ยวกับประกันภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล อรรถวรเดช (2558) จากการศึกษาแนวทางการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยของ IAIS และต่างประเทศ พบว่า กฎหมายของประเทศไทยมีแนวทางกำกับดูแลที่ไม่สอดคล้องกับแนวทางของ IAIS และต่างประเทศในเรื่องการเผยแพร่วัตถุประสงค์ของการกำกับดูแลเพื่อความโปร่งใสเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และการกำกับดูแล

ข้อเสนอแนะ

จากข้อสรุปของปัญหาข้างต้น จึงมีข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้รับประกันภัย ควรมีการวางมาตรการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยดังนี้

- (1) การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะต้องเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประกันภัยเท่านั้น
- (2) ขอบเขตข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ที่สามารถแลกเปลี่ยน และการยินยอมให้ข้อมูลของผู้เอาประกันภัยและข้อมูลที่ทำให้การแลกเปลี่ยนได้จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย
- (3) หน่วยงานที่แลกเปลี่ยนข้อมูลจะต้องรักษาข้อมูลของผู้เอาประกันภัยไว้เป็นความลับ
- (4) ถ้าหากมีการกระทำนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย จะต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบไว้ถ้าหากผู้รับประกันภัยไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล

2. ปัญหาเกี่ยวกับขอบเขตข้อมูลของผู้เอาประกันภัยที่จะจัดเก็บ

การจัดเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัยจะจัดเก็บในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประกันภัย จะมีการแบ่งการจัดเก็บเป็นสองส่วน

(1) การจัดเก็บข้อมูลในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนบุคคลในที่นี้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ข้อมูลที่จะเก็บมีดังนี้ ชื่อนามสกุล เลขบัตรประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

(2) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านประกันภัย คือ ข้อมูลที่ผู้เอาประกันภัยจะเปิดเผยแก่ผู้รับประกันภัยในขณะที่เข้าทำสัญญาประกันภัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านประกันภัยนั้น ๆ เพราะการประกันภัยมีหลากหลายรูปแบบ ผู้วิจัยจึงเสนอถ้าหากข้อมูลใดที่เกี่ยวข้องกับด้านประกันภัยสามารถจัดเก็บ

(3) การจัดเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัยหากมีการจัดเก็บแล้วไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลด้านประกันภัย ผู้รับประกันภัยจะต้องขอความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยเพื่อที่จะนำข้อมูลมาแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับประกันภัย สามารถขอความยินยอมได้ในลายลักษณ์อักษรหรือเป็นเทคโนโลยี

3. ปัญหาเกี่ยวกับองค์กรที่จะกำกับดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูล ของผู้เอาประกันภัย



หน่วยงานที่จะมากำกับดูแลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยควรที่จะต้องเป็นหน่วยงานคือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ) เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ดูแลงานด้านประกันภัยครอบคลุมในทุก ๆ ด้านทั้งด้านที่เกี่ยวกับผู้เอาประกันภัยและด้านที่เกี่ยวกับผู้รับประกันภัยรวมถึงธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยและยังเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยมีแนวคิดให้ คปภ.มีการจัดตั้งหน่วยงานภายในเป็นหน่วยงานที่ดูแลกำกับดูแลการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัยระหว่างผู้รับประกันภัยเพื่อดำเนินงานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้เอาประกันภัย

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพันธุ์ เกียรติสุนทร. (2538). *มาตรการทางอาญาในการคุ้มครองข้อมูลข่าวสาร* (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรารัตน์ วรวัฒน์ธำรง. (2548). *การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล* (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นายธีรวิทย์ สุมาวงศ์. (2556). *การปรับโครงสร้างการกำกับดูแลผู้ประกอบการการเงินในอังกฤษ*. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2564, จาก <https://www.dailynews.co.th/article/195370/>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2559). *คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต*. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2564, จาก <https://www.oic.or.th/en/consumer/>
- คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต
- อรรถพล อรรถวรเดช. (2558). *การศึกษาหลักเกณฑ์และกฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยเพื่อพัฒนากฎหมายประกันภัยของไทย* (รายงานวิจัย). สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.

รูปแบบการบริหารโรงเรียนประชารัฐที่มุ่งผลสัมฤทธิ์

A Model of Public School Administration Aimed at Achievement

กิงกาญจน์ อยู่เกตุ

Kingkarn Yuket

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, Thailand

Email: gingg4s@gmail.com

Received: 2021-07-08; Revised: 2021-09-27; Accepted: 2021-09-28

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยสนับสนุนของการบริหารโรงเรียนประชารัฐ 2) พัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนประชารัฐ 3) ศึกษาประสิทธิผลการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนประชารัฐ รูปแบบวิธีการศึกษาวิจัยคือ เชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงเอกสาร เป็นหลัก ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพบนพื้นฐานของความจริงที่ปรากฏอยู่ ผลการศึกษาพบว่า

1) สภาพปัญหา และปัจจัยสนับสนุนของการบริหารโรงเรียนประชารัฐ พบว่า โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนประชารัฐ มีปัญหาในทุก ๆ ด้าน ทั้งใน ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานทั่วไป

2) พัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนประชารัฐ พบว่าโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนประชารัฐมีการปฏิบัติ/เป็นจริงทุกด้านทั้งใน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ ด้านการบริหารจัดการ

3) ประสิทธิผลการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนประชารัฐ พบว่า โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนประชารัฐมีการปฏิบัติ/เป็นจริงทุกด้านทั้งใน (1) การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศสถานศึกษาและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (2) การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชนในการพัฒนาโรงเรียน (3) การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนเน้นการคิดส่งเสริมการเรียนการสอนที่เน้นคุณธรรมจริยธรรมและมีจิตสาธารณะ วิเคราะห์ (4) การพัฒนาความเป็นผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยตัวเอง (5) การพัฒนาทักษะความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหารโรงเรียน, ประชารัฐ, มุ่งผลสัมฤทธิ์

Abstract

The purposes of this research were 1) study the state, problems and supporting factors of the Pracharath School Administration 2) develop the model of the Pracharat School Administration 3) study the effectiveness of the use of the Model of the Pracharat School. The research method model is qualitative research. Mainly by documentary research, populations and sample group of 196 peoples and using the data obtained to analyze the qualitative data Based on the truth that exists.

The results showed that:

1) The state, problems, and supporting factors of the Pracharat School Administration, it is found that the participating schools Found problems in all areas, both in personnel management Budget management Academic administration General management.

2) To develop a model for the administration of Pracharat school It was found that every participating school in Pracharat School Project has practical / realistic aspects in terms of personnel, budget, material, management.

3) The effectiveness of the use of the Pracharath School Administration model, it is found that the schools participating in the Pracharat School Project are practiced / practiced in all aspects, both in (1) The development of school information systems and the development of digital infrastructure (2) Creating parent and community participation in school development (3) Development of teaching and learning curriculum with emphasis on thinking, promoting teaching and learning that emphasizes morality, ethics and public analytical mind (4) Development Leadership of the school administrators and teachers to facilitate the students to learn by themselves. (5) The development of students' English language skills.

Keywords : School management model, Civil State Project, Achievement

บทนำ

“การศึกษา” เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาประเทศ การศึกษาเป็นการพัฒนา “คน” ซึ่งถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรือง “คน” เป็นทั้งเหตุปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุด การทำให้ทุกคนมีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ จะเป็นพื้นฐานในการสร้างพลังครอบครัว ชุมชนและสังคม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการศึกษาคือกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ตลอดชีวิต เป็นการวางรากฐานพัฒนาการของชีวิต ตั้งแต่แรกเกิด การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีพและประกอบอาชีพอย่างมีความสุข รู้เท่าทันเปลี่ยนแปลง รวมทั้งสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ การจัดการศึกษาหรือการจัดการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่

มุ่งให้ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ โดยถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด ครูจะต้องมีศักยภาพในการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสูงตามมาตรฐานหลักสูตรและมาตรฐานการศึกษาชาติ และโรงเรียนมีศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาเข้าสู่ระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งบุคลากรทุกฝ่ายจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อให้เป็นโรงเรียนที่มีระบบการพัฒนาผู้เรียน สถานศึกษา แหล่งเรียนรู้ สภาพแวดล้อม หลักสูตร และการจัดการเรียนรู้ที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนสามารถแสดงถึงการพัฒนาตนเอง (สุณิสรา ถันชนนาง, 2555)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาไว้ในหมวด 1 มาตรา 9 ให้ยึดหลักความมีเอกภาพด้านนโยบายและ มีความหลากหลายในการปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาสถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ด้วยเหตุนี้ สถานศึกษาจึงมีอิสระทางการบริหารมากขึ้น ดังนั้นสถานศึกษาในสังกัดกระทรวง ศึกษาธิการจึงต้องมีการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะการปฏิรูปทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา ในส่วนของการบริหารและการใช้ทรัพยากรทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542)

แผนการศึกษาชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 ได้กำหนดให้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ประชาชน ประชาสังคม และทุกภาคส่วนของสังคมในการบริหารจัดการศึกษาและสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2560)

ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมีการแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545) ได้บัญญัติสาระที่เป็นหลักสำคัญเพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ดังปรากฏในมาตรา 8 (2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มาตรา 9 (6) ให้ยึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545)

การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษามีแนวทางการดำเนินการโดยใช้การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในรูปแบบของการทำงานที่เกิดจากการประสานงานกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องในลักษณะของกลยุธมิตร์ที่มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน โดยการร่วมกันด้านความคิด กำลังคน ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนทรัพยากรของแต่ละสถานศึกษา ร่วมกันแก้ปัญหา การบริหารงานในสถานศึกษา ด้วยระบบเครือข่ายโดยการร่วมกันสร้างเป้าหมาย เน้นการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมทำงานจากฝ่ายต่าง ๆ เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข่าวสารประสบการณ์กันทั้งภายในสถานศึกษา และระหว่างสถานศึกษา เพื่อให้การบริหารสถานศึกษามีคุณภาพ ที่ผ่านมามีคุณภาพการศึกษายังไม่เป็นที่พอใจของสังคม เด็กวัยเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาหลักของระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (O-Net) ได้แก่ ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ยังมีค่าเฉลี่ย ต่ำกว่าร้อยละ 50 ซึ่งจากผลการสอบในปีการศึกษา 2558 พบว่าคะแนนเฉลี่ย ในทุกระดับชั้นของวิชาภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ลดลงจากปีการศึกษาที่ผ่านมาและมาตรฐานความสามารถยังได้คะแนนต่ำในเรื่องของการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ มีวิจารณ์ญาณและความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ของ The Programme for International Student Assessment (PISA) ที่ประเมินจากผู้ที่จบการศึกษาภาคบังคับ

หรือกลุ่มอายุ 15 ปี ก็พบว่าคะแนนเฉลี่ยยังต่ำกว่าค่าเฉลี่ย OECD ผู้สำเร็จอาชีวศึกษาและอุดมศึกษามีความสามารถและสมรรถนะไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ในด้านการผลิตครู คณาจารย์ให้มีความรู้ความสามารถและมีปริมาณที่เพียงพอ เนื่องจากนโยบายการจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐ รวมทั้งการใช้มาตรการจูงใจให้ข้าราชการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด ตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 ทำให้สูญเสียอัตราครูไปจำนวนหนึ่ง อีกทั้งบัณฑิตครูศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ บางส่วนที่จบการศึกษาแล้วไม่เป็นครู ครูสอนไม่ตรงวุฒิ และการขาดแคลนครูในบางพื้นที่ ทำให้เกิดความขาดแคลนครูในภาพรวม ในขณะที่ครูสายวิชาชีพส่วนมากขาดประสบการณ์ในสถานประกอบการอีกทั้งครูยังมีการะงานอื่นนอกเหนือจากภาระงานสอน ประกอบกับในด้านการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่วิชาชีพครู พบว่าผู้เลือกคณะครูศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ เป็นอันดับท้าย ๆ ส่วนการพัฒนาครูก็ยังขาดการดูแลเอาใจใส่อย่างจริงจัง และด้านสถานศึกษาพบว่า มีสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ยังไม่ได้เกณฑ์มาตรฐานตามเกณฑ์การประเมินของสำนัก รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.)ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสถานศึกษาขนาดเล็กจากสภาพดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาความทั่วถึงในการให้บริการการศึกษา

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาปีการศึกษาเฉลี่ยของคนไทย อายุ 15 – 59 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2561 มีปีการศึกษาเฉลี่ย เท่ากับ 8.9 ปีและในปี 2562 เท่ากับ 9.0 ปี แต่ก็ยังต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในปี 2562 เท่ากับ 10.0 ปี เนื่องจากเด็กที่เข้าเรียนการศึกษาภาคบังคับมีการออกกลางคันมารวมถึงการให้บริการการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส ยังไม่ทั่วถึง

จากการที่ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ประกาศนโยบายการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประชารัฐเพื่อเศรษฐกิจฐานราก ซึ่งเป็นการรวมพลังระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และเป็นกลไกสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประเทศไทย กระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเรื่องการศึกษาของประเทศ เล็งเห็นถึงประโยชน์ของความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ จึงมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จัดทำโรงเรียนประชารัฐ และจัดทำบันทึกข้อตกลงสานพลังประชารัฐ ด้านการศึกษาพื้นฐานและการพัฒนาผู้นำ เพื่อร่วมขับเคลื่อนและยกระดับการศึกษาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

โรงเรียนประชารัฐ เป็นโรงเรียนที่ได้รับการคัดเลือกจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาจากทุกตำบลในประเทศไทย ตำบลละ 1 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 7,424 โรงเรียน และได้แบ่งการดำเนินงานพัฒนาโรงเรียนประชารัฐเป็นระยะ ๆ โดยในระยะแรกได้ดำเนินการคัดเลือกโรงเรียนจากหลายสังกัด จำนวน 3,322 โรงเรียน เพื่อเข้ารับการพัฒนา แบ่งเป็น

-โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 3,093 โรงเรียน

-โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 184 โรงเรียน

-โรงเรียนในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำนวน 31 โรงเรียน

-และโรงเรียนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 14 โรงเรียน

เพื่อให้การขับเคลื่อนโรงเรียนประชารัฐ เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่ วางไว้ สำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้จัดการประชุม เพื่อชี้แจงภาพรวมการดำเนินงานของโรงเรียนพระราชรัฐ โดยให้แก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาทั่วประเทศ จำนวน 225 เขต (วารสาร ตีรวรรณกุล, 2559)

นนทบุรี เป็นจังหวัดถือเป็นจังหวัดที่มีความเจริญเป็นอันดับ 2 รองจากกรุงเทพมหานครอีกทั้งยังมีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์อันโดดเด่น และมีความแตกต่างจากจังหวัดอื่นของประเทศไทยอย่างเห็นได้ชัด รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดต่างประเทศในอนาคตได้ ด้วยเหตุนี้การเตรียมความพร้อมของโรงเรียนในนนทบุรี จึงมีความสัมพันธ์กับการขยายตัวทางด้านการค้า การลงทุนและการท่องเที่ยว ทั้งภายในและต่างประเทศที่จะมีผลกระทบต่อสังคมและวัฒนธรรมของจังหวัดนนทบุรีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ เพื่อให้ทราบถึงสภาพ ปัญหา และปัจจัยสนับสนุนของการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ และรูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐที่สร้างขึ้นมีลักษณะมีความ สัมพันธ์เชื่อมโยงขององค์ประกอบ อีกทั้งผลการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยสนับสนุนของการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในสร้างรูปแบบและศึกษาผลการใช้ รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยสนับสนุนในการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาผลการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ โดยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เป็นหลัก ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบและขอบเขตของระเบียบวิธีวิจัยหรือกระบวนการวิจัยดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ที่เคยใช้บริการรถเหิบบนจังหวัดระยอง ทั้งที่ใช้งานที่เรียกใช้ในนามของบริษัทที่ใช้งานเป็นรายวันหรือรายเดือน หรือ ผู้ใช้งานทั่วไปที่ทำการเรียกใช้บริการเป็นรายครั้ง โดยมีทั้งสิ้น 20 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานฝ่ายจัดซื้อจำนวน 10 คน ผู้ใช้บริการทั่วไป 5 คน และผู้บริหารระดับสูง 5 คน ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกกลุ่มประชากรและกำหนดปริมาณขององค์ประกอบประชากร หน่วยตัวอย่างเลือกแบบ

บังเอิญจนครบจำนวนตามต้องการ โดยลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (หทัยชนก พรหมเจริญ, 2555)

ในการศึกษารูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชวังที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ประชากรคือ ผู้บริหารสถานศึกษา และ ครูที่รับผิดชอบโครงการโรงเรียนพระราชวังที่เข้าร่วมและรับผิดชอบโครงการโรงเรียนพระราชวังสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาทั้ง 6 เขต ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 176 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ผู้บริหารสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนพระราชวังในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 88 คน (2) ครูผู้รับผิดชอบโครงการโรงเรียนพระราชวังในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 88 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำคำสัมภาษณ์จากผู้ถูกสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคล และจัดลำดับความสำคัญและคุณลักษณะของข้อมูล

2. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แสดงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะไม่ใช้ข้อมูลตัวเลข แต่จะเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาที่มี “รายละเอียด” และ “ลึก” และมีการอ้างอิงโดยตรงเกี่ยวกับที่มาของข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหรือข้อมูลทางเอกสาร

ดังนั้น ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการตอบประเด็นสัมภาษณ์ (Interview Research) และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ (Document Research) จะถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณานำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปตามหลักวิชาการประกอบการเขียนรายงานเพื่อชี้ให้เห็นถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการรถเข็นในจังหวัดระยอง

ผลการวิจัย

1) สภาพปัญหา และปัจจัยสนับสนุนของการบริหารโรงเรียนพระราชวัง สรุป ได้ว่า โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนพระราชวังมีการปฏิบัติ/เป็นจริง ทั้งใน ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านการบริหารงานทั่วไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการบริหารงานวิชาการ สรุปได้ว่า 1. หลักสูตรสถานศึกษาไม่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา 2. การนิเทศติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรสถานศึกษาไม่ต่อเนื่อง 3. การส่งเสริมกระบวนการวิจัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ครบทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ 4. กระบวนการเรียนการสอนของครูไม่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิด วิเคราะห์และหาความรู้ด้วยตนเอง 5. การส่งเสริมยกระดับทักษะความสามารถด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียนไม่สอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษา 6. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนไม่

เพียงพอกับผู้เรียน 7. การจัดบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม และแหล่งเรียนรู้ไม่เอื้อต่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ 8. ระบบข้อมูลสารสนเทศในงานบริหารวิชาการยังไม่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน 9. การวัดและประเมินผลไม่สอดคล้องกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 10. การกำหนดโครงสร้าง เกณฑ์การประเมิน วางแผนการพัฒนาคุณภาพ เพื่อรองรับการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาไม่ชัดเจน 11. การแนะแนวทางวิชาการและวิชาชีพภายในสถานศึกษา ไม่เหมาะสมกับสภาพบริบทของสังคมปัจจุบัน 12. การจัดกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาไม่เหมาะสม 13. ขาดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในเขตพื้นที่การศึกษาหรือต่างเขตพื้นที่การศึกษา

ด้านการบริหารงานงบประมาณ สรุปได้ว่า 1. การจัดทำแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาการศึกษาขาดการมีส่วนร่วมครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน 2. ข้อมูลสารสนเทศในด้านการบริหารงบประมาณไม่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน 3. งบประมาณในการบริหารสถานศึกษาไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการสถานศึกษา 4. ระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุไม่เป็นปัจจุบัน 5. บุคลากรไม่มีเชี่ยวชาญในการดำเนินการจัดหาพัสดุ ควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

ด้านการบริหารงานบุคคล สรุปได้ว่า 1. วิเคราะห์ภารกิจประเมินสภาพความต้องการกำลังคน และเสนอแผนอัตรากำลังเพื่อขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดเพื่อนำแผนสู่การปฏิบัติของสถานศึกษาไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันของสถานศึกษา 2. พัฒนาศักยภาพข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามภาระงานที่รับผิดชอบไม่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของสถานศึกษา 3. สถานศึกษามีบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านไม่เพียงพอ 4. ครูมีเวลาสอนในห้องเรียนลดลง

ด้านการบริหารงานทั่วไป สรุปได้ว่า 1.วางแผนงานธุรการ มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน และยังไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม เพื่อให้ความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการดำเนินงาน 2. จัดทำเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษายังไม่เป็นปัจจุบัน 3. ขาดการบำรุง ดูแลรักษาและพัฒนาอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา พร้อมใช้ประโยชน์เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ 4. ประสานงานกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่นในการสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำข้อมูลสำมะโนนักเรียนยังไม่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน 5. ประชาสัมพันธ์ภารกิจ กิจกรรมและผลงานของสถานศึกษายังไม่ครอบคลุมตามภารกิจและกิจกรรมของสถานศึกษา 6. ชุมชนและ องค์กรท้องถิ่นยังขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา 7. กำหนดแนวทางการส่งเสริม สนับสนุนให้คำปรึกษาและประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกับบุคคล องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาไม่เหมาะสมกับสภาพและบริบทของสถานศึกษา

ปัจจัยสนับสนุนของการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ ของโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนพระราชรัฐมีการปฏิบัติ/เป็นจริง ทั้งใน ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานวิชาการ ส่วนด้านการบริหารงานทั่วไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการบริหารงานวิชาการ พบว่า ได้ดำเนินการ 1. พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน 2. นำหลักสูตรไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3. นิเทศติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรอย่างต่อเนื่องนิเทศติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรอย่างต่อเนื่องนิเทศติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรอย่างต่อเนื่อง 4. มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการวิจัยในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา 5. ส่งเสริม



ให้ครูจัดทำแผนจัดการเรียนรู้มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนค้นคว้าด้วยตนเอง 6. ส่งเสริมการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและมีจิตสาธารณะ 7. ส่งเสริมการเรียนการสอนที่ยกระดับทักษะความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน 8. จัดบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม และแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยเชิญปราชญ์ชาวบ้านหรือครูภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ตามความเหมาะสม 9. พัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลให้ได้มาตรฐาน ตามแนวทางที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด 10. ส่งเสริมให้ครูได้ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพงานวิชาการในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ในภาพรวมของสถานศึกษาได้ 11. ประสานความร่วมมือในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการให้กับสถานศึกษา บุคลากร องค์กร และหน่วยงานอื่น 12. การจัดกระบวนการการนิเทศภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนในรูปแบบที่หลากหลาย 13. การแนะแนวทางวิชาการและวิชาชีพภายในสถานศึกษา โดยบูรณาการเข้ากับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 14. การประสานความร่วมมือด้านการแนะแนวการศึกษา กับสถานศึกษาอื่นในเขตพื้นที่การศึกษา 15. การกำหนดโครงสร้าง เกณฑ์การประเมิน วางแผนการพัฒนาคุณภาพ เพื่อรองรับการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 16. การประสานความร่วมมือ ช่วยเหลือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษา ของรัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 17. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในเขตพื้นที่การศึกษาหรือต่างเขตพื้นที่การศึกษา

ด้านการบริหารงานงบประมาณ พบว่า ได้ดำเนินการ 1. ทำแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาการศึกษา โดยครู บุคลากรทางการศึกษาและชุมชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม 2. นำแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาการศึกษาเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 3. จัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงินตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 4. จัดทำแผนการตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี 5. วางแผนข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นปัจจุบัน 6. กำกับ ติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ 7. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสำรวจวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน อาคาร และสิ่งก่อสร้าง เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลและจดทะเบียนคุมทรัพย์สินตามระเบียบของทางราชการ 8. พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ 9. การดำเนินการจัดหาพัสดุ ควบคุมดูแล บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ 10. การจัดทำรายงานประจำปีและรายงานประจำปี โดยจัดทำงบแสดงฐานะการเงินตามระเบียบและข้อกฎหมายที่กำหนด และจัดส่งรายงานให้กับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผ่านเขตพื้นที่การศึกษาและจัดส่งไปยังสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินและกรมบัญชีกลางตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า ได้ดำเนินการ 1. การวิเคราะห์ภารกิจประเมินสภาพความต้องการกำลังคน และเสนอแผนอัตรากำลังเพื่อขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดเพื่อนำแผนสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา 2. การพัฒนาศักยภาพข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายได้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของสถานศึกษา 3. การดำเนินการเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 4. การแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาความดีความชอบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วย การเลื่อนขั้นเงินเดือน

5. สถานศึกษามีมาตรการในการเสริมสร้างและการป้องกันการกระทำผิดวินัย มีการดำเนินการให้ความรู้ ฝึกอบรม การสร้างขวัญและกำลังใจ ตามควรแก่กรณีอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ได้ดำเนินการ 1. วางแผนออกแบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม และจัดบุคลากรรับผิดชอบได้ตามที่กำหนดอย่างเหมาะสม 2. จัดทำเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาให้เป็นถูกต้องครอบคลุมภารกิจทุกด้านของสถานศึกษา 3. บำรุง ดูแลรักษาและพัฒนาอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาให้มั่นคงปลอดภัย พร้อมใช้ประโยชน์ 4. การประสานงานกับชุมชนและท้องถิ่นในการสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำข้อมูลสำมะโนนักเรียนมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5. การกำหนดเขตพื้นที่บริการการศึกษาาร่วมกัน ดำเนินการรับนักเรียนตามแผน และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาในการเข้าเรียน 6. การวางแผนกำหนดแนวทางการส่งเสริมการจัดกิจกรรมนักเรียนให้มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดกิจกรรมอย่างหลากหลายมุ่งเน้นการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน 7. การมีส่วนร่วมของชุมชนองค์กรในการดำเนินการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา 8. การกำหนดแนวทางการส่งเสริม สนับสนุนให้คำปรึกษาและประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกับบุคคล องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา 9. การจัดให้มีระบบการบริการสาธารณะ เช่น บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการอื่น แก่สาธารณชนตามความเหมาะสมและศักยภาพของสถานศึกษา

2) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชัฐของโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนพระราชัฐมีการปฏิบัติ/เป็นจริง ทั้งใน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ ด้านการบริหารจัดการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านบุคลากร ควรดำเนินการ ดังนี้ 1. พัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำแก่ผู้อำนวยการสถานศึกษา 2. พัฒนาศักยภาพข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามภาระงานที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของสถานศึกษา 3. สนับสนุนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้แก่สถานศึกษา 4. สนับสนุนบุคลากรที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของสถานศึกษา

ด้านงบประมาณ ควรดำเนินการ ดังนี้ 1. จัดทำแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาการศึกษา โดยครูบุคลากรทางการศึกษา นักเรียนและชุมชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม 2. จัดทำข้อมูลสารสนเทศในด้านการบริหารงบประมาณครอบคลุมงานงบประมาณและเป็นปัจจุบัน 3. จัดสรรงบประมาณในการบริหารสถานศึกษาที่เพียงพอกับการบริหารจัดการสถานศึกษา 4. พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาวัสดุให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ 5. ระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา 6. จัดทำระบบบัญชีการเงินของโรงเรียนให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ

ด้านวัสดุ ควรดำเนินการ ดังนี้ 1. พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา 2. พัฒนาหลักสูตรที่ส่งเสริมยกระดับทักษะความสามารถด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียนที่สอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษา 3. การนิเทศติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรสถานศึกษาต่อเนื่อง 4. สนับสนุนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนให้เพียงพอแก่ผู้เรียน 5. สนับสนุนระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการศึกษา 6. พัฒนาอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา พร้อมใช้ประโยชน์เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้



ด้านการบริหารจัดการ ควรดำเนินการ ดังนี้ 1. พัฒนางานธุรการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม เพื่อให้ความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการดำเนินงาน 2. จัดทำเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน 3. ประสานงานกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่นในการสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำข้อมูลสำมะโนนักเรียนครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน 4. ชุมชนและ องค์กรท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา 5. กำหนดแนวทางการส่งเสริม สนับสนุนให้คำปรึกษา และประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกับบุคคล องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาเหมาะสมกับสภาพและบริบทของสถานศึกษา 6. ประชาสัมพันธ์ภารกิจ กิจกรรมและผลงานของสถานศึกษาครอบคลุมตามภารกิจและกิจกรรมของสถานศึกษา

3) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐ เพื่อการพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัฐที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาระบบข้อมูล สถานศึกษาควรลงระบบข้อมูลของสถานศึกษาให้ เป็นปัจจุบันในโปรแกรมระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS) 2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลควรจัดหาและบริการทางอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอต่อครูและนักเรียนมากที่สุด 3. ด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนควรมีการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน ความต้องการของผู้เรียนมากที่สุด 4. ด้านการส่งเสริมการเรียนการสอนควรส่งเสริมให้ ครูใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านสื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ มีความจำเป็นในการจัดการเรียนการสอนให้เพียงพอเพื่อส่งเสริมให้ใช้สื่อเทคโนโลยีการเรียนรู้อย่างมากที่สุด 5. ด้านการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนและพัฒนาครูผู้สอน มีการยกระดับความรู้และทักษะบุคลากรภาครัฐ เพื่อสอด้รับการทำงานในรูปแบบรัฐบาลมากที่สุด 6. ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปกครองและชุมชน โรงเรียนควรมีวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศรวมถึงการเปิดโอกาสให้อาสาสมัครจากสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านการนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม การบริหารงานให้มีความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้มากที่สุด 7. ด้านการพัฒนาความร่วมมือและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เชี่ยวชาญ ควรทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันโดยให้ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาศึกษาวิจัยในโรงเรียนมากที่สุด 8. ด้านการยกระดับทักษะ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน การสอนภาษาอังกฤษโดยให้ครูสามารถประยุกต์แผนการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมจริงในชั้นเรียนมากที่สุด 9. ด้านการพัฒนาและส่งเสริมผู้นำรุ่นใหม่เข้าร่วมพัฒนาโรงเรียน โครงการส่งเสริมผู้นำรุ่นใหม่เพื่อริเริ่มที่พัฒนาผู้นำ เยาวชน เช่น โครงการเกี่ยวกับกิจกรรม เข้าค่ายต่าง ๆ ในโรงเรียนหรือให้เวทีในการแสดงออก เพื่อพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำมากที่สุด 10. ด้านการพัฒนาศูนย์การเรียนงานค้นคว้าวิจัยคืองานค้นคว้าวิจัยไม่ใช่งานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นงานองค์กรครูทุกคนโรงเรียนเป็นโรงเรียนแห่งการวิจัยครูทุกคนคือนักวิจัยและมีความสามารถทางการ วิจัยทุกคนกระตุ้นให้เกิดการวิจัยทางการศึกษากับโรงเรียน

โดยประสิทธิผลด้านการบริหารงานภายในสถานศึกษาของโรงเรียนพระราชรัฐ ได้มีการกระจายอำนาจและมีโครงสร้างในการบริหาร ออกเป็น 6 กลุ่มบริหาร ประกอบไปด้วย กลุ่มบริหารวิชาการ กลุ่มบริหารงบประมาณ กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน กลุ่มบริหารบุคคล กลุ่มบริหารแผนงานและ สารสนเทศ และกลุ่มบริหารทั่วไป โดยการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2560 – 2563 ที่ผ่านมา พบว่า การแบ่งโครงสร้างการบริหารตามพรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสอง และ พรบ.

การศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ได้ระบุวิธีการพิจารณาดำเนินการกระจาย านายและการบริหาร การจัดการศึกษา ระดับเขตพื้นที่ และระดับ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานไว้ 4 ด้าน คือ 1. ด้านวิชาการ 17 ข้อ 2. ด้านงบประมาณ 22 ข้อ 3. ด้านการบริหารงานบุคคล 20 ข้อ และ 4. ด้านการบริหารงานทั่วไป 20 ข้อ ทำให้ การบริหารงานของโรงเรียนประชารัฐ ไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากบริบทของโรงเรียนเป็นโรงเรียน ระดับประถมศึกษา และนักเรียนส่วนใหญ่จะต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด จึงจำเป็นต้องมีการแบ่งกลุ่ม บริหารตามโครงสร้างการบริหารออกเป็น 6 กลุ่มบริหาร เพื่อให้มีการกำกับติดตามผลการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาและคุณภาพของผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง โดยมีการระดมสมองจากฝ่ายบริหารและคณะครู วิเคราะห์ และหาผลสรุปร่วมกัน เพื่อที่จะได้วางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ครอบคลุมมากขึ้น

ผลการศึกษา พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของกลุ่มบริหารทั้ง 6 กลุ่มบริหาร มีกระบวนการใน การพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีทั้งหมด 6 กระบวนการ ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การอ านวยการ 4) การน าแผนไปปฏิบัติ 5) การประเมินผล และ 6) การปรับปรุงและพัฒนา โดยทุกกลุ่มบริหารเริ่ม วางแผนในการพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมของคณะฝ่ายบริหารเข้าไปร่วมวางแผนและระดมความคิดในการคิด วางแผนให้สอดคล้องกับเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน จากผลการวางแผนงานร่วมกัน ก็จะมี การจัดองค์การขึ้นโดยแต่งตั้งคณะทำงานให้เป็นองค์การย่อย ๆ ในประเด็นของการพัฒนานั้น ในจัดองค์การจะ คำนึงถึงการนำผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและมีประสบการณ์ในด้านนั้น ๆ มาเป็นคณะทำงานขึ้นมา ที่เรียกว่าองค์การย่อยของงาน เพื่อให้บุคคลที่อยู่ในองค์การนำความรู้ความสามารถของตนเองมาสร้างสรรค์ พัฒนา และดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งในการดำเนินงานขององค์การย่อยนั้น ๆ จะมีการคัดเลือกผู้ที่ท านหน้าที่อานวยการการดำเนินงานเพื่อให้การทำงานของครูและบุคลากรในองค์การย่อยนั้น เป็นไปตามแผนงาน ที่ได้วางเอาไว้ และมีการชี้แนะ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือในการดำเนินงานให้ราบรื่น โดยการนำ แผนไปปฏิบัติ นั้น ผู้ที่มีหน้าที่อานวยการจะต้องมีการนิเทศ กำกับ ติดตาม ในช่วงระยะก่อนดำเนินงาน ระหว่าง การดำเนินงานและหลังการดำเนินงาน หลังจากนั้นคณะทำงานในองค์การจะต้องมีการประเมินผลงานที่ได้ ปฏิบัติขึ้นว่า ผลงานที่ได้ทำไปนั้นบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงไร และร่วมกันกับผู้ที่เป็นคนอานวยการ นำผล การปฏิบัติงานมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานนั้นต่อไป

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษาในครั้งนี้ ค้นพบ รูปแบบการบริหารโรงเรียนประชารัฐที่มุ่ง ประสิทธิภาพ คือการนำแนวคิดการบริหารจัดการสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม (PPR-Podded Model) มาใช้เป็น กรอบ หรือแนวทางเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพผู้เรียน ซึ่งมีส่วนร่วมทั้งภายนอกและ ภายในสถานศึกษา ซึ่งการบริหารของโรงเรียนทั้ง 6 กลุ่มบริหาร จะมีกระบวนการบริหารและการดำเนินงาน ทั้งหมด 6 ขั้นตอน เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้กระบวนการบริหารแบบ มีส่วนร่วม PODDED ได้แก่ 1) การวางแผน - Plan 2) การจัดองค์การ- Organization 3) การอ านวยการ - Director 4) การนำแผนไปปฏิบัติ- Do 5) การประเมินผล - Evaluate และ 6) การปรับปรุงและพัฒนา - Development เป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาจนทำให้โรงเรียนประชารัฐประสบผลสำเร็จในด้านการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ส่งผลให้ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และ ผู้บริหารมีคุณภาพ และสถานศึกษาได้รับการยกย่องและชื่นชมจากผู้ปกครอง และชุมชน

ซึ่งโดยหลักการแล้วนั้น ในการบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม (Participatory Management) และโรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management : SBM)” จนพัฒนากระบวนการบริหารให้มีประสิทธิภาพโดยได้สร้างนวัตกรรมการบริหารขึ้นมา ซึ่งก็คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม (PPR-Podded Model) ซึ่งใช้แนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาในรูปแบบ “บวร” หรือ บ้าน (ชุมชน) วัด โรงเรียน รวมทั้งนโยบาย “โรงเรียนแห่งความสุข” ซึ่งการบริหารแบบมีส่วนร่วมทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากขึ้น ในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนพระราชรัษฎธรรมคุณนั้นเป็นการระดมผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์เพื่อร่วมกันจัดการศึกษา และเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางการศึกษา (Stakeholder) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญของโรงเรียน นอกจากนี้ยังเป็นการระดมทรัพยากรด้านการเงินและด้านวิชาการเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนจนเกิดผลสำเร็จอย่างเด่นชัด ครูและบุคลากรทางการศึกษามีขวัญและกำลังใจเพิ่มมากขึ้น มีการสร้างและสนับสนุนให้เกิดผู้นำทางวิชาการ และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เสนอความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน จนเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาหลักสูตรการสอนและโครงการใหม่ๆ ขึ้นเป็นลำดับในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาทุกด้าน ได้มุ่งเน้นและการจัดการศึกษาตาม พ.ร.บ.การศึกษา พ.ศ. 2542 (มาตรา 22) ที่กล่าวว่า “การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ”

ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้ส่งเสริมการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางรวมทั้งมีการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาอยู่เสมอและจัดทำหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ตลอดจนให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาและความแตกต่างของผู้เรียน เนื่องจากการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญคือเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนา ซึ่งการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่จะเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ และส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการทดสอบระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-Net) ที่ต้องเพิ่มขึ้นเช่นกัน

อภิปรายผล

สภาพ ปัญหาและปัจจัยสนับสนุนของการบริหารโรงเรียนพระราชรัษฎธรรม เป็นโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนพระราชรัษฎธรรมมีการปฏิบัติ/เป็นจริง ทั้งใน ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านการบริหารงานทั่วไป ผลการศึกษาสอดคล้องกับศิริพร พุทธิเกษร (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอนุบาลพัฒนาดันน้ำขุนทอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาในการบริหารคุณภาพของโรงเรียนพัฒนาดันน้ำขุนทอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

การพัฒนาแบบการบริหารโรงเรียนพระราชรัษฎธรรม มีดังต่อไปนี้ 1.การพัฒนากระบวนการสื่อสารสนเทศสถานศึกษาและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล 2.การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชนในการพัฒนาโรงเรียน 3.การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนเน้นการคิดส่งเสริมการเรียนการสอนที่เน้นคุณธรรม

จริยธรรมและมีจิตสาธารณะวิเคราะห์ 4.การพัฒนาความเป็นผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยตัวเอง 5.การพัฒนาทักษะความสามารถด้านภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับฉันทวิจิตร จันทะกร (2555) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานโรงเรียนดีประจำตำบลตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 พบว่า สภาพการบริหารงานของโรงเรียนดีประจำตำบล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยรวมอยู่ในระดับมาก

รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชวังที่มุ่งประสิทธิผล คือการนำแนวคิดการบริหารจัดการสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม (PPR-Podded Model) มาใช้เป็นกรอบ หรือแนวทางเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และคุณภาพผู้เรียน ซึ่งมีส่วนร่วมทั้งภายนอกและภายในสถานศึกษา ซึ่งการบริหารของโรงเรียนทั้ง 6 กลุ่มบริหาร จะมีกระบวนการบริหารและการดำเนินงาน ทั้งหมด 6 ขั้นตอน เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้กระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วม PODDED ได้แก่ 1) การวางแผน - Plan 2) การจัดองค์การ- Organization 3) การอำนวยการ - Director 4) การนำแผนไปปฏิบัติ- Do 5) การประเมินผล - Evaluate และ 6) การปรับปรุงและพัฒนา -Development เป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาจนทำให้โรงเรียนพระราชวังประสบผลสำเร็จในด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ส่งผลให้ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้บริหารมีคุณภาพ และสถานศึกษาได้รับการยกย่องและชื่นชมจากผู้ปกครอง และชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของศักดิ์ไทย สุรกิจบรร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนขนาดเล็ก ซึ่งถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า ในส่วนของรูปแบบประสิทธิผลการบริหารวิชาการในโรงเรียนขนาดเล็กภาพรวม และรายปัจจัยโดยมีเหตุผลสนับสนุนประกอบด้วย 1) เป็นรูปแบบที่เป็นรูปธรรมเห็นภาพตั้งแต่ปัจจัยป้อนเข้า ปัจจัยกระบวนการบริหารวิชาการ และปัจจัยป้อนออก 2) เป็นรูปแบบกลางที่ชัดเจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทุกโรงเรียน 3) เป็นรูปแบบที่มีความสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้าน แต่ละด้านมีขั้นตอนที่มี P D C A เป็นกระบวนการรองรับซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านการบริหารงานวิชาการ การให้สถานศึกษามีหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพบริบทและความต้องการของชุมชน กระบวนการเรียนการสอนสามารถนำไปเชื่อมโยงกับการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน มีวิธีการวัดและประเมินผลตามสภาพจริง มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาวิชาการกับองค์กรต่าง ๆ

ด้านบริหารงานงบประมาณ การให้การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ มีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณเพื่อความคล่องตัวตรงตามวัตถุประสงค์ มีการแผนในการใช้งบประมาณอย่างชัดเจน การควบคุม กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการบริหารงานบุคคล กระจายอำนาจให้สถานศึกษาบริหารงานบุคคลได้อย่างอิสระ มีกระบวนการพัฒนาครูอย่างเป็นระบบและตรงกับความต้องการของครู ลดภาระงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการ

เรียนการสอน อาทิ ธุรการ การเงิน พัสดุ การจัดสรรบุคลากรสายสนับสนุนการสอนให้เหมาะสมกับสถานศึกษากระบวนการประเมินวิทยฐานะควรลดขั้นตอนโดยเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ผู้เรียน การจัดโครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

ด้านการบริหารงานทั่วไป การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาให้ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน การจัดแหล่งเรียนรู้ให้เหมาะสมกับผู้เรียนและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ด้านบุคลากร 1) การจัดสรรอัตรากำลังครูให้ตรงกับวิชาเอกและเพียงพอกับการจัดการเรียนการสอน บุคลากรที่มีความชำนาญตรงกับภาระงานของสถานศึกษา 2) การพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์และ ICT ในการเรียนการสอนและส่งเสริมให้ครูและบุคลากรได้พัฒนาทักษะการสอนภาษาอังกฤษ 3) การพัฒนาบุคลากรด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ 1) การจัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านงบประมาณ พัสดุ ให้ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน 2) การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและให้ตรงกับวัตถุประสงค์ ความต้องการในการพัฒนาของสถานศึกษา

ด้านวัสดุ 1) การสนับสนุนอุปกรณ์ด้าน ICT การวางระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการศึกษาแก่สถานศึกษา และสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ 2) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาและท้องถิ่น 3) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภายในสถานศึกษาที่เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ของผู้เรียน 4) พัฒนาอาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ให้ร่มรื่น สะอาด เรียบร้อย สวยงามและปลอดภัย

ด้านบริหารจัดการ 1) การแสวงหาความร่วมมือการระดมทรัพยากร สรรพกำลัง ภูมิปัญญาท้องถิ่น การให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา 2) เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินงานในการขับเคลื่อนในการจัดการศึกษา 3) การกระจายอำนาจในการบริหารมาสู่สถานศึกษาอย่างแท้จริง

ด้านอื่น ๆ 1) งานบริการชุมชน การเป็นศูนย์วิทยบริการแก่ชุมชนตามศักยภาพของสถานศึกษา 2) สถานศึกษา ควรให้ข้อมูลของสถานศึกษาอย่างรอบด้านและจุดเน้นที่สถานศึกษาและท้องถิ่นต้องการให้เกิดการพัฒนาแก่ School partner เพื่อให้เกิดความชัดเจนการจัดการสนับสนุน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัย รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชวังที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในเขตพื้นที่การศึกษาแห่งอื่น

2. ควรมีการศึกษาวิจัย รูปแบบการบริหารโรงเรียนพระราชวังที่มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการบริหารโรงเรียนพระราชวังในพื้นที่การศึกษาเขตเมือง กับ พื้นที่การศึกษาเขตชนบท

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวดี จันทร์ศรีจักร. (2555). *สภาพการบริหารงานโรงเรียนดีประจำตำบล ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วรารุณ ตรีวรรณากุล. (2559). *ปัจจัยความสำเร็จที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริหารโรงเรียนสาธิตฝ่ายมัธยมสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ* (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร. (2554). *รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศิริพร พุทเกษร. (2558). *แนวทางการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอนุบาลพัฒนาดันน้ำขุนคอง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). *แนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- สุนิสา ถิ่นขนนาง. (2555). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 1 จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หทัยชนก พรรคเจริญ. (2555). *เทคนิคการเลือกตัวอย่าง. โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การเตรียมความพร้อมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภามหาวิทยาลัย.

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก

Performance Efficiency of Military Officers under the Directorate of Personnel

ดนัย ดิชาภิรมย์¹, นัทนิชา หาสุนทร²

Danai Disapirom¹, Natnicha Hasoontree²

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2}

Suan Sunandha Rajabhat University^{1,2}

Email: Ddisapirom@hotmail.com

Received: 2021-07-07; Revised: 2021-09-28; Accepted: 2021-09-29

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้วัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ประกอบด้วย ข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ข้าราชการชั้นสัญญาบัตร จำนวน 201 นาย และข้าราชการชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร จำนวน 119 นาย มีจำนวนทั้งหมด 320 นาย เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise โดยกำหนดระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากร พบว่า ข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก จำนวนทั้งสิ้น 320 นาย พบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 197 นาย มีอายุ เฉลี่ยประมาณอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 180 นาย มีสถานภาพสมรส จำนวน 223 นาย เป็นนายทหารสัญญาบัตร จำนวน 201 นาย มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 159 นาย มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 123 นาย และเป็นผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 78 นาย ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ข้าราชการทหาร

Abstract

The main objectives of this research are; 1) to study performance efficiency of military officers under the Directorate of Personnel 2) to study the factors that affect the performance efficiency of military officers under the Directorate of Personnel. The population of this study is the military officers under the Directorate of Personnel, divided into 2 levels: 201 commissioned officers and 119 non-commissioned officers. Hence, there is a total of 320 officers. Quantitative research and collect data with questionnaires. The researcher used an application program to analyze statistics. The statistics used in data analysis included descriptions were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-test, One-Way ANOVA analysis, Multiple Regression Analysis, and Regression with the stepwise technique were used to test the hypotheses and were carried out in the line with statistical methods by fixing a statistically significant level at 0.05.

The results are found from the analysis: The population of this study is the military officers under the Directorate of Personnel total of 320 officers found that the majority of the sample population were male officers. 197 officers, most respondents are between 31 and 40 years old 180 officers, married (which also includes widowed or divorced) 223 officers, was commissioned 201 officers, graduated the bachelor degree 159 officers, level working period 11 to 15 years in operation, and earning average monthly income between 20,001 - 30,000 baht. The performance efficiency of military officers under the Directorate of Personnel was found that they were moderate.

Keywords: Performance Efficiency, Military Officers

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางพลวัตทางสังคม เศรษฐกิจ และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของโลก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้เล็งถึงความจำเป็นในการที่ต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ความร่วมมือ โดยหลักสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาความรู้ การเพิ่มพูนประสบการณ์ ทั้งทางด้านวิชาการ และการฝึกอบรม รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม ส่งผลให้รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการที่มุ่งเน้นส่วนราชการให้มีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการปรับโครงสร้างปรับบทบาทภารกิจให้มีความเหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อการบริการประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ณัฐพร ผ่องสุวรรณ, 2559)

ปัจจุบันแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการวางแผนพัฒนาประเทศได้กำหนดแนวคิดและทิศทางในการพัฒนาประเทศในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคงและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสถาบันพระมหากษัตริย์และเสริมสร้างความมั่นคงภายใน รวมทั้งป้องกัน



ปัญหาภัยคุกคามที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของชาติ เพื่อสร้างความพร้อมและฝึกกำลังของทุกภาคส่วนให้มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความมั่นคง และมีศักยภาพในการป้องกันและแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดจากภัยคุกคามทั้งภัยทางทหารและภัยคุกคามอื่น ๆ โดยมีแนวทางในการพัฒนา คือ การพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการป้องกันประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทั้งการทหารและภัยคุกคามอื่น ๆ การพัฒนาศักยภาพและความพร้อมของกองทัพในการป้องกันและรักษาผลประโยชน์ของประเทศ โดยพัฒนากำลังพลให้มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการปฏิบัติได้ทันเหตุการณ์ มีอาวุธ ยุทธโศปกรณ์ ยุทธภัณฑ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสม เพียงพอ พร้อมสนับสนุนการพัฒนาประเทศ การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยและการแก้ไขปัญหาสำคัญอื่น ๆ ของชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ ความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุสำคัญประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการบริหารงาน มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะเป็แรงผลักดันให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น และความสมัครใจ อันจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพอย่างที่สุด บุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพในระดับสูงหรือต่ำนั้น เป็นผลมาจากแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละคน ซึ่งสามารถตรวจวัดได้จากคุณภาพของผลผลิต ปริมาณงานและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน องค์กรใดที่บุคลากร มีแรงจูงใจและความพึงพอใจน้อย องค์กรนั้นจะประสบปัญหาอยู่ตลอดเวลา ในทางตรงกันข้ามองค์กรใดที่บุคลากรมีแรงจูงใจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูง กิจกรรมเจริญเติบโตและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548)

กรมกำลังพลทหารบก เป็นหน่วยงานดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการกำลังพลและภารกิจตามที่กองทัพบกกำหนด อาทิเช่น การโอน การย้ายตำแหน่ง การปลด การลาออก การแต่งตั้งยศ การขอพระราชทานยศ การถอดยศ บำเหน็จความชอบ การปรับอัตราเงินเดือน และการปรับระดับเงินเดือน เงินเพิ่มพิเศษ และค่าตอบแทนด้านต่าง ๆ งานด้านเครื่องราชอิสริยาภรณ์ รวมทั้งจัดทำทำเนียบข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ

ดังนั้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ส่วนหนึ่งมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนและประสานงานให้หน่วยงานในสังกัดกรมกำลังพลทหารบกมีประสิทธิภาพ การสร้างพื้นฐานระบบการบริหารจัดการที่ดี และเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการทหาร หากข้าราชการทหารในสังกัดกรมกำลังพลทหารบกมีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานที่ดี จะสามารถพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายนั้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องรวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้การใช้ทรัพยากรคนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกรวดเร็ว งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ถือว่ามีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำเช่นกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก และค้นหาสาเหตุของการบริหารในองค์กรว่า สิ่งใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารให้มีประสิทธิภาพแก่องค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐ

นิทสัน ศิริโชติรัตน์ (2560) ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การรับคน การรักษาคน การเลิกจ้าง การรับหรือเลือกคนที่มีประสิทธิผล คือ การคัดเลือกคุณสมบัติในตัวคน (มีขีดความสามารถ มีประสบการณ์) ที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นมีความจำเป็นในการวิเคราะห์งาน ในการรักษาคนมีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรม เพราะบุคลากรที่มีความสามารถไม่ได้หมายความว่ามีความสามารถตลอดไป ทักษะ ความชำนาญ ต่างๆ อาจล้าสมัย ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงใช้งบประมาณจำนวนมากในการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ การฝึกอบรมส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาความชำนาญทางเทคนิค เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงจึงมีความจำเป็นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างๆ ไป ตั้งแต่ การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การจัดสรรรางวัล การเลิกจ้าง ทั้งนี้การประเมินยังสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการฝึกอบรม หรือพัฒนาในส่วนที่จำเป็นได้ด้วย สำหรับลักษณะขององค์การในศตวรรษที่ 21 ว่าจะต้องสามารถปรับตัวได้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจวิทยาการที่ทันสมัยเพื่อรักษาความอยู่รอดขององค์กร หรือการสร้างความก้าวหน้าที่เหนือกว่าองค์กรอื่น ซึ่งรูปแบบองค์การในอนาคตมีลักษณะ ดังนี้



1) ขนาด องค์การจะมีขนาดเล็กถึงกลาง มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งาน ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความสามารถในการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยได้

2) องค์การสมรรถนะสูง เมื่อองค์การมีขนาดเล็กถึงกลางจึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพ โดยมีการมอบอำนาจให้ทุกคนสามารถทำงานได้ทุกอย่างสามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งความสามารถในลักษณะการชำนาญเฉพาะด้านอาจไม่จำเป็นสักเท่าไร ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (core competencies) ขององค์การประเภทนี้จะต้องเป็นองค์การที่มีความรู้ดี ใช้ความรู้เป็นฐานคิดในการปฏิบัติงาน

3) การแบ่งเบาภาระงาน ในการปฏิบัติงานขององค์การประเภทนี้หากงานใดไม่ใช้งานหลักจะใช้วิธีการจ้าง หรือให้บุคคลภายนอกมารับเหมาแทน ดังนั้นการจ้างพนักงาน หรือลูกจ้างประจำมาทำงานจะมีจำนวนลดลง

4) การใช้เทคโนโลยี งานใดที่ไม่ได้ใช้ความรู้จะมีการนำเทคโนโลยีมาแทนที่ในการขับเคลื่อนองค์การ เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นนี้ องค์การ และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญในมิติสำคัญ 2 มิติ คือ มิติที่เกี่ยวข้องกับตัวนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และมิติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

(1) มิติที่เกี่ยวข้องกับตัวนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหารควรมีความรู้ความสามารถด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษให้อยู่ในระดับการใช้งานได้เป็นอย่างดีทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน ควรปรับวิธีคิดให้มีความเป็นสากลเพื่อเปิดมุมมองที่กว้างขึ้น ควรมีการพัฒนาทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรม และการบริหารความหลากหลายของคนในองค์กร ควรเพิ่มความรู้ความชำนาญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเป็นสากลโดยให้ความสำคัญในการเรียนรู้วิธีคิด การดำเนินการ การใช้กฎหมายของแต่ละประเทศที่ประสบความสำเร็จแล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับองค์การ

(2) มิติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ควรให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการคัดเลือก สรรหา บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานมีสมรรถนะที่พร้อมจะทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเป็นสากล ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเงื่อนไขในการรับคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในงานบางประเภท ควรเตรียมการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถ ให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้ในต่างประเทศเนื่องจากโลกมีความเปลี่ยนแปลงมาก ดังนั้นพรหมแดนในอนาคตจะไม่เป็นอุปสรรคต่อคนที่มีความสามารถ ควรส่งเสริมหรือพัฒนาระบบการศึกษาตั้งแต่ระดับอุดมศึกษาให้มีการพัฒนาบุคคลให้เป็นแรงงานที่มีทักษะ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตั้งแต่อยู่ในสถาบันการศึกษา

ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2555) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบ ประสงค์ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำและความเร็ว ของการบริหารให้มากขึ้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากรเช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัด ในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากแต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ข้าราชการทหารในสังกัดกรมกำลังพลทหารซึ่งปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2561 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 320 นาย (ผู้วิจัยใช้จำนวนจริงของประชากรทั้งหมดในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการจัดแบ่งข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ข้าราชการชั้นสัญญาบัตร จำนวน 201 นาย และข้าราชการชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร จำนวน 119 นาย มีจำนวนทั้งหมด 320 นาย งานวิจัยชิ้นนี้เป็นเชิงงานวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการวิจัยโดยใช้ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (X) คือ (ก) ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ชั้นยศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน (ข) การรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย/แผนงานภารกิจ (ค) ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และ (ง) ความร่วมมือในการทำงานของข้าราชการทหาร ส่วนตัวแปรตาม (Y) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะทำการคัดเลือกและตรวจแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส โดยทำการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (for windows (statistical package for the social sciences) 16 ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของค่าสถิติที่ 0.05 ($p < 0.05$) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการทดสอบค่า (t-test) ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way Analysis of Variance) สำหรับการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าโดยรวมทั้งสิ้น ($\bar{X}=2.90$)

ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านความเพียงพอของบุคลากรของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งสิ้น ($\bar{X}=2.98$) ด้านคุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งสิ้น ($\bar{X}=2.92$) และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ของข้าราชการทหาร ในสังกัด

กรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งสิ้น ($\bar{X}=3.08$) ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งสิ้น ($\bar{X}=3.32$) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งสิ้น ($\bar{X}=3.30$)

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ (ก) ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ชัยยศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ข) การรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย/แผนงานภารกิจ (ค) ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน (ง) ความร่วมมือการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร และ (จ) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาวิจัย “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก” พบว่า 1) เพศที่แตกต่างกันของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) อายุที่แตกต่างกันของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบกของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน 3) สถานภาพที่แตกต่างกันของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4) ชัยยศที่แตกต่างกันของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลไม่แตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 5) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 6) ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 7) รายได้ที่แตกต่างกันของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย/แผนงาน ภารกิจของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Sig. = 0.02) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ตั้งไว้

ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Sig. = 0.00) ที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ตั้งไว้

ปัจจัยความร่วมมือในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Sig. = 0.00) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ชัยยศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ชัยยศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันของ

ข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก

อายุ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก หากข้าราชการทหารที่มีอายุน้อย จะมีวุฒิภาวะในการตัดสินใจต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งได้มากกว่าผู้ที่อายุน้อย สอดคล้องกับนักวิจัยพฤติกรรมองค์กร ให้ความสำคัญเกี่ยวกับอายุของสมาชิกในองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีอายุมากกว่ามักจะปรับความต้องการส่วนตัวให้เข้ากับงานและองค์กรได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีอายุน้อยกว่า

ดังนั้น อายุที่มากขึ้นของข้าราชการทหาร ทำให้ข้าราชการทหารนั้น มีพัฒนาการตามวัย โดยบุคคลจะสั่งสมประสบการณ์ชีวิต มีการปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา ทำให้ความคิดความรู้สึกต่อตนเองของเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงไป การเรียนรู้และแสวงหาวิธีปฏิบัติหรือกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน เพื่อให้ตนรู้สึกเกิดความมั่นคงและมีความพึงพอใจ

ผู้วิจัยพบว่า ความแตกต่างด้านอายุของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ซึ่งมีอายุมากขึ้น จะมีความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานช่วยให้ผลิตงานได้มาก ระยะเวลาการทำงานนานมีผลให้ได้รับค่าจ้าง สิทธิ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้น พฤติกรรมในการมาปฏิบัติงาน มีความสม่ำเสมอ โอกาสในการขาดงาน การเลี้ยงงานหรือลาออกจากงานมีน้อย ซึ่งต่างจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีอายุน้อย ในแง่สุขภาพ เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีอายุมากมีความแข็งแรงของร่างกายน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงาน เป็นช่วงเวลานั้น ๆ กรณีเกิดการเจ็บป่วย ต้องใช้ระยะเวลาในการพักฟื้นนานกว่า หรืออาจต้องหยุดงาน เพื่อรักษาตัวนาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงานให้บรรลุผลได้

สถานภาพสมรส เป็นอีกตัวแปรที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีการศึกษาของนักวิจัยบางท่าน เช่น รอบบินส์ (Robbins,1991) ระบุว่าเจ้าหน้าที่ ซึ่งสมรสแล้ว มีอัตราการขาดงานของเจ้าหน้าที่ ที่ได้สมรสแล้วและการออกจากงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ ซึ่งยังเป็นโสด อีกทั้งมีความพึงพอใจในงาน มีความรับผิดชอบ และเห็นคุณค่าของงานนั้นมากกว่าผู้ที่ยังไม่ได้สมรส สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการมอบหมายงานขององค์กรอย่างชัดเจน สำหรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งแต่งงานแล้วจะได้รับการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากกว่าเจ้าหน้าที่ ซึ่งยังไม่ได้สมรส

ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสเป็นคุณสมบัติด้านประชากรอีกตัวหนึ่ง ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ดังนั้นผู้วิจัยพบว่า ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อบทบาทการดำเนินงาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กันระหว่างสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ ความทุ่มเทในการทำงานก็มีความแตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพสมรสของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก โดยข้าราชการทหารที่สมรสแล้วมีโอกาสขาดงานน้อยกว่าข้าราชการทหารที่ยังโสด ข้าราชการทหารที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการทหารที่ยังโสด และข้าราชการทหารซึ่งสมรสแล้วยังมีความรับผิดชอบในงานสูง เห็นคุณค่าของงานมาก รวมทั้งมีความสม่ำเสมอในการมาปฏิบัติงานอีกด้วย ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพล

ทหารบก มีนักวิชาการบางท่าน อาทิ เคลลี และคาแพลน (Kelly & Caplan, 1993) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในทักษะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา และเชาวน์อารมณ์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์ ระดับบุคคลแตกต่างกันจากการศึกษา ระดับเชาวน์ปัญญาของวิศวกรที่ได้รับเลือกเป็นวิศวกรยอดเยี่ยมจากเพื่อนพนักงาน มีระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบภาพโดยรวมกับวิศวกรที่มีระดับการศึกษาสูง แต่ปัจจัยที่วิศวกรกลุ่มยอดเยี่ยมแตกต่างจากวิศวกรที่มีเชาวน์ปัญญาสูงกว่า คือ การสร้างเครือข่ายการทำงาน การสื่อสาร การรับรู้ว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญ และความเข้าใจได้ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น การศึกษาเป็นที่ยอมรับของอำนาจทางสังคมของความเชี่ยวชาญ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีระดับสติปัญญาและความสามารถปรับตัวให้เข้ากันได้ดีกับงานของตนเอง จะมีความพึงพอใจในงาน และทำให้ประสบความสำเร็จในงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เป็นตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก เมื่อนำมาวิเคราะห์ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในแง่ต่าง ๆ เช่น ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมที่แตกต่างกัน พบว่า ความสามารถในการรับรู้ การเรียนรู้ในข้อมูลข่าวสารย่อมแตกต่างกัน ความสามารถในการรับสาร เพื่อนำไปวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ตัวแปรด้านการศึกษา ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง จะมีความพอใจในงานมาก มีความคาดหวัง มุ่งความสำเร็จในงานสูง

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ คูเปอร์ (Cooper, 1991) พบว่า เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานในช่วงเวลาประจำ มีความพึงพอใจในงาน และมีความมุ่งมั่นต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่ได้ปฏิบัติงานในเวลาประจำ พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานมานานจะมีประสบการณ์มากและสะสมความรู้เกี่ยวกับงาน ช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีขึ้น ยิ่งเจ้าหน้าที่ทำงานให้กับองค์กร มีระยะเวลามากเท่าใด จะได้รับความไว้วางใจและได้รับการมอบหมายงานจากองค์กร มีการยื่นข้อเสนอที่น่าสนใจและน่าพึงพอใจให้กับเจ้าหน้าที่ เป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ตรงตามเป้าหมาย เชลดอน (Sheldon, 1971)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร เกิดจากประสบการณ์ของบุคคลที่ได้ผ่านพบพฤติกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ มาแล้ว พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร จากคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความสามารถในการวิเคราะห์ วินิจฉัยย่อมแตกต่างกันด้วย ทั้งนี้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อาจมีผลต่อความสามารถในการใช้ข้อมูลต่างกันอีกด้วย (Sheldon, 1971)

นอกจากนี้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมหรือบทบาทการดำเนินงานของสมาชิก ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานเข้ามากำหนด เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก

รายได้ : รายได้ของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ที่ได้รับ ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพยายามที่จะนำไปสู่การทำงานที่ดี พบว่า เงินเดือนหรือผลตอบแทน

เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมก่อให้เกิดผลตอบแทนพอพเตอร์ และคณะ (Porter et al., 1974) ผลความพึงพอใจในการทำงาน มีความคิดเห็นเหมือนกันว่า ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจอันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนหนึ่ง มีผลมาจากความไม่พอใจในเงื่อนไขของงาน ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสม เมื่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ไม่สร้างแรงจูงใจ ไม่เป็นที่พอใจของเจ้าหน้าที่ ความตั้งใจในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงานจึงมีน้อยลงเช่นกัน ผลการทำงานจึงไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้ง นอกจากนี้ หากเจ้าหน้าที่ได้รับค่าตอบแทนจำนวนเล็กน้อย ไม่เพียงพอ มีโอกาสที่เจ้าหน้าที่จะเปลี่ยนงานหรือละทิ้งงานที่ทำอยู่มากกว่าผู้ที่ได้รับค่าตอบแทน (Hellriegel & Slocum, 1982)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่า การจูงใจแนวการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ มุ่งงานเป็นหลัก เป็นการจูงใจด้วยค่าจ้าง เกี่ยวกับความต้องการ (needs) และแรงขับ (drives) ที่เจ้าหน้าที่ต้องการได้รับ คนเป็นเพียงมนุษย์เศรษฐกิจ ที่มีเงินหรือรายได้เป็นสิ่งจูงใจ การจ่ายผลตอบแทนจะจ่ายให้ตามผลผลิต เป็นวิธีการปรับคนให้เข้ากับงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจเชิงเนื้อหา (content model) ของ Taylor อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองว่า หากอาศัยทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีหนึ่งย่อมไม่ถูกต้องในทางปฏิบัติ ใช้ทฤษฎีการจูงใจการบริหารเชิงพฤติกรรมของ Maslow (1968) ควบคู่ไปด้วย ในทางปฏิบัติจำเป็นต้องกำหนดข้อกำหนด และวิธีการทำงานไว้ด้วย ขณะเดียวกันมุ่งการจูงใจ การเสริมแรง และความพึงพอใจให้กับเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ทฤษฎีทั้ง 2 ที่กล่าวมาข้างต้นจะสนับสนุนซึ่งกันและกัน จึงจะเกิดผลมากที่สุด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านรายได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก รายได้ต่อก่อนให้เกิดความแตกต่างในการการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ตัวแปรรายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรด้านรายได้ มากำหนดเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก

2. ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย/แผนงาน ภารกิจของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Sig. = 0.02) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ตั้งไว้ การรับรู้เกี่ยวกับเรื่องของนโยบาย แผนงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก นั้นสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน จากข้อค้นพบของการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสามารถใช้อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ได้ว่า นโยบายของงานนั้น มีอะไร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความต้องการทุ่มเทในการทำงานอย่างหนักหรือพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เซอร์เมอร์ฮอร์น และฮัทและออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1991) โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง และวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน แฮคค์แมน และโอล์ธแฮม (Hackman & Oldham, 1980)

เมื่อสมาชิกองค์กรมีการรับรู้และมีความเข้าใจในนโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กรสิ่งเหล่านี้ เป็นตัวเชื่อมในการมอบหมายงานขององค์กรให้กับสมาชิกเพิ่มมากขึ้น ทัชแมน และโอไรลีย์ (Tushman & O'Reilly, 1997) หากสมาชิกขององค์กรมีความเข้าใจ และสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผลการปฏิบัติงานที่ได้จะเพิ่มสูงขึ้น การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน มีอิทธิพลต่อทิศทางในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ (Florin et al., 2000)

ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับด้านการรับรู้ในนโยบายและแผนงาน เพื่อปรับปรุงและเพิ่มเติมในรายละเอียดต่าง ๆ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติต้องมีการรับรู้ในเนื้อหาของนโยบาย



และมาตรการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จะต้องสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร สมาชิกขององค์กรหรือสมาชิกของหน่วยงานนั้น มีความสำคัญต่อผลความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพราะกลุ่มบุคคลมีความสามารถที่จะบิดเบือนเจตนารมณ์ของนโยบายได้

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่มีความชัดเจน สามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ งานที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมของโอกาส การให้ความชัดเจนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ร่วมกันกำหนดเป้าหมายและภารกิจขององค์กร มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ (delegate authority) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานตามขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน (set standard of excellence) องค์กรต้องให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานไปถึงมาตรฐานที่ตั้งไว้ ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Sig. = 0.00) ที่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ตั้งไว้ นั้นสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน จากข้อค้นพบของการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสามารถใช้อภิปรายผลได้ว่า ด้านปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเพียงพอด้านปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ จำนวนคน เครื่องมือ อาวุธยุทโธปกรณ์ และการจัดสรรค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ สวัสดิการต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ควรจะได้รับ ปัจจัยสนับสนุนข้างต้นนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อผลการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จสูงสุด ในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคล รวมถึง เครื่องมือ อาวุธยุทโธปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นยังด้อยประสิทธิภาพ มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก

ปริมาณจำนวนข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ และมีผลกับประสิทธิภาพของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากปริมาณเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอแก่ภาระงานที่มีมาก ทำให้ไม่อาจปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ นอกจากปัญหาการขาดแคลนปริมาณบุคลากร ยังรวมถึงความต้องการกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงานจริง ถ้าองค์กรมีคนไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ ก็ไม่สามารถใช้งานได้ตามสัดส่วน และไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ หากขาดปัจจัยสนับสนุนเหล่านี้ ย่อมจะส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก ถือเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ความเกี่ยวโยงระหว่างขนาดขององค์กรกับจำนวนเจ้าหน้าที่อันนำไปสู่ผลที่ได้รับ เกี่ยวกับความแตกต่างในประสิทธิภาพของการทำงานนั้น ๆ เกิดจากการพิจารณาข้อมูลแรงงานหรือการจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน มีผลกับการทำงานที่มีมาตรฐาน พิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี ช่วยทำให้ลดขั้นตอนลดเวลาในการทำงาน เน้นความสำคัญของบุคลากรในองค์กร ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับผลการทำงาน อีแวนส์ และลินด์เซย์ (Evan & Lindsay, 1999) การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคลให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของงานนั้น ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลการทำงาน ในการคัดเลือก สรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้รับผิดชอบในการทำงานในส่วนต่าง ๆ ช่วยลดปัญหาความเสี่ยง และโอกาสที่จะตัดสินใจผิดพลาดได้

ค่าตอบแทน เป็นอีกตัวแปรหนึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก เช่นกัน การจัดสรรค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจอันนำไปสู่พฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานของสหรัฐอเมริกาในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้รับ นอกจาก “เงิน” ยังหมายรวมถึง สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญของผู้ปฏิบัติงาน ประโยชน์ของลูกจ้างอีกด้วย คาสิโอ (Casio, 1989) ต่างจากการศึกษาเรื่องค่าตอบแทนของ คาสท์ และโรเซนวิง (Kast & Rosenzwing, 1985) คือ (ก) การได้รับการยอมรับ (recognition) (ข) การได้รับรางวัล (reward) (ค) โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพนั้น ๆ ของคนงาน (opportunity to develop) (ง) งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ (source of pride) และ (จ) ความมั่นคงในงาน (job security) ความเสมอภาคในเรื่องของค่าจ้างและรางวัล นำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า แรงจูงใจจะเกิดขึ้น ถ้าตนสามารถคาดหวังได้ว่า เมื่อทำงานสำเร็จแล้ว จะได้รับสิ่งที่ต้องการได้ จากงานนั้น ดังนั้นคนเรามีเหตุผลที่จะคิดว่า ตนต้องทำอะไรบ้าง จึงจะได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไร จึงลงมือทำงานนั้น เพื่อทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจ และส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจเชิงกระบวนการ (process model) กล่าวถึง ความคิดของคนงานที่มีต่อการจูงใจ ว่าเป็นอย่างไร แตกต่างจากทฤษฎีเชิงเนื้อหา กล่าวถึง ความต้องการ (needs) หรือพลังขับ (drives) ว่า มีอะไรกันบ้าง ที่จะจูงใจให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในที่นี้จะกล่าวถึง 2 ทฤษฎี คือ (ก) ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) และ (2) ทฤษฎีความเสมอภาค (equity theory) ของ Beer & Cannon (2004) และนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยเชื่อว่า แรงจูงใจจะเกิดขึ้น ถ้าตนสามารถคาดหวังได้ว่า เมื่อทำงานสำเร็จแล้ว จะได้รับสิ่งที่ต้องการได้ จากงานนั้น ดังนั้นคนเรามีเหตุผลที่จะคิดว่า ตนต้องทำอะไรบ้าง จึงจะได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไร จึงลงมือทำงานนั้น เพื่อทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจ และส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน การปลุกเร้าหรือกระตุ้นด้วยความพยายามที่จะจ่ายหรือให้สิ่งตอบแทนต่าง ๆ จะสามารถจูงใจให้ลูกจ้างมีความพยายามในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ ปกติพนักงานรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนที่พวกเขาจะได้รับจากการทำงาน กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับการทำงาน

4. ปัจจัยความร่วมมือในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Sig. = 0.00) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ตั้งไว้ นั้นสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน จากข้อค้นพบของการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสามารถใช้อภิปรายผลได้ว่าความร่วมมือเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก หากภายในหน่วยงานขาดความร่วมมือจากสมาชิกหรือเพื่อนร่วมงานตั้งแต่แรกเริ่มแล้ว ย่อมทำให้การทำงานในขั้นตอนต่อไป ไม่สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ในการศึกษาของ ดรูกัท และวอล์ฟ (Druskat & Wolff, 2001) พบว่า ความร่วมมือประกอบด้วยความไว้วางใจกันของสมาชิกสัมพันธ์กับทีมงานที่มีประสิทธิผล ความเข้าใจลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการมีมุมมองร่วมกัน เช่นเดียวกับการดำเนินงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก หากมีความร่วมมือซึ่งกันและกัน โดยเริ่มจากภายในหน่วยงานเดียวกัน รวมถึงต่างหน่วยงาน ย่อมช่วยให้การติดต่อประสานงาน ง่าย รวดเร็ว และสามารถดำเนินนโยบายตามแนวทางได้ดี ถ้าทุกฝ่ายยังขาดความร่วมมือก็จะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานเช่นกัน



ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์และการตอบแทนซึ่งกันและกัน อาทิ หัวหน้าให้ความไว้วางใจและยอมรับในความสามารถของลูกน้อง มีความผูกพันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เมื่อหัวหน้ามอบหมายงาน ลูกน้องก็เต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่หัวหน้ามอบหมายและทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของตน สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (exchange theory) ของ Homans (1950) ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง (Leader-member exchange) หัวหน้าจะมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่งเสริมสนับสนุนและให้รางวัลแก่สมาชิกในกลุ่มที่ตนดูแลรับผิดชอบ ความร่วมมือในการทำงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดจากโอกาสในแสดงความคิดเห็น การร่วมกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ร่วมวางแผนในการดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการติดต่อประสานงานกันตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดนโยบายให้เป็นหลักเกณฑ์เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ต่าง ๆ
2. ควรมีการกำหนดแผนการพัฒนาข้าราชการทหารเป็นนโยบายหลักขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยการแบ่งตามระดับการปฏิบัติงานและให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
3. ควรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบาย เพื่อการสนับสนุนทางด้านการจัดสรรงบประมาณทางกายและการพัฒนาข้าราชการทหารในการปฏิบัติงาน
4. ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องเปิดโอกาสให้ข้าราชการทหารระดับปฏิบัติการ ได้ปฏิบัติงานอย่างอิสระในการตัดสินใจ แสดงความสามารถอย่างเต็มที่
5. ควรให้มีการไปศึกษาจากภายในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างข้าราชการทหารมีศักยภาพมีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นแนวทางและองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารจัดการหน่วยงาน องค์การ
6. เพื่อการพัฒนาข้าราชการทหารควรกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการทหารในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวรท ฝ่องสุวรรณ. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลางของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2555). *การบริหารการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์.(2560). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรณวาณิชย์. (2548). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

Beer, M., & Cannon, M.D. (2004). Promise and peril in implementing pay-for-performance. *Human Resource Management*, 43(1), 3-21.

Druskat, V. U., & Wolff, S. B. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*, 79 (3), 81-90.

Evan, J. R., & Lindsay, W. M. (1999). *The Management and Control of Quality*. St. Paul, MN: West Publishing Co.

Florin, P., Mitchell, R., Stevenson, J., & Klein, I. (2000). Predicting intermediate outcomes for prevention coalitions: A developmental perspective. *Evaluation and Program Planning*, 23 (3), 341-346.

Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Hellriegel, D. & Slocum, J.W. (1982). *Management*. California : Addison Wesley.

Homans, G. C. (1950). *The Human Group*. NY: Harcourt Brace.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and Management: A Systems and Contingency Approach*. (4th ed.). NY: McGraw-Hill.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.

Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior* (5th ed.). New Jersey: prentice Hall.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. C., & Osborn, R. N. (1991). *Managing Organizational Behavior*. NY: John Wiley & Sons.

Sheldon, M. (1971). an empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal*, 14 (2), 149 - 226.

Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 142-150.

Tushman, M., & O'Reilly, C. A. (1997). *Winning through innovation: A practical guide to leading organizational change and renewal*, Boston, Harvard Business School Press.

การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุข
ในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
The Administrators' Conduct on Code of Ethics Affecting Teachers'
Happiness in Work under the Office of Samut Sakhon
Educational Service

สุธิศา เกตุแก้ว

Suthisa Ket Kaew

สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Educational Administration Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: suthisaket@hotmail.com

Received: 2021-07-06; Revised: 2021-09-28; Accepted: 2021-09-29

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา 2) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของครู 3) เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครจำนวน 331 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อตนเอง ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อสังคม ตามลำดับ

2. ความสุขในการทำงานของครู พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนร่วมทำให้โรงเรียนมีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา คือ มีความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ และผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร อยู่ในลำดับสุดท้าย

3. การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร คือ ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม ด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง

คำสำคัญ: การปฏิบัติตน, จรรยาบรรณวิชาชีพ, ผู้บริหารสถานศึกษา, ความสุขในการทำงาน

Abstract

The purpose of this study was to examine; 1) to study the administrators' conduct on code of ethics 2) to study teachers' happiness in the workplace 3) to study the administrators' conduct on code of ethics affecting teachers' happiness in the workplace under the office of Samutsakhon Educational Service. The 331 samples used in this study were teachers' under the office of Samutsakhon Educational Service. Research data were analyzed with the use of the percentage, mean, standard, and stepwise multiple regression.

The research found that

1. The administrators' conduct on the code of ethics as a whole were at a high level and when considering each aspect, it was found that it was at the highest level in 2 aspects: professional ethics, ethics for self respectively and at a high level 3 aspects: ethics for service recipients, ethics for professional participants, ethics for society respectively.

2. Teachers' happiness in the workplace at a high level in overall when considering each item, it was found that they were proud to participate in the development and progress of the school at the highest level second is proud when performing the job and the executives have created morale in the operation for the personnel in the last order.

3. The administrators' conduct on code of ethics affecting teachers' happiness in work under the office of Samutsakhon Educational is the ethics for society, ethics for service recipients, ethics for professional participants, and ethics for self.

Keywords : Conduct Oneself, Professional Ethics, School Principal, Happiness in Work

บทนำ

การศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าต่อตนเอง สังคม ประเทศชาติและสังคมโลกให้เจริญก้าวหน้าเท่าทันนานาอารยประเทศและการเปลี่ยนแปลง (บึงอร สาคลาไคล, 2550) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 เกิดจากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการเป็นโลกดิจิทัล ที่สภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกที่ส่งผ่านข้อมูล และการเชื่อมต่อกันอย่างรวดเร็ว ปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการวางแผน และการกำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การสร้างความมั่นคง และการพัฒนาที่ยั่งยืน การศึกษาจึงต้องมีการออกแบบเพื่อเพิ่มความสามารถของมนุษย์ สำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยกำหนดเป้าประสงค์หลักของการจัดการศึกษา และกลไกการขับเคลื่อนที่ชัดเจน เพื่อให้การศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริม ปลุกฝังความคิด ความรู้ ทักษะ และทักษะแก่ประชาชนในสังคมโดยรวม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศในระยะยาว การกำหนดแนวทางการพัฒนาการศึกษาไทย ในศตวรรษที่ 21 จากการวิเคราะห์สภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีต่อการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่นำมาสู่ปรัชญาทางการศึกษาไทย ประเด็นท้าทายของการจัดการศึกษา

ไทย ให้บรรลุเป้าประสงค์ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงของโลก และแนวทางการพัฒนาการศึกษาไทย รวมทั้งกลไกการขับเคลื่อนสู่ภาคปฏิบัติ ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ศตวรรษที่ 21 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557) ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพทางการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

จรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่ผู้ประกอบวิชาชีพต่าง ๆ กำหนดขึ้นเพื่อรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณของวิชาชีพนั้น ๆ โดยบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนสำหรับเป็นกติกาของหมู่คณะในอาชีพเดียวกัน เป็นกฎที่ทุกคนควรปฏิบัติหากผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม จะถูกรังเกียจหรือต่อต้านอันเป็นการลงโทษทางสังคม (ธีรศักดิ์ อัครบวร, 2542)

ผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในแต่ละสถานศึกษา และจะต้องประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพตามข้อบังคับของคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556 ซึ่งประกอบด้วย จรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และจรรยาบรรณต่อสังคม ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีวินัยในตนเอง พัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ บุคลิกภาพ และวิสัยทัศน์ ให้ทันต่อการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ รัก ศรัทธา ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อวิชาชีพและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพ ต้องรักเมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริมให้กำลังใจแก่ศิษย์ ครูและผู้รับบริการอื่น ๆ ตามบทบาทหน้าที่โดยเสมอหน้า ต้องส่งเสริมให้เขาเกิดการเรียนรู้ ทักษะ และนิสัยที่ถูกต้องดีงาม และผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ ต้องประพฤติตน เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งทางกายวาจา และจิตใจ ต้องไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกาย สติปัญญา จิตใจอารมณ์ และสังคมของนักเรียน ครู และผู้รับบริการอื่น ๆ ต้องให้บริการด้วยความจริงใจและเสมอภาค โดยไม่เรียกรับหรือยอมรับผลประโยชน์จากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ นอกจากนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา พึงช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ โดยยึดมั่นในระบอบคุณธรรม สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และพึงปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา สิ่งแวดล้อม รักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2544)

ขณะเดียวกันการสร้างความสุขในที่ทำงานถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์การเป็นไปด้วยความราบรื่น เนื่องจากคนในองค์การมีความสุข ส่งผลให้เพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์การ ส่งผลให้องค์การเจริญก้าวหน้าพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ได้พัฒนา และนำเสนอแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ซึ่งประกอบด้วยความสุข 8 ประการ คือ การมีสุขภาพดี การมีน้ำใจงาม การผ่อนคลาย การใฝ่หาความรู้ การมีคุณธรรม การปลอดภัย การมีครอบครัวที่ดี และสังคมที่ดี ซึ่งการสร้างความสุขในการทำงาน จะทำให้นักงานมีความสุข ดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ องค์กรเองก็จะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรที่กระตือรือร้น เปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิด และเพิ่มผลการปฏิบัติงาน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552)

ในการบริหารสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องเกิดจากความร่วมมือกันของบุคลากรในองค์กร โดยผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพด้วยการกำหนดนโยบายในการบริหาร และมีแนวทางในการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งความเป็นหนึ่งเดียวกัน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ครูมีความสุขในการทำงาน และเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะทำงานในองค์กรอย่างเต็มความสามารถ โดยเฉพาะการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหาร ส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจ และทำให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าไปด้วย แต่ปัจจุบัน พบว่าครูมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานหลายประการ ดังจะเห็นได้จากการรายงานการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ โดยมนตรี จุฬาววัฒนทล ได้สรุปปัญหาของครูไว้ เช่น ปัญหาเงินเดือนครูต่ำเป็นเหตุให้ครูหลายคนเลิกอาชีพครู คนเก่งคนดีไม่อยากเป็นครู ปัญหาคุณภาพการสอนต่ำลง เนื่องจากครูต้องทำงานบริหารและงานอื่น ๆ ทำให้ไม่มีเวลาเตรียมการสอน ปัญหาครูลาออกจากการงานเพราะไม่พอใจกับงานสอน ขาดแรงจูงใจ และความสุขในการทำงาน (มนตรี จุฬาววัฒนทล, 2543) เช่นเดียวกันกับ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้ขาดแรงจูงใจ ในการทำงานมี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) การคัดเลือกคนไม่เหมาะสมกับงาน 2) ความไม่ชัดเจนในเป้าหมาย 3) ระบบการให้รางวัล 4) ระบบการประเมินผล 5) การที่ผู้บริหารไม่สามารถทำให้บุคลากรมองเห็นความชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2553)

ดังนั้นผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ซึ่งผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตนของผู้บริหารสถานศึกษาตามจรรยาบรรณวิชาชีพ และการปฏิบัติงานของครูให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา
2. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของครู
3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 331 คนตารางสำเร็จรูปของ เครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) แล้วทำการเทียบสัดส่วนตามขนาดของสถานศึกษา เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ จำนวน 159 คน โรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 64 คน และโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 108 คน จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .963 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระเบียบขั้นตอนของทางบัณฑิตวิทยาลัย โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ได้รับ

แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 331 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด ผลการวิเคราะห์ในการวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.88 มีวุฒิทางการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 57.70 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 32.02

2. การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพและจรรยาบรรณต่อตนเอง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และ จรรยาบรรณต่อสังคม ตามลำดับ

2.1 ด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารเป็นผู้มีวินัยในตนเองในการทำงานและบริหารงาน รองลงมาคือ ผู้บริหารมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ทันต่อการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.2 ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ รองลงมา คือ ผู้บริหารประพฤติตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพ และผู้บริหารมีความรับผิดชอบในหน้าที่และวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.3 ด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมีความรักเมตตาต่อศิษย์และผู้รับบริการรองลงมา คือ ผู้บริหารให้บริการ โดยไม่เรียกรับผลประโยชน์ จากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ และผู้บริหารประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.4 ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารช่วยเหลือเพื่อนครูเมื่อเกิดปัญหาอย่างเป็นธรรม รองลงมา คือ ผู้บริหารไม่ใช้อำนาจหน้าที่ปกป้องคนที่กระทำผิดโดยไม่ที่คำนึงถึงความเสียหายจะเกิดขึ้นกับผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และผู้บริหารยึดมั่นในระบบคุณธรรม ในการพิจารณาผลงานของผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.5 ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ปกครองและบุคคลในชุมชน รองลงมา คือ ผู้บริหารให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในทางวิชาการหรือวิชาชีพแก่ชุมชน และผู้บริหารรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ความสุขในการทำงานของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนร่วมทำให้โรงเรียนมีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้า รองลงมา คือ

มีความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ และผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4. สมการถดถอยสามารถเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรอิสระหรือการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ได้ดังนี้ คือ จรรยาบรรณต่อสังคม (X_5) จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ (X_3) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ (X_4) และจรรยาบรรณต่อตนเอง (X_1) ตามลำดับ

สมการถดถอยดังนี้

$$\hat{y} = 0.910 + 0.251X_5 + 0.239X_3 + 0.181X_4 + 0.096X_1$$

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา และครู โดยการอบรมหรือจัดให้มีการสัมมนา นิเทศ กำกับ ติดตาม และมีการประเมินผลด้านความประพฤติของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างใกล้ชิด จริงจัง และสม่ำเสมอ เป็นแบบอย่างที่ดีในการครองตน ครองคน ครองงาน และครอบครัว ส่งเสริมและสร้างความรัก ความสามัคคีในเพื่อนครูควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มกำลังความสามารถ

อภิปรายผล

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการครูได้ถูกปลูกฝัง ในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ในวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นผู้นำของสถานศึกษานั้น ๆ จะต้องเป็นบุคคลที่มีภาวะผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์ ทักษะที่ดี เป็นที่เคารพรัก และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคลากรในโรงเรียน และสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โยชิตา เพชรกุลกิจ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู อำเภอบ้านบึง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความสุขในการทำงานของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในสถานศึกษาผู้บริหารสถานศึกษามีแนวทางในการบริหารงานบุคคลได้ดี มีการบริหาร โดยเน้นหลักธรรมมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ครูซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสถานศึกษาและผู้ร่วมงาน และจะเห็นได้ว่าการจัดการศึกษานั้น ครูเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญสูงสุด ครูต้องจัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับนักเรียน เพื่อให้นักเรียนเต็มโต และพัฒนาเป็นสมาชิกของชุมชนที่มีคุณธรรม จริยธรรม และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เมื่อครูเกิดความสุข และความพึงพอใจแล้ว จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พุ่งเพื่อกำลังกาย กำลังความคิด อุทิศเวลาให้กับหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานเต็มไปด้วยความสุข เกิดทีมงานที่มีคุณภาพ และนำไปสู่การเกิดงาน



ที่มีประสิทธิภาพตามมา ซึ่งทั้งหมดนั้นเป็นผลมาจากความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ นิลาภย์ (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความสุขในการทำงานกับสมรรถนะข้าราชการครู กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด พบว่า ความสุขในการทำงานของข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสภาพร พฤษภูมิกุล (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยพระระดับที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออก พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออกอยู่ในระดับมาก

3. การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุข ในการทำงาน ของครู ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ คือ ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม ด้านจรรยาบรรณต่อ ผู้รับบริการ ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง ส่งผลต่อความสุขใน การทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครทั้งนี้เพราะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เป็นผู้มีศีลธรรมและเป็นตัวแทนศีลธรรม การ ตัดสินใจเรื่องใด ๆ ก็ตามต้องอยู่บนเหตุผลของค่านิยมทางศีลธรรมเป็นหลักมากกว่าหลักการอื่น ๆ การบริหาร และการจัดการศึกษาของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จะต้องทุ่มเท ทรัพยากรทุกอย่างเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดี ทำให้นักเรียนที่ความเจริญงอกงามได้อย่างสมดุล พัฒนาศักยภาพ ในทุก ๆ ด้านให้มีคุณภาพและได้ฝึกปฏิบัติให้เป็นคนดีมีคุณธรรมและมีความสุข (ดี เก่งและมีความสุข)

เอกสารอ้างอิง

- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2553). ความสุขในที่ทำงาน. *วารสารนักบริหาร*, 30(1), 89-91.
- ธีรศักดิ์ อัครบวร. (2542). *ความเป็นครู*. ภูเก็ต : สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- บังอร สาคลาไคล. (2550). *พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้น พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มนตรี จุฬาววัฒนทล. (2543). *นโยบายการผลิตและพัฒนาครู*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปฏิรูปวิชาชีพครู.
- โยชิตา เพชรกุลกิจ. (2554). *จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู อำเภอบ้านบึง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1.(วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต).*มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สภาพร พฤษภูมิกุล. (2557). *ปัจจัยพระระดับที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออก*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ. (2552). *มาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์องค์กรสุขภาพ.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2544). *เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพครู*. กรุงเทพฯ: คุรุสภา ลาดพร้าว.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557). รายงานการวิจัยแนวทางการพัฒนาการศึกษาไทยกับการเตรียมความพร้อมสู่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: สกศ.

อภิชาติ นิลภักย์. (2556). ความสุขในการทำงานกับสมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตบางพลัด.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภค
กลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Factors Affecting the Food Delivery Application Usage of Millennial
Consumers in Bangkok Metropolitan Area

ภัทรนันท์ จัตกุล¹, วรดี จงอภัยกุล²
Pattaranan Jatugool¹, Woradee Jongadsayakul²

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์^{1,2}
Faculty of Economics Kasetsart University, Thailand^{1,2}
Email: pattaranan.ja@ku.th

Received: 2021-06-25; Revised: 2021-09-22; Accepted: 2021-09-25

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารกำลังได้รับความนิยมอย่างมากในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบกับผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลที่มีศักยภาพทั้งความรู้ในการใช้เทคโนโลยีและมีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตเป็นประจำเหมาะแก่การเป็นเป้าหมายหลัก ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดของแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 2) เพื่อศึกษาผลกระทบของ COVID-19 ที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียล จำนวน 400 คน และทำการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคามีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการ ได้แก่ ผลกระทบ COVID-19 เพศ รายได้ และความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด สำหรับปัจจัยที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารเพิ่มขึ้นมีเพียงผลกระทบ COVID-19 ดังนั้น เพื่อกระตุ้นความถี่ในการใช้บริการและมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารให้เพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการควรอาศัยสถานการณ์โควิด 19 ในการเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น รวมถึงเพื่อเพิ่มความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารมากขึ้น ควรส่งเสริมทางการตลาดสำหรับเพศหญิงโดยเฉพาะ และเน้นสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะด้านราคา

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร, กลุ่มมิลเลนเนียล, โควิด 19

Abstract

At present, food delivery application usage increases significantly, especially in Bangkok Metropolitan Region (BMR). Moreover, millennials are potential consumers due to their behavior in terms of technology knowledge and internet usage. Therefore, this research aims to 1) study marketing mix strategy towards millennial consumer satisfaction on food delivery application in the BMR and 2) the impact of COVID-19 on the millennial consumer use of food delivery application in the BMR. The questionnaires are collected from 400 millennial consumers. Then, this paper conducts Multiple Regression Analysis. The results show that millennial consumers rate their satisfaction on price strategy at the lowest level. The factors affecting positively on the changing of application usage frequency are as follows: COVID-19 impact, gender, income, and customer satisfaction on marketing mix. Only the COVID-19 affects the changing of expense on food ordered for delivery. Therefore, to increase application usage frequency and expense of food delivery, the entrepreneur should take this COVID-19 situation to increase customer base. Moreover, the entrepreneur should target female customers with promotion and increase customer satisfaction on pricing strategy to increase application usage frequency.

Keywords : Food Delivery Application, Millennials, COVID-19

บทนำ

ธุรกิจร้านอาหารเป็นหนึ่งในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญต่อภาคบริการ จากข้อมูลในปี พ.ศ.2562 พบว่า ธุรกิจร้านอาหารของประเทศไทยมีมูลค่ากว่า 4.3 แสนล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563a) อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2563 มีการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้มูลค่าธุรกิจร้านอาหารลดลงเหลือ 4.04 แสนล้านบาท หรือหดตัวลงร้อยละ 6.1 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2562 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค เช่น การนิยมซื้ออาหารสำเร็จรูปเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองด้านความสะดวกสบายและความรวดเร็ว เป็นต้น ทำให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ ปรับตัวโดยใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และพฤติกรรมของผู้บริโภคมากขึ้น

แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application) ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างร้านอาหารและผู้บริโภค ซึ่งเป็นหนึ่งในธุรกิจ E-Commerce ที่เข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจร้านอาหาร เนื่องจากช่วยเพิ่มช่องทางจัดจำหน่ายให้ธุรกิจร้านอาหาร ช่วยให้สามารถเข้าถึงลูกค้า และสร้างรายได้ให้ธุรกิจร้านอาหารมากขึ้น โดยแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตพื้นที่บริการกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากสามารถตอบสนองต่อรูปแบบวิถีชีวิตคนเมืองได้เป็นอย่างดี และเป็นย่านออฟฟิศของพนักงาน ประกอบกับเป็นเขตเศรษฐกิจหลัก มีความพร้อมด้านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบขนส่ง ซึ่งจากข้อมูลมูลค่าตลาดธุรกิจบริการสั่งและจัดส่งอาหาร (Food Delivery) ในช่วงปี พ.ศ. 2560-2562 ที่มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในปี พ.ศ. 2563 คาดว่าจะมีมูลค่าตลาดประมาณ 4.1 หมื่นล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2563b) โดยมีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันบริการสั่งและจัดส่งอาหาร 4 รายหลัก ได้แก่ Grab Food,

Gojek, Food Panda และ Line Man (ศุภชัยวิชัยกสิกร, 2563c) นอกจากนี้ จากวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้ภาครัฐออกมาตรการจำกัดการให้บริการของภาคธุรกิจชั่วคราว ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งธุรกิจร้านอาหารและผู้บริโภค จึงเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญให้เกิดการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารมากขึ้น และส่งผลให้ธุรกิจแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารเติบโตอย่างก้าวกระโดด

สำหรับกลุ่มผู้บริโภคใช้บริการธุรกิจ E-Commerce มากที่สุดคือ กลุ่มคนยุคใหม่ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2525-2543 หรือเรียกว่า กลุ่มมิลเลนเนียล (Millennials) ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานและมีอำนาจจับจ่ายสูง รักความสะดวกสบาย ตัดความรวดเร็ว ใช้ชีวิตเร่งรีบ และมีไลฟ์สไตล์ที่ใช้เวลาอยู่กับโลกออนไลน์ จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักสำคัญที่จะมีบทบาทสำคัญต่อสังคมและมีอิทธิพลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารกำลังได้รับความนิยมอย่างมากและเป็นตลาดที่มีการเติบโตอย่างโดดเด่น โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ได้รับแรงสนับสนุนจากปัจจัยต่าง ๆ จึงทำให้คาดว่าจะมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับลักษณะของกลุ่มผู้บริโภคมิลเลนเนียลที่มีศักยภาพเหมาะแก่การเป็นเป้าหมายหลัก ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียล ลักษณะของธุรกิจบริการสั่งและจัดส่งอาหาร และประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจบริการสั่งและจัดส่งอาหารสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุดและเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดของแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของ COVID-19 ที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้และเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดการศึกษาในเชิงโครงสร้าง พฤติกรรม และผลการดำเนินงาน

Carlton and Perloff (2005) อ้างอิงใน วรดี (2555) ได้ศึกษา โครงสร้างตลาด พฤติกรรมตลาด และผลการดำเนินงานของตลาดมีความสัมพันธ์กันโดยตรง อีกทั้ง นโยบายของรัฐยังส่งผลทางตรงต่อโครงสร้างตลาด พฤติกรรมตลาด และผลการดำเนินงานของตลาด โดยการศึกษาความสัมพันธ์แบ่งปฏิสัมพันธ์ 2 ทิศทาง คือ 1) การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างตลาดที่มีต่อพฤติกรรม และผลการดำเนินงานของตลาด โดย

โครงสร้างตลาดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทั้งความต้องการสินค้าของผู้บริโภคและการผลิต และโครงสร้างตลาดดังกล่าวส่งผลต่อกลยุทธ์ทางการตลาดด้านโฆษณาและผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานและผลประกอบการ

2) การศึกษาถึงพฤติกรรมและผลการดำเนินงานที่เป็นตัวกำหนดโครงสร้างตลาด เช่น กรณีมีผลกำไรสูง จึงเพิ่มการโฆษณาและลงทุนในการพัฒนาสินค้าใหม่ออกสู่ตลาด อาจทำให้คู่แข่งรายใหม่เข้าสู่ตลาดได้ยากขึ้น นอกจากนี้ นโยบายภาครัฐมีอิทธิพลต่อโครงสร้าง พฤติกรรม และผลการดำเนินงานได้ เช่น อัตราค่าแรงขั้นต่ำ มีความเชื่อมโยงกับต้นทุนการผลิตและกำไรของธุรกิจ การประกันราคา การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ภาษี เงินอุดหนุน หรือการควบคุมของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในตลาด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์

การศึกษาพฤติกรรมในการซื้อของผู้บริโภคออนไลน์ เป็นการศึกษาสาเหตุ แรงจูงใจ และแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการตอบสนองโดยการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ โดยแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ได้รับการพัฒนามาจากแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคของ Kotler (2005) และ Constantinides (2004) ประกอบด้วย

1) สิ่งกระตุ้น (Stimulus) คือ การที่ผู้ซื้อถูกกระตุ้นหรือถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าจากภายนอก (Outside Stimulus) และภายในร่างกาย (Inside Stimulus) ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการ (Buying Motive) ซึ่งสิ่งกระตุ้นจากภายนอกประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) ประสบการณ์บนเว็บ (Web Experience) มาจากการตลาดในรูปแบบออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจผู้บริโภคผ่านการสร้างและส่งมอบประสบการณ์ในรูปแบบออนไลน์ที่ระหว่างการเข้าชมเว็บไซต์ (Constantinides, 2004) โดยได้รับอิทธิพลจาก (1) ปัจจัยด้านฟังก์ชัน (Functionality factors) ผ่านการใช้งาน (Usability) ที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน และการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) สื่อสารระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ใช้งาน (2) ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological factors) ได้รับอิทธิพลมาจากความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่น (3) ปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Content factors) จากความสวยงาม (Aesthetics) และส่วนประสมทางการตลาด (2) สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) และ (3) สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของนักการตลาดหรือองค์กร เช่น ภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยี กฎหมายและการเมือง วัฒนธรรม และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ

2) กล่องดำ (Buyer's Black Box) เป็นความรู้สึกลึกซึ้ง ความต้องการ และกระบวนการตัดสินใจอันซับซ้อนที่เกิดภายในจิตใจของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำที่องค์กรหรือธุรกิจไม่สามารถทราบได้และยากต่อการเข้าใจ โดยความรู้สึกลึกซึ้งของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลมาจาก (1) ลักษณะของผู้ซื้อ (buyer characteristics) โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม ส่วนบุคคล และด้านจิตวิทยา (2) กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหา (Problem Recognition) การค้นหาข้อมูล (Information Search) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การเลือกซื้อสินค้าและบริการ (Product Choice) และผลลัพธ์ (Outcomes)

3) การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคมีการตัดสินใจ ดังนี้ การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ (Product Decision) การเลือกผู้ขาย (Dealer Decision) การตัดสินใจด้านร้านค้า (Store Decision) การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase Timing) การเลือกตราสินค้า



(Brand Choice) การเลือกปริมาณการซื้อ (Purchase Amount) วิธีวิธีการซื้อ (Method of Purchase Decision)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) คือ เครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรหรือธุรกิจนำมาใช้ให้มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ในสินค้า เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดและตอบสนองต่อความต้องการของตลาด Kotler (2003) โดยส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ (7P's) ประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์ (Product) สินค้าหรือบริการที่ธุรกิจนำเสนอแก่ตลาดเป้าหมายหรือผู้บริโภค 2. ราคา (Price) มูลค่าในรูปตัวเงินของสินค้าและบริการ หรือผลรวมของมูลค่าที่ผู้บริโภคยินดีจ่าย 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) กิจกรรมทั้งหมดขององค์กรหรือธุรกิจที่ทำให้ผู้บริโภคเป้าหมายสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการ 4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) กิจกรรมที่องค์กรหรือผู้ขายใช้ติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการกับผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและเป็นการชักจูงให้เกิดการซื้อ ผ่านการสร้างการรับรู้ เตือนความทรงจำ สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า และจูงใจให้เกิดพฤติกรรมหรือทัศนคติเชิงบวกต่อสินค้าและบริการ 5. ด้านบุคคล (People) บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร 6. สิ่งแวดล้อมกายภาพ (Physical Evidence) การนำเสนอคุณภาพรูปแบบการให้บริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ และ 7. กระบวนการให้บริการ (Process)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พิรินฎา หลวงเทพ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ นครสวรรค์ มลธิโก และ สุวรรณ เนียมประชา (2562) ศึกษาการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และพิมพมผกา บุญธนาพิรัชต์ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2525-2543 ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร และอาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ภายใต้ข้อสมมติฐานว่าข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 385 คน ดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดและความแม่นยำมากขึ้นจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) ให้เป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ (Questionnaire) ผ่านการสำรวจออนไลน์ (Online Survey) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลที่ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2525-2543 ข้อมูลแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ คำถามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 Ps) ได้แก่ 1) ด้าน

ผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการขาย 5) ด้านบุคคล 6) ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ 7) ด้านกระบวนการให้บริการ และข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารในช่วงก่อนวิกฤติ COVID-19 (ก่อน ม.ค.63) และหลังวิกฤติ COVID-19 (ตั้งแต่ ม.ค.63 เป็นต้นมา) และหลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ให้ครบตามจำนวนที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยทำการส่งลิงค์ (Link) แบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นในระบบ Google Form ให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางเครือข่ายออนไลน์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค milenial ที่ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร โดยรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่าน Google Form จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยทำการกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางเครือข่ายออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่ม milenial

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การประเมินความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดของแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร มาวิเคราะห์ภายใต้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7 Ps) โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบการประเมินค่า (Rating Scales) แบ่งคะแนนระดับความพึงพอใจของส่วนประสมทางการตลาดออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 คือ พึงพอใจมากที่สุด 4 คือ พึงพอใจมาก 3 คือ พึงพอใจปานกลาง 2 คือ พึงพอใจน้อย และ 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด และนำมาแปลความหมายระดับความพึงพอใจผ่านเกณฑ์การให้คะแนนที่คำนวณจากความกว้างอันตรภาคชั้น

2. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การศึกษาผลกระทบของ COVID-19 ที่มีต่อพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่ม milenial ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีรายละเอียดของแบบจำลอง ดังนี้

แบบจำลองที่ 1 : $\Delta \text{Frequency} = \beta_0 + \beta_1 \text{COVID} + \beta_2 \text{Gender} + \beta_3 \text{Status} + \beta_4 \text{Education} + \beta_5 \text{Occupation} + \beta_6 \text{Age} + \beta_7 \text{Income} + \beta_8 \text{Marketing Mix} + e$

แบบจำลองที่ 2 : $\Delta \text{Expense} = \beta_0 + \beta_1 \text{COVID} + \beta_2 \text{Gender} + \beta_3 \text{Status} + \beta_4 \text{Education} + \beta_5 \text{Occupation} + \beta_6 \text{Age} + \beta_7 \text{Income} + \beta_8 \text{Marketing Mix} + e$

โดยที่ $\Delta \text{Frequency}$ คือ การเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารในช่วงก่อน-หลังเกิดวิกฤติ COVID-19 (ครั้ง) $\Delta \text{Expense}$ คือ การเปลี่ยนแปลงมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อต่อครั้งในช่วงก่อน-หลังเกิดวิกฤติ COVID-19 (บาท) COVID คือ ตัวแปรหุ่นด้านผลกระทบจาก COVID-19 ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ด้านการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร และด้านการเปลี่ยนแปลงมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อต่อครั้ง โดยที่ 1 คือ เปลี่ยนแปลง และ 0 คือ ไม่เปลี่ยนแปลง Gender คือ ตัวแปรหุ่นด้านเพศ โดยที่ 1 คือ เพศหญิง และ 0 คือ เพศชาย Status คือ ตัวแปรหุ่นด้านสถานภาพ โดยที่ 1 คือ สมรส/ อยู่ด้วยกัน และ 0 คือ สถานภาพอื่น ๆ Education คือ ตัวแปรหุ่นด้านระดับการศึกษา โดยที่ 1 คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ 0 คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า Occupation คือ ตัวแปรหุ่นด้านอาชีพ โดยที่

1 คือ อาชีพหลักมีรายได้แน่นอน (ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน) 0 คือ อาชีพหลักมีรายได้ไม่แน่นอน (นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว) Age คือ อายุ (ปี) Income คือ รายได้ (บาท) และ Marketing Mix คือ คะแนนความพึงพอใจภาพรวมต่อส่วนประสมทางการตลาด (7 P's)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลประเมินความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดของแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.94	ความพึงพอใจมาก
2. ด้านราคา (Price)	3.53	ความพึงพอใจมาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.87	ความพึงพอใจมาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.66	ความพึงพอใจมาก
5. ด้านบุคคล (People)	3.90	ความพึงพอใจมาก
6. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ (Physical Evidence)	3.88	ความพึงพอใจมาก
7. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	3.97	ความพึงพอใจมาก
รวม	3.83	ความพึงพอใจมาก

ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณาแยกแต่ละปัจจัย พบว่า มีความพึงพอใจมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ปัจจัยด้านบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ขณะที่คะแนนความพึงพอใจน้อยสุด คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ จากข้อมูลข้างต้น ปัจจัยด้านราคามีคะแนนความพึงพอใจน้อยสุด โดยเฉพาะด้านราคาอาหารในแอปพลิเคชันมีความเหมาะสม และด้านค่าส่งอาหารมีความเหมาะสม ซึ่งมีระดับความพึงพอใจปานกลางเท่านั้น ดังนั้น ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าด้านราคาเป็นอันดับแรก

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2

ผลการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาผลกระทบของ COVID-19 ต่อการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.01 0.05 และ 0.10 พบว่า แบบจำลองเกิดปัญหา Heteroskedasticity จึงทำการแก้ไขด้วยวิธี Robust standard error สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ด้านการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่	-2.270	3.326	-0.683	0.495
COVID-19	5.108	0.363	14.062	0.000***
เพศ	1.665	0.600	2.774	0.006***
สถานภาพ	0.914	1.322	0.691	0.490
ระดับการศึกษา	-0.140	0.618	-0.226	0.821
อาชีพ	-0.028	0.762	-0.037	0.971
อายุ	-0.117	0.114	-1.024	0.306
รายได้	1.71E-05	9.89E-06	1.729	0.085*
ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง การตลาด	1.008	0.422	2.388	0.017

R Square = 0.175, F = 10.384, Sig of F = 0.000

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลกระทบ COVID-19 ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านรายได้ และปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยด้านผลกระทบ COVID-19 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 5.108 หมายความว่า การเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ทำให้ผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารที่เพิ่มขึ้น 5.108 ครั้งต่อเดือน หรือประมาณ 5 ครั้งต่อเดือน

ปัจจัยด้านเพศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.665 หมายความว่า เพศหญิงมีการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารที่เพิ่มขึ้นมากกว่าเพศชาย 1.665 ครั้งต่อเดือน หรือประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน

ปัจจัยด้านรายได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 โดยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0000171 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น 1 บาท จะทำให้ผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้น 0.0000171 ครั้งต่อเดือน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.008 หมายความว่า คะแนนความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมที่เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้น 1.008 ครั้งต่อเดือน หรือประมาณ 1 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ด้านการเปลี่ยนแปลงมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร

ตัวแปร	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	-28.877	56.778	-0.509	0.611
COVID-19	91.816	8.598	10.678	0.000
เพศ	0.924	13.139	0.070	0.944
สถานภาพ	19.398	20.790	0.933	0.351
ระดับการศึกษา	-2.938	13.077	-0.225	0.822
อาชีพ	-12.625	13.870	-0.910	0.363
อายุ	1.748	2.159	0.810	0.419
รายได้	1.99E-04	2.34E-04	0.853	0.394
ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	-4.138	6.338	-0.653	0.514

จากตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ด้านการเปลี่ยนแปลงมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร คือ ปัจจัยด้านผลกระทบ COVID-19 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปลี่ยนแปลงมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 โดยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 91.816 หมายความว่า การเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ทำให้ผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร โดยเพิ่มขึ้น 91.82 บาทต่อครั้งต่อคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากการแพร่ระบาด COVID-19 ทำให้ภาครัฐออกมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดต่าง ๆ ทำให้ผู้บริโภคไม่สะดวกในการเดินทางหรือไม่สามารถรับประทานอาหารที่ร้านได้ รวมถึงการที่ผู้บริโภคหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ต้องพบปะผู้คน และหลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารที่ร้านเพื่อความปลอดภัยและลดความเสี่ยงในการติดโรค COVID-19 จึงทำให้ผู้บริโภคหันมาสั่งซื้ออาหารผ่านแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันแทนการเดินทางไปซื้ออาหารเองที่ร้านหรือรับประทานที่ร้าน ส่งผลให้มูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารเพิ่มมากขึ้นจากกรณีก่อนเกิดสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งผู้บริโภคยังนิยมรับประทานอาหารที่ร้านมากกว่าการใช้บริการแอปพลิเคชันในการสั่งซื้อ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ 1) ความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ของแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า มีความพึงพอใจมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทพรกานต์ ศรีบุญเพ็ง และพอดิ สุขพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันมีความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้าน 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการขาย 5) ด้านบุคคล 6) ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ และ 7) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และงานของและเพ็ญวิภา

เพชรจัน และ กัญจนา มีศิลปะวิกัย (2562) เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจสั่งซื้ออาหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แมนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผลวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านราคามีคะแนนความพึงพอใจน้อยสุด

ผลการวิจัยที่ 2) ผลกระทบของ COVID-19 ที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารของผู้บริโภคกลุ่มมิลเลนเนียลในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการใช้ออปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ด้านการเปลี่ยนแปลงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลกระทบ COVID-19 ปัจจัยด้านเพศ สอดคล้องกับ พิริณญา หลวงเทพ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี กล่าวว่า เพศหญิงให้ความสำคัญซื้อสินค้าและบริการมากกว่าเพศชาย ปัจจัยด้านรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พิริณญา หลวงเทพ (2556) และพิมพมผกา บุญนาพิริษฐ์ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กล่าวว่า เนื่องจากอัตราค่าใช้บริการ Food Delivery ค่อนข้างสูง ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนสูงขึ้นย่อมมีทางเลือกมากขึ้น โดยจะตัดสินใจใช้บริการเพิ่มขึ้น และปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐวรรณ มะลิโค และ สุวรรณ เนียมประชา (2562) ศึกษาการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ ส่วนปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการใช้ออปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ด้านการเปลี่ยนแปลงมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร คือ ปัจจัยด้านผลกระทบ COVID-19 ยังไม่มีผลการวิจัยในงานวิจัยที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดด้านราคามากที่สุด โดยเฉพาะด้านความเหมาะสมของราคาอาหารในแอปพลิเคชันและค่าส่งอาหาร จึงควรตั้งราคาค่าธรรมเนียมร้านอาหารและค่าจัดส่งให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม และสื่อสารสร้างความเข้าใจเรื่องการจัดส่งให้ผู้ส่งอาหารเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

2. จากผลวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบ COVID-19 ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ด้านความถี่ในการใช้บริการและมูลค่าอาหารที่สั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารมากขึ้น ดังนั้น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารควรอาศัยสถานการณ์ COVID-19 ที่ยังคงมีข้อจำกัดในการรับประทานอาหารที่ร้าน เพื่อจูงใจกลุ่มลูกค้าใหม่ให้ใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารมากขึ้น

3. จากผลวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า เพศหญิงและความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดส่งผลทางบวกต่อความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร ดังนั้น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารควรเน้นการส่งเสริมทางการตลาดกับเพศหญิงโดยเฉพาะ และควรเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหาร โดยเฉพาะความพึงพอใจด้านราคามากขึ้น เพื่อรักษาสถานลูกค้าและกระตุ้นให้เกิดความถี่ในการใช้บริการเพิ่มขึ้น



ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ คือ การเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งส่งผลให้ภาครัฐออกมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นอย่างเข้มงวด อาทิ การจำกัดการเข้า-ออกในบางพื้นที่ การไม่ให้นักเรียนรับประทานอาหารที่ร้าน การจำกัดเวลาให้บริการหรือจำนวนผู้รับประทานอาหารที่ร้าน การขอความร่วมมือให้ประชาชนอยู่ในที่พักอาศัย ทำงานที่บ้าน และงดการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาสั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาพฤติกรรมหลังสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 คลี่คลายลง เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่ต่างกันได้
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายพื้นที่การศึกษาให้ครอบคลุมจังหวัดต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีความหลากหลายในแต่ละพื้นที่มากขึ้น
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเจาะกลุ่มผู้บริโภค milenial ซึ่งมีอายุระหว่าง 20-38 ปี เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาผู้บริโภคที่มีช่วงอายุกลุ่มอื่น เพื่อให้ทราบพฤติกรรมและลักษณะความต้องการที่อาจมีความแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ นุชนารถ และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Food Delivery. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 3(2), 44-53.
- นัฐวรรณ มะลิโค และ สุวรรณ เนียมประชา. (2562). การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 9(3), 1-15.
- พัชรกานต์ ศรีบุญเพ็ง และพอดิ สุขพันธ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 12(2), 59-69.
- เพ็ญวิภา เพชรจัน และ กัญญา มีศิลปิกัย. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจสั่งซื้ออาหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แมนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารนิเทศสยามปริทัศน์*, 18(2), 183-190.
- พิมพ์พมผกา บุญนาพิริษฐ์. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พริณฎา หลวงเทพ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรดี จงอัศญากุล. (2555). *การจัดการองค์กรอุตสาหกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563a). ปี 2563 ธุรกิจร้านอาหารเผชิญกับโจทย์ท้าทายสูง และรูปแบบการแข่งขันที่เปลี่ยนไป คาดมีมูลค่า 4.37-4.41 แสนล้านบาท. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563., จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z3067.aspx>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563b). หลังโควิด-19 ธุรกิจ Food Delivery ขยายตัวบนการแข่งขันที่ยิ่งรุนแรง ... ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มรุกไปสู่ Super Application. ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2563, จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z3128-Food-Delivery.aspx>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563c). ผลของการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ต่อธุรกิจการให้บริการแบบ On-Demand ... คาดปี 2563 มูลค่ารวมสูงถึง 1.42 แสนล้านบาท. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2563, จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z3099.aspx>,
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). ร้านอาหารปี 64 รายได้...ธุรกิจหดตัว -5.6% ถึง -2.6%. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2564, จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Restaurant-FB-10-05-21.aspx>
- Carlton, Dennis W. & Jeffrey M. P. (2005). *Modern Industrial Organization*. (4th ed.). Boston: Pearson Addison Wesley Longman, Inc.
- Constantinides, E. (2004). Influencing the online consumer's behavior: The Web experience. *Internet Research*, 14(2), 111-126.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D. & Miniard P. W. (1995). *Consumer behavior*. (8th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J. & Armstrong, G. (2005). *Principle of Marketing*. (4th ed.). Essex: Pearson Education.

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม

อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

Public Service Quality of Sai Ngam Municipality

Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province

พรรณเพ็ญแข โคมอ่อน

Phanphenkae Chomon

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: chanitta.j@gmail.com

Received: 2021-07-05; Revised: 2021-10-05; Accepted: 2021-10-06

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรงาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพ, การให้บริการ, เทศบาลตำบลไทรงาม

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of the quality of public services of Sai Ngam Subdistrict Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province, and 2) to compare the quality of public services of Sai Ngam Subdistrict Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province, consisting of the quality of staff quality of service and the place classified by personal status, consisting of gender, age, education level, occupation and income. The population in this research is the people in Sai Ngam Municipality. The sample consisted of 358 respondents, use simple random sampling. The tools used for data collection were questionnaire for data analysis using social science software for frequency, percentage, mean and standard deviation

The research found that 1) personal status research subject public service quality of Sai Ngam Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province. Most of them are 195 women, representing 54.5%. Most of them are 21-40 years old, a total of 123 people, representing 34.4%. Most of them have 171 undergraduate degrees, accounting for 47.8%. Most of them are civil servants. 120 people, representing 33.50%, most of them have monthly income 20,001 - 30,000 baht, 120 people accounting for 33.5%. 2) quality of public service of Sai Ngam Subdistrict Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province. The overall picture is in a high level. When considering each aspect found that every aspect was at a high level. In descending order quality of staff, the highest mean was followed by the location and the service quality. Have the lowest average respectively.

Keywords: Quality, Service, Sai Ngam Subdistrict Municipality

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศเพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้บริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนหากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาล

พึงกระทำ ยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลก ได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้อง เพื่อเปลี่ยนสภาพสังคมให้ไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการและเหตุผลที่ว่า ประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ (วุฒิสสาร ตันไชย, 2551)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น ในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งาน และสำนึกอยู่เสมอว่า เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานภาพผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

พรพิมล รียายและคณะ (2556) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้ การคาดการณ์ ถึงสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะเป็นหรือจะได้มาในอนาคต

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553) ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวัง หรือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวังนี้อยู่ที่ผล (outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (violence) และความคาดหวัง (expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังและคาดคะเนว่าโดยทั่ว ๆ ไปผู้รับบริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (probability) ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ (outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อน การบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่ของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรง ผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่มุ่งใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของเจ้าหน้าที่

gronroos (อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แดงอ่อน, 2551) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะความหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ที่ให้บริการจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1) คุณภาพทางเทคนิค (technical quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2) คุณภาพทางหน้าที่ (function quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อธิบายไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยเกณฑ์การพิจารณาของคุณภาพของการบริการ 10 ประการดังต่อไปนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (access) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกลูกค้าในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า กล่าวคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน มีทำเลที่ตั้งเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (competence) พนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรอบรู้และความชำนาญในงานที่ทำอยู่เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง 4) ความมีน้ำใจ (courtesy) พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองและมีวิจารณ์ญาติ 5) ความน่าเชื่อถือ (credibility) พนักงานหรือบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดในแต่ละลูกค้า 6) ความไว้วางใจ (reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง 7) การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการ 8) ความปลอดภัย (security) การบริการที่ให้อาจต้องปลอดภัยจากรายการไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ 9) ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding /knowing customer) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ 10) การสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงามสะอาด จนทำให้ลูกค้าสามารถมองเห็นถึงคุณภาพของการบริการได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นปัจจัยจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้นutzerพอใจลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

ลักษณะการบริการ การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (kotler & armstrong, 2008)

1) ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2) ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

แนวคิดทฤษฎีการจัดการบริการสาธารณะ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาริน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะเอาไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมของภาครัฐที่จัดทำขึ้น เพื่อบริการประชาชน โดยประชาชนจะมีฐานะเป็นผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และทำให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ที่ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะนั้นจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน ไม่ว่าจะจัดทำโดยใครหรือเป็นบริการสาธารณะประเภทใดก็ตาม โดยการจัดทำบริการสาธารณะจะมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำ ดังนี้

1. หลักความเสมอภาคนั้นเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากภาครัฐจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนใหญ่ มิใช่ประโยชน์ของผู้ใดโดยเฉพาะ ซึ่งประชาชนทุกคนมีสิทธิในการได้รับการบริการหรือได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการได้อย่างเสมอภาคกัน

2. หลักความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากบริการไม่ต่อเนื่องจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเดือดร้อนหรือเกิดความเสียหายเมื่อมารับบริการ เนื่องจากการบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นแก่ประชาชนเป็นอย่างยิ่ง

3. หลักการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุง และแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นและสถานการณ์ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนโดยรวมได้อย่างแท้จริง รวมทั้ง ปรับปรุงเพื่อรักษาประโยชน์สาธารณะอีกทางหนึ่งด้วย

4. หลักความเป็นกลางในการให้บริการสาธารณะนั้น หน่วยงานภาครัฐ จะต้องให้เป็นกลางกับทุกฝ่ายที่มารับบริการ โดยจะไม่สามารถเลือกปฏิบัติงานได้

5. หลักการให้เปล่า การให้บริการสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะ ให้แก่ประชาชน โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการสาธารณะจากประชาชนที่มารับบริการ

6. หลักความโปร่งใส การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความโปร่งใส หน่วยงานภาครัฐในการจัดทำบริการสาธารณะในทุกประเภทจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลในการจัดทำบริการสาธารณะอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งยังต้องเอื้อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐได้ อีกด้วย

7. หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนที่เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ได้แสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมในการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่ดีขึ้น โดยหน่วยงานภาครัฐจะต้องนำแนวคิดของประชาชนนี้ไปพิจารณา ประกอบกับการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจในการ



ดำเนินงานในการจัดทำบริการสาธารณะ ต่อไป โดยการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ จะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และต้องมีการวางแผนร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยา สร้อยสิงห์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวัง คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยาส่งจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับ การรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้แตกต่างกับความคาดหวัง ในคุณภาพการบริการ และ 3) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ความ คาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมเป็นค่าบวก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าความ คาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน กิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียน ศึกษาพบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้วัดจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. ด้านข้อมูลทั่วไป 2. ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูล ทั่วไปที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ที่ใช้ในการบริการแตกต่างกัน โดยมี ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้น หลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังและ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง กัน ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาพบว่ามีความ คาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการทั้งงานกิจกรรม นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

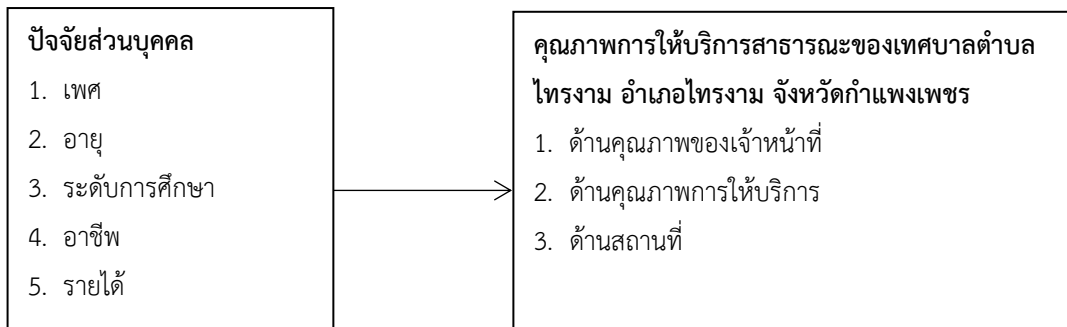
กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิง เชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความคาดหวัง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของเจ้าหน้าที่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและ แนวคิดทฤษฎีการจัดการบริการสาธารณะ



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) พื้นที่วิจัยคือ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนทั้งหมดในเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,130 คน (เทศบาลตำบลไทรงาม, 2561) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน Krejcie and Morgan (ยุทธิ โกยวรรณ์, 2552) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (ณรงค์ กุลนิเทศ และสุตาวรรณ สมใจ, 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพองค์การและบุคลากรในองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร กำหนดระดับความคาดหวังเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร
- 2) นำข้อมูลที่ได้จาก ข้อ 1 มากำหนดเป็นกรอบแนวความคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาในการศึกษานี้เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม
- 3) ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้
- 4) นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ ความถูกต้อง และความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
- 5) นำแบบสอบถาม ไปปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน
- 6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำไป

ทดลองให้ (Thy out) กับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.7

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 358 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ 2) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดในเดือน กันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2561 3) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน 4) นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติดังนี้ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) 2) ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ Best (1981, p. 89)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	45.5
หญิง	195	54.5
อายุ		
18 – 20 ปี	28	7.8
21 – 40 ปี	123	34.4
41 – 60 ปี	117	32.7
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	90	25.1
ระดับการศึกษา		
มัธยมต้น	6	1.7

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมปลาย/ปวช.	32	8.9
อนุปริญญา/ปวส.	29	8.1
ปริญญาตรี	171	47.8
สูงกว่าปริญญาตรี	120	33.5
อาชีพ		
นักศึกษา	46	12.8
รับราชการ	120	33.5
พนักงานบริษัท	108	30.2
ธุรกิจส่วนตัว	84	23.5
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	28	7.8
10,001 – 20,000 บาท	86	24.0
20,001 – 30,000 บาท	120	33.5
30,001 – 40,000 บาท	40	11.2
40,001 – 50,000 บาท	45	12.6
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	39	10.9
รวม	358	100.0

วัตถุประสงค์ที่ 2) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.16$) และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม

ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่	4.26	0.74	มาก	1
2. ด้านการให้บริการ	4.00	0.74	มาก	3
3. ด้านสถานที่	4.16	0.70	มาก	2
รวม	4.14	0.69	มาก	

2.1 ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย การพูดจาและกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ การแต่งกาย ($\bar{X} = 4.36$) มีความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานบริการประชาชน ($\bar{X} = 4.32$) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ความพึงพอใจ

และความประทับใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) ความซื่อสัตย์สุจริตและความจริงใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.23$) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) การตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) และความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน (งานทะเบียน งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ) ($\bar{X} = 4.06$) ขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.02$) เปรียบเทียบจากที่คาดหวังไว้ มีความประทับใจมากน้อย ($\bar{X} = 4.02$) มีการติดต่อประสานงานที่ดี และมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.01$) ความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.98$) ความสะดวก ความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.97$) มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.97$) การจัดลำดับคิวและลำดับความสำคัญของงานได้เหมาะสม ($\bar{X} = 3.96$) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

2.3 ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานเช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ($\bar{X} = 4.22$) การจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ แก้วน้ำ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.20$) ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน ป้ายแสดงจุดบริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) สถานที่จอดรถเพียงพอ และเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 4.13$) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทั้งภายใน และภายนอกอาคาร ($\bar{X} = 4.12$) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.12$) ห้องทำงาน โต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.11$) และความเพียงพอและความเหมาะสมของที่พักประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพูดจาและกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การแต่งกาย มีความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานบริการประชาชน ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและความจริงใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรวีร์ คีรี (2561) ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านราคาและด้านการรับรู้ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 - 39 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อน ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยการรับรู้ ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน (งานทะเบียน งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ) ขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก เปรียบเทียบจากที่คาดหวังไว้ มีความประทับใจมากขึ้น มีการติดต่อประสานงานที่ดี และมีความเป็นกันเอง ความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวม ความสะดวก ความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนไม่ซับซ้อน การจัดลำดับคิวและลำดับความสำคัญของงานได้เหมาะสม และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา คงวารี (2556) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลสุขภาพตำบลในเขตอำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้และนำผลที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญ 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามปัจจัยด้านข้อมูลผู้รับบริการ 4) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามปัจจัยด้านการเข้ารับบริการ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง 3) การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ตามปัจจัยด้านข้อมูลผู้รับบริการพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านอายุอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน



4) การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ตามปัจจัยด้านการเข้ารับบริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการในรอบหนึ่งปี, สาเหตุที่เข้ารับบริการ, ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอ รับบริการและเหตุจูงใจในการเข้ารับบริการแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะการวิจัยคือ 1) ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลในประเด็นพันธกิจ หน้าที่หลัก 2) ควรมีการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการรักษา เช่น ในเรื่องของโครงสร้าง สถานที่รับบริการ เพื่อรองรับจำนวนประชาชนในพื้นที่ 3) ควรมีการพัฒนาในด้านระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ด้วยบัตรคิวเนื่องจากมีปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในด้านความเท่าเทียมกัน 4) ควรพัฒนาด้านการบริการทางเทคนิคเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานเช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ แก้ว อี หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน ป้ายแสดงจุดบริการเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ และเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทั้งภายใน และภายนอกอาคาร ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ ห้องทำงาน โต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน และความเพียงพอและความเหมาะสมของที่พักประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนมวด ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนศึกษาพบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้วัดจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (1) ด้านข้อมูลทั่วไป (2) ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูลทั่วไปที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ที่ใช้ในการบริการแตกต่างกัน โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาพบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

2. ควรมีการกำหนดนโยบายเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุม ทุกกิจกรรมรวมถึง การประชาสัมพันธ์ หรือตีตประกาศ เรื่อง ระเบียบปฏิบัติของผู้รับบริการไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพึงตระหนักได้ อย่างเสมอภาพ เท่าเทียมกัน

3. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ

2. ควรจัดกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ และปรับปรุงคุณภาพการบริการ ตามที่ประชาชนเสนอแนะ

3. ควรมีระยะเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน เช่น งานทะเบียน งาน ธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัด กำแพงเพชร ซึ่งผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อความคิดเห็นของประชาชนอีกหลาย ประการ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา คงวารี. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา สร้อยสิงห์. (2560). ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 10(1), 216-238.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต องค์การ บริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณรงค์ กุลนิเทศ และสุดาวรรณ สมใจ. (2558). ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูงและการออกแบบวิจัย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์พริ้นท์ สามเสน.
- ฤทัย นิธิธนวิจิต. (2553). ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทศบาลตำบลไทรงาม. (2561). สถิติจำนวนประชากรเทศบาลตำบลไทรงาม ประจำปี พศ. 2561. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2561, จาก <https://www.saingam-sdm.go.th/condition.php>
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.

- ประวีร์ คีรี. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรพิมล รียายและคณะ. (2556). ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2552 ที่มีต่อเนื้อหา รายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-16.
- มณีนีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (การศึกษาอิสระ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2552). ออกแบบเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- วุฒิสาร ตันไชย. (2551) ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2561,จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/35389/1>
- วีระพงษ์ เณลิมาจิระนัน. (2553). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ. (2554). การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง (ดุสิตนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ(20) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 – 2580). ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2562, จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). New jersey: Prentice-Hall.
- Kolter, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรม
องค์การ และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
จังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ

The Relationship Among Social Characteristics, Transformational
Leadership, Organizational Culture and performance Based on Good
Governance of Officers of Udon Thani, Nhong Bua Lam Phu, Nhong
Khai, Loei and Buengkan Administrative Organization

ปัญญารัตน์ ปานทอง

Panyaratana Panthong

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: panyaratana@hotmail.com

Received: 2021-07-05; Revised: 2021-10-06; Accepted: 2021-10-07

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ 2) อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ และ 3) อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง หัวหน้าส่วนการบริหารองค์การส่วนจังหวัด ในจังหวัดอุดรธานี 9 คน หนองบัวลำภู 9 คน หนองคาย 8 คน เลย 9 คน และบึงกาฬ 7 คน รวมจำนวน 42 คน การวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างคือ ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: คุณลักษณะทางสังคม, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, วัฒนธรรมองค์การ, การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

Abstracts

This research the purpose is to study: 1) the level of social characteristics, transformational leadership, Organizational Culture and performance based on Good Governance of Officers of Udon Thani, Nong Bua Lam Phu, Nong Khai, Loei and Buengkan Administrative Organization. 2) the influence of social characteristics, transformational leadership and organizational culture with performance based on Good Governance of Officers of Udon Thani, Nong Bua Lam Phu, Nong Khai, Loei and Buengkan Administrative Organization and 3) the influence of social characteristics, transformational leadership with Organizational Culture of Officers in Udon Thani, Nong Bua Lam Phu, Nong Khai, Loei and Buengkan Provincial Administrative Organization. This research is Mixed Methods research, in quantitative research the sample group was Chief Administrator of the PAO, Chief of PAO office, director, Division Director, Division Chief, Section Chief in Udon Thani 9 people, Nong Bua Lam Phu 9 people, Nong Khai 8 people, Loei 9 people and Buengkan 7 people, a total of 42 people. In quantitative research the sample group was Chief Administrator of the PAO 5 people. The instrument in the data collection was a questionnaire and in-depth interviews. Statistics used in data analysis are percentage, mean, standard deviation and correlation.

The results showed that: 1) the level of social characteristics, transformational leadership, Organizational Culture and performance based on Good Governance of Officers of Udon Thani, Nong Bua Lam Phu, Nong Khai, Loei and Buengkan Administrative Organization as a whole was at high level. 2) the influence of social characteristics, transformational leadership and organizational culture with performance based on Good Governance of Officers of Udon Thani, Nong Bua Lam Phu, Nong Khai, Loei and Buengkan Administrative Organization as a whole was at moderate level and 3) the influence of social characteristics, transformational leadership with Organizational Culture of Officers in Udon Thani, Nong Bua Lam Phu, Nong Khai, Loei and Buengkan Provincial Administrative Organization as a whole was at moderate level.

keywords: Social Characteristics, Transformational Leadership, Organizational Culture, Performance of Good Governance, Provincial Administration Organization

บทนำ

หลักธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารมุ่งถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เนื่องจากหลักธรรมาภิบาลเป็นกระบวนการขององค์การในการผลิตผลการปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของสังคมขณะเดียวกันควบคุมการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมที่สุด แนวคิดของหลักประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมของหลักธรรมาภิบาลควบคุมถึงการใช้ทรัพยากร ธรรมชาติอย่างยั่งยืน และป้องกันสิ่งแวดล้อม (UN-ESCAP, N.D.) นอกจากนี้หลักธรรมาภิบาลยังมุ่งถึง การควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรในการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบขององค์การ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและรับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและทำงานด้วยความซื่อตรง

หลักธรรมาภิบาลตามโครงการพัฒนาแห่งโครงการสหประชาชาติ (Graham; Amos & Plumptre, 2003) ซึ่งเป็นหลักธรรมาภิบาลในศตวรรษที่ 21 เป็นพื้นฐานในการเรียกร้องให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้ยอมรับหลักธรรมาภิบาล ในฐานะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการลดความยากจนและส่งเสริมการพัฒนาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในทุกระดับ ปัจจัยที่สำคัญมุ่งถึงการมีส่วนร่วม (Participation) ของสมาชิกในการตัดสินใจทั้งโดยตรงหรือผ่านองค์การในฐานะเป็นตัวแทนโดยชอบด้วยกฎหมาย การปรับตัวตามแนวคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ (Consensus orientation)

ประเทศไทยได้นำหลักธรรมาภิบาลบัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 โดยกำหนดเป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐว่าด้วยแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินดังบทบัญญัติในมาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน รัฐต้องดำเนินการจัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นในระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (หลักธรรมาภิบาล) เป็นแนวทางในการบริหารราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อการจัดทำและให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐ ดำเนินการอย่างเป็นอิสระเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรมและมาตรา 279 มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมที่กำหนดขึ้น การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมให้ถือเป็นการกระทำผิดวินัย

กระทรวงมหาดไทยและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือส่งเสริมในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง และมีความพร้อมในการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบตามนโยบายรัฐบาลและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยเฉพาะการขับเคลื่อนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาจังหวัด เทศบาลและ



แผนพัฒนาระบบ โดยการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามนโยบาย ที่มีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

ปัจจุบันแม้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะได้รับการพัฒนาในการปรับปรุงโครงสร้างการพัฒนาบุคลากร การจัดสรรงบประมาณให้ได้สัดส่วนกับการบริหารตามภารกิจที่เพิ่มขึ้นแต่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยังไม่สามารถนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 ซึ่งให้เห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนาทั้งในระดับพื้นที่ ท้องถิ่น และชุมชนทั้งด้านการจัดทำนโยบายการกำหนดประเด็นพัฒนาเชื่อมโยงระหว่างนโยบายของรัฐบาล แผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาพื้นที่ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นยังขาดการเชื่อมโยงระหว่างแผนดังกล่าวทำให้ขาดการมีส่วนร่วมกับภาคประชาสังคมเพื่อให้เกิดพลังความเข้มแข็งในการพัฒนาให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การใช้หลักธรรมาภิบาลในช่วงระยะที่ผ่านมาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมยังขาดความรู้ ความเข้าใจกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญ ลำดับที่ 1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีการใช้ทรัพยากรอย่างไม่ประหยัดและไม่เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นปัญหาสำคัญลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดความรับผิดชอบต่อความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องดำเนินการแก้ไขโดยรีบด่วน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554; สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) การใช้หลักธรรมาภิบาลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาและพัฒนาศักยภาพเสริมสร้างการพัฒนาบุคลากรภาครัฐและบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลยและบึงกาฬ ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัดดังกล่าวเป็นจังหวัดที่มีลักษณะที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและเป็นพื้นที่จังหวัดชายแดนด้านประเทศสังคมนิยมประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) และแต่ละจังหวัดมีความแตกต่างตามลักษณะของจังหวัดและจัดอยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนกลุ่มที่ 1 ซึ่งมีกิจกรรมการพัฒนาแบบบูรณาการร่วมกัน ในการศึกษาครั้งนี้จะต้องทำการประเมินจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้งในระดับปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่างและหัวหน้าส่วนราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามโครงสร้างและอัตรากำลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้ทำการแจกแบบสอบถามเป็นการประเมินจากบุคคลหลายฝ่ายเพื่อนำข้อมูลมาตอบประเด็นปัญหาการวิจัยว่าระดับคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับใด คุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู เลย หนองคาย และบึงกาฬ หรือไม่และมากน้อยเพียงใดและคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู เลย หนองคาย และบึงกาฬ หรือไม่และมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย และบึงกาฬ
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ

สมมติฐานของการวิจัย

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การ
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางสังคม
3. วัฒนธรรมองค์การขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางสังคม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในแนวคิดหลักธรรมาภิบาล แนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะทางสังคม ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การ เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปรแต่ละตัวแปรที่ทำการศึกษาและค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวในการนำไปสู่การตั้งสมมติฐานโดยสรุปความได้ดังนี้

แนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance Principles)

แนวคิดหลักธรรมาภิบาล นักวิชาการมีความเห็นสอดคล้องกันว่าธรรมาภิบาลเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่ได้รับการยอมรับจากสังคมชุมชนหรือองค์การมีหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมชุมชนและประโยชน์สุขของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต Saner & Wilson (2003) ได้ให้ความหมายธรรมาภิบาลเป็นการบวนการและเป็นแนวทางในการสร้างควมมีประสิทธิภาพและกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภาครัฐ และประชาชนสามารถในการวิเคราะห์การยอมรับความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและการตัดสินใจเกี่ยวกับคำสั่งหรือการจัดควมมีอิสระของผู้ปฏิบัติงานที่กล่าวถึงนโยบายที่ท้าทายในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม (Participation) 2) การตอบสนอง (Responsiveness) 3) การปรับตัวตามความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ (Consensus Orientation) 4) ควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) 5) ความรับผิดชอบสามารถอธิบายได้ (Accountability) 6) ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (Transparency) 7) หลักนิติธรรม (Rule of Law) 8) วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) 9) ความเสมอภาคความเท่าเทียมกัน (Equity)

ในประเทศไทย รัฐบาลเห็นความสำคัญว่าควรออกประกาศเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยให้เริ่มมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ หลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) 2) หลักคุณธรรม (Virtue) 3) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 4) หลักความโปร่งใส (Transparency) 5) หลักความคุ้มค่า (Value of Money) 6) หลักความพร้อมให้ตรวจสอบ (Accountability) (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542, 2542)

แนวคิดคุณลักษณะทางสังคม (Social characteristics theory)

แนวคิดคุณลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความเป็นคนชอบสังคม (Extraversion) ความเป็นคนมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ (Conscientiousness) ความเป็นคนรับฟังความเห็นผู้อื่น (Agreeableness) ความเป็นคนมีความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจ (Emotional Stability) และความเป็นคนเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) เพื่อเสริมสร้างการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การนำไปสู่การใช้หลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ใช้รูปแบบภาวะผู้นำการตัดสินใจที่มีอิทธิพลเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้หลักธรรมาภิบาลให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อองค์การ (Mohamad; Daud, &Yahya, 2014) กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะทางสังคมเป็นตัวแบบหนึ่งในการเสริมสร้างบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงต้องใช้คุณลักษณะทางสังคมร่วมด้วยจึงจะทำให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถปฏิบัติงานตาม หลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแบบหนึ่งของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการเปลี่ยนแปลง โดยใช้อิทธิพลเชิงอุดมคติ การกระตุ้นในการโน้มน้าวใจ การกระตุ้นในการใช้สติปัญญาและการพิจารณาตามลักษณะบุคคลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะสำคัญในการโน้มน้าวใจผู้ปฏิบัติงานในองค์การยอมรับการใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลในอัตราส่วนที่สูง ทั้งนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 1) อิทธิพลเชิงอุดมคติ (Idealized influence) 2) การกระตุ้นในการโน้มน้าวใจ (Inspirational motivation) 3) การกระตุ้นในการใช้สติปัญญา (Intellectual stimulation) และ 4) การพิจารณาตามลักษณะบุคคล (Savareikiene, 2013) และ (Purnamasari, 2009) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงและการมอบอำนาจผู้ตามให้บรรลุผลในระดับที่สูงขึ้นในการปรับปรุงตนเองและปรับปรุงกระบวนการองค์การ สามารถเป็นเหตุผลให้ผู้ตามยอมรับ ความรับผิดชอบ (responsibility) และมีความรับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ (accountability) สำหรับตนเองและกระบวนการซึ่งได้รับมอบหมาย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถขับเคลื่อนผู้ตาม ปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง

ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture Theory)

วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยสนับสนุนร่วมด้วยจึงจะทำให้การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การเป็นรูปแบบโครงการร่วมกันในค่านิยม ความเชื่อ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานพฤติกรรมซึ่งนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อมภายในด้าน

โครงสร้าง สมมติฐาน ความเชื่อของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร Denison, (1990) ให้ความหมาย วัฒนธรรมองค์การประกอบด้วยชุดของตัวแปรพฤติกรรมซึ่งดึงดูดความสนใจ วัฒนธรรมแฝงอยู่ในค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) และหลักศีลธรรม (Principles) ซึ่งสนับสนุนพื้นฐานของระบบการบริหารจัดการ องค์กร หลักการและการปฏิบัติแสดงให้เห็นถึงยุทธศาสตร์ (Strategies) ในการดำรงรักษาการทำงานร่วมกัน ในอดีตและสมาชิกมีความเชื่อในผลที่จะได้รับในอนาคต วัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผลเริ่มจากการสังเกต ค่านิยม ความเชื่อ และการให้ความสำคัญพื้นฐานระบบสังคมซึ่งเป็นแหล่งเริ่มต้นของการโน้มน้าวใจและการ ประสานกิจกรรมร่วมกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ในการวิจัยเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ รวม 5 จังหวัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ ดังนี้ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เป็นคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย (1) ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประธาน (2) หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด (3) ผู้อำนวยการกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วน จังหวัด (4) ผู้อำนวยการกองคลัง (5) ผู้อำนวยการกองช่าง (6) ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม (7) ผู้อำนวยการ กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต (8) ผู้อำนวยการกองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (9) ผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน (10) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข (11) ผู้อำนวยการกองเจ้าหน้าที่ (12) ผู้อำนวยการกองแผนงานและงบประมาณ กรรมการและเลขานุการ

กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 1) การเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรที่เป็นคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำ แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดอุดรธานี 9 คน หนองบัวลำภู 9 คน หนองคาย 8 คน เลย 9 คน และบึงกาฬ 7 คน รวมจำนวน 42 คน 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ปลัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ จังหวัดละ 1 คน รวมจำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 7 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะบุคคลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการดำรง ตำแหน่ง ประสบการณ์ หน่วยสังกัด อัตราเงินเดือน และศาสนา ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทาง สังคม ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และ ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยการสร้างมาตรวัดตัวแปรด้วยการประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านตรวจสอบ ความเที่ยงตรง หาค่า IOC เมื่อคำถามผ่านทุกข้อจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน



30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น หลังจากที่ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพแล้ว จึงดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชากรตามที่ได้กำหนดจำนวน 42 คน

2) การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กำหนดประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ครอบคลุมตัวแปรโดยใช้คำถามชักชวนให้เล่าเรื่องและคำถามติดตามดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ส่วนที่ 2 คุณลักษณะทางสังคม ส่วนที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่วนที่ 4 วัฒนธรรมองค์กร และส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยประสานงานนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เป็นคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย (1) ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประธาน (2) หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด (3) ผู้อำนวยการกองสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (4) ผู้อำนวยการกองคลัง (5) ผู้อำนวยการกองช่าง (6) ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (7) ผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต (8) ผู้อำนวยการกองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (9) ผู้อำนวยการกองพัสดุ และทรัพย์สิน (10) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข (11) ผู้อำนวยการกองเจ้าหน้าที่ (12) ผู้อำนวยการกองแผนงานและงบประมาณ กรรมการและเลขานุการ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ กำหนดวันเวลาประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลในการวิเคราะห์อย่างเที่ยงตรงถูกต้อง ตามความเป็นจริง แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ เพื่อนำมาอธิบายประกอบการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถามเชิงปริมาณ

3) ติดตามเอกสารที่ได้จัดส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วน แล้วนำเอกสารมาจัดทำการวิเคราะห์ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผล

4) สรุป รายงานผลการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ

1) สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระตามสมมติฐานโดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) ที่ระดับ 0.05 สำหรับการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์ซึ่งคำนวณได้ตามสมการดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle, William, and Stephen, 1998)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่ไปกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ จังหวัดละ 1 คน รวมจำนวนผู้รับการสัมภาษณ์ 5 คนเพื่อให้ได้ผลการศึกษาทั้งด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อผลการศึกษาที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยพิจารณาดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะทางสังคม (SC) โดยภาพรวม (N = 42)

ปัจจัยคุณลักษณะทางสังคม (SC) โดยภาพรวม	μ	σ	ความคิดเห็น	อันดับที่
1. ชอบสังคม	3.78	0.42	มาก	5
2. ชื่อตรงต่อหน้าที่	3.93	0.51	มาก	2
3. รับฟังความเห็นของผู้อื่น	3.83	0.38	มาก	3
4. มีความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจ	3.98	0.29	มาก	1
5. เปิดรับประสบการณ์	3.81	0.39	มาก	4
รวม	3.87	0.41	มาก	

จากตาราง 1. พบว่าคุณลักษณะทางสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับที่หนึ่งคือ ด้านมีความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจ อันดับที่สอง คือ ด้านความชื่อตรงต่อหน้าที่ อันดับที่สาม คือ ด้านการรับฟังความเห็นผู้อื่น อันดับที่สี่ คือ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นคนชอบสังคมตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TF) โดยภาพรวม

(N = 42)

ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TF) โดยภาพรวม	μ	σ	ความคิดเห็น	อันดับที่
1. อิทธิพลเชิงอุดมคติ (ID)	4.15	0.23	มาก	3
2. การกระตุ้นในการโน้มน้าวใจ (IM)	4.16	0.29	มาก	2
3. การกระตุ้นในการใช้สติปัญญา (IS)	4.13	0.34	มาก	4
4. การพิจารณาตามลักษณะบุคคล (IC)	4.18	0.26	มาก	1
รวม	4.17	0.27	มาก	

จากตาราง 2 พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการพิจารณาตามลักษณะบุคคล อันดับที่สอง คือ การกระตุ้นในการโน้มน้าวใจ อันดับที่สาม คือ การมีอิทธิพลเชิงอุดมคติ และอันดับสุดท้ายคือ การกระตุ้นในการใช้สติปัญญาตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์การ (OC) โดยภาพรวม (N = 42)

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ (OC) โดยภาพรวม	μ	σ	ความคิดเห็น	อันดับที่
1.ด้านความผูกพัน (IV)	4.16	0.19	มาก	1
2. ด้านความสอดคล้อง (CS)	4.13	0.25	มาก	3
3. ด้านการปรับตัว (AD)	4.12	0.32	มาก	4
4. ด้านภาระหน้าที่ (MS)	4.15	0.24	มาก	2
รวม	4.14	0.26	มาก	

จากตาราง 3 พบว่าวัฒนธรรมองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านความผูกพัน อันดับที่สอง คือ ด้านภาระหน้าที่ อันดับที่สาม คือ ด้านความสอดคล้อง และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการปรับตัวและสามารถ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล (GP) โดยภาพรวม

(N = 42)

ปัจจัยการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล (GP) โดยภาพรวม	μ	σ	ความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านหลักนิติธรรม (RL)	3.85	0.12	มาก	6
2. ด้านหลักคุณธรรม (ET)	3.99	0.35	มาก	4
3. ด้านหลักการมีส่วนร่วม (PT)	4.12	0.18	มาก	1
4. ด้านหลักความสำนึกรับผิดชอบ (AC)	4.05	0.59	มาก	2
5. ด้านหลักความโปร่งใส/ตรวจสอบได้ (TP)	4.01	0.51	มาก	3
6. ด้านหลักความคุ้มค่า (VM)	3.88	0.42	มาก	5
รวม	3.98	0.43	มาก	

จากตาราง 4 พบว่าการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับที่หนึ่ง คือ หลักการมีส่วนร่วม อันดับที่สอง คือ หลักความสำนึกรับผิดชอบ อันดับที่สาม คือ หลักความโปร่งใส/ตรวจสอบได้ อันดับที่สี่ คือ หลักคุณธรรม อันดับที่ห้า คือ หลักความคุ้มค่า และอันดับสุดท้าย คือ หลักนิติธรรมตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อ 2 ศึกษาวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยพิจารณาดังนี้

อิทธิพลคุณลักษณะทางสังคมต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด อุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ พบว่าคุณลักษณะทางสังคมด้านความซื่อตรงต่อ

หน้าที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรมและ ด้านหลักคุณธรรมในระดับปานกลาง

ส่วนคุณลักษณะทางสังคมด้านความเป็นคนชอบสังคม ด้านการรับฟังความเห็นผู้อื่น ด้านความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจ และด้านการเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

อิทธิพลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นในการโน้มน้าวใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมและ ด้านหลักความคุ้มค่าในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นในการใช้สติปัญญามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีส่วนร่วมอิทธิพลเชิงอุดมคติ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมในระดับปานกลาง

ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพิจารณาตามลักษณะบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

อิทธิพลวัฒนธรรมองค์การต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬพบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านภาระหน้าที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม และด้านความสำนึกรับผิดชอบในระดับปานกลาง

ส่วนวัฒนธรรมองค์การด้านความผูกพัน ด้านความสอดคล้อง และด้านการปรับตัวไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์ข้อ 3 ศึกษาวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยพิจารณาดังนี้

อิทธิพลคุณลักษณะทางสังคมต่อวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ พบว่าคุณลักษณะทางสังคมด้านความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การด้านการปรับตัวในระดับปานกลาง

ส่วนคุณลักษณะทางสังคม ด้านความเป็นคนชอบสังคม ความเป็นคนซื่อตรงต่อหน้าที่ ความเป็นคนรับฟังความเห็นของผู้อื่น และความเป็นคนเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การ

อิทธิพลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด อุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพิจารณาตามลักษณะบุคคลมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การด้านการปรับตัวในระดับปานกลาง

ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านอิทธิพลเชิงอุดมคติ การกระตุ้นในการโน้มน้าวใจ และการกระตุ้นในการใช้สติปัญญาไม่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การ

สรุปผลการศึกษา ตามข้อสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การโดยพิจารณาดังนี้



1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางสังคม

คุณลักษณะทางสังคมด้านความซื่อตรงต่อหน้าที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรมและด้านหลักคุณธรรมในระดับปานกลาง

ส่วนคุณลักษณะทางสังคมด้านความเป็นคนชอบสังคม ด้านการรับฟังความเห็นผู้อื่น ด้านความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจ และด้านความเป็นคนเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

2. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นในการใช้สติปัญญาที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรมในระดับปานกลาง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านอิทธิพลเชิงอุดมคติ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมในระดับปานกลาง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นในการโน้มน้าวใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมและด้านความคุ้มค่าในระดับปานกลาง

ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพิจารณาตามลักษณะบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

3. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การด้านภาระหน้าที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมและ ด้านความสำนึกรับผิดชอบ

ส่วนวัฒนธรรมองค์การด้านความผูกพัน ด้านความสอดคล้อง และด้านการปรับตัวไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

สมมติฐานข้อ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางสังคม โดยพิจารณาดังนี้

คุณลักษณะทางสังคมด้านความซื่อตรงต่อหน้าที่มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพิจารณาตามลักษณะบุคคลในระดับปานกลาง

ส่วนคุณลักษณะทางสังคมด้านความเป็นคนชอบสังคม ด้านความเป็นคนรับฟังความเห็นผู้อื่น ด้านความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจ และด้านความเป็นคนเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานข้อ 3 วัฒนธรรมองค์การขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางสังคม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยพิจารณาดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางสังคม

คุณลักษณะทางสังคมด้านความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การด้านการปรับตัวในระดับปานกลาง

ส่วนคุณลักษณะทางสังคมด้านความเป็นคนชอบสังคม ด้านความซื่อตรงต่อหน้าที่ ด้านความเป็นคนรับฟังความเห็นผู้อื่น และด้านความเป็นคนเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การ

2. วัฒนธรรมองค์การขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพิจารณาตามลักษณะบุคคลมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การด้านการปรับตัวในระดับปานกลาง

ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านอิทธิพลเชิงอุดมคติ ด้านการกระตุ้นในการโน้มน้าวใจ และด้านการกระตุ้นในการใช้สติปัญญาไม่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยภาพรวมมีระดับมากทุกด้าน การที่มีระดับมากนี้เป็นผลดีที่จะทำให้การบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล มีจริยธรรมและคุณธรรม ความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจ ความซื่อตรงต่อหน้าที่และความจริงใจ ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานในสิ่งที่ถูกต้อง การรับฟังความเห็นผู้อื่น การปฏิบัติงานมีการประชุมร่วมกับบุคคลหลายฝ่ายและต้องบูรณาการความแตกต่างให้เป็นมิตรร่วมกัน การเปิดรับประสบการณ์จากการประชุมร่วมกัน การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาญ พันธ์นิยะ และฮาซันอักกริม ดงนะเค็ง (2563) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของนักการเมืองท้องถิ่นที่พึงประสงค์ในทัศนะของประชาชนในเขตเทศบาลนครตรัง ที่พบว่าระดับคุณลักษณะของนักการเมืองท้องถิ่นพึงประสงค์ มีระดับมากทุกด้าน เห็นได้ว่าประชาชนในเขตเทศบาลนครตรังจะให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะของนักการเมืองท้องถิ่นมาก โดยเน้นหนักไปในด้าน คุณธรรมจริยธรรมและภาพลักษณ์มากกว่าประสบการณ์หรือความรู้ความสามารถรวมถึงอุดมการณ์ในการทำงาน และงานวิจัยของ ธัชชัย ชุกกลีน (2558) ที่พบว่าระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของผู้บริหารส่วนใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีการสร้างแบบอย่างทางจริยธรรม การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนครบถ้วนถูกต้องไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงและยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม มีวัฒนธรรมองค์การและการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยภาพรวมความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมีระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สามารถ อัยกร จิตติ กิตติเลิศไพศาล ขาดิชัย อุดมกิจมงคล และวัชรพงษ์ อินทรวงศ์ (2561) เรื่องอิทธิพลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หลักธรรมาภิบาลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ: กรอบแนวคิดการวิจัย ที่แสดงว่า อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า อิทธิพลของคุณลักษณะทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยภาพรวมมีระดับปานกลาง โดยวัฒนธรรมองค์การขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพิจารณาตามลักษณะบุคคลมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การด้านการปรับตัวทั้งนี้



อาจเป็นเพราะบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลจึงทำให้มีการพิจารณาตามลักษณะบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรียมใจ คุณสมบัติ (2554) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ของสถานศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากวิทยานิพนธ์เรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ของสถานศึกษา อำเภอลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. และงานวิจัยของ นฤชล คัมกลาง (2560) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การลักษณะเชิงสร้างสรรค์ของผู้อำนวยการโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1: กรณีศึกษาโรงเรียนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา ที่ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรพัฒนาส่งเสริมบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การสร้างระเบียบวินัย ยึดหลักความถูกต้อง มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานด้านความซื่อตรงต่อหน้าที่ การปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นในศักยภาพตนเองและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์การทำงานอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ให้มีการปฏิบัติงานที่มีอุดมการณ์เพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล มีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ของตน และมีการบูรณาการเพื่อเป็นพลังทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรพัฒนาส่งเสริมบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีการปฏิบัติงานในด้านการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์ความมุ่งหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางการปฏิบัติงาน ทั้งในระยะยาวและกำหนดระยะเวลาประจำปี มีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานที่มุ่งถึงความสำเร็จตามระยะเวลาทั้งระยะยาวและระยะเวลาประจำปี การพัฒนาส่งเสริมบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันในฐานะปัจเจกบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีการทำงานอย่างเต็มศักยภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

กระทรวงมหาดไทยและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรส่งเสริมองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำวิจัยร่วมกับสถาบันการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามภารกิจด้านรูปแบบ กระบวนการและผลลัพธ์จากการปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่ละปี เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านวิชาการความรู้ การบริหารการพัฒนา การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การเตรียมคนและประชาชนในการทำงานแบบ มีส่วนร่วม โดยสร้างความตระหนักถึง

ศักยภาพของประชาชน ในการเป็นผู้บริหารองค์การ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมนอกเหนือประโยชน์ส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- ธัชชัย ชุกกลีน. (2558). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (คุชชินีพนธ์การบริหารการศึกษาคุชชินีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นฤชล คุ่มกลาง. (2560). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การลักษณะเชิงสร้างสรรค์ของผู้อำนวยการโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต1: กรณีศึกษาโรงเรียนในเขตเทศบาล นครนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง. หน้า 24-31.
- เรียบมใจ คุณสมบัติ (2554). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ของสถานศึกษา อำเภอลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สามารถ อัยกร, จิตติ กิตติเลิศไพศาล, ชาติชัย อุดมกิจมงคล และวัชรพงษ์ อินทรวงศ์. (2561). อิทธิพลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หลักระบบบริหารต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ: กรอบแนวคิดการวิจัย. วารสารราชพฤกษ์, 16(2), 9-17.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2556). ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการท้องถิ่น พ.ศ. 2557-2560 ในการเสริมสร้างธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สุชานุช พันธนิยะ และฮาซันอักกริม ดงนะเต็ง. (2563). คุณลักษณะของนักการเมืองท้องถิ่นที่พึงประสงค์ในทัศนะของประชาชนในเขตเทศบาลนครตรัง. วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 18(3), 17-35.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Graham, J. Amos, B., & Plumptre, T. (2003). *Principles for Good Governance in the 21st Century*. Policy Brief No 15, Canada: Institute on Governance.
- Hinkle, D. E, William, W. and Stephen G. J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.

- Mohamad, M. H., Daud, Z. & Yahya, K. K. (2014). *Impact On Employees' Good Governance Characteristics, The Role of Transformational Leadership as Determinant Factor*. Retrieved April, 10, 2017, from <http://www.ijset.net/journal/258.pdf>
- Purnamasari, A. V. (2009). Transformational Leadership Impact on Teacher's Organizational Commitment. Retrieved December 11, 2015, from <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JP2/article/download/851/665/>
- Saner, M. & Wilson, J. (2003). *Stewardship, Good Governance and Ethics*. Retrieved November 26, 2014, from <https://www.files.ethz.ch/isn/103095/policybrief19.pdf>
- Savareikiene, D. (2013). Transformational Leadership Roles in The Development of Motivation in Aspects of Good Governance. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 3(31),152–158.
- UN-ESCAP, (N.D.). *UN-ESCAP: What is Good Governance*. Retrieved November 26, 2014, from www.gdrc.org/u-gov/escap-governance.htm

พฤติกรรมของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึก สโมสรการทำเรือ เอฟ ซี

Visitor Behavior on Club Purchasing Decision of FC Port

ประเสริฐ ฉายศิริพัฒน์¹, ภาสณา สรเพชรพิสัย²

Prasert Chaysiripat¹, Bhasana Soraphetchphisai²

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2}

Email: panyaratana@hotmail.com¹

Received: 2021-09-04; Revised: 2021-10-06; Accepted: 2021-10-07

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี 2) ศึกษาการให้ความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดจากการขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน สถิติที่ใช้ในครั้งนี้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sample (t-test), One way ANOVA (F-test) และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ผลการวิจัยพบว่า 1).กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.9 โดยมีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.6 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.3 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.5 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ในรายด้านระยะเวลาในการเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกจากร้านค้า, มูลค่าการซื้อสินค้าของที่ระลึกจำหน่ายราคา และค่าเฉลี่ยในการซื้อสินค้าของที่ระลึก 2) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.71 และ 3.63 ตามลำดับ

คำสำคัญ: พฤติกรรมของผู้เข้าชม, การตัดสินใจซื้อ, ของที่ระลึก

Abstract

This research aims to 1) study the behavior of visitors to decide in favor of the club Port FC 2) study the opinions of visitors who are on the market from. for a club of Port FC this research is quantitative research. The questionnaire was used to collect data. By collecting a sample of 335 people, the statistics used in these descriptive statistics were used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation and the hypothesis was tested by using Independent Sample (t-test), One way ANOVA (F-test) and Pearson's product moment correlation coefficient. The study results are summarized as follows: 1) the majority are male. 62.7 percent have a professional / student. 23.9 percent of children aged 20-40 years accounted for 71.6 percent, and the majority of them were married. 54.6 per cent of the level of education and 49.3 percent of the average monthly income of less than 15,000 baht or 44.5 per cent, respectively. The hypothesis testing found that with age, sex, occupation, education and income per month is different. Behavior of visitors in the decision to buy a souvenir from the gift shop at the club Port FC is no different and the factors of the marketing mix. No relation to the behavior of visitors in the decision to buy a souvenir from the gift of the Club Port FC in the time to buy souvenirs from the shop, worth buying souvenirs price and frequency of purchases of souvenirs 2) opinion toward the overall marketing mix, the high level. The average score was 3.88. When considering each aspect, it is found that the highest level of satisfaction is the average of the product. Their opinions are in the high level of marketing promotion, distribution channels and promotion. The average price is 3.98, 3.71 and 3.63 respectively.

Keywords: The Behavior of Visitors, Purchasing Decisions, Souvenir

บทนำ

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจฟุตบอลอาชีพในประเทศไทยเริ่มได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นจะเห็นได้จากการที่มีผู้ชมการแข่งขันฟุตบอลอาชีพเพิ่มสูงขึ้นและนับว่าเป็นปรากฏการณ์ที่แทบจะไม่เคยเกิดขึ้นเลยในอดีต ซึ่งบางครั้งจำนวนผู้เล่นอาจจะมากกว่าจำนวนผู้ชมด้วยซ้ำไป อันที่จริงแล้วกีฬาฟุตบอลเป็นกีฬายอดนิยมของคนไทยมาช้านานแล้ว เพียงแต่ว่าแฟนบอลไทยส่วนใหญ่นั้นมักจะไปนิยมการชมและเชียร์ฟุตบอลต่างประเทศมากกว่าจะสนใจการแข่งขันในประเทศ ถึงกับมาคํากล่าวที่ว่าแฟนบอลไทย รู้จักชื่อนักเตะทีมแมนเชสเตอร์ยูไนเต็ด หรือลิเวอร์พูลมากกว่านักเตะทีมชาติไทยด้วยซ้ำ

อย่างไรก็ตามในช่วงหลังมานี้ได้มีความพยายามในการสร้างกระแสการเชียร์ฟุตบอลไทยมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นจากทางภาครัฐ โดยมีนโยบายในการสนับสนุนผ่านการให้งบประมาณต่าง ๆ และภาคเอกชน ที่เข้าร่วมสนับสนุนในรูปแบบของการเป็นสปอนเซอร์จึงทำให้สโมสรหลาย ๆ แห่งเริ่มมีกำลังในการซื้อนักเตะที่มีความสามารถสูงเข้ามาสู่ทีม และเริ่มทำให้คุณภาพของเกมการแข่งขันเริ่มมีสูงขึ้น อีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิด

ความเปลี่ยนแปลงในลักษณะดังกล่าวขึ้นคือการที่ Asian Football Confederation (AFC) ซึ่งเป็นหน่วยงานนานาชาติที่ควบคุมดูแลการแข่งขันฟุตบอลในทวีปเอเชีย ได้ออกกฎให้สโมสรฟุตบอลต่าง ๆ มีลักษณะของการเป็นองค์กรธุรกิจ ที่แยกออกมาอย่างชัดเจน จึงทำให้แต่ละสโมสรที่ต้องการแข่งขันในระดับทวีปนั้นต้องปรับตัว และเปลี่ยนลักษณะองค์กรให้อยู่ในรูปแบบของบริษัท ซึ่งทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากขึ้น

ฟุตบอลไทยลีกที่กำลังบูมในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาสร้างเม็ดเงินให้วงจรธุรกิจนี้หลายร้อยล้านบาทเข้าไปแล้วเพราะไม่ว่าจำนวนค่าตัวที่เพิ่มขึ้น จำนวนคนดูที่เพิ่มขึ้น การขายของที่ระลึกของสโมสรที่เพิ่มขึ้น ตัวเลขที่มีการเปิดออกมาในฤดูกาลล่าสุดนั้นบางทีมจากที่คนดูนัดละ 4-5 พันคนในช่วงต้นฤดูกาลและเพิ่มเป็นหลักหมื่นคนในช่วงท้ายฤดูกาล ซึ่งหลายต่อหลายทีมมีคนดูเพิ่มขึ้นทุกทีมรายได้ของสโมสรว่ากันว่าบางนัดบางทีมขายของที่ระลึกได้เป็นจำนวนเงินถึง 8 แสนกว่าบาท จากตัวเลขของคนดูและความนิยมของคนดูที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วกลายเป็นวัฒนธรรมของการดูบอลที่พ่อแม่พาลูกมาดูฟุตบอล หรือหนุ่มสาวหรือกลุ่มคนทำงานมาดูฟุตบอลมากขึ้น ซึ่งกลุ่มเหล่านี้เองเป็นลูกค้าที่มีกำลังซื้อสูงเมื่อลูกค้ากลุ่มนี้เข้ามา

ทางสปอนเซอร์ต่าง ๆ ก็ทยอยกันพาเหรดตามเข้ามาด้วย แต่ละสโมสรเมื่อเห็นวิสัยทัศน์ว่าไทยลีกกำลังรุ่งก็ได้ต่อเติมสนามและปรับปรุงสโมสรกันใหม่เกือบหมดเพื่อให้รับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การลงทุนของสโมสรฟุตบอลเป็นการลงทุนระยะยาวแทบทั้งสิ้นเพราะธุรกิจนี้ต้องใช้ระยะเวลาในการคืนทุนบ้าง

เว็บไซต์อย่างเป็นทางการของ ไทยลีก ฤดูกาล 2016 (<http://www.goal.com>) ที่ผ่านมา เผยยอดขายได้รวม ของสโมสรในโตโยต้า ไทยลีก ฤดูกาล 2016 โดยลีกสูงสุด ปราสาทสายฟ้า ยิงกระแสน้ำ โกลายักษ์ 64 ล้านบาทจากยอดขายบัตรและสินค้า กีเลนผยอง ตามมาอันดับ 2 ส่วนลีกพระรอง เชียงใหม่ทำรายได้สูงสุด 18 สโมสรในโตโยต้า ไทยลีก เก็บรายได้รวม 215,685,841 บาท แบ่งจาก ยอดขายบัตร 130,470,974 บาท และยอดของที่ระลึก 85,214,974 บาท โดยทีมที่ยอดได้สูงสุดคือ บุรีรัมย์ ยูไนเต็ด มีรายได้รวม 64,514,509 บาท แบ่งออกจาก ยอดขายบัตร 19,809,885 บาท (เก็บค่าตัวได้มากที่สุด) และ ยอดของที่ระลึก 44,702,621 บาท ซึ่งมาจากการเป็นทีมที่ยอดแฟนบอลเข้าชมเกมมากที่สุด และชุดแข่งขันก็ได้รับความนิยม โดยเฉพาะชุดที่ 3 สีชมพูอันดับ 2 เมืองทอง ยูไนเต็ด มีรายได้รวม 31,265,088 บาท แบ่งจาก ยอดขายบัตร 16,948,505 บาท และ ยอดของที่ระลึก 14,316,583 บาท ซึ่งมีแฟนบอลเข้าชมมากที่สุดเป็นอันดับ 3 และมีชุดแข่งสีทองฉลอง 10 ประตู เป็นอีกหนึ่งสินค้าได้รับความนิยมสูง ส่วนอันดับ 3-18 มีดังนี้ 3 สุพรรณบุรี เอฟซี 12,599,778 บาท 4. สุโขทัย เอฟซี 11,521,750 บาท 5. บางกอกกล๊าส เอฟซี 11,240,011 บาท 6. นครราชสีมา มาสด้า เอฟซี 11,114,055 บาท 7. ชลบุรี เอฟซี 10,897,823 บาท 8. ราชบุรี มิตรผล เอฟซี 9,412,083 บาท 9. เชียงราย ยูไนเต็ด 8,823,971 บาท 10. ศรีสะเกษ เอฟซี 8,222,876 บาท 11. พัทยา ยูไนเต็ด 6,829,290 บาท 12. แบล็คค็อก ยูไนเต็ด 5,505,270 บาท 13. บีอีซี เทโรศาสน 4,595,393 บาท 14. ราชบุรี 4,515,422 บาท 15. ชัยนาท สอนบิล 4,451,880 บาท 16. อาร์มี่ ยูไนเต็ด 4,132,378 บาท 17. ชูบเปอร์ พาวเวอร์สมุทรปราการ 3,909,960 บาท และ 18. บีบีซียู เอฟซี 2,012,360 บาท เก็บค่าบัตรเข้าชมได้ 1,833,200 บาท และสินค้าที่ระลึก 179,160 บาท

สโมสรการทำเรือ เอฟ ซี เป็นสโมสรหนึ่งที่ ถือว่าเป็นสโมสรที่เก่าแก่ และเป็นสโมสรฟุตบอลที่ได้รับความนิยมมากเป็นอันดับต้นๆของประเทศและเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปอย่างกว้างขวาง มีแฟนบอลทั่วประเทศจำนวนมาก เป็นฐานกำลังในการสนับสนุนสโมสรฯ ในการซื้อบัตรเข้าชมฟุตบอล และการซื้อของที่ระลึกที่สโมสรได้ผลิตออกมาในแต่ละปี ที่น่าจะส่งผลให้สโมสรฯ มีรายได้และมีกำไรเพิ่มขึ้น จากยอดขายบัตรเข้าชม

และยอดขายของที่ระลึก อยู่ในอันดับต้นๆ ของ สโมสรภายในประเทศ แต่ในความเป็นจริง ผลปรากฏว่า ทั้งยอดขายบัตรจากผู้เข้าชมและยอดขายของที่ระลึกไม่ได้ เป็นไปตามที่ได้กล่าวไว้ตามที่ควรจะเป็น ทั้ง ๆ ที่สโมสรฯ ข้อดี คือมีชื่อเสียง มีฐานแฟนบอลจำนวนมาก แต่กลับไม่สามารถบริหารจัดการในการนำข้อดี มาสร้างให้สโมสรฯ มียอดขายของทั้งบัตรเข้าชมและยอดขายของที่ระลึกให้เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สโมสรฯ ต้องมีจุดที่จะต้องแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่เป็นมืออาชีพ ในการเพิ่ม มูลค่าและรายได้ให้กับสโมสรฯ ดังตารางที่ 1

อีกทั้งสโมสร การท่าเรือ เอฟ ซี มีฐานแฟนบอลและผู้เข้าชมที่มีจำนวนมากทั่วประเทศ ที่ถือว่าเป็น ตลาดที่ใหญ่ ที่สโมสรฯ สามารถหาช่องทาง ในการที่จะสร้างมูลค่าและผลประโยชน์ให้กับสโมสรฯ ได้ ในการนำ สินค้าและบริการลงมาให้แฟนบอลและผู้เข้าชมฟุตบอลได้จับจ่ายและซื้อไปเป็นของที่ระลึก ให้สำหรับนัก สะสมของที่ระลึก ซึ่งสโมสรฯ ต้องศึกษาหาข้อมูลถึงความต้องการของแฟนบอลและผู้เข้าชมฯ ว่ามีความ ต้องการผลิตภัณฑ์และบริการอะไรบ้าง และมีช่องทางอะไรที่ง่ายต่อการเข้าถึงสินค้าและบริการนั้นๆ ได้ง่าย ที่สุด รวมทั้ง การส่งเสริมการขายเพื่อจูงใจให้นักสะสมของที่ระลึกได้ซื้อ และให้ผู้เข้าชมโดยทั่วไป ซึ่งหาก สโมสรฯ มีการบริหารจัดการในเรื่องส่วนปัจจัยทางการตลาดที่ดีแล้ว จะส่งผลให้สโมสรฯ มียอดขายของที่ระลึก เพิ่มขึ้นได้อย่างแน่นอน แต่ในความเป็นจริงที่ปรากฏตามที่ได้มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับยอดจำนวนผู้เข้าชม และยอดขายของที่ระลึก ไม่ได้เป็นอย่างที่สโมสรฯ ต้องการ ดังแสดงให้เห็นในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้เข้าชมและยอดขายของที่ระลึกของสโมสรการท่าเรือ เอฟ ซี

ฤดูกาล	สโมสร	ยอดผู้เข้าชม	ยอดผู้เข้าชม	ยอดของที่ระลึก	รวมรายได้
2013	สิงห์ท่าเรือเอฟ ซี	43,080	4,066,180	1,735,765	5,801,945
2014	สิงห์ท่าเรือเอฟ ซี	66,834	5,817,310	3,013,447	8,830,757
2015	การท่าเรือ เอฟ ซี	68,746	6,70,3510	2,923,954	9,627,464
2016	การท่าเรือ เอฟ ซี	42,608	4,226,050	372,990	4,599,040

ที่มา: สโมสรการท่าเรือ เอฟ ซี 2559

จากตารางแสดงจำนวนผู้เข้าชมและยอดขายของที่ระลึกของสโมสรการท่าเรือ เอฟ ซี แสดงให้เห็นถึง แฟนบอลเข้าชมแข่งขันฟุตบอลเริ่มลดน้อยลงมากกว่าในช่วงแรก ยอดขายบัตรเข้าชมและของที่ระลึกก็ลดลง ตามไปด้วยโดยในช่วง ฤดูกาล 2015 – 2016 มียอดขายของที่ระลึกเพียงแค่หลักแสน คือ 372,990 และยอดผู้ เข้าชมฟุตบอลที่สนามการท่าเรือ เอฟ ซี ทั้งสิ้น 42,608คน เฉลี่ยต่อแมตช์ประมาณ 2600 คน แต่ภายในสนาม การท่าเรือเอฟ ซี สามารถบรรจุผู้เข้าชม ได้ถึง 8000 กว่าคน ซึ่งต่ำกว่ามาตรฐานของทุก ๆ ปีที่ผ่านมา

ทำให้ผู้วิจัยตั้งคำถามต่อปัญหาที่ส่งผลยอดขายของที่ระลึกที่ไม่ประสบผลตามความต้องการของ สโมสรฯ นั้น ว่าเกิดจากอะไรขึ้นกันแน่ ถึงแม้ว่า สโมสรจะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารจัดการ มาแล้วหลายครั้ง มีการเปลี่ยนแปลงตราโลโก้สโมสรฯ มีการเปลี่ยนแปลงทีมมาโดยตลอด โดยเฉพาะ มีการ เปลี่ยนแปลงปัจจัยทางการตลาดให้กับของที่ระลึก ได้แก่ รูปแบบของผลิตภัณฑ์ ราคาสินค้า ช่องทางการจัด จำหน่าย และการส่งเสริมการขาย แต่แฟนบอลและผู้เข้าชมก็ยังไม่มีความหนาแน่นอยู่เช่นเดิม อีกทั้งจากปัจจัย และองค์ประกอบต่างๆ ของสโมสร อาทิเช่น บรรยากาศการเชียร์ในสนามแข่งขัน ตัวสนาม สภาพแวดล้อม

โดยรอบ จำนวนฐานแฟนบอล ที่มีอยู่ทั่วประเทศ ที่มีทุกเพศ ทุกวัย หลากหลายอาชีพ และมีอัตลักษณ์ที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีและคลั่งไคล้สโมสรฯ ที่เอื้อและพร้อมสนับสนุนสโมสรในการซื้อบัตรเข้าชมและของที่ระลึกได้ แต่แฟนบอลและผู้เข้าชมกลับไม่ได้ช่วยสนับสนุนในยอดการจำหน่ายของที่ระลึกให้กับสโมสรฯ ให้เพิ่มขึ้นเท่าใดนัก

จากเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจต่อพฤติกรรมของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลทางวิชาการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจในการพัฒนาหรือหาแนวทางการพัฒนาการขายของที่ระลึก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างมูลค่าให้สโมสรฯ ได้มีรายได้เพิ่มขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี
2. เพื่อศึกษาการให้ความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดจากการขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

คอตเลอร์, ฟิลลิป (2546) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการ พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการเพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ ส่วนประสมการตลาดแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่มด้วยกันดังที่รู้จักกันว่าเป็น “4 Ps” ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion)

เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง การมีสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ขายในราคาที่ยอมรับได้ และยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมไปถึงมีการจัดจำหน่าย การกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อ เพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามสร้างแรงจูงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) กล่าวในเรื่อง ตัวแปรหรือองค์ประกอบของปัจจัยทางการตลาด (4P's) ว่าเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาดที่กระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแบ่งออกได้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) สินค้าบริการที่ธุรกิจสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการหรือที่จะส่งมอบให้แก่ลูกค้าหรือผู้บริโภค ต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมและชัดเจน ดูว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายเขาต้องการอะไรบ้างให้ใส่ใจในรายละเอียดนั้น สินค้าหรือการบริการที่มีแตกต่างอย่างไรทำให้ลูกค้าเกิดความสะดุดตาสะดุดใจในรูปลักษณ์ รวมถึงการใช้งาน ความทนทาน และความปลอดภัย ตลอดจนการสร้างภาพประทับใจให้แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจและเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของเรา และมีการบอกกันปากต่อปาก เป็นต้น



2. ราคา (Price) ราคาหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องจ่ายเพื่อแลกกับการได้สินค้าและบริการ อาจจะไม่ใช่ว่าเพียงแค่ว่าเงินเท่านั้นอาจรวมถึงเวลาหรือการกระทำบางอย่าง ดังนั้นการตั้งราคาจึงต้องให้เหมาะสม คำนวณเรื่องราคาต้นทุนกับกำไรว่า มีความคุ้มค่าหรือไม่ มีกำไรมากน้อยเพียงไร

3. สถานที่ (Place) ช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการของเราได้เช่น ช่องทางการจัดจำหน่าย ช่องทางการให้บริการ รวมถึงทำเลในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า ควรจะต้องมีความสะดวก ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สามารถทำให้เกิดผลกำไรจากการกระจายสินค้าไปสู่กลุ่มลูกค้าให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การสื่อสารการตลาดเพื่อให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการตลาด โดยในปัจจุบันสามารถทำการโฆษณาในสื่อหลายรูปแบบ หรืออาจเป็นการทำกิจกรรมเพื่อให้ลูกค้าได้มาร่วม เพื่อจูงใจให้ลูกค้าสนใจและอยากเลือกสินค้าหรือบริการของเรา

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย

6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะหาความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึก สโมสรการทำเรือ เอฟ ซี นี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกของฟุตบอล สโมสรการทำเรือ เอฟ ซี โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาชมการแข่งขันกีฬาฟุตบอลในสนาม การทำเรือ เอฟ ซี เฉลี่ยต่อ การแข่งขันหนึ่งครั้ง รวมทั้งสิ้น 2600 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยผู้เข้าชมฟุตบอลในสนาม การทำเรือ เอฟ ซี เฉลี่ยต่อ การแข่งขันหนึ่งครั้ง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเทียบสัดส่วนของ Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลทั่วไปรวมทั้งสิ้น 335 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองในพฤติกรรมของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี 4 ด้าน คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ 4) ด้านส่งเสริม ผลิตภัณฑ์และประชาสัมพันธ์

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการดำเนินงานวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษารายละเอียดโครงสร้างเนื้อหาและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารตำราและงานที่วิจัยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ตภายในตัวแปรที่ศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) พิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาสาระความชัดเจนของภาษาและความเหมาะสมอื่นๆ
4. ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพรายข้อของแบบสอบถามนำผลการทดลองมาหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.70–1.00 เป็นแบบสอบถามจริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้
5. ตรวจสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
6. เมื่อได้แบบสอบถามที่มีค่าตามเกณฑ์และตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. วางแผนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำปฏิทินปฏิบัติการ

2. ทำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดวันเวลาในการใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล

3. เก็บแบบสอบถามคืนและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1.1 ค่าความเที่ยงตรงความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Index of Item Consistencies: IOC)

1.2 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item – total correlation)

1.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent samples), f – test (One way ANOVA) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กับพฤติกรรมของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึก สโมสรการทำเรือ เอฟ ซี โดยใช้ สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.3 ส่วนใหญ่อายุช่วงนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.9 โดยมีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.6 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.3 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.5 ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าในประเภทพวงกุญแจ คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาคือ ประเภทผ้าพันคอ คิดเป็นร้อยละ 22.1 และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกส่วนใหญ่ คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคือญาติ พี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 34.9 วันที่เดินทางมาซื้อสินค้าของที่ระลึกมากที่สุด คือ วันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ วันพุธ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วนใหญ่มีการเดินทางมาซื้อสินค้าของที่ระลึกด้วยรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 40.9 สื่อประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากร้านขายของที่ระลึกมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 72.8

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คือ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.71 และ 3.63 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 เพศ อาชีพ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

สมมติฐานข้อ 1.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ในรายด้านระยะเวลาในการเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกจากร้านค้า, มูลค่าการซื้อสินค้าของที่ระลึกจำหน่ายราคา และความถี่ในการซื้อสินค้าของที่ระลึก สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ 2.1 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ในรายด้านระยะเวลาในการเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกจากร้านค้า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 2.2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ในรายด้านมูลค่าการซื้อสินค้าของที่ระลึกจำหน่ายราคา ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 2.3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ในรายด้านความถี่ในการซื้อสินค้าของที่ระลึก ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศน หงส์มา (2555) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้ซื้อในตลาดนัด:กรณีศึกษา ตลาดนัดในกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าที่ตลาดนัดในกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวนภัสสร อติชาตนันท์. (2555) ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า iPadของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศและสถานภาพแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า iPadในด้านผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานิตา สุรพงศารักษ์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตุ๊กตาซานริโอ (Sanrio) ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตุ๊กตาซานริโอแตกต่างกัน สรุปได้ ว่า เพศ อายุ อาชีพ ที่ต่างกัน มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน แต่การศึกษาและรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน โดยมียกระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05

2) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้เข้าชมในการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึกจากร้านขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี ในรายด้านระยะเวลาในการเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกจากร้านค้า, มูลค่าการซื้อสินค้าของที่ระลึกจำหน่ายราคา และความถี่ในการซื้อสินค้าของที่ระลึก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานิตา สุรพงศารักษ์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตุ๊กตาซานริโอ (Sanrio) ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตุ๊กตาซานริโอ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายไม่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ตุ๊กตาซานริโอ ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของผู้เข้าชมต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของที่ระลึก สโมสรการทำเรือ เอฟ ซี” ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการในรายด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ สโมสรการทำเรือ เอฟซี ควรให้ความสำคัญกับสีส้นและบรรจุภัณฑ์เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นของที่ระลึกนั้นเป็นความต้องการของกลุ่มแฟนคลับหรือผู้เข้าชมมากยิ่งขึ้น
2. ด้านราคา สโมสรการทำเรือ เอฟซี สถานประกอบการควรให้ส่วนลดหรือส่งเสริมให้มีการผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตได้ เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขายให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สโมสรการทำเรือ เอฟซี ควรมีการจัดเตรียมสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบายเพื่อรองรับกับกลุ่มแฟนคลับหรือลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ระลึกในสโมสร
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด สโมสรการทำเรือ เอฟซี ควรส่งเสริมให้มีสินค้าฟรี และมีการจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ เช่น การลด แลก แจก แถม เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขาย

เอกสารอ้างอิง

- คอตเลอร์ ฟิลลิป. (2546). *การจัดการการตลาด*. ธนวรรณ แสงสุวรรณ (และคณะเรียบเรียง). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่าจำกัด.
- ฐานิตา สุรพวงนุรักษ์. (2559). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตุ๊กตาซานริโอ (Sanrio) ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ทัศนาศ หงษ์มา. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้ซื้อในตลาดนัด: กรณีศึกษาตลาดนัดในกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี*. (รายงานการวิจัย). วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นภัสสร อติชาตนันท์. (2555). *พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า iPad ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- สโมสรการทำเรือ เอฟ ซี. (2559). *จำนวนผู้เข้าชมและยอดขายของที่ระลึกของสโมสรการทำเรือ เอฟ ซี*. กรุงเทพฯ: สโมสรการทำเรือ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *กลยุทธ์การตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607 – 610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.

การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

The Decision to Buy Life Insurance Policies of People in Taling Chan District, Bangkok

หฤษฎ์ กุลแพทย์¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล², วราพร ดำรงค์กุลสมบัติ³

Harit Kullapat¹, Chandej Charoenwiryakul², Waraporn Dumrongkulsombat³

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

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

Email: chontawanjdar@gmail.com¹

Received: 2021-09-09; Revised: 2021-10-06; Accepted: 2021-10-07

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต และ 2) เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตลิ่งชันกรุงเทพมหานคร จำนวน 105,289 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T – test และ F – Test

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ 2) การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การเลือกซื้อ, ประกันชีวิต

Abstract

The objective of this research paper were 1) to study the decision to buy life insurance policies, and 2) to compare the decision to buy life insurance policies with different personal characteristic. The research population was 105,289 people living in Taling Chan District, Bangkok, using a sample of 398 people. The sample size was calculated using the Taro Yamane

formula. Data collection is a questionnaire. Data analysis was performed using mean and standard deviation. The difference was tested using T-test and F-Test statistics.

The result of the research shows that the decision to buy life insurance policies of the people in Taling Chan district, Bangkok in overall is in a high level. When considering each aspect, in descending order from highest to lowest, in the aspect of personnel having the highest mean, followed by the process, physical aspects, product distribution channels, prices and marketing promotions respectively. 2) the decision to buy life insurance policies of people in Taling Chan District Bangkok Classified by personal factors such as age, education, family status, and income differences with significance at the level of 0.05.

Keywords: Decision to Buy, Life Insurance

บทนำ

ปัจจุบันการประกันชีวิตนอกจากจะให้ความคุ้มครองชีวิตแล้วยังเป็นการออมเงินเพื่อไว้ใช้ในวัยเกษียณอายุการทำงาน นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการคุ้มครองรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ และยังมีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติในแง่ของการออมและการลงทุนอีกด้วย เพราะถือว่าบริษัทประกันชีวิตเป็นแหล่งระดมเงินทุนระยะยาวจากผู้ทำประกันชีวิตในรูปของเบี้ยประกันตามกรมธรรม์ประกันชีวิต เมื่อบริษัทประกันได้รับเบี้ยประกันชีวิต เงินส่วนหนึ่งที่ถูกกันไว้เป็นเงินสำรองประกันชีวิตก็จะถูกนำไปลงทุนในธุรกิจประเภทอื่น ๆ ตามเงื่อนไขที่กรรมการประกันชีวิตกำหนด ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประกันชีวิตในปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับประชาชนมากขึ้นทุกปี (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2553)

ด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมส่งผลให้ประชากรของประเทศไทยต้องดิ้นรนด้านอาชีพและความเป็นอยู่ต่าง ๆ เพื่อให้ดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่นและมีความสุข ประกันชีวิตเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการตัดสินใจสร้างความมั่นใจหรือความเชื่อมั่นในการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคม (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2560) ปัจจุบันคนวัยทำงานมีกำลังซื้อเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการวางแผนทางการเงิน การดูแลสุขภาพ การวางแผนเกษียณอายุ และการเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิต เพราะมีความตื่นตัวและกังวลกับค่ารักษาพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยอาศัยประกันชีวิตเป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง ใช้หลักการเก็บสะสมเงินก้อนเล็ก เพื่อแลกเงินก้อนใหญ่ เมื่อเกิดการไม่คาดฝันเกิดขึ้น บริษัทประกันชีวิตจะบรรเทาความเดือดร้อนในเหตุการณ์ไม่คาดนี้ด้วยการจ่ายเงินทดแทน หรือจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามที่ตกลงกันเป็นลายอักษรในกรมธรรม์ประกันชีวิต ปัญหาการดำรงชีวิตที่ยากลำบากมีอัตราความเสี่ยงสูงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อันเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การระบาดของโรคติดต่อสายพันธุ์ใหม่ ความตึงเครียดจากภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจของโลกสิ่งเหล่านี้ล้วนบั่นทอนความมั่นคงของชีวิตก่อให้เกิดความเครียดและกังวลใจหลายด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ เกิดความกังวลใจด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการรักษาพยาบาล ด้านความมั่นคงในชีวิต เกิดความกังวลใจด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบ



หากเกิดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน จากความกังวลต่าง ๆ ส่งผลทำให้ประชาชนต้องการแสวงหา ความมั่นคงต่อชีวิตหรือลดความเสี่ยงในการดำเนินชีวิต

จากการเล็งเห็นความสำคัญของการทำประกันชีวิตและแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัยประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชันกรุงเทพมหานคร เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการเติบโตเพิ่มสูงขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากหลายบริษัทประกันชีวิต รวมถึงธนาคารพาณิชย์ที่มีการพ่วงประกันชีวิตด้วย ดังนั้นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่แข่ง จึงต้องเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายในด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

การตัดสินใจซื้อ เป็นเป้าหมายสูงสุดทางการตลาดของทุกบริษัท การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในปัจจุบัน ต้องมีการเชื่อมโยงคุณค่าที่ผลิตภัณฑ์มีต่อผู้บริโภค กับราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ หากผู้บริโภคทราบว่าคุณค่าที่ผลิตภัณฑ์มีต่อพวกเขานั้นสูงกว่าราคาที่ต้องจ่าย การตัดสินใจซื้อย่อมเกิดขึ้นได้ง่าย ในทางกลับกันหากคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ไม่เหมาะสมกับราคาที่ต้องจ่าย การตัดสินใจซื้อย่อมเกิดขึ้นได้ยากและต้องอาศัยปัจจัยอื่นเข้ามาเป็นตัวสนับสนุน (ปิยะชาติ อิศรภักดี, 2559)

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การตระหนักถึงความต้องการการเสาะหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ

1. การตระหนักถึงความต้องการ (need recognition) หมายถึง ผู้บริโภคตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเอง และรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสถานะที่แท้จริง (actual state) และสถานะที่ปรารถนา (desired state) ความต้องการจากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความหิว ความกระหาย และยังเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอก เช่น รูปภาพโฆษณาก่อให้เกิดความอยากรู้อยากได้ครอบครอง

2. การเสาะหาข้อมูล ขั้นนี้ผู้บริโภคให้ความสนใจกับข้อมูลเท่าที่จะหาได้ โดยสามารถรับข้อมูลได้จากหลายแหล่ง

- แหล่งบุคคล (personal sources) เช่น ครอบครัว เพื่อน คนคุ้นเคย
- แหล่งพาณิชย์ (commercial sources) เช่น การโฆษณา พนักงานขาย ผู้จัดการจำหน่าย บรรจูกภัณฑ์ การจัดแสดงสินค้า เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก สื่อออนไลน์
- แหล่งสาธารณะ (public sources) เช่น สื่อมวลชน
- ประสบการณ์ (experiential sources) เช่น การควบคุม การตรวจสอบ การใช้สินค้า

แหล่งข้อมูลเหล่านี้แตกต่างกันตามผลิตภัณฑ์และผู้ซื้อ โดยแหล่งพาณิชย์จะแจ้งข่าวสารให้ผู้ซื้อ แต่แหล่งบุคคลจะช่วยประเมินผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้ซื้อ ดังนั้นแหล่งข้อมูลที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ แหล่งบุคคล

3. การประเมินทางเลือก หมายถึง วิธีที่ผู้บริโภคใช้ข้อมูลที่เสาะหามาประเมินผลิตภัณฑ์ที่เลือก ในบางกรณีผู้บริโภคจะพิจารณาอย่างรอบคอบและคิดอย่างมีเหตุผล บางกรณีผู้บริโภคอาจไม่ประเมินทางเลือกหรือประเมินน้อยมากเพราะซื้อไปตามสัญชาตญาณของตนเอง ตามเพื่อน จากประสบการณ์ผู้บริโภคคนอื่น หรือจากพนักงานขาย

4. การตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคจะจัดลำดับความชอบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และตัดสินใจซื้อ โดยปัจจัยทางด้านสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง ก็มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเช่นกัน เช่น รายได้ที่เราคาดว่าจะได้รับ ราคาและประโยชน์ของสินค้าที่คาดหวัง

การตัดสินใจ (Decision) หมายถึง การเลือกที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะจากบรรดาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ (ศุภร เสรีรัตน์, 2550)

กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน คือ การตระหนักถึงปัญหาความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจเลือก (ชูชัย สมธิไกร, 2556)

1. การตระหนักถึงปัญหาความต้องการ จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเห็นความแตกต่างระหว่างสถานะในอุดมคติ (ideal state) คือสถานะที่ผู้บริโภคมีความปรารถนาอยากจะทำให้เกิดขึ้น กับสถานะในความเป็นจริง (actual state) คือสถานะที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ในปัจจุบัน

2. การค้นหาข้อมูล ต้องมีข้อมูลต่าง ๆ สำหรับการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการนั้น ๆ โดยสามารถค้นหาข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอก การค้นหาข้อมูลของผู้บริโภคจะมีความถี่และปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้น หากการตัดสินใจซื้อต้องคิดอย่างรอบคอบ หรือเป็นการซื้อที่มีความเสี่ยงตามการรับรู้

3. การประเมินทางเลือก แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ 1) อาศัยการประเมินที่เก็บไว้ในความทรงจำ 2) สร้างวิธีการประเมินแบบใหม่โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการค้นหา โดยอาศัยการจัดประเภทผลิตภัณฑ์ พิจารณาจุดเด่นและจุดด้อยของแต่ละผลิตภัณฑ์

4. การตัดสินใจเลือก จะซื้อผลิตภัณฑ์ยี่ห้ออะไร ผู้บริโภคจะอาศัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการประเมินทางเลือก ผู้บริโภคแต่ละคนมักมีรูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้มีการตัดสินใจเลือกที่แตกต่างกัน แม้ว่าอาจจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เหมือนกันก็ตาม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค (Decision Making Theory) ชิฟฟ์แมน และคานุก (Schiffman & Kanuk, 1994) ได้กล่าวถึง ตัวแบบการตัดสินใจของผู้บริโภค (Model of consumer decision making) ตัวแบบนี้ จะรวมความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคและพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งมีส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. การนำเข้าข้อมูล (Input) เป็นอิทธิพลจากภายนอกที่มีผลต่อค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งมาจากกิจกรรมส่วนประสมทางการตลาดที่พยายามสื่อสารไปยังผู้บริโภคที่มีศักยภาพ

2. กระบวนการ (Process) เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการนี้ เราจะพิจารณาถึง อิทธิพลของปัจจัยทางจิตวิทยาซึ่งจะเป็นอิทธิพลภายใน (แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ หรือทัศนคติ) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค

3. การแสดงผลหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (Output) คือ พฤติกรรมการซื้อ และการประเมินหลังการซื้อ วัตถุประสงค์ทั้งสองกิจกรรมนี้เพื่อที่จะเพิ่มความพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อของพวกเขา

ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค คือ อิทธิพลจากภายนอก เช่น ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภค อิทธิพลภายใน เช่น แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด และตอบสนองความต้องการของตนเองได้มาก

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตลิ่งชันกรุงเทพมหานคร จำนวน 105,289 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตลิ่งชันกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร ทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1967) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยการสร้างแบบสอบถามเป็น 2 ตอน โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือเอกสารต่าง ๆ แนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองให้ (Thy out) กับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.7 การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 398 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดในเดือนพฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2562 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T – test และ F – Test

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.3) มีอายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 38.2) รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี อายุ 51 – 60 ปี และอายุ 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 66.3) รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 60.3) สถานภาพโสด และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 41.5) รองลงมา รายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชันกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตารางที่ 1 การตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

โดยภาพรวม	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.96	.385	มาก	4
2. ด้านราคา	3.92	.523	มาก	6
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.96	.482	มาก	5
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.80	.531	มาก	7
5. ด้านบุคลากร	4.03	.432	มาก	1
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.01	.519	มาก	3
7. ด้านกระบวนการ	4.01	.360	มาก	2
รวม	3.96	.302	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = .302$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .432$) รองลงมา ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.01$, $SD = .360$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.01$, $SD = .519$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.96$, $SD = .385$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.96$, $SD = .482$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .523$) และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.80$, $SD = .531$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.80	3	0.27	2.98*	0.03
	ภายในกลุ่ม	35.30	394	0.09		
	รวม	36.10	397			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.53	2	0.26	2.92*	0.05
	ภายในกลุ่ม	35.57	395	0.09		
	รวม	36.10	397			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	1.99	2	1.00	11.53**	0.00
	ภายในกลุ่ม	34.11	395	0.09		
	รวม	36.10	397			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	0.81	3	0.27	3.01*	0.03
	ภายในกลุ่ม	35.29	394	0.09		
	รวม	36.10	397			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต โดยภาพรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งให้ความสำคัญกับรูปแบบของกรรมธรรม์มีความหลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการได้ (เช่น แบบตลอดชีพ แบบสะสมทรัพย์ แบบชั่วระยะเวลา และแบบเงินได้ประจำ) มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิศราภรณ์ วีระคงสุวรรณ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับรูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรรมธรรม์บริษัทอลิอันซ์ อยุธยาประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการทำประกันชีวิตกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่ทำประกันชีวิตผ่านสำนักงานตัวแทนในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2554 จำนวน 388 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบที่ผู้ถือกรรมธรรม์ส่วนใหญ่เลือก คือรูปแบบสะสมทรัพย์ รองลงมาเป็นรูปแบบตลอดชีพ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมผู้บริโภคในการทำประกันชีวิต โดยภาพรวมมีความสำคัญในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมผู้บริโภคมมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันชีวิตสามารถแบ่งจ่ายได้ (รายเดือน สามเดือน หกเดือน หรือหนึ่งปี) มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกมล ศาสติมงคลวิทย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภควัยทำงาน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือประชากรวัยทำงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลนั้น ได้ใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ช่วยในการประมวลผล โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้การทดสอบสมมติฐาน T-test ละ F-test และการวิเคราะห์ MRA (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ยกเว้นอาชีพ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภควัยทำงาน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่วนใหญ่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์การส่งเสริมทางการตลาด บุคลากร และลักษณะทางกายภาพ ยกเว้น ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภควัยทำงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปัจจัย

คนอื่น ๆ ทุกด้าน ได้แก่ ภาพลักษณ์ของตราสินค้า ความภักดีต่อตราสินค้า และความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตของผู้บริโภควัยทำงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาकार ตู้เอทีเอ็ม มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของตติยา ตาแก้ว (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกษมเฟิสต์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกษมเฟิสต์ ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ด้านเหตุจูงใจในการซื้อประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกษมเฟิสต์ ได้แก่ ต้องการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ตนเองและครอบครัวในอนาคต รองลงมาคือ ต้องการมีเงินสะสมไว้ใช้เมื่อเกษียณอายุเมื่อแก่ มีการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกษมเฟิสต์ จากเพื่อนหรือญาติที่เคยซื้อประกัน เกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกซื้อประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกษมเฟิสต์ ถืออัตราเบี้ยประกันอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถจ่ายได้ ด้านเหตุผลในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกษมเฟิสต์ คือ ต้องการความมั่นคงให้ครอบครัว ซึ่งครอบครัวเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกษมเฟิสต์ ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ คือ ต้องการซื้อเพิ่มเติมเมื่อมีรายได้มากขึ้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณาภรณ์ ชนะสงคราม (2559) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test, One-Way ANOVA และ Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน คือ บุคลากร ผลิตภัณฑ์ ลักษณะทางกายภาพราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย กระบวนการ และส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนและการเลือกชำระเบี้ยประกัน แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของนักศึกษาปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา บุคลากร และกายภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของนักศึกษาปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

5. ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับพนักงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณทัย ยวงวิภักดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิต: กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารธนชาติ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์สมการถดถอยด้วยแบบจำลองโลจิสต์ (Logit model) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลอายุ และระดับรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ



กรรมธรรมประกันชีวิตในทุกกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจซื้อกรรมธรรมประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับนโยบายของบริษัทตรงกับความต้องการ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมลฤดี วิริยานนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จากการสุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ One-way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต เป็นดังนี้ ปัจจัยด้านสินค้าและบริการพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของบริษัทเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ปัจจัยด้านราคา พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับราคาของเบี้ยประกันเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบริษัทที่มีสำนักงานสาขารอบคลุมทั่วประเทศ และมีช่องทางการจัดจำหน่ายหลากหลายช่องทาง อาทิ ทางออนไลน์ ทางโทรศัพท์ เป็นต้น และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับตัวแทนที่มีความตั้งใจและพร้อมที่จะให้บริการก่อนและหลังการขายอย่างเต็มที่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ในด้านเพื่อสร้างหลักประกันในชีวิต เพื่อเป็นทางเลือกในการออมเงิน และเพื่อการป้องกันความเสี่ยง

7. ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจซื้อกรรมธรรมประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนให้ความสำคัญกับระบบการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัสิว ไข่มุกข์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการครู จำนวน 151 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่า T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ (Multiple Regressions) ผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่า อายุ และการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ส่วนเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด ราคา ผลิตภัณฑ์ และการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

1.1 ควรให้ความสำคัญกับรูปแบบของกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่หลากหลายเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุดมุ่งพัฒนาแบบประกันใหม่ที่สามารถสอดคล้องต่อความต้องการที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขกรรมธรรม์ได้ตลอดตามความประสงค์ของลูกค้า

1.2 ควรให้ความสำคัญกับเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันสามารถแบ่งจ่ายเป็นรายเดือน รายสามเดือน หรือรายปีได้มากที่สุด เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าในการชำระเบี้ยประกันและเตรียมความพร้อมว่าจะสามารถจ่ายเบี้ยประกันได้ในอนาคต

1.3 ควรให้ความสำคัญกับการมีสำนักงานตัวแทนที่ผู้เอาประกัน และบุคคลทั่วไปสามารถมาติดต่อได้สะดวก สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ควรอยู่ในแหล่งชุมชนที่ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

1.4 ควรให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต อย่างสม่ำเสมอ ยกตัวอย่าง เช่น การใช้รูปแบบการนำเสนอภาพยนตร์โฆษณาที่น่าสนใจ เนื้อหาที่นำเสนอในภาพยนตร์โฆษณาน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมของภาพและความยาวมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้ชม

1.5 ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ฝึกพนักงานให้มีทักษะความรู้และไหวพริบในการแก้ไขปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการทำประกันชีวิตในด้านอื่น ๆ เช่น พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ซื้อประกันชีวิต กลยุทธ์ในการส่งเสริมการทำประกันชีวิต เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการทำประกันชีวิต และการออมของประชาชนต่อไป

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและการศึกษาครอบคลุมทุกพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

ชูชัย สมितिไกร. (2556). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐกมล ศาสติมงคลวิทย์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภควัยทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 4(2), 105-129.

ตติยา ตาแก้ว. (2556). *กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ต่อกรรมธรรม์ประกันชีวิตสะสมทรัพย์แกนเฟิสต์*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ปิยะชาติ อิศรภักดี. (2559). *Branding 4.0*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- พัลลวี ไข่มุกข์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- มลฤดี วิริยานนท์. (2558). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- ลักขณาภรณ์ ชนะสงคราม. (2559). การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 9 (ฉบับพิเศษ), 61-69.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์. บีซิเนสเพรส.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2553). *ภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตไทย*. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2563, จาก: <http://www.tlaa.org/www/th/home/index.php>.
- สำนักงานคณะกรรมการการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.oic.or.th>
- อรุณทัย ยวงวิภักดิ์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิต : กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารธนาชาติในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อิสราภรณ์ วีระคงสุวรรณ. (2556). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับรูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์ บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 39(2), 226-238.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer Behavior*. (5th ed). Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.
- Yamane T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice – Hall.