



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ISSN 2286-8860

ACADEMIC JOURNAL OF NORTH BANGKOK UNIVERSITY

▶ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2558

▶ Vol.4 No.2 July – December 2015

www.northbkk.ac.th



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
ACADEMIC JOURNAL OF NORTH BANGKOK UNIVERSITY

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2558

Vol.4 No.2 July – December 2015

วัตถุประสงค์

ISSN 2286-8860

- เพื่อเป็นเวทีเผยแพร่งานวิจัย และบทความทางวิชาการของนักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัย
- เพื่อกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน ให้นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย พัฒนาองค์ความรู้ในสาขาต่างๆ
- เพื่อเป็นสื่อกลางในการศึกษา ค้นคว้า และเป็นแหล่งวิทยาการความรู้ด้านต่างๆ

เจ้าของ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

ดร.สิทธิพร ประวัตรุ่งเรือง

ศ.ดร.จรินทร์ ธานีรัตน์

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ที่ปรึกษาอาวุโส มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บรรณาธิการ

รศ.ดร.เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.สายหยุด จำปาทอง

ศ.ดร.จรรยา สุวรรณทัต

รศ.ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์

รศ.ดร.ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ

ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ

ผศ.ดร.ธนวรรธ ศรีระมย์

ผศ.ดร.ชลวิทย์ เจียรจิต

ผศ.ดร.ฤทธิ์ชัย อ่อนมิ่ง

ผศ.สุรเดช บุญลือ

ดร.เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ

ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ไชยกาญจน์

ดร.สุพร เข้มเฮง

ดร.นฤมล ศิริวงษ์

ดร.ณัฐญา นาคะสันต์

อ.สรวิศ เฉลิมแสน

อ.सानิต ศิริวิเศษกุล

กำหนดตีพิมพ์เผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Peer Review)

ศ.ดร.บุญธรรม ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
รศ.ดร.สุรัชย์ สิกขาบัณฑิต	ข้าราชการบำนาญ ม.ศรีนครินทรวิโรฒ
รศ.ดร.จันทร์บูรณ์ สถิตวิริยวงศ์	ส.เทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รศ.ดร.สัลยุทธ์ สว่างวรรณ	โรงเรียนนายเรืออากาศ
รศ.ดร.ทองฟู ศิริวงศ์	ม.เกษตรศาสตร์
รศ.สมจิตร์ ล้วนจำริญ	ม.รามคำแหง
ผศ.ดร.ทรงพร หาญสันติ	ม.เกษตรศาสตร์
ผศ.ดร.มัลลิกา ธรรมจริยวัฒน์	ม.รามคำแหง
ผศ.ดร.ปัญญา ชีระวิทยเลิศ	ม.ราชภัฏจันทรเกษม
ผศ.ดร.สุรพล บุญลือ	ม.เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ผศ.ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์	ม.ศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.ปิยะพรรณ ช่างวัฒนชัย	ม.เกษตรศาสตร์
ดร.พีระพงษ์ สิทธิอมร	นักวิชาการศึกษา
ดร.ไพศาล ตระกูลสุข	บ.การบินไทย (มหาชน) จำกัด
อาจารย์ฉันทนา เจริญศักดิ์	ผู้พิพากษาศาลชั้นต้น

ผลงานที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะส่วนบุคคล
ของผู้เขียนซึ่งต้องรับผิดชอบต่อผลทางกฎหมาย
ที่อาจเกิดขึ้นได้ และไม่มีผลต่อบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

สารบัญ

บทวิจารณ์หนังสือ

- | | | |
|---|---|----------------------|
| 1 | Way to Success that Could Not Be Taught in School | ดร.พีระพงษ์ สิทธิอมร |
|---|---|----------------------|

บทความวิจัย

- | | | |
|----|--|--|
| 8 | การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง | กฤติยาภรณ์ มีเกษ
และ ผศ.ดร.สมชาย เล็กเจริญ |
| 18 | ทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร | กัญญิเดช ดาตะเขียว
และ ดร.สมชาย คุ่มพูล |
| 31 | เปรียบเทียบความยุติธรรมตะวันตกกับพระพุทธศาสนาเถรวาทและกฎหมายไทย | พระคทาวัธ คเวสกรมโม (เพ็งที)
และ ศ.ดร.บรรเจิด สิงคะเนติ |
| 42 | ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี | ธิดารัตน์ ไนฤทธิ์
และ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ไขยกาญจน์ |
| 52 | คุณภาพการให้บริการของ บริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด | หทัยทิพย์ ยังเหลือ
และ ผศ.ดร.เจษฎา ความคุ้นเคย |
| 62 | ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร | อรอุมา สมบูรณ์
และ ดร.สมชาย คุ่มพูล |
| 74 | การมีส่วนร่วมของชุมชนสงฆ์ตามบทบัญญัติว่าด้วยสิทธิชุมชน มาตรา 66 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการพุทธอุทยาน | อัมภฎฐ วัฒนาท
และ ศ.ดร.บรรเจิด สิงคะเนติ |
| 91 | คุณภาพการใช้นาระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา (SMSS) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 | พัชรารรณ สุขมนอนต์
และ ดร.ปัทมา เจริญพร |

บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

Way to Success that Could Not Be Taught in School

ภัทระ ฉลาดแพทย์ และวัชร จิง แปลเรียบเรียง

กรุงเทพฯ : แอปป์บุ๊ก พับลิชชิงจำกัด

ดร.พีระพงษ์ สิทธิอมร¹

บทนำ

ความสำเร็จกับการพัฒนาตนเอง สู่ความเป็นเลิศ จากห้องเรียนชีวิตที่ไร้คนสอน จาก WAY TO SUCCESS THAT COULD NOT BE TAUGHT IN SCHOOL การแปลและเรียบเรียงที่จัดพิมพ์ครั้งที่ 1 นับเป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาของบุคคลนำไปสู่การดำรงชีวิต คุณภาพผลพวงมาจาก ความสำเร็จของการศึกษาระหว่างทฤษฎีกับการลงมือกระทำ ความสำเร็จจะวัดจากสถาบันการศึกษาหรือความรู้ ประสบการณ์ที่นำไปสู่ทักษะชีวิตและยุคของนวัตกรรมชีวิต จากกระบวนการคิด การกระทำที่สะสมจากการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยตามระบบหรือมหาวิทยาลัยนอกระบบชีวิต ลักษณะของงานแปลและเรียบเรียงครั้งนี้ แยกเป็น 7 ตอน ได้แก่ บทที่ 1 วิชาคิด บทที่ 2 วิชาฝัน บทที่ 3 วิชาเงิน บทที่ 4 วิชาทำ บทที่ 5 วิชาชีวิต บทที่ 6 บทเรียน จากอัจฉริยะ บทที่ 7 บทเรียนจากความผิดพลาด และบทสรุปในบทวิจารณ์หนังสือครั้งนี้ ผู้วิจารณ์ขออนุญาตการอ้างอิงบางตอนประกอบการวิจารณ์เพื่อประโยชน์ทางวิชาการในการพัฒนาการศึกษาของประเทศชาติต่อไป โดยจะแบ่งวิจารณ์ที่ละบทจนครบและครอบคลุม

บทที่ 1 วิชาคิด (Optimism)

ความสำเร็จของมนุษย์มาจากการคิดพร้อมกับการกระทำ คิดเป็น คิดดี คิดบวก ไม่คิดลบ ทำให้ ความสำเร็จทั้งปวงของคนเรา กระบวนการคิดคือจุด ยิ่งใหญ่ทั้งปวงวิชาการคิดมีมาเกือบ 3000 ปี คิดเป็น

แบบพุทธปรัชญาการคิดเกิดจากใจ ใจนำไปสู่ ความสำเร็จ หวังจากยุคนั้นมาสู่ การคิดแบบ ขงจื้อ มีหลักปรัชญาถึงความรู้แท้จริง การคิดดี เป็นความ ถูกต้อง ละเว้นความชั่ว ใช้ปัญญาในทางกล้าหาญ ไม่ ไร้ซึ่งลาภ การคิดดี ชีวิตก็มีความสุข ส่วนนักคิด ลีโอ ตอลสตอย การกระทำของตนเอง ดีกว่าการพูดจะ เปลี่ยนแปลงทั้งโลก นักคิดที่มีปรัชญาจากการกระทำ และสำเร็จ ได้แก่ การคิด เป็นจินตนาการของ อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ส่วนขงเบ้ง นักคิดที่เชื่อว่า ลิขิตฟ้าหรือจะสุ มานะตน และสติฟ จอบส์ เชื่อว่า ชีวิตเรามีเวลาจำกัด อย่างมีว้าวไปทำตัวให้เหมือนคนอื่น ส่วน ชิก ชิกเลอร์ ให้ แนวคิดว่าคุณไม่สามารถออกแบบสถานการณ์ชีวิตแต่ คุณออกแบบทัศนคติต่อสถานการณ์นั้นได้ บอบ ดีแลน เห็นว่าการคิดที่ไม่เหมือนคนอื่นเป็นการสร้างโลกใบ ใหม่

บทที่ 2 วิชาฝัน (Dreaming)

การฝันเป็นเรื่องลับ มนุษย์เป็นคนช่างฝัน ฝัน อยากมีอิสระ ฝันอยากมีทรัพย์สิน ฝันอยากมีครอบครัว ฝันอยากมีคุณภาพชีวิตดี ฝันอยากมี ประสบ ความสำเร็จ บางครั้งฝันอยากถูกลอตโต้ ลอตเตอรี่ ยกตัวอย่าง มาติน ลูเซอร์ คิง จูเนียร์ ฝันอยากเห็น คุณค่าของความเป็นคน ไม่แบ่งแยกสีผิว โดยเขาบอก ว่าเพียงบันไดก้าวแรกของคุณค่าของคน ก้าวแรกคือ ความศรัทธา โดยเขาเสนอแนวคิด (I have a dream) ฉันมีความฝัน เขาสู่ด้วยความฝันจากการถูกจับกุม ฝัน จนเป็นผู้นำทางศรัทธา ผลสุดท้ายถูกลอบยิง เสียชีวิต แต่อุดมการณ์แห่งฝันจากพลัศศรัทธาตั้งแต่ 1983 จึง ประกาศเป็นวันหยุด 3 มกราคม เป็นวันหยุดราชการ ต่อมา โอบิราห์ วินูฟรี การใช้ชีวิตอย่างที่ฝันจากการ

¹ กรรมการบริหารสมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย EST

ผจญภัย เส้นทางชีวิตของโอปาร์ห์พบอุปสรรคมากมาย ได้แสดงภาพยนตร์ตามที่ตั้งใจไว้ พร้อมกับผลิตรายการสู่ความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ทรัพย์สินเกียรติยศ ได้มาจากชัยชนะตามฝัน ตามเป้าหมาย

อย่างไรก็ตามการฝันมีขนาดต่างกันแต่โอกาสการ แอ้มเมอร์สตัน ที่ 2 ความสำเร็จ เขาแยกเป็นการทำงาน การเงิน สุขภาพกาย สุขภาพจิต ครอบครัวและจิตวิญญาณ แต่การเดินทางฝันอย่างใดเดี๋ยวมักพบกับความมืดมน แต่การต่อสู้ตามฝันให้สำเร็จจะต้องเดินไม่หยุดไม่ควรเดินคนเดียว You'll Never Walk Alone ต่อมาเข้ามาเดินตามฝันจนประสบผลสำเร็จ เพราะเขาถือว่าความฝันจะเดินข้างคุณเสมอไม่โดดเดี่ยว

เลดี กากา นักร้องชาวอเมริกันเขามองแต่เป้าหมายความฝันเขาถือว่าฝันลม ๆ แล้ง ๆ เข้าเลยตัดสินใจกระทำการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง สิ่งที่เขาฝันในอดีตจนทำให้เธอประสบความสำเร็จจากการสร้างสรรค์ทั้งในและนอกวงการ

ลิวอิส นักวรรณกรรมเป็นนักฝันสู่การปฏิบัติงาน บทประพันธ์เขาถึง 30 ภาษา มีวรรณกรรม 100 ล้านเล่มทั่วโลก เขาให้แนวคิดเรื่องความฝัน ฝันไปแล้ว ลงมือกระทำโดยไม่ต้องรอช้า

เจสซี ไฮเจน ความสำเร็จไม่ได้อยู่แค่คิดฝัน และต้องพยายามมากกว่าบุคคลอื่น ๆ ต้องอดทน พยายาม ต่อสู้โดยไม่ท้อ ไม่ลำบาก เหนื่อยหน่าย ท้อใจหรือผิดหวัง ถ้าคุณทำใจได้คุณก็มีความสำเร็จ

สตีเฟน อาร์โควี ความฝันของครูคนหนึ่งสู่วิชา ความสำเร็จ ความสำเร็จของความฝันนำไปสู่รายได้ อนาคต

บทที่ 3 วิชาเงิน (Money)

“เงินงานการศึกษาต้องหาก่อน อย่ารีบร้อนหา ความรักงานจักเสีย” สังคมทุกวันนี้ความสุขเกิดจากการใช้จ่าย ฉะนั้นมนุษย์จึงอยากมีเงินตรา ความร่ำรวย แต่ชีวิตของการมีเงิน จะต้องมีความสุขแข็งแรง ได้มีเวลาในสิ่งที่ตนรัก อยู่กับครอบครัว มีจิตใจไม่เครียด จะเครียดหรืออยากจน ความสุขที่แท้จริงอยู่ในจิตใจ ความพอและของการใช้จ่าย ไม่ต้องตกเป็นทาสของเงิน คำว่าเงินเป็นเครื่องอำนวยความสะดวก ลึกซึ้ง กล่าวว่าการมีน้ำใจเวลารบแล้วต้องรู้จักให้ ส่วน เจ็ด

สี่ เขากล่าวว่า เรื่องมีมากไม่ยากเกินไป แต่เงินจะมีคุณค่าต้องให้ตัวคุณเอง คนที่มีพระคุณและบุคคลที่เกี่ยวข้องจึงจะสำเร็จและมีคุณค่าของชีวิต ชีวิตของจิม โรห์น อยากจะมีมากกว่าที่เคยเป็น ต้องพัฒนาทักษะหาความรู้ใส่ตัว ลงมือกระทำ งานดี ๆ เงินดี ๆ ความดีงาม ความมีน้ำใจ การรู้จักให้ รู้จักแบ่งปัน ความสุขความสำเร็จในชีวิตจะเกิดขึ้น

คนเชื่อในโชค โทมัส เจฟเฟอร์สัน ยิ่งทำงานหนักโชคดียิ่งมาก การทำงานหนักเป็นรางวัลแห่งโชคของชีวิตส่วน แซทเชล เพจ ทำงานหนักไม่หยุดไม่มีวันเจ็บป่วยไม่มีไครมองก็ช่าง เขาประสบผลสำเร็จและได้รับผลตอบแทนอย่างมากเพราะเขาทำด้วยหัวใจ

โซมาเลีย อาลีเซม มนุษย์ไม่พอใจแค่เงิน แต่ก็สร้างความร่ำรวยแล้วต้องสร้างมันต่อไปรวยแล้วต้องทำให้พันความจน ปัจจุบันและอนาคต ทางด้านโรเบิร์ต ที คิโยซากิ มีหลักปรัชญาด้านการพ้นจากความจน ต้องกระทำจนบรรลุความต้องการของตนเอง ต้องทำตามลำดับขั้นตามแนวทางของ มาสโลว์ Maslow มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ขั้นได้แก่ ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ ความต้องการการนับถือยกย่อง และความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ใครคนหนึ่งความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับเข้าจะกล้าทำงานหนักสืบเท่าของค่าจ้าง ในสภาพแท้จริงมนุษย์เราต้องการยกย่องความภูมิใจมากกว่าเงิน การมีเงินทำให้เกิดการแบ่งปันในสังคมเกิดขึ้น คนจะประสบผลสำเร็จได้จะต้องไม่ตระหนี่ถี่เหนียวจนเกินไป อาจจะรวมถึงความสำเร็จในบุคคลด้วย ส่วนมาร์ค ทเวน กล่าวถึงรากฐานของความชั่วร้ายคือการไม่มีเงิน แต่เขาทำกิจกรรมกับเพื่อนจนหาต้นแบบแห่งการหาเงินจนร่ำรวยและมีเงินมากพอแต่เขามิให้น้ำใจให้กับคนอื่นที่ใกล้ชิด สู่การสร้างประโยชน์โดยคำนึงถึงเวลา ความมีน้ำใจ

วิลเลียม เมนนี มีแนวคิดด้านความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ อะลุ่มอล่วยชอบวิธีชีวิตเรียบง่าย คำกล่าวถึงความสำเร็จขึ้นอยู่กับเวลา การสร้างสรรค์งานใหม่ ส่วนเฮน ริช ไอน์ กล่าวถึงประสบการณ์ในการเรียนในโรงเรียนที่ดีแต่ค่าเทอมแพงมาก ความผิดพลาดเป็นบทเรียนนำไปสู่ความสำเร็จและเฮนรี

ฟอริด ความล้มเหลวคือบทเรียนที่ดี อย่าโทษสี
ล้มเหลวต้องทำความเข้าใจ

ส่วนเบนจามิน แฟรงคลิน กล่าวถึงคนเก่งกาจ
หาข้อแก้ตัว เขาจะไม่เก่งเรื่องอื่น ๆ เลย ความ
ผิดพลาดและความล้มเหลวเป็นรากฐานนำไปสู่
ความสำเร็จแนวคิดสอดคล้องกับ แจ็ค แคนฟิลด์ มี
แนวคิดคนเดียวที่รับผิดชอบคุณภาพชีวิตของคุณได้
คือตัวคุณเองเขาเน้นความเป็นอิสระ ทำไมชีวิตต้อง
โดนคนอื่นคุม สังคมควบคุม น่าเศร้าทั้งชีวิต แล้วทุก
อย่างก็เปลี่ยนแปลงตามที่ อัลวิน ทอฟฟีเลอร์ การ
เปลี่ยนแปลงไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต แต่มันคือชีวิต
แล้วทำให้เกิดคลื่นลูกที่สาม ยุคเกษตร ยุค
อุตสาหกรรม ยุคสารสนเทศ คลื่นลูกสามยุคคิด
สร้างสรรค์ เฮนรี เดวิด ทอโร กล่าวว่า อย่าจ้างคนมา
ทำงานเพื่อเงิน จ้างมาทำงานเพราะความรัก งานที่เรา
รักการทำงานต้องร่วมกันฟันฝ่าความสำเร็จ เดวิด
เกฟเฟน ใครก็ตามคิดว่าเงินให้ความสุข คนนั้นไม่มี
เงินหรอก การเงินทำให้เสียอิสรภาพ มนุษย์จะเลือก
เงินกับอิสรภาพ โคโค ซาแนล โลกนี้มีทั้งคนมีเงินและ
คนรวย ความพยายามหาทางรวยแต่ล้มเหลว ทำงาน
หนักการมอบตัวเลขทางการเงินให้คนอื่นจะมีคุณค่า
งานธุรกิจเป็นเหตุผลที่ทำให้คุณบรรลุเป้าหมายชีวิต
ตามที่ โฮเวิร์ด พาร์ทริดจ์ ได้กล่าวสรุปไว้ข้างต้น

บทที่ 4 วิชากำ (Doing)

การกระทำจะเป็นงานประจำหรืออิสระต้องอยู่
กับมันด้วยความรักและความสุข เป็นความรู้สึกใน
กระบวนการปฏิบัติงานโดยไม่เบื่อ การทำงานเป็น
กุญแจสำคัญของชีวิต บรูซลี ยอดกังฟู เรียนศาสตร์อื่น
เพิ่มเติมแต่เขาเน้นกังฟู First of Fury เข้าฝึกด้าน
ทักษะป้องกันตัวจนเป็นศิลปะที่ยอมรับ การฝึกหนัก
อดทนทำให้เขาประสบความสำเร็จมีผลตอบแทนที่มีค่า
มหาศาลในขณะที่จอห์น รายนเดน การทำงานเขาจะ
สร้างนิสัยให้ตรงซื่อสัตย์ ทันเหตุการณ์ ทันเวลา มี
ความรับผิดชอบ เราสร้างนิสัยไม่ใช่นิสัยมาสร้างเรา
ส่วน เจฟฟ์ มอร์แกน มนุษย์เราทำอะไรสักอย่างต้องมี
สองเหตุผลเสมอคือเหตุผลที่ดีกับเหตุผลที่แท้จริง เขา
จะถามตนเองว่าต้องการอะไร มีความพร้อมมี
เป้าหมาย เรียนรู้ความล้มเหลว ฝึกหัดบ่อย ฝึกวาง

แผนพัฒนาจิตใจการทำงานนำไปสู่บทเรียนชีวิต
เช่นเดียวกับ ไบรอัน เทรซี เริ่มต้นทำอะไรควรมีแผนใน
การล้มเหลวและสำเร็จ เพราะทุกวันนี้วันไหนหนึ่งอาจ
เจออุปสรรคหรือเจอกับคำชมสิ่งที่บอกกล่าวรายวันเป็น
เพียงยาขมหรือยาบำรุงเท่านั้นแต่ไม่ใช่ความจริง
ความจริงชีวิตกระบวนการทำงานต้องวางแผนรองรับ
ความสมหวังความสำเร็จและความล้มเหลวไปพร้อม
กัน ส่วนด้านโรเบิร์ต คอลเลียร์ เห็นว่าผลสำเร็จเกิด
จากความพยายามเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่กระทำหลายครั้ง
เขาถือความพยายามไม่หยุดกระทำทีละเล็กละน้อยซ้ำ ๆ
หลาย ๆ ครั้ง อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ก็จะ
ประสบผลสำเร็จ โทมัส เอ็ดิสัน เขาเป็น
นักวิทยาศาสตร์ จดสิทธิบัตรในการประดิษฐ์หลอดไฟ
เขาพยายามกระทำทดลองนาน 11 ปี ความพยายาม
ทำให้เขามีสำเร็จ

ส่วนแฟรงค์ ลอยด์ไรต์ การหาอิสรภาพข้างใน
เริ่มจากตัวตนเองบุคคล ความพยายามในการทำงาน
เกิดขึ้นเองในการพยายาม ความพยายามนำไปสู่
ความสำเร็จ ต่อมาเคน บลานชาร์ด เขามองว่าผู้นำ
ต้องเป็นผู้ร่วมงานกันเท่านั้นจึงทำให้สำเร็จด้านจอห์น
ซี แมกซ์เวลล์ อิทธิพลของผู้นำมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ
ของคนอื่น ตัวคุณเองสามารถเป็นผู้นำในองค์กรได้
ตลอดเวลา ด้านซุนวู เจ้าของแนวคิด รู้เขารู้เรา
รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง คนเสนอแนวคิดด้าน
ความสำเร็จ วอร์เรน บัฟเฟตต์ เข้าใจเรื่องหุ้น โดยเขา
เคยกล่าวไม่มีใครรู้หรือการเก็งกำไรจะรู้ก็ต่อเมื่อน้ำลด
เท่านั้น เซซ โกดิน นักการตลาดยุคใหม่ เขาพูดว่า การ
แข่งขันในตลาดดึงดูดความสนใจจากผู้คน ด้านโดนัลด์
เจ ทรัม ปี ถ้าไม่รู้จักโปรโมทงานต่อให้ทำดีแค่ไหน
การถ่อมตัวเหมาะสมจะเป็นพระหรือแม่รีแต่ถ้าเป็น
นักธุรกิจต้องประกาศให้โลกรู้ว่าเราเจ๋งของเราทำได้
ด้านอังเคร ไกด์ ทุกอย่างเขาพูดหมดแล้วไม่มีใครฟัง
เราจำเป็นต้องกลับมาพูดเรื่องเดิม ความสำเร็จหรือ
ล้มเหลวและแต่ชีวิตจะประเมินความเหมาะสมด้าน
นโปเลียน ฮิลล์ ก่อนจะพูดออกมาคำพูดเป็นเมล็ดได้
ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว ฟรานเซสกา แอนนิส
คนเราจะประสบความสำเร็จแต่ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดี
ทุกคนล้วนมีความสัมพันธ์ที่ดี เบอรินาร์ต เมลท์เซอร์
มนุษย์ทุกคนล้วนพยายามทำให้ตนเองประสบ

ผลสำเร็จและสิ่งต้องการมุ่งหวังความสุขของการของเบอร์นาร์ต บอกว่าคุณไม่ได้เปลี่ยนแปลงอดีตแต่คุณกำลังเปลี่ยนแปลงอนาคต ควรพูด คิดดี ทำดี ปฏิบัติดี อดทน ขยัน ต่อเนื่อง เอาใจใส่ จะมีผลสำเร็จด้าน สติ เฟน ริชาร์ดส์ ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ถ้ารู้จักเฉย อูเบกซา เขากล่าวว่าเรื่องร้าย ๆ ถ้ามีอูเบกซาคนเรา อดทนวางเฉยผลดีจะเกิดขึ้นกับตนเอง ขอแต่มีชีวิตคิด บวกจะแก้ปัญหาไปอัตโนมัติ ด้านลินน์ แกรบฮอร์น กล่าวว่า การแก้ปัญหาในระดับเดียวกันแต่วิธีแก้ปัญหา ย่อมแตกต่างกันปัญหาข้างหลังอดีตย่อมแตกต่างกัน ปัญหาปัจจุบันและอนาคตคุณจะต้องฝึกจิตใจให้เข้มแข็ง คนเราสามารถผ่านไปได้ จอช บราซอร์ส ความเข้าใจ อย่างซาบซึ้งมันจะเกิดขึ้นเอง การสอนจะถ่ายทอดจาก ปัจจุบันสู่ลูกหลานไปอนาคต เช่นเดียวกับ เซนที่ ออกัสติน พลังใจริษฐานทุกอย่างจะเกิดกับตัวเรา ขอให้สิ่งดี ๆ มาให้ทำในสิ่งที่ต้องการความสำเร็จ ทุก คนมีพลังจากภายในจิตใจ

ส่วน ฮิลลารี คลินตัน คำถามกับชีวิตสำคัญมาก เช่นวันที่อยู่อย่างไร ครอบครัวมีความสุขไหม ใช้ชีวิต เพียงพอเคารพตนเอง เคารพคนอื่น และเชื่อมั่นตนเอง แค่นั้น การค้นหาคำตอบตนเอง สังคมตลอดจนชีวิต อื่น ๆ คำตอบที่ผู้ตอบนั้นมีชีวิตใหม่ มีคำตอบดี ให้ ชีวิต เช่นเดียวกับโทนี รอปบินส์ ความสำเร็จมาจาก ผลลัพธ์ที่เป็นคำตอบ การเรียนรู้ความสำเร็จอยู่ด้วยการกระทำไม่ใช่คำพูดคำปฏิเสศ ต้องปฏิบัติตาม จุดมุ่งหมายอย่าง วอลท์ ดิสนีย์ หนทางหยุดพูดแล้วลงมือกระทำเขาสร้างมิกกี้เมาส์ จนประสบความสำเร็จและ เข้าได้ประกาศการตูนที่ยิ่งใหญ่จนสำเร็จ บาดนอน่า เป็นเลิฟปีเดียว ดีกว่ามีชีวิตอย่างลูกเกะไปร้อยปี ต้นทุนคือคุณค่าของชีวิตการเคารพเวลาคือการเคารพ ชีวิต ส่วนหลิว เต๋อหัว ถามว่าตนเองจะทำอะไรก็รู้ว่า มันถูกหรือผิด เขามีความสำเร็จในชีวิตการแสดง ภาพยนตร์ในรูปแบบม้าและเสียงคำเขาผ่านได้ ยัม ให้กับโลกสักครั้ง ด้านองค์ ทะไฉลามะ เป็นผู้นำ วิญญาณทางศาสนา จุดประสงค์ของชีวิต เกิดมาเพื่อมีความสุข การกระทำทุกสิ่งทุกอย่างสำเร็จสมบูรณ์ถือ ตนมีสุขครองตนได้และส่งผลสุขสำหรับคนอื่นด้วย ชีวิตจึง สำเร็จและมาร์ค ฟิอีลี กล่าวตอนท้ายว่า ความสุขนั้น สำหรับคนเรา แต่มันไม่ใช่เรื่องเงินแต่อย่างใดเลย

ความภูมิใจและความสุขสำหรับชีวิตเป็นเรื่องใหญ่และ สำคัญที่สุด ส่วนเงินเป็นความจำเป็นรองลงมา ความสำเร็จของมนุษย์นั้นอยู่ที่การกระทำให้เกิด ความสุขความสำเร็จนั้นที่อาศัยองค์ประกอบจาก ความสมบูรณ์ของชีวิต

บทที่ 5 ชีวิตจากคนเรียนไม่จบ (The Life – Lessons from Uneducated)

บางคนประสบผลสำเร็จโลกได้จารึกและจดจำ ความสำเร็จเพราะวิชาชีวิต มนุษย์คิดค้นจากแนวคิด ใหม่ ไม่คิดแบบเดิมคิดแล้วมีความอดทน ความอดทน จะมีสรวานในยุค โนบูจิ ฮิเดโยะ เป็นชาวญี่ปุ่นเห็นว่า ความสำคัญ ของวิชา ฐานะมากกว่าความรู้ ความสามารถโนบูจิเห็นว่าการพัฒนาตนเองให้สำเร็จ ต้องมุ่งมั่นเขาเชื่อว่านักวิจัยรุ่นก่อนไม่ได้เรียนจบ มหาวิทยาลัย

ส่วนฮาร์แลนด์ ดี แชนเดอร์ส ผู้พัน KFC ผู้มีความฝันเหมือนจุดประกายให้เราเริ่มต้นใหม่ ๆ เริ่มต้นเมื่ออายุ 65 ปี เขาสนใจธุรกิจไก่ทอด KFC เขา อดทนจนประสบผลสำเร็จเมื่ออายุ 85 ปี ความสำเร็จ จากความพยายามและคิดสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ต่อมา ริชาร์ด แบรนสัน การที่คนในองค์กรอื่นเฝ้ามองาน ให้แก่คนจะทำได้หรือไม่นั้นก็เรียนรู้ไปยังไม่สาย ความสำเร็จของเขาทำให้เขาได้รับรางวัล พลเมืองโลก จากยูเอ็นปี 2007 ด้านส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและ มนุษยธรรม ต่อมาแอนนิต้า ร็อดดิก ความสำเร็จด้าน Body Shop และสร้างธุรกิจจนมีเงินออมมากมาย ไม่น้อยกว่า 51 ล้านปอนด์ เข้าเป็นหญิงผู้นำการ เปลี่ยนแปลง เขาเป็นบุคคลสำคัญด้านมากและ วัฒนธรรม เรย์ คร็อก นักการเงินที่คิดว่าถ้าคุณทำ เพื่อนเงิน คุณไม่มีทางสำเร็จ คุณต้องทำด้วยความรัก ความสำเร็จจะมาหาคุณ เขามีหลักคิดในการพัฒนา สินค้าบรรเทาความหิวคือ แฮมเบอร์เกอร์ เขา พัฒนาขึ้นจนเป็นที่ยอมรับ คนกินแฮมเบอร์เกอร์ไม่ได้ กินเพราะหิว แต่กินด้วยความพอใจ กินแล้วรู้สึกเขา เป็นส่วนหนึ่งของอเมริกา เขาเคยมียอดผลิต แฮมเบอร์เกอร์ 5 หมื่นล้านชิ้นมีมูลค่า 4000 ล้าน เหรียญส่วน อิงวาร์ คัมพราด นักการตลาดที่มีความ เชื่อว่า คนที่ไม่เคยทำผิดพลาดคือคนที่นอนอยู่กับที่

เขาพัฒนาเครื่องเรือนเฟอร์นิเจอร์จากร้านเล็ก ๆ ในสวีเดนไปสู่ความยิ่งใหญ่เป็นบริษัทใหญ่มีเครือข่ายทั่วโลก 296 สาขา มีรายได้มหาศาล ด้านแมรี เดย์ แอชเป็นที่รู้จักในนามเครื่องสำอางยี่ห้อ แมรี เดย์ พัฒนาขึ้นมาจากรูทกิจความงามจนมีมูลค่า 800,000 เหรียญ ในปี 2010 พัฒนายอดขาย 3,000 ล้านดอลลาร์ ผู้ร่วมงานได้กล่าวและอาลัย แมรี เดย์ ตอนเสียชีวิต เขาเป็นนักธุรกิจไม่เห็นแก่ตัว ความสำเร็จที่มีคุณค่ามุ่งหวังความสำเร็จของทุกคนในองค์กร เดวิด โอกลีวี เป็นนักธุรกิจที่มีความจริงใจกับลูกค้า เขาเป็นชายโฆษณาโดยเขาเป็นนักจิตวิทยาระดับสูง ที่จูงใจลูกค้าออกแบบโฆษณาได้ถูกใจ มีการทำโฆษณาควบคุมการตลาดครั้งแรกเขาประสบความสำเร็จความพยายามและเป็นต้นแบบและตำนานของการโฆษณาและการตลาดยุคใหม่ ไมเคิล เดลล์ เขาประสบความสำเร็จร่ำรวยคอมพิวเตอร์พัฒนาจาก PC มาเป็น 1BM และเขามาล้มลุกคลุกคลานจากทำบริษัท HP และเขาได้ต่อสู้กระบวนการพัฒนาของ Apple แอปเปิ้ล เขาบริหารด้าน computer คอมพิวเตอร์จนสำเร็จ ด้วยความรักงาน ด้านคอมพิวเตอร์ นับว่าเป็นตัวอย่างความสามารถทางการค้า ด้านมาร์ค ซักเกอร์เบิร์ก นักคิดและออกแบบเฟสบุ๊ค Facebook ที่มีความหมายของโซเชียลเน็ตเวิร์ค นักคิดใช้หลักการแบ่งปันข้อมูลให้กับคนอื่นเป็นสังคมที่วิวัฒนาการไปตามกาลเวลา

บทที่ 6 บทเรียนจากอัจฉริยะ (The Lesson from Genius)

ในบทนี้จะเป็นตัวอย่างของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ทั้งด้านการเรียนเป็นบุคคลทั้งโชคดีและการกระทำสิ่งที่ถูกต้องสะสมต่อเนื่องการมีมุมมองและเห็นโอกาสสร้างชื่อให้ได้จารึกในโลก คาร์ลอส สลิมนำดำเนินการจำหน่ายสินค้าราคาถูกจนถึงราคาสูงสุด เขาเคยมียอดขายสูงสุด 1800 ล้านดอลลาร์ ความสำเร็จด้านธุรกิจ เขาถือว่าความสำเร็จของทั้งชีวิตเขาต้องเต็มทีจนประสบความสำเร็จสม่ำเสมอทุก ๆ ส่วนของชีวิต เจฟฟ์ เบโซส์ จุดเด่นของคนแต่ละคนบอกตัวตนของตนได้ แม้จะอยู่ตรงนั้น เอกลักษณะก็นำไปสู่ อี คอมเมิส E-Commerce ธุรกิจการขายทางเว็บไซต์ เป็นงานของพวกเขาไม่มีอะไรทำแล้วต่างหากเขาประสบความสำเร็จ

จากเว็บธุรกิจและดำเนินการให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ ปีแอร์ โอเมิตติบาร์ แห่งอี-เบ เจ้าของคำว่า การปฏิบัติงานที่เรียบง่ายพอจะประทับใจด้วยตนเอง เริ่มมีแนวคิดตลาดไร้พรมแดน เขาเชื่อว่าความอัจฉริยะของบุคคลนำไปสู่ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ ด้านแมกวิทแมน เขาเน้นการโฆษณาที่มีประสิทธิภาพ เขาได้ทำธุรกิจของเล่นเด็ก แมก วิธีสร้างธุรกิจประสบผลสำเร็จอย่างอียิปต์ อาจเป็นเรื่องธรรมดาที่ทำให้ประสบผลสำเร็จทางด้านตะวันออก ลีคอนฮี้ แห่งซัมซุง อิเล็กทรอนิกส์ เจ้าของปรัชญาที่ว่าของถูกแต่ไร้คุณภาพ ขายได้แต่ในประเทศแต่ถ้าแข่งขันสู่ต่อประเทศต้องคุณภาพและประสิทธิภาพเท่านั้น ซึ่งบทเรียนและการทำธุรกิจตรงไปตรงมาเขาสามารถแก้ไขพัฒนาสินค้าจนเป็นที่ยอมรับ พัฒนาธุรกิจถึง 4.6 พันล้านเหรียญสหรัฐก่อนธุรกิจอื่นตื่นตัวเสมอ พัฒนาแก้ไขจากความบกพร่องนำไปสู่ความสำเร็จได้ในที่สุด

ด้านโซนี่ เซ การเปลี่ยนแปลงบริษัทขนาดเล็กง่ายกว่าขนาดใหญ่ต้องทำทันทีเขาเลือกคนเข้าทำงานไม่ค่อยมีคุณภาพ แต่มีแนวคิดตรงกับบริษัท เข้าเน้นระบบ หน้าร้าน ทำสต็อกสินค้า แสงสว่างนักลงทุนสนับสนุนสวัสดิการพนักงานเขาดำเนินเป็นธุรกิจจนประสบผลสำเร็จ โฮเวิร์ด ซูลท์ส เจ้าของธุรกิจ สตาบรัค เราเป็นมากกว่ากาแฟ ยอดขายรอบ 10 ปี 1 หมื่นล้านเหรียญ 3000 สาขา แรงดลใจจากวิญญูณ แก่มนุษยชาติ ความสำเร็จของ สตาบรัคจะมีเครือข่ายไปทั่วโลก ความสำเร็จต้องเป็นของนักขายทุกคนต่อมา เซอร์เกย์ บริน และแลร์รี่ เพจ แห่งกูเกิล Google ความสามารถคิดค้นด้านเทคโนโลยีบริการทั่วโลก เป็นความสำเร็จทางเทคโนโลยีการเรียนรู้หลากหลาย

แจ็ก หม่า แห่งอาลีบาบา เป็นบุคคลแรกเสนอหุ้นแก่ประชาชนในตลาดหลักทรัพย์ หุ้นแบบ IPO แจ็กหม่า ทำธุรกิจ อี-คอมเมิส จนประสบผลสำเร็จ พัฒนาความร่ำรวยด้วยเจตคติและลงมือกระทำอย่างหนัก ซา โยชิ ชัน เจ้าของความสำเร็จไม่ได้มาโดยบังเอิญผู้นำซอฟต์แวร์แบ็งก์ เขาบริหารธุรกิจด้วยอินเทอร์เน็ต เข้าคิดวิธีการรวบรวมข้อมูล มีการจัดตั้ง ซีอี โอ โดยเน้นความตรงไปตรงมา เขาประสบความสำเร็จจากการพัฒนาข้อมูลเมื่อธุรกิจทางด้าน เซอร์ทิม เบอร์ เนอร์ส ลี โทษเทคโนโลยีเวลาเรา

ผิดพลาดไม่ได้ เขาเป็นนักวิชาการเขาคิดแบบของ เวิร์ลวาส์ เว็บส์ ระบบปฏิบัตินำมาเป็นกระบวนการ ออนไลน์และงานที่เขาคิดเขาไม่เคยคิดมูลค่า ไม่เรียก ค่าตอบแทนนอกจากเงินเดือน เขาทำงานเห็นแก่เงิน และยอมให้คนอื่นใช้สิ่งที่เขาประดิษฐ์ฟรี ๆ ต่อมา ริคาร์โด เซมเลอร์ เจ้าของแนวคิดจุดมุ่งหมายการทำงานของผมอยากให้พนักงานทุกระดับตั้งปฏิบัติการ และบริหารมีความสุขในชีวิต การมอบหมายงานให้คนอื่นแล้วให้มีแบบการทำงานประชาธิปไตย มีสถาบันลูเมียส์ โรเจอร์นไม่มีห้องเรียน ไม่มีครู ไม่มีการบ้าน แต่พัฒนาตนเองกระบวนการรับผิดชอบ ให้อัจฉริยะปัจจัย แห่งความสุขความสำเร็จและอากิโอะ โมริตะ เจ้าของ บริษัทยา ยากาลัวที่ทำผิดพลาด แต่อย่าพลาดซ้ำ ๆ ก็พอ เขาเป็นยักษ์ใหญ่ด้านอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจของเขาที่ยิ่งใหญ่คือธุรกิจเครื่องไฟฟ้า เครื่องใช้ของเขามีชื่อเสียงทั่วโลก การทำงานในทางธุรกิจเขาเชื่อว่า ความกล้าและแนวคิดที่ดีพอวันนั้นจึงมีโชวันนั้น เขา ประสบผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบคนหนึ่งในการ ธุรกิจ

บทที่ 7 จากความผิดพลาด (The Lesson from Faulty)

ความผิดพลาดของนักธุรกิจล้วนเป็นผลมาจาก ความประมาท ความถือดี ความไม่รอบคอบ ไม่ทระไว ซึ่งคุณธรรม ความล้มเหลวถ้าโชคดีที่แก้ไขได้ทันโลก ไบนี่ชีวิตคนเราทำสิ่งใดจะประสบผลสำเร็จไม่แน่นอน เสมอไป ความสำเร็จต้องยึดมั่นในคุณธรรมมีวิสัยทัศน์ ที่ดี เปิดใจ เกื้อกูล อนุเคราะห์ มองรอบด้านจะเป็น กุญแจความสำเร็จแห่งการทำธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ต่อไป ตัวอย่างโจเซฟ ซี วิลสัน แห่งซีร็อกซ์ เข้าพัฒนา ภายใต้เครื่องถ่ายเอกสาร เขาเป็น CEO เขาทำด้วยความอดทน เขาพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ จนประสบผลสำเร็จ ตลอดจนเขาเสียชีวิตปี 1971 แนวคิดของเขาถ้าอยาก ได้กำไรระยะยาวต้องคิดอะไรใหม่ ๆ เสมอ

ส่วนจอห์น เฟลโลว์ เอเออร์ส พัฒนาระบบ คอมพิวเตอร์ ไอบีเอ็ม ได้พัฒนาเป็น PC และ Apple และไมโครซอฟ ไอบีเอ็ม เขามีแนวคิดเรื่องกำไรให้ พัฒนาเติบโตตามลำดับ แต่ควรเน้นให้คุณภาพของ คอมพิวเตอร์ด้านการผลิตและจำหน่ายไปพร้อมกัน

ด้าน ซี เวลล์ ลี เอ เวอร์ แห่งมอนโกเมอรี ความสำคัญ ของเขาคือการขายสินค้าบนแคนตาล็อก เขาปรับปรุง วิธีการหาวิธีลงทุนใหม่ เขาเติบโตเรื่อย ๆ ต่อมา ชาร์ลส์ เอ็ม ไวท์ แห่งรีพบลิค สตีล เขาเป็นคนแรกที่ทำให้ธุรกิจ ด้านอะลูมิเนียม แต่เขาไม่สมหวังผล สุดท้ายเขาต้องออกจากวงการ สอนโรเบิร์ต วูดเวิร์ฟแห่ง โคคาโคล่า เป็นนักธุรกิจเน้นการสร้างสรรครูปแบบใช้ กีฬาฟุตบอลซูโรงทำการโฆษณา การออกแบบขวด บรรจุภัณฑ์ เขาเป็นคู่แข่งกับเครื่องมือชนิดเดียวกัน แต่ เขาก็แข่งหน้าด้วยความคงทน ต่อมาซาโทร อิวาตะ การสร้างธุรกิจขึ้นมาจากความบุก สร้างวิดีโอเกมส์ มาริโอ มีคนนิยมกันมากมียอดขายเกินเป้า และประสบ ผลสำเร็จจากความสนุก โดนัลด์ คีโธห์ ผู้ให้แนวคิด เกี่ยวกับ การเรียนรู้ว่าน้ำไม่สามารถว่ายน้ำหาไม่ลง ไปอยู่ในน้ำ เขาทำธุรกิจโคคาโคล่า ประสบผลสำเร็จใน เยอรมันตะวันออกจนได้กำไรมหาศาล ด้านโรเบิร์ต อีไลน์ แห่งเบียร์ ซิลตซ์ เขาเป็นนักธุรกิจเบียร์ดังคู่กับ เบียร์ บรัดไวท์เซอร์ เขามองวัตถุดิบที่ถูกและผลิต อย่างมีคุณภาพ ซิลตซ์ มีชื่อเสียงเพราะคุณภาพ ชื่อเสียงเขาสะสมด้านคุณภาพแต่เขาก็ผิดพลาดโอกาส จึงโอนให้บริษัทสตอร์ มารับช่วงต่อ แต่เขามี อุดมการณ์ด้านธุรกิจจะต้องทำคุณภาพ ประสิทธิภาพสู่ ผู้บริโภค จอห์น เจริกาส แห่งอะเดลเฟีย เขาอพยพเคบิล ที่วีของสหรัฐอเมริกา ต่อมาเป็นบริษัทมหาชน เขาเอา ใจใส่ลูกค้า มีความยุติธรรม ต่อมาเบอร์นาร์ด เม อดอฟฟ์ เขาทำธุรกิจในตลาดหุ้นแนสแด็ก เขาทำธุรกิจ ตลาดหลักทรัพย์ดูแลหุ้นในพอร์ต ชีวิตเขามีขั้นสุด ๆ ลงสุด ๆ เคนเนร เลย์ นักลงทุนไม่ชอบความไม่ แน่นนอนเขาทำธุรกิจพลังงาน จนเขาได้เป็นพลังงานชั้นนำของโลก ต่อมาบริษัทแสดงเลขบัญชีสูงจนเปิดเผย สาธารณะแล้วถึงคราวล่มสลาย ตัวเขามีส่วนสมรู้ร่วม คิดกับเลย์ฐานโกงธนาคารและเป็นเรื่องเศร้าบ้านปลาย ชีวิต แต่เวลาความรุ่งเรืองความสำเร็จเขตกบเกล้า จะต้องยุติธรรม เผื่อแผ่กับผู้ร่วมงานทุกฝ่าย ต่อมา บิล เลียร์ ผู้คิดค้นวิทยุติดรถยนต์คล้ายของเล่น แต่เขา ร่ำรวยได้จากสิ่งประดิษฐ์ วิลเลียม ดูแรนท์ แห่งจีเอ็ม เป็นบริษัทรถยนต์ที่ครองตลาดได้มากที่สุดตอนหลัง เริ่มผลิต เชฟโลเลต ขายดีความสำเร็จยิ่งใหญ่ ต่อมา เขากลับพัฒนาบริษัทจีเอ็ม เขาเก่งบริหารและการ

คิดค้นประดิษฐ์รถยนต์ของตนเอง ส่วนจอห์น สกัลลีย์ ที่ 3 แห่งแอปเปิ้ลเขาได้พัฒนา คอมพิวเตอร์มา ระดับสูงแต่ขาดความรู้แต่เขามีการบริหารจัดการเคย ร่วมงานกับสตาร์ทอัพ จอห์น แต่สตาร์ทอัพ กลับมาทำ แอปเปิ้ล เขาได้การคิดแบบสร้างสรรค์ เขาล้มเหลวลุก ขึ้นพัฒนาแก้ไขสิ่งที่เขาผิดหวัง สามารถนำพาบริษัท ให้กลับมาใหม่ในที่สุดก็ประสบผลสำเร็จ และจอร์จ วิลเลียมส์ และสกอตต์ เรย์มอนด์แห่งโกวอลลา เขามี ความสามารถและเก่งในธุรกิจเนทเวิร์ค เขาพัฒนา เครือข่าย เนทเวิร์ค เฟสบุ๊ค มาสู่กูเกิ้ล เป็นเนทเวิร์ค เขาพัฒนาโซเชียล เนทเวิร์ค โดยมีความรุ่งโรจน์ธุรกิจ อยู่รอดประสบผลสำเร็จ

บทสรุป (Conclusion)

โลกใบนี้มีคนประมาณ 6,000 ล้านคน สังคม ของคนเรามีสภาพแวดล้อม การปกครอง พื้นฐาน สังคม เศรษฐกิจ และการดำรงตนอย่างมีความสุข ทุกข์ ประปนกันไปตามสภาพที่แท้จริงของชีวิต

บทเรียนในโลกใบนี้ในแง่มุมมองของการศึกษา การ พัฒนาทักษะ การมีองค์ความรู้ กระบวนการธุรกิจ การ บริหารบริหาร การลงทุน ความสำเร็จของบุคคล บทเรียนในการบริหารการแข่งขัน รวมทั้งการคิด ประดิษฐ์นวัตกรรมของคนเราให้สนองต่อการใช้นวัตกรรมเพื่อการดำรงชีวิต

ยุคของการพัฒนานวัตกรรมแยกออกเป็นยุค พุทธกาล ยุคบอกเล่าเก่าสืบ มีการบันทึกบางส่วนและ เล่าสืบต่อกันมา สู่ยุคแห่งการคัดลอกมาจากความ เจริญงอกงามทางวัฒนธรรมสู่ยุคการพัฒนาการ คัดลอก มาสู่ยุควิจัยเพื่อค้นหาคาดการณ์ข้างหน้า มาสู่ ยุควิจัยและพัฒนาที่มีการพัฒนาจากการค้นพบ นวัตกรรมและยุควิจัยนวัตกรรมสู่ความสำคัญ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ จนสามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข

คนสร้างโลกเกิดจากวิจัยพัฒนานวัตกรรม คิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ และนวัตกรรมการแข่งขัน การตลาด พลิกการตลาดแบบใหม่ในการแข่งขันธุรกิจ คนสร้างโลกให้เกิดนวัตกรรมรุ่นลูกสู่รุ่นหลานด้วย ความบากบั่นมีมานะอดทนไปสู่ความสำเร็จขั้นสูงโดย ใช้ความก้าวหน้าขนาดของธุรกิจเป็นตัววัด

นักวิชาการ นักธุรกิจ นักการตลาด นักการ วางแผนถือว่าความสำเร็จได้จากการใช้ความรู้ ความ อดทน ตลอดจนวิเคราะห์ความล้มเหลวในอดีตเป็น บทเรียนนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคต สภาพการ บริหารธุรกิจต้องใช้ความเก่งบวกความมีโชคดียิ่งจะ สำเร็จได้

ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ธุรกิจ การตลาด ทบทวนจากอดีตรวมทั้งความล้มเหลวและความมีโชค ทุกคนได้บทเรียนจากอดีต นำไปพัฒนาให้เกิด ความสำเร็จตามฝันและความปรารถนาในการก้าวไป ข้างหน้าอย่างสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- ภักระ ฉลาดแพทย์ และวัชร จิ่ง. (2558). 100 วิชายอดคนในห้องเรียนไม่มีสอน. กรุงเทพฯ: แอปเปิ้ลบุ๊คส์
- วิสูตร แสงอรุณเลิศ. (2556). อีสาระราคาเท่าไร. กรุงเทพฯ: สตีลคัทมอร์โรว์.
- _____. (2556). หนังสือล้างใจ. กรุงเทพฯ: สตีลคัทมอร์โรว์.
- ไรมอร์ รักษ์. รุ่งกานต์ รุจิรวงศ์. (2555). 28 อัจฉริยะผู้พลิกโลก. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- Keough, Donal R. (2556). The Ten Commandments for Business Failure. พรเลิศ ภูธรี แปล. กรุงเทพฯ: วีเลิร์น.

**การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัย
ของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง
A Study of Factors Affected on Research Production of Rangsit University
Professor in the Information Technology and Related Fields**

กฤติยาภรณ์ มีเกษ¹ และ ผศ.ดร.สมชาย เล็กเจริญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้องและเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ อาจารย์ของมหาวิทยาลัยรังสิตที่สังกัดในคณะที่เกี่ยวข้องกับสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทุกสาขา), คณะดิจิทัลอาร์ต (ทุกสาขา), คณะบริหารธุรกิจ (สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ), คณะวิศวกรรมศาสตร์ (สาขาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์) และคณะนิเทศศาสตร์ (สาขามัลติมีเดีย) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่าได้องค์ประกอบทั้งหมด 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็นนักวิจัย การบริหารและสื่อสารในการทำงานวิจัย การหาทุนวิจัยและความสามารถด้านภาษา สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวิจัยและเมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองแล้วพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีซึ่งมีค่าสถิติ ได้แก่ Chi-Square = 66.73, P-Value = 0.057, DF = 50, CMIN/DF = 1.33

GFI = 0.94, AGFI = 0.91 และ RMSEA = 0.04

คำสำคัญ: งานวิจัย, มหาวิทยาลัยรังสิต, การวิเคราะห์องค์ประกอบ

ABSTRACT

This research aims to study factors that affect research production of professor in the Information Technology Faculty and related fields of Rangsit University, and to check the consistency of the relationship model developed with empirical data. The samples in the study were Professors of Rangsit University related to the field of Information Technology, including Faculty of Information Technology (all Majors), Faculty of Digital Art (all Majors), Faculty of Business Administration (Business Computer Major), Faculty of Engineering (Computer Information Systems Major) and the Faculty of Arts (Multimedia Major). The used instrument in this research was questionnaire. Describing statistics were percentage, average, standard deviation and factor analysis. The results showed that all four factor affect the of the professor's research production from most to lease are working as researcher, management and communication of researching, finding fund ability and language capability. What conducive to research and the second confirmatory factor

¹ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต

analysis and found that the model is consistent with empirical data which include the statistical are Chi-Square = 66.73, P-Value = 0.057, DF = 50, CMIN / DF = 1.33, GFI = 0.94, AGFI = 0.91 and RMSEA = 0.04

Keywords: Research, Rangsit University, Factor Analysis

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยรังสิตเป็นสถาบันการศึกษาเอกชนอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การพัฒนาและการวิจัย โดยมีการก่อตั้งสถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยรังสิตขึ้นเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรได้นำความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการวิจัยนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ยังมีการพัฒนานักวิจัยที่มีคุณภาพให้แก่ประเทศชาติ มีการสนับสนุนทุนวิจัยในด้านต่างๆ ให้กับบุคลากรที่สนใจทำงานวิจัย (สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยรังสิต, 2556) สอดคล้องกับแผนนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2555-2559) ที่ได้เน้นเรื่องการบูรณาการและการมีส่วนร่วมในการผลิตงานวิจัยจากทุกภาคส่วนเพื่อพัฒนาประเทศไทยและพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการของการผลิตงานวิจัยไทย (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2554) แต่ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยรังสิตจะมีการสนับสนุนงานวิจัยในด้านต่างๆ แต่ก็ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับปริมาณงานวิจัยที่ผลิตออกมาน้อยและเรื่องงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่กลายเป็นหนึ่งในความเสี่ยงหลักขององค์กรซึ่งเป็นจุดอ่อนของมหาวิทยาลัยรังสิต โดยที่ปัญหาอาจไม่ได้มาจากการไม่มีเวลาผลิตงานวิจัยของบุคลากรของมหาวิทยาลัยแต่อาจเป็นเพราะ “วิจัยไม่เป็น” ซึ่งปัญหานี้เกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องวิธีคิด วิธีออกแบบการวิจัย วิธีวิเคราะห์ข้อมูล จึงไม่สามารถทำให้การทำงานวิจัยนั้นกลายเป็นงานประจำที่ต้องทำได้ จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความคิดว่าปริมาณงานวิจัยที่มีการผลิตออกมาในปริมาณที่น้อยนั้นนอกจากเหตุผลข้างต้นแล้วอาจมีสาเหตุมาจาก

ปัจจัยด้านอื่นๆ อีกหลายด้าน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัย โดยเลือกที่จะศึกษากับกลุ่มประชากรที่เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตและเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ต้องการศึกษานี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มประชากรในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 104 คน ที่สังกัดในคณะ 5 คณะ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทุกสาขา), คณะดิจิทัลอาร์ต (ทุกสาขา), คณะบริหารธุรกิจ (สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ), คณะวิศวกรรมศาสตร์ (สาขาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์) และคณะนิเทศศาสตร์ (สาขามัลติมีเดีย) โดยเน้นปัจจัยหลัก 3 ด้าน ได้แก่ สิ่งสนับสนุนการทำงานวิจัย ความสามารถในการทำวิจัยและลักษณะของความเป็นนักวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 5 ตอนและนำผลจากการตอบแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำมาพัฒนาเป็นโมเดล
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2558 ถึงเดือนมีนาคม 2558 โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสนับสนุนการตอบแบบสอบถามจากคณบดีแต่ละคณะเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้กับอาจารย์ในคณะด้วยตนเอง รวมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน
3. สถานที่เก็บข้อมูล คือ มหาวิทยาลัยรังสิต

สมมติฐานของการวิจัย

1. องค์ประกอบที่มีผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้องมีมากกว่า 1 องค์ประกอบ
2. โมเดลความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นเมื่อวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติแล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ทำงานกับมหาวิทยาลัยรังสิตและคณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความสามารถในการทำวิจัย เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการทำวิจัย เทคนิคและการวิเคราะห์การทำงานวิจัย การหางบประมาณสนับสนุนการทำงานวิจัย การบริหารงานวิจัย การสื่อสารและทำงานวิจัยร่วมกับทีมวิจัย โดยคำตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบในระดับความสามารถที่ตรงกับความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านลักษณะของความเป็นนักวิจัย เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลที่แสดงออกถึงความเป็นนักวิจัยที่ดี ประกอบไปด้วย ความเป็นผู้ที่มักจะมีกำลังใจในสิ่งต่าง ๆ ความเป็นผู้มีวิจรรณญาณและมีความสามารถในการใช้เหตุผล ความเป็นผู้ที่ใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ความเป็นผู้ที่มีความขยันและอดทน ความเป็นผู้ที่มีความสุขกับการทำงาน โดยคำตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบในระดับความสามารถที่ตรงกับความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสิ่งสนับสนุนการทำงานวิจัย เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับนโยบายและการสนับสนุน

จากมหาวิทยาลัย แหล่งค้นคว้า สถานที่และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการทำวิจัย งบประมาณสนับสนุนการทำวิจัย จากทางมหาวิทยาลัย ตำแหน่งหน้าที่การงานและงานสอน โดยคำตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบในระดับความสามารถที่ตรงกับความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นการตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามหรือการทำงานวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามเองได้อย่างเสรี

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วจึงนำมาพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือในการวิจัยเพื่อมีความสอดคล้องกับงานวิจัย

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC) พบว่ามีค่าความสอดคล้องมากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยและได้นำคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงให้เข้ากับการตอบคำถามและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาทดลองใช้จริง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือโดยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยค่าความน่าเชื่อถือที่ได้พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.981 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามในแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงแล้วมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นจึงได้จัดทำและปรับปรุงแบบสอบถาม

2. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่หลักสูตรการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดทำหนังสือถึงคณบดีคณะที่ต้องการแจกแบบสอบถาม เพื่อขอเข้าแจกแบบสอบถามให้แก่อาจารย์ในสังกัด

3. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงคณบดีแต่ละคณะที่ต้องการแจกแบบสอบถาม พร้อมแนบแบบสอบถามเท่ากับจำนวนอาจารย์ในแต่ละคณะ โดยได้ดำเนินการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของแต่ละคณะเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม รวมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนให้กับผู้วิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนั้น Hair และคณะ ได้ให้แนวคิดไว้ว่าการกำหนดกลุ่มตัวอย่างนั้นควรมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 10-20 เท่าของจำนวนข้อคำถามที่เป็นลักษณะแบบมาตราประมาณค่าที่ใช้ในงานวิจัย สอดคล้องกับแนวคิดของ Comrey และ Lee (อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ที่ว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบนั้นควรมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต่ำกว่า 200 ตัวอย่าง แต่เนื่องจากจำนวนประชากรทั้งหมดในงานวิจัยนี้มีเพียง 104 คนเท่านั้นจึงไม่เพียงพอต่อการคำนวณทางสถิติ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Resampling) ด้วยวิธีการ Bootstrapping Method โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติทำการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทั้งหมด โดยสุ่มแบบ Resampling with Replacement หมายถึง การสุ่มตัวอย่างซ้ำ โดยจะทำการสร้างตัวอย่างชุดใหม่จากตัวอย่างสุ่มที่มีเพียงชุดเดียว กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มมาในตัวอย่างดังกล่าวเมื่อวัดค่าแล้วจะถูกใส่คืนลงไป

ประชากรเดิม ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างนั้นจะมีโอกาสถูกสุ่มซ้ำอีกในกลุ่มตัวอย่างต่อไปได้อีก (จุฬามาต รักษาหาร และคณะ, 2557) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างซ้ำจนกระทั่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสม

2. วิเคราะห์ค่าสถิติบรรยายของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการเก็บข้อมูลมา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามและศึกษาการแจกแจงของตัวแปรในการวิจัย โดยวิธีการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยพิจารณาจากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ต้องมากกว่า 0.5 และค่า Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามีค่า KMO = 0.680 ค่า Chi-Square = 262.577 ค่าองศาอิสระ = 66 และค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้มีความสัมพันธ์กันและสามารถใช้เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้งหมดได้ ข้อมูลมีความเหมาะสมกับการใช้เทคนิค Factor Analysis

4. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อแบ่งกลุ่มองค์ประกอบมีวิธีการ ดังนี้

4.1 ตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบของ Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่าไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบในขั้นตอนต่อไปได้

4.2 ทำการสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) เพื่อให้ได้จำนวนองค์ประกอบ โดยวิธีองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis)

4.3 ทำการหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) โดยการหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax) ที่จำนวนรอบการหมุน 25 รอบและพิจารณาค่าไอเกน (Eigenvalue) ที่มีค่ามากกว่า 1 และค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าที่มากกว่า ± 0.3 ขึ้นไป ให้อยู่องค์ประกอบเดียวกัน

4.4 ตั้งชื่อให้กับองค์ประกอบ โดยตั้งให้มีความสอดคล้องและสื่อถึงตัวแปรทั้งหมดที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันนั้น

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนี ได้แก่ Chi-square ($p\text{-value} > 0.05$), CMIN/DF (น้อยกว่า 2), GFI (มากกว่า 0.9), AGFI (มากกว่า 0.9) และ RMSEA (น้อยกว่า 0.05)

6. ปรับแต่งโมเดลหากโมเดลไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

7. สรุปผลการวิเคราะห์และอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 68.6 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 ปี ถึง 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.3 ด้านของวุฒิการศึกษานั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัดส่วนวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 47.1 ซึ่งมีความใกล้เคียงกับระดับปริญญาโทซึ่งมีร้อยละ 45.7 ในด้านตำแหน่งทางวิชาการสูงสุดส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 77.1 และด้านประสบการณ์ทำงานกับมหาวิทยาลัยรังสิตพบว่ามีการประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 ปี ถึง 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

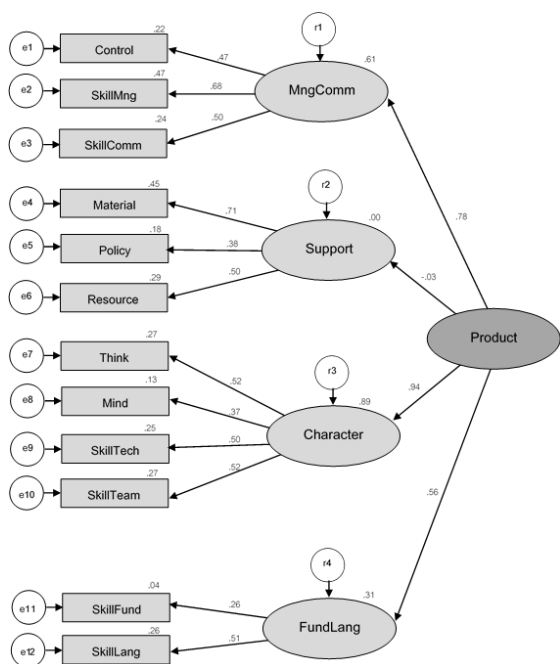
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อแบ่งกลุ่มองค์ประกอบ ทำให้ได้องค์ประกอบทั้งหมด 4 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับตามค่าไอเกนจากมากไปน้อย ดังตาราง 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

	องค์ประกอบ	ค่าไอเกน
1	การบริหารและสื่อสารใน การทำงานวิจัย (MngComm)	1.843
2	สิ่งที่เอื้อต่อการทำงาน วิจัย (Support)	1.597
3	ความเป็นนักวิจัย (Character)	1.563
4	การหาทุนวิจัยและ ความสามารถด้านภาษา (FundLang)	1.368

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ทำให้ได้องค์ประกอบทั้งหมด 4 องค์ประกอบ จึงนำข้อมูลองค์ประกอบเหล่านี้มาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองเพื่อเป็นการศึกษาว่าองค์ประกอบที่ได้ทำการวิเคราะห์มาแล้วอยู่ภายใต้องค์ประกอบใหญ่ทั้งหมดหรือไม่และเป็นการวิเคราะห์เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบย่อยตัวใดมีความสำคัญมากกว่ากันพบว่า ผลการวิเคราะห์โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ ดังนี้ CMIN/DF = 1.33, GFI = 0.94, AGFI = 0.91, RMSEA = 0.04, Chi-Square = 66.73, ค่าองศาอิสระ (df) = 50 และค่า $p\text{-value} = 0.057$ จึงสามารถสรุปผลการทดสอบตามสมมติฐานในงานวิจัยนี้ได้ว่า โมเดลผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โมเดลผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ
เชิงยืนยันอันดับสองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิง
ประจักษ์

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการ
ผลิตงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขา
เทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง พบว่าได้
องค์ประกอบทั้งหมด 4 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับ
องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์
จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความเป็นนักวิจัย ประกอบ
ไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ จิต
วิจัย เครือข่ายและทีมวิจัย ทักษะและเทคนิคการวิจัย
ความคิด 2) การบริหารและสื่อสารในการทำงานวิจัย
ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 3 ตัวแปร
ได้แก่ การบังคับตน การบริหารงานวิจัย ทักษะการ
สื่อสารในงานวิจัย 3) การหาทุนวิจัยและความสามารถ
ด้านภาษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2
ตัวแปร ได้แก่ ทักษะการหาทุน ทักษะทางภาษา 4) สิ่ง
ที่เอื้อต่อการทำงานวิจัย ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต
ได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ แหล่งข้อมูล นโยบายของ
องค์กร อุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย โดยหลังจากที่ทำการ
วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองและ
ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์แล้วพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูล
เชิงประจักษ์

การอภิปรายผล

จากการศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิต
งานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขา
เทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้
อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อ
ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของ
อาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยี
สารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง พบว่าองค์ประกอบที่ได้จาก
การวิเคราะห์องค์ประกอบมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ
ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นนักวิจัย องค์ประกอบ
ที่ 2 การบริหารและสื่อสารในการทำงานวิจัย องค์ประกอบ
ที่ 3 การหาทุนวิจัยและความสามารถด้านภาษา
องค์ประกอบที่ 4 สิ่งที่เอื้อต่อการทำงานวิจัย โดย
องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์
มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่
เกี่ยวข้องเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ความเป็นนักวิจัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.89 ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร
สังเกตได้ 4 ตัว คือ ความคิด เครือข่ายและทีมวิจัย
ทักษะและเทคนิคการวิจัย จิตวิจัย สอดคล้องกับ
งานวิจัยของวาสนา อุปป้อ (2551) ในเรื่องการรับรู้
สมรรถนะแห่งตนและความคาดหวังผลลัพธ์ในการทำ
วิจัยกับผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนี สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก
พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่จะมีการรับรู้สมรรถนะแห่งตน
มีความมั่นใจ มีความเชื่อมั่นในการทำงานวิจัยในด้าน
ทักษะการวิจัย ได้แก่ การพัฒนาโครงร่างวิจัย ด้านการ
ดำเนินการวิจัย ด้านการเขียนรายงานและเผยแพร่
งานวิจัย สอดคล้องกับการวิจัยของฉันทิชา มหาพสุธา-
นนท์ (2544) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ
การทำงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พบว่าอาจารย์ที่มีความสามารถทางวิชาการสูงจะ
มีความต้องการในการทำ งานวิจัยมาก ภาระงานสอนที่
ต้องทำประจำก็ยังสามารถทำควบคู่ไปกับการทำงาน
วิจัยได้ มีทักษะ ทศนคติที่ดีและให้ความสำคัญกับการ

ทำงานวิจัยเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเห็นว่าการวิจัยไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้การสอนมีคุณภาพลดลง

องค์ประกอบอันดับรองลงมา ได้แก่ การบริหารและสื่อสารในการทำงานวิจัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.61 ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ การบริหารงานวิจัย ทักษะการสื่อสารในงานวิจัย การบังคับตน อธิบายได้ว่าอาจารย์ควรมีความสามารถในการควบคุมตนเองให้ดำเนินการวิจัยจนเสร็จสิ้นและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคต่างๆ ระหว่างการทำงานวิจัย เช่น ภาระงานสอนที่ต้องสอนประจำ ระยะเวลาในการทำงานวิจัย เป็นต้น มีความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนของการทำงานวิจัย หากต้องมีการแก้ไขหรือปรับปรุงงานวิจัยก็จะต้องมีความพยายามที่จะแก้ไข ปรับปรุงอยู่เสมอ เมื่อมีผู้อื่นหรือนักวิจัยอื่นๆ มาวิจารณ์ในงานวิจัยของตนเองก็จะสามารถระงับอารมณ์ต่อคำวิจารณ์ได้ รวมทั้งตอบข้อซักถามงานวิจัยของตนเองจากบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจนและยังสามารถวิพากษ์วิจารณ์ผลงานวิจัยของนักวิจัยอื่นๆ ได้อย่างตรงไปตรงมาโดยปราศจากอคติ นอกจากนี้การควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ใช้ในงานวิจัยให้ครอบคลุมอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้หรือได้รับมาก็เป็นประเด็นที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่อาจารย์ที่ทำงานวิจัยต้องคำนึงถึง

องค์ประกอบที่มีความสำคัญรองลงมาในลำดับที่สาม ได้แก่ การหาทุนวิจัยและความสามารถด้านภาษา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.56 ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ ทักษะทางภาษา ทักษะการหาทุน หมายความว่าอาจารย์จะต้องสามารถนำเสนองานวิจัยของตนเองทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างชาติในการประชุมหรือการนำเสนอผลงานทางวิชาการได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสารกับนักวิจัยหรือบุคคลอื่นๆ ที่มีความสนใจงานวิจัยของตนเองเป็นภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษได้ เป็นต้น และยังมีทักษะในการเขียนงานวิจัยเป็นภาษาต่างประเทศเพื่อการนำไปเผยแพร่ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้อาจารย์ที่ต้องการทำงานวิจัยต้องทำความเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการในการขอรับทุนสนับสนุนการทำงานวิจัยและสามารถ

ชี้แจงเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของการทำงานวิจัยในการเสนอของบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดของตนเองหรือหน่วยงานภายนอกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของกอแก้ว จันทร์กิงทอง(2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา พบว่าการสนับสนุนในการทำงานวิจัยจากสถาบันของตนเองที่สังกัดอยู่นั้นในด้านแรงจูงใจต่างๆ จากภายในและแรงจูงใจภายนอกเป็นปัจจัยลำดับต้นๆ ที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยและในการวิจัยของสมใจ จิตพิทักษ์ (2532) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒก็ยังพบว่าปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่ประกอบไปด้วยขนาดของหน่วยงานและการสนับสนุนจากหน่วยงานก็ส่งผลถึงการผลิตรายงานวิจัยเช่นกัน

องค์ประกอบลำดับสุดท้าย ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวิจัย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.00 ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้จำนวน 3 ตัว คือ แหล่งข้อมูล อุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย นโยบายขององค์กร แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบด้านสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวิจัยไม่มีนัยสำคัญและไม่มีผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเจตน์ นาคเสวีและคณะ (2550) ที่ศึกษาเรื่องเจตคติต่อการวิจัยและปัจจัยที่เอื้อต่อการทำวิจัยของบุคลากรวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี พบว่าด้านปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการทำวิจัยนั้นอาจารย์ได้รับความสะดวกในการใช้งานทรัพยากรของวิทยาลัยในระดับมากอยู่แล้วจึงทำให้ไม่มีผลต่อการทำงานวิจัย และในงานวิจัยของกันยารัตน์ เอื้อมอัมพร (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณการผลิตผลงานการวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพก็มีผลการวิเคราะห์ไปในทิศทางเดียวกัน คือ ปัจจัยในด้านอื่นๆ เช่น แหล่งค้นคว้าข้อมูลสำหรับการทำงานวิจัย วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่เอื้อต่อการทำงานวิจัย บุคลากรที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานวิจัย การสนับสนุนเกี่ยวกับการวิจัย

จากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการผลิตผลงานวิจัยของอาจารย์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยหลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี โดยพิจารณาตามเกณฑ์ค่าสถิติที่สำคัญในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล การที่โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์นี้เป็นผลมาจากเครื่องมือในการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ โดยได้รับการอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านในการตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ พบว่าข้อคำถามทั้งหมดที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยมีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นอย่างดีจึงส่งผลให้โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้

จากการวิจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้องเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นนักวิจัย องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและสื่อสารในการทำงานวิจัย องค์ประกอบที่ 3 การหาทุนวิจัยและความสามารถด้านภาษาองค์ประกอบที่ 4 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวิจัย เพื่อให้อาจารย์ให้ความสำคัญและมีความต้องการในผลิตงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเองรวมถึงเป็นประโยชน์ต่อตัวของอาจารย์เองที่จะได้มีความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการทำงานวิจัย ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1) มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นให้อาจารย์เห็นถึงความสำคัญของการผลิตงานวิจัยและมีความตระหนักถึงความสำคัญของการผลิตงานวิจัยมากขึ้น

2) สร้างแรงจูงใจหรือมีการเสนอสิ่งจูงใจให้อาจารย์รู้สึกอยากทำงานวิจัยเพิ่มขึ้น เช่น การพิจารณาปรับเพิ่มค่าตอบแทนหรือเงินเดือนให้มากขึ้น อย่างเห็นได้ชัด การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นให้กับอาจารย์ เป็นต้น

3) จัดฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในการทำงานวิจัยทั้งในด้านการจัดทำรายงานการวิจัย รวมไปถึงด้านภาษาต่างประเทศที่ต้องใช้ในงานวิจัยเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของอาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

4) ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการทํางานวิจัยควรต้องให้การสนับสนุนอย่างแท้จริง ทั้งในเรื่องของงบประมาณ อุปกรณ์ที่ช่วยสนับสนุน แหล่งค้นคว้า ตำรา เอกสาร ให้มีความทันสมัยและมีปริมาณที่มากเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรที่ทำงานวิจัยและสนับสนุนให้อาจารย์หรือบุคลากรในมหาวิทยาลัยมีเวลาในการทำงานวิจัยที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ลดระยะเวลาในการสอนให้น้อยลงสำหรับอาจารย์ที่กำลังทำงานวิจัย เป็นต้น

5) สร้างเครือข่ายด้านการทํางานวิจัยกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งสนับสนุนหรือจัดหาแหล่งเงินทุนในการทำงานวิจัยที่มีความหลากหลายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการผลิตงานวิจัยต่อไป ผู้วิจัยจึงได้เสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรมีการทำวิจัยเพิ่มเติมโดยทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวอย่างที่เป็นอาจารย์หรือบุคลากรของทั้งมหาวิทยาลัยรังสิตในทุกคณะ

2) ควรเพิ่มการศึกษาปัจจัยที่นอกเหนือจากที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ เพื่อให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยและเพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยอื่นๆ อีกหรือไม่ที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- กอกแก้ว จันทร์กึ่งทอง. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา. รายงานการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลา
- กันยารัตน์ เอื้อมอัมพร. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณการผลิตผลงานการวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กาฬก เตชะชนหมาก. (2553). หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติของนักวิจัย. (2541, กันยายน). สืบค้นเมื่อ 24 ธ.ค. 2555. จากเว็บไซต์: <http://www.riclib.nrct.go.th/info/researcher.html> สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ภายใต้สภากิจการแห่งชาติ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพฯ: บริษัท เอส.อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 9 แก้ไขเพิ่มเติม. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจดาบริสุทธิ์. (2554). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ยุทธ ไวยากรณ์. (2555). วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 4. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด
- รองศาสตราจารย์เสาวภา วิชาติ. การศึกษาในกระบวนทัศน์ใหม่ การเรียนโดยใช้การวิจัยเป็นฐาน. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 24 ธ.ค. 2555. จากเว็บไซต์ : www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_11/pdf/aw4.pdf
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด

- วาสนา อุปป้อ. (2551). การรับรู้สมรรถนะแห่งตนและความคาดหวังผลลัพธ์ในการทำวิจัยกับผลผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสังกัดพระบรมราชชนก. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยรังสิต. (2544). สืบค้นเมื่อ 13 ธ.ค. 2556. จากเว็บไซต์: <http://www.rsu.ac.th/rri/intro.php?introid=2>
- สมเจตน์ นาคเสวี และคณะ. (2550). เจตคติต่อการวิจัยและปัจจัยที่เอื้อต่อการทำวิจัยของบุคลากรวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. รายงานการวิจัย. ปัตตานี: วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- สมใจ จิตพิทักษ์. (2532). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทธิ ชัดติยะ และวิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. (2554). แบบแผนการวิจัยและสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: บจ.ประยูรวงศ์พันธ์ตั้ง.
- สุภมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: เจริญดีมีนคองการพิมพ์
- สุวิมล ติรกานนท์. (2553). การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ-นามสกุล : นางสาวกฤติยาภรณ์ มีเกษ
วันเดือนปีเกิด : 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2528
ตำแหน่ง : ที่ปรึกษาด้านการจัดทำแผนแม่บท
เทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสารและการจัดทำสถาปัตยกรรม
องค์กร (Enterprise Architecture)
สถานที่ทำงาน : บริษัท เวสเทิร์น กรุ๊ป
(ประเทศไทย) จำกัด
20/2 อาคาร LPN ถนนรามอินทรา
แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน
กรุงเทพมหานคร 10220
วุฒิการศึกษา :
พ.ศ. 2551 วิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2558 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี
สารสนเทศ
มหาวิทยาลัยรังสิต

**ทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
The Attitude of Officers about Good Governance
in Klongsamwa District Office, Bangkok Metropolitan**

กิจภูมิเดช ตาตะเขียว¹ และ ดร.สมชาย คุ่มพูล²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, F-test และ LSD.

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความรับผิดชอบ โดยผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปเสนอแนะให้สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานครต่อไป

คำสำคัญ: ทัศนคติ, การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ABSTRACT

This research aims to investigate and compare the opinion of officers about good governance in Klongsamwa district office, Bangkok. The sample in this study was 250 officers. Data were collected by using a questionnaire as a research tool. Data were statistically analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F test, and LSD.

The finding of this research found that the Attitude of officers about good governance in Klongsamwa district office. Bangkok Metropolitan has a positive attitude for all of item in principle of good governance. The first item is a legal principles, the second is transparency principles, the third is worthwhileness principles, the fourth is participation principles, the fifth is meritocracy principles and the last item is responsibility principles sequentially. Moreover, the find out of comparison of the Attitude of officers about good governance in Klongsamwa district office. Bangkok Metropolitan was that the different educational background has a significant impact

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

on the attitude to good governance with the level of .05

The results from this research would also be presented to Klongsamwa district office for future purposes.

Keywords: Attitude, Good Governance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทุกองค์กรได้มีความตื่นตัวและให้ความสำคัญต่อระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรของตน ที่จะสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลก และภาวะวิกฤติได้อย่างทันสถานการณ์ ประเทศไทยเรา แนวคิดในการพัฒนาระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มีการกล่าวถึงเป็นระยะๆ ในวงนักวิชาการ ตั้งแต่ช่วงก่อนการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ซึ่งแนวคิดนี้ยังไม่แพร่หลายนัก ยังขาดความชัดเจน และคนส่วนใหญ่ยังไม่สนใจมากนัก เมื่อประสบปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ ทำให้รัฐบาลหันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างจริงจัง โดยพิจารณาเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องมีการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบูรณะสังคมและประเทศ เพื่อพลิกฟื้นภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ สร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจสังคม และการเมืองของประเทศ เพื่อรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างทันเหตุการณ์ โดยเชื่อว่าหากมีการเร่งสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในภาคราชการและประชาชนแล้วจะเป็นกลไกสร้างเสริมความเป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน ผู้รับบริการ และจะเป็นกลไกที่มีระบบบริหารที่ดี และชักนำให้ภาคีสังคมอื่น ได้แก่ ประชาชนและธุรกิจเอกชน มาร่วมกันพัฒนาบ้านเมืองด้วยความเต็มใจ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมโดยทั่วไป

นโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลในปี พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีการปรับปรุงการบริหารราชการแผ่นดินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการ

ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้กำหนดกรอบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของภาครัฐต่างๆ สารสำคัญของกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 สรุปว่า การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานเหล่านี้ เป็นต้น และต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องบริหารราชการ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้ความสำคัญกับ 6 หลักการ อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า กฎหมายดังกล่าวสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรา 70 ที่ว่า “บุคคลผู้เป็นราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และข้าราชการและลูกจ้างอื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาดและให้บริการแก่ประชาชน...” (สายฝน ยิ่งวัฒนา. 2549)

สำนักงานเขตคลองสามวา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครองการทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด และที่จอดรถ การสาธารณสุข ปศุสัตว์ และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข การส่งเสริมการฝึกการพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อน

ใจ การส่งเสริมการค้า การส่งเสริมประชาธิปไตย เสริมภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจ และอำนาจหน้าที่กฎหมาย ในขณะที่ระบบการบริหารจัดการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ยังไม่เข้มแข็งพอ ทำให้การบริหารงานของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านมามีปัญหาการปฏิบัติงานในด้านการบริการอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในภาพรวมว่ามีการบริหารงานหรือดำเนินการเป็นไปตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากน้อยเพียงใด จะได้เป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้สนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสาม

วา กรุงเทพมหานคร ซึ่งรายละเอียดจะได้นำเสนอต่อไป

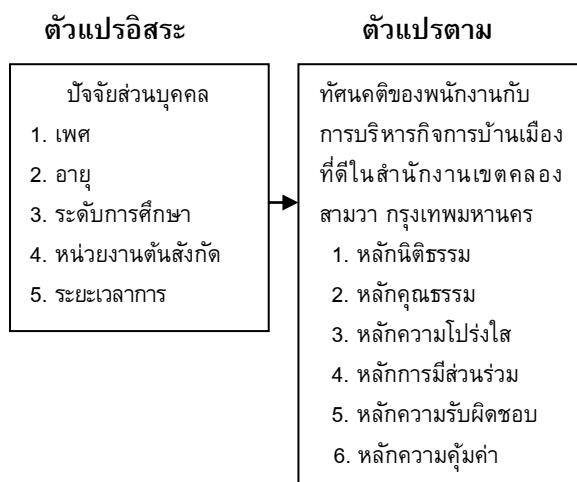
ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 หลัก ได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - กลุ่มประชากร ได้แก่พนักงานในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 630 คน
 - กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 250 คน
3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ กรกฎาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลา 6 เดือน
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยในครั้งนี้ครอบคลุมประชากรพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตคลองสามวา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันไป

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ด้วยวิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา อาศัยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยเครื่องมือ คือแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษามากที่สุด แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ร่วมกับกรอบแนวคิด ทฤษฎี บทความ วรรณกรรม และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 630 คน (ข้อมูลจากสำนักงานเขตคลองสามวา ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2557)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	อาชีพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ข้าราชการ	130	50
2	ลูกจ้างประจำ	330	130
3	ลูกจ้างชั่วคราว	170	70
รวม		630	250

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นมา โดยทำการศึกษาจากความมุ่งหมายของการวิจัย (Objectives) และกรอบแนวคิดการวิจัย (Conception Framework) รวมทั้งจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้อื่น นำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะมีทั้งส่วนที่เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ลักษณะ

ของข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของค่าคะแนนต่างๆ นั้น จะนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาคะแนนเฉลี่ยและของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 5.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างไว้แล้วมาทำการตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาว่าข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ที่นำมาวิจัยนั้น เป็นข้อคำถามที่ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะศึกษาหรือไม่ มีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาเชิงทฤษฎีที่ได้ศึกษาวิเคราะห์หรือไม่ การใช้ถ้อยคำภาษามีความเหมาะสม และสื่อความหมายที่ตรงกับสิ่งที่จะสอบถามหรือไม่

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านกระบวนการหาคุณภาพเครื่องมือแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อกระทงคำถามในแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งเป็นการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) แบบสอบถามที่มีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .09268

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยออกเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 2 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามและวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูในความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 250 คนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

แหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อประกอบการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือดำเนินการสำรวจความคิดเห็น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำราการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ และวารสารต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการร่างแบบสอบถาม โดยเมื่อทำการร่าง

แบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงให้เป็นแบบสอบถามที่เหมาะสม ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแผนงานและนโยบาย รวมทั้งจากหนังสือ วารสาร จุลสาร บทความเอกสาร Website ตลอดจนสิ่งพิมพ์เผยแพร่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ได้รับประโยชน์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาตรวจสอบและความถูกต้อง และบันทึกข้อมูลจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics Analysis) ได้แก่

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean- $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ได้แก่

- 1) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ เพื่อทดสอบสมมติฐาน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

- 2) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ F-test หรือ One-way ANOVA เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นอิสระต่อกันตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาความแตกต่างของปัจจัยจากค่า p-value จากการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เทียบกับนัยสำคัญ ดังนี้

- ค่า p-value ที่ได้ มากกว่า .05 คือ ไม่แตกต่างกัน (Non Significant)

- ค่า p-value ที่ได้ น้อยกว่า .05 คือ แตกต่างกัน (Significant) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แทนด้วย *

- ค่า LSD หรือ Fisher's Least-Significant Different เป็นการทดสอบสมมติฐาน เพื่ออธิบายลักษณะความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันต่อทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิจัย (Result)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 250 คน ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 และเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 มีหน่วยงานต้นสังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ตามลำดับ

ทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานกับการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

ทัศนคติของพนักงาน กับการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ในสำนักงาน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
1. หลักนิติธรรม	4.15	.35	มาก
2. หลักคุณธรรม	4.01	.43	มาก
3. หลักความโปร่งใส	4.12	.49	มาก
4. หลักความมีส่วนร่วม	4.09	.36	มาก
5. หลักความรับผิดชอบ	4.00	.37	มาก
6. หลักความคุ้มค่า	4.10	.37	มาก
ภาพรวม	4.08	.24	มาก

จากตาราง 1 ทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.12$) หลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.10$) หลักความมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.09$) หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.01$) และหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีหน่วยงานต้นสังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี

2. ทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความรับผิดชอบ ตามลำดับ ซึ่งแต่ละด้านมีความคิดเห็นต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ในรายข้อ ดังนี้

2.1 ทัศนคติด้านหลักนิติธรรม ภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การออกข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี/เพิ่มเติมดำเนินการไปตามระเบียบกฎหมาย รองลงมาคือ สำนักงานเขต มีการจัดเก็บภาษีต่างๆ อย่างทั่วถึงโดยไม่เลือกปฏิบัติแก่กลุ่มใดหรือกลุ่มหนึ่ง สำนักงานเขต มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และรับเรื่องราวทุกข์จากชาวบ้านเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ การบริหารงานของสำนักงานเขต มีการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย

2.2 ทัศนคติด้านหลักคุณธรรม ภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานสำนักงานเขตปฏิบัติงานโดยยึดถือจรรยาบรรณสร้างความสงบสุขให้แก่ประชาชน รองลงมาคือ สำนักงานเขต ได้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง พนักงานสำนักงานเขตปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ผู้อำนวยการเขตยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย หนังสือสั่งการ ในการอนุมัติเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ

2.3 ทัศนคติด้านหลักความโปร่งใสธรรม ภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น บริเวณหน้าสำนักงานเขต เปิดโอกาสให้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานเขต รองลงมาคือ การบริหารกิจการต่างๆ ของสำนักงานเขต มีการสรุปเปิดเผยและเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ เช่น แผนงานและโครงการต่างๆ มีการชี้แจงรายการบัญชีและสภาพทางการเงินของสำนักงานเขต ให้ประชาชนทราบผ่านการประชาคมหรือการประชุม และเอกสารการจัดซื้อ-จัดจ้าง ข้อมูลด้านการเงิน-การคลัง ข้อบัญญัติวาระการประชุม มติการประชุม ฯลฯ ในการบริหารงานของสำนักงานเขต มีกลไกในการตรวจสอบเพื่อให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส

2.4 ทศนคติด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สำนักงานเขต มีการจัดเวทีประชาคม เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอปัญหาความต้องการของตนเพื่อนำไปกำหนดแผนงาน รองลงมาคือ สำนักงานเขตเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกำหนดนโยบายและการจัดสรรงบประมาณประจำปี สำนักงานเขต มีการสนับสนุนให้จัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนอื่นๆ ขึ้นมาในหมู่บ้าน หรือสนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ และการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเขต ดำเนินการโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการรับซอง/เปิดซอง และตรวจรับงานจ้าง

2.5 ทศนคติด้านความรับผิดชอบ พบว่า ภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานสำนักงานเขต ส่วนใหญ่มีความใส่ใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมุ่งมั่นและจริงจัง รองลงมาคือ ผู้อำนวยการเขตและพนักงานสำนักงานเขต เอาใจใส่ต่อประชาชน จัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพเป็นธรรมทั่วถึง พนักงานสำนักงานเขต ทุกคนมีความพร้อมให้ถูกตรวจสอบและสามารถชี้แจงเหตุผลต่อประชาชนได้ และพนักงานสำนักงานเขต มีความมุ่งมั่นจริงจังที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ของประชาชนในชุมชน

2.6 ทศนคติด้านความคุ้มค่า พบว่า ภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สำนักงานเขต ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ รองลงมาคือ สำนักงานเขต ได้มีการณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมทั้งประชาชนในพื้นที่ให้มีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ หรือจัดกิจกรรมบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้ใช้นาน สำนักงานเขต ได้กำหนดราคากลางหรืองบประมาณการรายจ่ายที่ถูกต้องเหมาะสม และสำนักงานเขต สามารถจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ และใช้จ่ายเงินงบประมาณตรงกับความต้องการของชุมชนและประชาชน

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่เพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีด้านหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า แตกต่างกัน

3.3 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส แตกต่างกัน

3.4 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัด พบว่า พนักงานที่มีหน่วยงานต้นสังกัดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

3.5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สำนักงานเขตคลองสามวา มีการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความพร้อมของบุคลากร มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปลูกฝังให้พนักงานมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของสำนักงานเขตคลองสามวาในทุกๆ ด้าน ทำให้การบริหารงานของเขตสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากร งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนรวมทั้งรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นฤมล ทับจุมพล (2546) ซึ่งว่า ธรรมนูญภิบาล เป็นกระบวนการความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างภาครัฐสังคมและประชาชนทำให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพมีคุณธรรมโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความร่วมมือของฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งขบวนการนี้จะก่อให้เกิดความเป็นธรรมชาติความโปร่งใสความยุติธรรมโดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนดีในการที่จะสร้างธรรมนูญภิบาลในสังคมไทยนั้นเสนอให้มีการปฏิรูประบบ 4 ส่วนคือ ปฏิรูปภาคราชการภาคธุรกิจภาคเศรษฐกิจสังคมและปฏิรูปกฎหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นและประชาชนต้องการให้มีการตรวจสอบโดยสื่อมวลชนและนักวิชาการ จึงมีผลให้สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณีย์ จันทร์ทอง (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้และ

ข้อคิดเห็นที่มีต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของพนักงานส่วนตำบล อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นพพล สุรนครศรีธรรม (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศสุณี โตมี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล จำนวน 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ ปัจจุบันแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกำหนดเป็นนโยบายให้ดำเนินการปฏิบัติ องค์กรส่งเสริมให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลอันเป็นประโยชน์ทั้งประเด็นการพัฒนาชุมชน การพัฒนาการเมือง และที่สำคัญปัญหาการทุจริตเบางบางลง

1.1 ทัศนคติด้านหลักนิติธรรม ภาพรวมพนักงานมีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร มีการออกข้อบังคับ/ข้อบัญญัติเป็นไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และมุ่งให้เกิดความเป็นธรรมเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก จัดเก็บภาษีต่างๆ อย่างทั่วถึงโดยไม่เลือกปฏิบัติแก่กลุ่มใดหรือกลุ่มหนึ่ง มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและรับเรื่องร้องทุกข์จากชาวบ้านเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศสุณี โตมี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้

หลักนิติธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรพินท์ สฟโซคชัย และคนอื่นๆ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่น เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางในการสร้างธรรมาภิบาลในระดับตำบลและหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี อบต. ชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การสร้างหลักนิติธรรมหลักการนี้เน้นการกำหนด กฎ กติกา ระเบียบ ข้อบังคับ ให้มีความชัดเจน ทันสมัย เป็นธรรมเหมาะสม เป็นที่ยอมรับของชุมชน

1.2 ทศนคติด้านหลักคุณธรรม ภาพรวมพนักงานมีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานโดยยึดถือจรรยาบรรณสร้างความสงบสุขให้แก่ประชาชน อำนาจความสะอาดแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง พนักงานสำนักงานเขตปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชน ตระหนักในหน้าที่ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเสมออยู่แล้ว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศสุนีย์ โตมี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะพนักงาน อบต. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

1.3 ทศนคติหลักความโปร่งใส ภาพรวมพนักงานมีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร มีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นบริเวณหน้าสำนักงานเขต เปิดโอกาสให้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานเขต การบริหารกิจการต่างๆ ของสำนักงานเขต มีการสรุป เผยแพร่และ

เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ เช่น แผนงานและโครงการต่างๆ มีการชี้แจงรายการบัญชีและสภาพทางการเงินของสำนักงานเขต ให้ประชาชนทราบผ่านการประชุมหรือการประชุม และเอกสารการจัดซื้อ-จัดจ้าง ข้อมูลด้านการเงิน-การคลัง ข้อบัญญัติ วาระการประชุม มติการประชุม ฯลฯ และการบริหารงานของสำนักงานเขต มีกลไกในการตรวจสอบเพื่อให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศสุนีย์ โตมี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักความโปร่งใส ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ อบต. มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร ที่สำคัญที่ประชาชนควรรู้ เช่น ข้อบังคับตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณ และการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชยา ศานติยานนท์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดี ในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมการบริหารจัดการที่ดี เป็นแนวทางปฏิบัติเป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษาข้อหนึ่งที่น่าสนใจ คือ ความโปร่งใสด้านการบริหารจัดการด้านการเงินทรัพย์สิน ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

1.4 ทศนคติด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ภาพรวม พนักงานมีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร มีการจัดเวทีประชุม เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอปัญหาความต้องการของตนเพื่อนำไปกำหนด และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกำหนดนโยบายและการจัดสรรงบประมาณประจำปี มีการสนับสนุนให้จัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนอื่นๆ ขึ้นมาในหมู่บ้าน หรือสนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศสุนีย์ โตมี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ทศนะของสมาชิก

องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล และสอดคล้องกับสถิติ นิเมตกุล (2543) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นการมีส่วนร่วมของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่ม และพลังการปฏิบัติงานที่สอดคล้องประสานกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน

1.5 ทศนคติด้านความรับผิดชอบ พบว่า ภาพรวม พนักงานมีทศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร มีความใส่ใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมุ่งมั่นและจริงจัง จัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมทั่วถึง มีความมุ่งมั่นจริงจังที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ของประชาชนในชุมชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศสุณีย์ โดมี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักความรับผิดชอบต่อองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ อบต. ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง โดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ และสอดคล้องกับ เจริญ เสงี่ยมวลย์ (2547) ได้กล่าวว่า การวางมาตรฐานตามหลักความคุ้มค่าเป็นการวางมาตรฐานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงค่าของเงิน การป้องกันทุจริต การกำกับติดตาม และการส่งเสริมให้นโยบายองค์กรมีประสิทธิภาพ ประจักษ์ผล ประกอบด้วย ระบบควบคุมภายใน

1.6 ทศนคติด้านความคุ้มค่า พบว่า ภาพรวม พนักงานมีทศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อ

เปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ มีการณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมทั้งประชาชนในพื้นที่ให้มีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ มีการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ โดยใช้จ่ายเงินงบประมาณตรงกับความต้องการของชุมชนและประชาชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศสุณีย์ โดมี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักความคุ้มค่า ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ อบต. ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง โดยมุ่งเน้นให้เกิดการประหยัดงบประมาณ และสอดคล้องกับ เจริญ เสงี่ยมวลย์ (2547) ได้กล่าวว่า การวางมาตรฐานตามหลักความคุ้มค่าเป็นการวางมาตรฐานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงค่าของเงิน การป้องกันทุจริต การกำกับติดตาม และการส่งเสริมให้นโยบายองค์กรมีประสิทธิภาพ ประจักษ์ผล ประกอบด้วย ระบบควบคุมภายใน

2. ผลการเปรียบเทียบทศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบทศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศ หญิงงานต้นสังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีทศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานตำแหน่งใด มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่าใด ล้วนมีความคิดเห็นและมุมมองในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ นพพล สุรนครินทร์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทศนะของประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่าง

2.2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส และด้านความคุ้มค่า

2) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ไม่สอดคล้องกับ นพพล สุรนครินทร์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนะ

ต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานมีทัศนคติกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับดี ซึ่งถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม และยังมีด้านหลักความรับผิดชอบ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสำนักงานควรมีการส่งเสริมด้านความรับผิดชอบให้กับพนักงาน โดยเฉพาะความมุ่งมั่นจริงจังที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ของประชาชนในชุมชน สร้างความรู้ ความเข้าใจ อีกทั้งกระตุ้นพนักงานรวมทั้งประชาชนให้ทราบถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ของตนที่มีต่อสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เพื่อให้พนักงานและประชาชนทราบว่าตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีบทบาทหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร อย่างไร อันจะส่งผลให้การใช้หลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการจัดทำบริการสาธารณะของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ตอบสนองความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติ หรือความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ หรือประชาชนเพื่อจะได้ทราบถึงระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอยู่ในระดับใด และนำมาพิจารณาร่วมกับทัศนคติของพนักงานในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคกับบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของพนักงานในสำนักงานเขตคลองสามวา เพื่อนำผลวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง

แก้ไข และกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรทำการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และตรงประเด็นในการพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

เจริญ เจริญวัลย์. (2547). การวางมาตรฐานธรรมาภิบาล: **Setting good governance standards**. กรุงเทพฯ: พอดี.

ทศสุนีย์ โตมี. (2550). ทศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. อุดรดิตถ์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

นพพล สุรณัฏฐ์. (2547). การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นฤมล ทับจุมพล. (2546). ธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชันในสังคมไทย: แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สถาบันนิติทรรศน์.

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และ บุญมี ลี. (2544). รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

วรรณรีย์ จันทร์ทอง. (2551). ความรู้และข้อคิดเห็นที่มีต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของพนักงานส่วนตำบล อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี. รายงานการศึกษาระดับปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สายฝน ยิ่งวัฒนา. (2549). ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของกรมการจัดหางาน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุจิต นิमितกุล. (2543). กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี ในการปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

อรพินท์ สฟโซชัย และคนอื่นๆ. (2545). แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นายกิจภูติเดช ตาตะเขียว
วันเดือนปีเกิด 28 กันยายน 2517
สถานที่เกิด จังหวัดลำปาง
ที่อยู่ปัจจุบัน 1022/3 หมู่บ้านมณเฑียรทิพย์
ถ.พระยาสุเรนทร์ แขวงบางชัน
เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร 10510
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ
ที่ทำงานปัจจุบัน บริษัท โปร บิซิเนส ไอที จำกัด
119/83 ซ. พ ระ ย า สุ เร น ท ร์
23 แขวงบางชัน เขตคลองสามวา
กรุงเทพมหานคร 10510

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2539 ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บร.บ.) เอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
วิทยาลัยโยนก จ.ลำปาง
พ.ศ. 2557 ระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร

เปรียบเทียบความยุติธรรมตะวันตกกับพระพุทธศาสนาเถรวาท และกฎหมายไทย

A Comparison of Justice among the Western, Theravada and Thai Laws

พระคทาวัธ คเวสกรมโม (เพ็งที)¹ และ ศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด สิงคะเนติ²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้ได้ปรับปรุงมาจากวิทยานิพนธ์ หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายมหาชน คณะนิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง เปรียบเทียบความยุติธรรมตะวันตกกับพระพุทธศาสนาเถรวาท และกฎหมายไทย

ผลการศึกษา พบว่า แนวคิดความยุติธรรมตะวันตกในสมัยโบราณได้ยึดติดอยู่กับพระเจ้าแต่ในเวลาต่อมาความยุติธรรมก็ถูกกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการผดุงความยุติธรรมของสังคมร่วมกัน แต่ในปัจจุบันนี้สังคมตะวันตกได้ยึดถือความยุติธรรมตามสำนักกฎหมายบ้านเมือง โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขของหลักความยุติธรรม (หลักกฎหมายทั่วไป) และความยุติธรรมได้แปรสภาพมาเป็นกฎหมาย โดยให้ความสำคัญและได้คำนึงถึงคุณค่าในเรื่องของการวางกฎเกณฑ์ลงมาสู่สังคมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การที่มีแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมโดยให้ยึดถือตามกฎหมายที่ออกมาจากรัฐาธิปไตยเป็นสิ่งที่ยุติธรรมที่สุด

แต่ด้วยเหตุนี้ก็ส่งผลให้รัฐาธิปไตยเกิดช่องโหว่ในการใช้อำนาจตามอำเภอใจได้ สำหรับความยุติธรรมตามแนวคิดของพระพุทธศาสนาเถรวาทไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการเข้าถึงความจริงสูงสุดคือ “พระนิพพาน” ความยุติธรรมจึงเป็นหนทางที่ทำให้มนุษย์เข้าถึงความจริงสูงสุดของพระพุทธศาสนา สิ่งสำคัญต้องให้มีพื้นที่สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค เพราะเป็นพื้นที่ของ

ความยุติธรรมการจะทำให้มีพื้นที่ตรงนี้เกิดขึ้นได้ก็ด้วยการส่งเสริมให้มนุษย์มุ่งทำแต่กรรมดีร่วมกันเพราะกฎแห่งกรรมยุติธรรมและเที่ยงแท้เสมอ โดยยึดตามหลักของพรหมวิหาร 4 และอคติ 4 จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรม (อวิโรธนะ) ได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ ความเหมือนกันระหว่างความยุติธรรมของตะวันตกกับพระพุทธศาสนา คือ มีสมมติสังขะที่นำมาใช้เป็นหลักความยุติธรรมเหมือนกัน และหลักสมมติสังขะของตะวันตกก็จะมีสิ่งที่คอยควบคุมคือหลักความยุติธรรม (หลักกฎหมายทั่วไป) หลักสมมติสังขะต้องสอดคล้องกับหลักความยุติธรรม เจกเช่นเดียวกันกับสมมติสังขะในพระพุทธศาสนาก็มีหลักปรมาตถสังขะที่คอยควบคุมเช่นกันคือหลักสมมติสังขะต้องสอดคล้องกับกฎธรรมชาติ(หลักปรมาตถสังขะ)แต่ในความเหมือนกันก็มีความแตกต่างกล่าวคือ หลักความยุติธรรม (หลักกฎหมายทั่วไป) ของตะวันตกมีขอบเขตเพียงแต่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกันอย่างสมดุลและมีความยุติธรรม แต่กฎธรรมชาติ (หลักปรมาตถสังขะ) ของพระพุทธศาสนาไม่ได้มุ่งหวังแค่เพียงให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสมดุลมีความยุติธรรมเท่านั้น แต่ยังเป็นหนทางที่ทำให้มนุษย์ได้เข้าถึงความจริงอันสูงสุดของชีวิตคือพระนิพพาน

อนึ่ง ในสังคมไทยตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยถึงกรุงรัตนโกสินทร์ก่อนที่จะมีการปฏิรูปกฎหมาย หลักความยุติธรรมได้รับอิทธิพลจากคัมภีร์พระธรรมศาสตร์และหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาเป็นอย่างมาก ถือได้ว่าเป็นยุคธรรมะนิยมเพราะโครงสร้างของสังคมตั้งแต่ผู้ปกครอง กฎหมาย หลักความยุติธรรม วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของคนในสังคมล้วนมีความสอดคล้องกลมกลืนกันไปในทุกทางเดียวกันหมด คือมีธรรมเป็นแกนสาร จึงส่งผลให้สังคมมีความสามัคคีปรองดอง เป็นสังคมที่ช่วยเหลือเกื้อกูล มีน้ำใจ ไม่ตรี

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

²อาจารย์ที่ปรึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เอื้อเพื่อแผ้วถาง ตระหนักในบาปบุญคุณโทษจึงทำให้สังคมเกิดความยุติธรรมเป็นอย่างยิ่ง แต่เมื่อได้เข้าสู่ยุคปฏิรูปกฎหมาย หลักความยุติธรรมของไทยจากเดิมที่ยึดมั่นในธรรมเป็นสารัตถะก็ได้ถูกแทนที่ด้วยหลักความยุติธรรมของตะวันตก ซึ่งกฎหมายที่เป็นหลักของความยุติธรรมเปรียบเสมือนเป็นตัวสะท้อนของวัฒนธรรม ประเพณีในส่วนของการค่านิยม เมื่อสังคมไทยนำแนวคิดของตะวันตกมาใช้จึงส่งผลทำให้คนในสังคมไทยเกิดความขัดแย้งกันระหว่างวัฒนธรรมตะวันตกกับวัฒนธรรมไทย กฎหมายหรือหลักความยุติธรรมของตะวันตกที่นำมาใช้จึงไม่สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย และปัญหายิ่งเหิมที่เกิดขึ้นในสังคมไทยปัจจุบันนี้ ตลอดถึงคนในสังคมไม่มีความสามัคคีสาเหตุส่วนหนึ่งก็มาจากการที่เรารับเอาหลักความยุติธรรมของตะวันตกมาใช้ในสังคมไทยนั่นเอง

อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ผู้เขียนเห็นว่าหลักความยุติธรรมของตะวันตก หลักความยุติธรรมตามแนวคิดพระพุทธศาสนาเถรวาท หลักความยุติธรรมในกฎหมายไทย จะมีจุดร่วมที่เหมือนกัน เรียกว่า “หลักความบริสุทธิ์ สำคัญกว่าความยุติธรรม” กล่าวคือ ความบริสุทธิ์ของมนุษย์สำคัญกว่าความยุติธรรม ถ้ามนุษย์ไม่มีความบริสุทธิ์ ความยุติธรรมก็ไม่เกิดมนุษย์เป็นผู้บริสุทธิ์ได้ต้องประกอบไปด้วยคุณธรรม 4 ประการคือ หิริโอตตปัทธม สุกกธรรม สันติธรรม และสัปปริสธรรม เมื่อบุคคลใดพร้อมด้วยคุณธรรมทั้ง 4 ประการถือว่าเป็นบุคคลที่ประเสริฐในหมู่มนุษย์ เป็นมุนิสสเทโว มนุษย์ผู้เปรียบประดุจเหมือนเทวดาและตัวแปรสำคัญที่จะเป็นเครื่องมือสร้างความยุติธรรมหรือเป็นตัวเชื่อมกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ในสังคมให้เกิดดุลยภาพ และทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุขก็คือ “กฎหมาย” ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่าต้องให้กฎหมายเป็นหนึ่งเดียวกับความยุติธรรม กฎหมายต้องสอดคล้องกับบริบทของสังคมและกฎหมายต้องเป็นไปเพื่อไม่ให้คนทำชั่ว มุ่งหวังให้คนทำดี ส่งเสริมให้คนได้มีการพัฒนาจิตใจและปัญญาซึ่งจะเป็นหนทางที่จะธำรงความยุติธรรมให้อยู่คู่กับสังคมได้ตลอดไป

คำสำคัญ: ความยุติธรรมตะวันตก พระพุทธศาสนาเถรวาท กฎหมายไทย

Abstract

This research article was improved from the thesis, Master of Law Program, Majoring in public law of Faculty of Law, National Institute of development administration Comparison of Justice among the Western, Theravada and Thai Laws

The results showed that the concept of justice in the Western antiquity was adhered to God but later it was adhered to laws using them as principles to maintain justice in the society. Nowadays Western society has upheld positive law justice which is under the principle of justice (general principle of law). Justice has become laws giving importance and taking into consideration the value of laying principles to the society. The concept of justice which adheres to the laws issued by sovereign is the ultimate justice. However, as a result it has a caveat which allows the sovereign capricious power. Regarding the justice in the concept of Theravada Buddhism, there is no caste division. Everybody is equal in reaching the ultimate truth in Buddhism i.e. “nirvana”. Justice is, therefore, the way that makes human beings reach the ultimate truth in Buddhism. The important things are that there must be space, right, freedom and equality as these are the areas of justice. To create these areas human beings should be encouraged to commit good karma together because the law of justice is always precise. The principles of the four unbound states of mind and the four prejudices should be adhered in order to create true justice (conformity to the law).

The similarity between the justice in the western and Buddhism is that relative truths are being used as principle of justice. In addition, the relative truths in the western are controlled by the principle of justice (general principle of law). Relative truth principle must align with justice

principle. Similarly, relative truths in Buddhism are controlled by ultimate truth principle i.e. relative truth principle must align with natural truth principle (ultimate truth principle). Nevertheless, there are differences in the similarity. Justice principle (general principle of law) in the western only makes people live together with balance and justice but natural truth principle (ultimate truth principle) in Buddhism not only aims to make people live together with balance and justice but also is the way to make people reach the ultimate truth which is nirvana.

From Sukhothai to Ratanakosin eras and before law revolution, justice principle in Thai society was influenced by Thammasat and the teachings in Buddhism. It was considered Dhammalism era in which all society structures, including ruler, law, justice principle, culture, tradition and way of live of people in the society, were harmonized in the same direction having dhamma as the core. This resulted in unity, support, consideration, generosity and morality in the society. Justice therefore arose. However, once entering the era of law revolution, Thai justice principle with dhamma as a core has been replaced by justice principle of the western. The law which is the principle of justice is a reflection of culture and tradition in the part of value. When the Thai society adopted the western concept, it led to conflicts between western and Thai cultures. The employed law or western justice principle were not aligned with the context of Thai society. The current problems in Thai society including lack of unity has partly stemmed from the adoption of western justice principle.

In this study, it is seen that justice principle in the western, Theravada Buddhism, and Thai laws have a common point which is “the principle of innocence is more important than

justice”. If people do not possess innocence, justice will not exist. People can be innocent by employing four dhamma principles which are shamefulness and moral dread, mind-purifying dhamma, peacefulness and virtues of a good man. When people are filled with these four dhamma principles they are considered noble like deity. Law is the important variable which is a tool for creating justice or connecting all stakeholders making them live in harmony and peacefully. I therefore think that law must be unified with justice and aligned with society context. Law must exist to prevent wrong doings and promote good doings promoting the mind and wisdom development which will eternally maintain justice in the society.

Keywords: Western's Justice, Theravada, Thai Laws

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความยุติธรรมเป็นสิ่งที่นักปราชญ์ ราชบัณฑิต แสวงหาโดยตลอดว่าอะไรคือความหมายของคำว่า “ยุติธรรม” เพื่อจะนำมาเป็นบรรทัดฐานสังคม ให้นุชนที่อยู่ร่วมกันในสังคมได้รับความยุติธรรมอย่างทั่วถึง และมนุษย์ทุกคนก็มีความปรารถนาที่จะได้รับความยุติธรรมเช่นกัน หนึ่งในสภาพของสังคมมีความหลากหลายของกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ความยุติธรรมจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้เกิดดุลยภาพหรือให้สังคมนั้นเกิดความสันติภาพได้ ทั้งนี้ ความยุติธรรมยังเป็นตัวชี้วัดความเจริญรุ่งเรืองของบ้านเมือง หรือความผาสุกของคนในสังคมได้อย่างดียิ่ง ดังปรากฏในพระราชปรารภของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีอยู่ว่า “การยุติธรรมอันเดียว เป็นการที่สำคัญยิ่งใหญ เป็นหลักเป็นประธานการชำระตัดสินความทุกโรงทุกศาล เป็นเครื่องประกอบรักษาให้ความยุติธรรมเป็น ไป ถ้าวัดได้ดีขึ้นเพียงใด ประโยชน์ความสุขของราษฎรก็จะเจริญยิ่งขึ้นเท่านั้น...” (แสงบุญเฉลิมวิภาส. 2547: 7) ซึ่งให้เห็นว่าบ้านเมืองใดมีความเจริญรุ่งเรืองประชาชนอยู่ดีกินดี คนในสังคมมี

ความสามัคคีแสดงว่าสังคมนั้นย่อมมีความยุติธรรม แต่หากสังคมใดไร้ซึ่งความยุติธรรม ย่อมก่อให้เกิดความแตกแยก ขาดความรักใคร่ปรองดอง สังคมนั้นก็จะประสบกับหายนะในที่สุด

สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันถ้าพูดถึงเรื่องความยุติธรรมนั้นหากดูข่าวล่าสุดจากโครงการยุติธรรมโลก (The World Justice Project) ได้ให้ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 80 จาก 97 ประเทศที่เสริมสร้างความยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ตามรายงานดัชนีหลักนิติธรรม 2012 (Rule of Law Index 2012) จากข้อเท็จจริงดังกล่าวจะเห็นว่าความยุติธรรมของประเทศไทยนั้นถือว่าขึ้นวิฤตในสายตาของต่างประเทศและก็ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในด้านความเชื่อมั่นและขาดความเชื่อถือในระบบความยุติธรรมในสายตาของชาวโลก ฉะนั้น ความยุติธรรมในสังคมจึงเป็นเรื่องสำคัญ แต่เท่าที่ผ่านมา สังคมไทยยังให้ความสำคัญกับเรื่องนี้น้อยเกินไป (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. 2556: 1)

เมื่อมาพิจารณาในสังคมไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นว่าตั้งแต่สมัยสุโขทัยถึงกรุงรัตนโกสินทร์ ตอนต้นจะพบว่ากฎหมายกับความยุติธรรมเป็นเรื่องเดียวกันโดยมีธรรมะเป็นแก่นสาร ซึ่งในสมัยสุโขทัยธรรมะกับกฎหมายนั้นนับว่ามีความเป็นหนึ่งเดียวกันโดยแยกออกจากกันไม่ได้เลย ประญาภุมหายที่สำคัญในสมัยสุโขทัยก็คือคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ (ร.แสงกาด. 2526: 37) ซึ่งคัมภีร์พระธรรมศาสตร์นั้นเปรียบเสมือนเป็นรัฐธรรมนูญที่ใช้ในปัจจุบัน เข้าสู่ยุคกรุงศรีอยุธยา ประญาภุมหายก็ยังเป็นยุคธรรมะนิยมเช่นเดิมและอยู่ภายใต้เงื้อมมือของหลักจตุรธรรม (คำบรรยายรายชั่วโมงวิชานิติปรัชญา. 2554: หน้า 6) เมื่อเข้าสู่ยุคกรุงรัตนโกสินทร์ซึ่งถือว่าเป็นยุคที่ประญาภุมหายไทยรับอิทธิพลจากแนวคิดของตะวันตกแต่ในช่วงต้นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ก็ยังถือว่าเป็นยุคธรรมะนิยม ประญาภุมหายก็ยังต้องอยู่ภายใต้เงื้อมมือของหลักธรรมสาร (เจริญ โฆษณานันท์. 2550: 383)

จะเห็นว่าในยุคประญาภุมหายดั้งเดิมของไทย ตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย กรุงศรีอยุธยา และกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นจะมีธรรมเป็นแก่นสาร ทุกอย่างอยู่ภายใต้เงื้อมมือของคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ กล่าวคือ

กฎหมายไม่อาจจะแยกออกจากธรรมได้ สิ่งสำคัญคือผู้ปกครอง กฎหมาย และหลักความยุติธรรมมีความสอดคล้องและเป็นหนึ่งเดียวกับธรรมะ เมื่อหลักธรรม กฎหมาย และความยุติธรรม มีความสอดคล้องกันก็จะทำให้เกิดความสงบสุขขึ้นในแผ่นดิน (แสง บุญเฉลิม-วิภาส. 2549: 3)

อนึ่ง เมื่อเข้าสู่ยุคปฏิรูปกฎหมายในสมัยรัชกาลที่ 4 และเริ่มปฏิรูปกฎหมาย อย่างเป็นรูปธรรมในสมัยรัชกาลที่ 5 จึงได้รับเอาปรัชญากฎหมายของตะวันตกมาใช้แทนที่ปรัชญากฎหมายดั้งเดิมของไทย ปรัชญากฎหมายของตะวันตกที่นำมาใช้กับระบบกฎหมายไทยคือ แนวคิดจากสำนักกฎหมายบ้านเมืองโดยมีฐานคิดที่ว่า กฎหมายคือคำสั่งรัฐาธิปัตย์ โดยเฉพาะปรัชญากฎหมายของกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ที่เป็นบุคคลสำคัญในการวางรากฐานแนวคิดปรัชญากฎหมายไทยในช่วงปฏิรูปกฎหมายรัชกาลที่ 5 ซึ่งพระองค์ได้สำเร็จการศึกษากฎหมายมาจากประเทศอังกฤษ และก็ได้แนวคิดของ John Austin นักปรัชญากฎหมายคนสำคัญของสำนักกฎหมายบ้านเมือง มาเผยแพร่ในสังคมไทยจนนักกฎหมายยึดถือปฏิบัติกันมาจนถึงปัจจุบัน การไปรับเอาปรัชญา แนวคิด และทฤษฎีของตะวันตกมาใช้ในสังคมไทยถือเป็นการตีแต่ปรัชญาแนวคิดและทฤษฎีที่รับมานั้นก็ควรนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสังคมไทย เพราะบริบทของสังคมไทยกับสังคม ตะวันตกด้านวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การไปรับเอาแนวคิดของตะวันตกมาใช้โดยไม่ได้นำถึงบริบทของสังคมไทย จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สังคมไทยเกิดปัญหาอย่างมากมาย พร้อมทั้งเกิดความขัดแย้งและเกิดช่องว่างปัญหาด้านความยุติธรรม ทำให้ความยุติธรรมในสังคมไทยปัจจุบันลดน้อยลงเห็นได้อย่างชัดเจน

ทั้งนี้ การที่ไปรับเอาปรัชญากฎหมายของตะวันตกมาใช้ในสังคมไทยจะทำให้เกิดปัญหาตามมา เพราะกฎหมายนั้นก็คือผลสะท้อนของวัฒนธรรม ประเพณีในส่วนของจิตนิยม ดังนั้นกฎหมายไทยก็ควรสะท้อนแนวคิดหรือปรัชญาของสังคมไทยด้วย เพราะกฎหมายไทยในปัจจุบันจำนวนมากที่เราได้ลอกเลียน หรือรับเอามาจากต่างประเทศมาใช้ในสังคมไทย

ซึ่งการที่เราปรับเอากฎหมายต่างชาติมาใช้ก็เหมือนเป็นการรับเอาวัฒนธรรมชนชาติอื่นมาใช้โดยปริยาย และปัญหายุ่งเหยิงที่เกิดขึ้นในสังคมไทยปัจจุบันนี้สาเหตุส่วนหนึ่งนั้นเพราะเราได้ไปเอาปรัชญากฎหมายหรือวัฒนธรรมของชาติอื่นที่ต่างไปจากสังคมไทยมาใช้ จึงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมต่างชาติ เพราะกฎหมายที่ดีควรสะท้อนวัฒนธรรม หรือศีลธรรมอันเป็นรากเหง้าของสังคมไทย เพื่อให้กฎหมายนั้นมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามแม้ว่าปรัชญากฎหมายยุคธรรมะนิยมซึ่งเป็นปรัชญากฎหมายที่เป็นรากเหง้าและฝังลึกอยู่ในจิตใจของคนไทยจะถูกตัดขาดมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ก็ตามแต่ก็เป็นสิ่งที่น่าเสียดายเพราะปรัชญากฎหมายดั้งเดิมของไทยตั้งแต่สุโขทัยถึงสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้นได้มีพัฒนาการมาเป็นลำดับก่อนที่จะถูกตัดขาดอย่างสิ้นเชิง แต่หลักคำสอนของพระพุทธศาสนาก็ยังมีอิทธิพลและฝังลึกอยู่ในจิตใจของคนไทยตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะวัฒนธรรมประเพณี รวมถึงรากเหง้าของศีลธรรม และวิถีชีวิตของคนในสังคมไทยล้วนได้รับอิทธิพลจากพระพุทธศาสนาเถรวาททั้งสิ้น ถึงเวลาแล้วหรือยังที่สังคมไทยจะเลิกร้างไล่ตามฝรั่งหันกลับมาดูสิ่งที่เป็นพื้นฐานของสังคมไทยและมีคุณค่าในตัวอยู่แล้วแต่เราได้หลงลืมและมองข้ามสิ่งเหล่านี้ไป เพียงเพราะไปยึดติดแนวคิดของฝรั่งโดยเฉพาะในเรื่องของปรัชญากฎหมายที่ถือว่าเป็นหลักความยุติธรรมดั้งเดิมของไทยที่แม้แต่ฝรั่งก็ยังให้ความสำคัญว่ามันเหมาะสมกับสังคมไทยเป็นอย่างดีบาทหลวงปาลเลกัวซ์ ผู้ที่เคยทำการศึกษาระบบกฎหมายตราสามดวง ได้วิพากษ์วิจารณ์กฎหมายไทยว่า “ข้าพเจ้าได้อ่านประมวลกฎหมายทั้งหมดแล้ว เห็นว่าส่วนใหญ่มีความเหมาะสมมาก สอดคล้องกับวิถีธรรมชาติ และปรับเข้าได้กับอุปนิสัยและชนบประเพณีของประชาชนที่สร้างกฎหมายนี้ขึ้น...” (วีรวัลย์ งามสันติกุล และวินัย พงศ์ศรีเพียร. 2548: 23)

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาจึงนำหลักความยุติธรรมตะวันตกกับหลักความยุติธรรมของพระพุทธศาสนาเถรวาทและกฎหมายไทยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยเฉพาะหลักความยุติธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็น

อีกทางเลือกหนึ่งที่ควรนำมาเป็นหลักความยุติธรรมให้คนในสังคมไทยได้ยึดปฏิบัติกัน เพราะพระพุทธศาสนานอกจากจะมีความสอดคล้องกลมกลืนกับบริบทของสภาพสังคมไทย หลักธรรมทางพระพุทธศาสนายังเป็นความจริงอันประเสริฐ มีเหตุ มีผล หลักความยุติธรรมในพระพุทธศาสนาไม่มุ่งแต่การแก้ไขปัญหาความยุติธรรมในสังคมแต่เพียงอย่างเดียว เพราะสาระสำคัญของพระพุทธศาสนา คือ เริ่มต้นแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหาที่คือแก้ไขที่ตัวมนุษย์ หากเรามุ่งแก้ไขแต่เพียงปัญหาของความยุติธรรม แต่ไม่มุ่งแก้ไขปัญหาในตัวมนุษย์ที่ถือว่าเป็นต้นเหตุของปัญหาทุกอย่าง ความยุติธรรมในสังคมก็อาจจะเกิดขึ้นได้ยาก หรือนำความยุติธรรมทางพระพุทธศาสนาไปปรับใช้หรืออุดช่องโหว่ของกฎหมายเพื่อให้เกิดความยุติธรรมได้อย่างแท้จริง

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาความหมายและรูปแบบของความยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาแนวคิด ความยุติธรรมตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาท
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความยุติธรรมของตะวันตกกับพระพุทธศาสนา และกฎหมายไทย

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเล่มนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) ที่มุ่งค้นคว้าวิเคราะห์ ความเป็นมา ความหมายรูปแบบ และวิธีการที่ทำให้เกิดความยุติธรรมตลอดถึงการใช้ความยุติธรรมที่ถูกต้อง เป็นธรรม และนำมาเป็นหลักของความยุติธรรมให้กับสังคมอันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและประเทศชาติ

สมมติฐานของการวิจัย

ความยุติธรรมตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาทสามารถนำมาเป็นหลักของความยุติธรรมในสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาระบบและโครงสร้างของความยุติธรรมในสังคมไทยได้ รวมไปถึงความยุติธรรมของตัวบุคคลด้วย เพื่อผดุงความยุติธรรมให้คงอยู่กับสังคมอย่าง

ยังยืนและความยุติธรรมตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาทจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะเชื่อมความสัมพันธ์ของกลุ่มคนในสังคม หรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในสังคมให้เกิดดุลยภาพ และสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งจะมีวิธีการดำเนินการและขั้นตอนของการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้ คือ

1) สืบรวจเอกสารและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้

2) เอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Source) คือ พระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกา อนุฎีกา และปกรณ์ วิเสสต่าง ๆ

3) เอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Source) คือ เอกสาร งานวิจัย และหนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยเล่มนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้นแล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเปรียบเทียบกับเนื้อหา (ตัวข้อมูล)

2) ผู้วิจัยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเถรวาท เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัดสิน

ผลการวิจัย

ประเด็นที่หนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสารัตถะความยุติธรรมของตะวันตกยึดถือตามตัวบทกฎหมายที่รัฐอธิปไตยบัญญัติขึ้น แต่กฎหมายนั้นต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของหลักความยุติธรรม (หลักกฎหมายทั่วไป) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของสำนักกฎหมายบ้านเมือง (Positive Law) และความยุติธรรมได้แปรสภาพมาเป็นกฎหมาย โดยให้ความสำคัญและได้คำนึงถึงคุณค่าในเรื่องของการวางกฎ เกณฑ์หรือกติต่าง ๆ ลงมาสู่

สังคมได้เป็นอย่างดี แต่ในอีกด้านด้วยเหตุที่มีแนวคิดที่ว่าคำสั่งหรือกฎหมายที่รัฐอธิปไตยบัญญัติขึ้นคือสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม และมีความยุติธรรมอย่างแน่แท้ที่ทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติตาม อย่าเอาความดี ความชั่ว และความยุติธรรม มาเป็นสิ่งเดียวกันกับกฎหมาย จึงทำให้เกิดช่องโหว่ของความยุติธรรมขึ้น บางครั้งอาจจะทำให้รัฐอธิปไตยใช้อำนาจตามอำเภอใจในการตรากฎหมายเพื่อเอื้อต่อผลประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง หรือเป็นการตรากฎหมายที่เป็นการลิดรอนสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชน

ประเด็นที่สอง จากการศึกษาความยุติธรรม

ตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาทจะพบว่า ความยุติธรรมเป็นหนทางที่ทำให้มนุษย์เข้าถึงความจริงสูงสุดของพระพุทธศาสนา กล่าวคือมนุษย์ทุกคนเกิดมาจะไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการเข้าถึงความจริงสูงสุดคือ “พระนิพาน” ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดในทางพระพุทธศาสนาสิ่งสำคัญคือต้องให้มนุษย์มีพื้นที่สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค เพราะเป็นพื้นที่ของความยุติธรรมยังมีพื้นที่ให้มากเท่าไรก็ยิ่งจะทำให้มีความยุติธรรมมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยที่จะทำให้เกิดพื้นที่ตรงนี้ได้ต้องให้มนุษย์ทำแต่กรรมดีร่วมกัน โดยแบ่งการกระทำของมนุษย์ออกเป็น 2 ประการ ประการแรก ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง มี 3 สถานการณ์คือ ในยามที่เขาเป็นอยู่ปกติสุข เราก็มีไม่ตรีจิต มีความปรารถนาดีต่อเขาเรียกว่า “เมตตา” ในยามที่เขาตกต่ำ ตกทุกข์ได้ยาก เดือนร้อน เราก็เห็นอกเห็นใจช่วยเหลือเกื้อกูลให้เขาพ้นทุกข์เรียกว่า “กรุณา” และในยามที่เขาขึ้นสู่ที่สูงชีวิตมีความเจริญรุ่งเรือง เราก็ต้องพลอยยินดี ชื่นชม ส่งเสริมสนับสนุนเรียกว่า “มุทิตา” ประการที่สอง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ เมื่อมนุษย์ละเมิดต่อธรรม หรือสมควรรับผิดชอบต่อธรรม เราก็ต้องวางใจให้เป็นกลางโดยปล่อยให้เขาต้องรับผิดชอบต่อธรรม เพื่อดำรงไว้ซึ่งความสมเหตุสมผล รักษาความสมดุลของสังคมไว้ เรียกว่า “อุเบกขา” และเบื้องหลังของอุเบกขาก็จะมี อคติ 4 คอยสนับสนุนหรือเกื้อหนุนเพื่อให้มนุษย์มีความเที่ยงธรรม (อวิโรหนะ) อันจะเป็นการดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรม และทุกอย่าง

ล้วนเป็นไปตามกฎแห่งกรรม เพราะกฎแห่งกรรม ถูกต้องและเที่ยงแท้ยุติธรรมเสมอ

ประเด็นที่สาม จากการศึกษาเปรียบเทียบ ความยุติธรรมของตะวันตกกับพระพุทธศาสนาเถรวาท มีความเหมือนและแตกต่างกันอย่างไร และกฎหมาย ไทยได้รับอิทธิพลมาจากไหนและส่งผลอย่างไรบ้าง จะ พบว่ามีดังนี้

1) ความเหมือนของความยุติธรรมตะวันตก กับพระพุทธศาสนาเถรวาทมี 2 ประการ

(1) มุ่งหวังให้คนในสังคมมีสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน และความ ยุติธรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะเป็นตัวแปรทำให้กลุ่ม คนในสังคมหรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในสังคมเกิด ดุลยภาพ และทำให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ สุข

(2) ในตะวันตกกฎหมายที่จะมาเป็น กฎเกณฑ์ของสังคม ต้องสอดคล้องหรืออยู่ภายใต้หลัก ความยุติธรรมตามกฎหมายของธรรมชาติ (หลักกฎหมาย ทั่วไป) ส่วนพระพุทธศาสนา กฎหมายต่าง ๆ ที่จะมา เป็นกฎเกณฑ์ของสังคมต้องสอดคล้องกับความ ยุติธรรมตามกฎหมายของธรรมชาติ (ปรมาตถสัจจะ)

2) ความแตกต่างของความยุติธรรมตะวันตก กับพระพุทธศาสนาเถรวาท มี 2 ประการ

(1) ตะวันตกกับพระพุทธศาสนามีฐาน หรือเงื่อนไขของกฎหมายเหมือนกัน หลักการนี้ ตะวันตกเรียกว่า “หลักกฎหมายทั่วไป” ส่วนทาง พระพุทธศาสนาเรียกว่า “หลักปรมาตถสัจจะ” เมื่อ วิเคราะห์ถึงแก่นสารแล้วจะมีความแตกต่างกันคือทั้ง 2 หลักการนี้มุ่งหวังให้กฎหมายสอดคล้องกับความ ยุติธรรมในระดับที่สามารถนำมาเป็นกฎเกณฑ์เพื่อใช้ ประครองให้สังคมหรือให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันได้ อย่างสันติสุขเท่านั้นแต่พระพุทธศาสนาไม่หยุดเพียง เท่านั้น เพราะหลักการนี้เป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์สามารถ เข้าถึงความจริงสูงสุดของชีวิตคือ พระนิพพาน

(2) ความยุติธรรมระดับปัจเจกบุคคลและ ระดับส่วนรวมของตะวันตกกับพระพุทธศาสนามีความ แตกต่างกัน กล่าวคือ ความยุติธรรมระดับปัจเจกบุคคล ของพระพุทธศาสนาอยู่บนหลักการของความเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ส่วนตะวันตกจะอยู่บน

หลักการของลัทธิปัจเจกบุคคลนิยม (Individualism) ถือความเป็นผู้ทรงสิทธิในทางกฎหมาย มีอะไรก็ว่ากัน ไปตามกฎหมายเป็นไปตามหลักการของ อุเบกขา ส่วนความเมตตา กรุณา และมุทิตาจะมีน้อยมาก

ความยุติธรรมระดับส่วนรวม สำหรับแนวคิด ของพระพุทธศาสนาเมื่อวิเคราะห์ดูจากสภาพบริบท สังคมของตะวันออกที่เป็นถิ่นกำเนิดของพระพุทธ ศาสนา จะเห็นว่าหลักความยุติธรรมเป็นคุณค่าที่มี ลักษณะเป็นการเฉพาะบุคคลส่วนตะวันตกแม้คุณค่า ระดับปัจเจกบุคคลไม่ถึงขั้นพระนิพพาน แต่ในด้านการ นำหลักความยุติธรรมออกมาเป็นกฎเกณฑ์ของสังคม ส่วนรวมได้ดีกว่าฝั่งตะวันออกเพราะสังคมตะวันออก คุณค่าจะอยู่ที่ปัจเจกบุคคล ซึ่งตัวบุคคลมีคุณธรรมสูง มากแต่ไม่สามารถนำคุณค่าเหล่านี้ลงมาสู่สังคมส่วน รวมได้ดีเหมือนสังคมตะวันตก

ดังนั้นหลักความยุติธรรมของตะวันตกจะมอง ออกไปภายนอกคือถือตามตัวบทกฎหมายส่วนพระ พุทธ ศาสนาจะมองเข้ามาภายในคือจิตใจของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้สังคมเกิด “ดุลยภาพ” หลักความยุติธรรม ของตะวันตกกับพระพุทธศาสนาควรเกื้อหนุนและไป ด้วยกันโดยบูรณาการให้เข้ากับความเป็นจริงของ สังคมปุณชนในปัจจุบัน เพราะว่าสังคมปุณชนใน ปัจจุบันที่เต็มไปด้วยระบบทุนนิยมยากนักที่จะทำให้ มนุษย์มองเข้ามาภายในจิตใจของตนเพื่อสร้าง จิตสำนึกความยุติธรรมให้เกิดขึ้น จึงต้องมีกฎหมายที่ ช่วยส่งเสริมให้มนุษย์ “สร้างจิตสำนึกความยุติธรรม” และต้องมีกฎหมายคอยมาเป็นเครื่องมือเพื่อให้ “กฎ แห่งกรรมทำงาน” เพราะถ้ารอให้กฎแห่งกรรมทำงาน อาจจะไม่ทันการ แต่กฎแห่งกรรมมีแน่นอน แต่ก็ไม่รู้ ว่ากฎแห่งกรรมจะปรากฏตอนไหนกว่ากฎแห่งกรรมจะ ทำงานสังคมอาจจะล่มสลายไปก่อนก็ได้

3) กฎหมายไทยได้รับอิทธิพลมาจากไหนและ ส่งผลอย่างไรบ้าง ดังนี้

สังคมไทยตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ด้านบริบท สังคม วัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนวิถีชีวิตของคนใน สังคมตั้งแต่เกิดจนตาย และผู้ปกครอง ล้วนได้รับอิทธิ พาลจากหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาเป็นอย่างมาก จึง กล่าวได้ว่าหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาได้ฝังราก ลึกลงในจิตวิญญาณของสังคมไทยก็ว่าได้ พุทธศาสนา

เสมือนเป็นลมหายใจของสังคมไทยที่ไม่อาจจะแยกออกจากกันได้ แม้แต่หลักความหลักความยุติธรรมของสังคมไทยตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยถึงยุคก่อนที่จะมีการปฏิรูปกฎหมาย ถือว่าเป็นยุคธรรมะนิยม กฎหมายกับความยุติธรรมมีความเป็นหนึ่งเดียวโดยมีธรรมะเป็นแก่นสารอยู่ภายใต้เงาของคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ เมื่อโครงสร้างของสังคมไทยตั้งแต่ผู้ปกครอง กฎหมาย ความยุติธรรม บริบทสังคม วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของคนในสังคม ทุกอย่างมีความสอดคล้องกลมกลืนกันไปในทิศทางเดียวกันหมด ผลที่เกิดขึ้นคือทำให้สังคมเกิดความสามัคคีปรองดอง เป็นสังคมที่ช่วยเหลือเกื้อกูล มีน้ำใจไมตรี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ตระหนักในบาปบุญคุณโทษ สังคมเกิดความยุติธรรมเป็นอย่างยิ่ง

เมื่อสังคมไทยได้มีการปฏิรูปกฎหมายในสมัยรัชการที่ 5 หลักความยุติธรรมดั้งเดิมของไทยธรรมะนิยมตามคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ ได้ถูกหลักความยุติธรรมของตะวันตกเข้ามาแทนที่ เมื่อรับเอาหลักความยุติธรรมของตะวันตกมาใช้ในสังคมไทย ก็เหมือนเป็นการรับเอาวัฒนธรรมของตะวันตกมาใช้โดยปริยาย เพราะทฤษฎี หลักการต่าง ๆ ถูกคิดขึ้นบนฐานของบริบทสังคม วัฒนธรรม ประเพณีตะวันตก เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาของสังคมตะวันตก แต่บริบทของสังคมตะวันตกและสังคมไทยมีความแตกต่างกันเป็นอย่างมาก เมื่อสังคมไทยนำแนวคิดของตะวันตกมาใช้จึงส่งผลทำให้คนในสังคมไทยเกิดความขัดแย้งกันระหว่างวัฒนธรรมตะวันตกกับวัฒนธรรมไทยและปัญหาที่คนในสังคมไทยปัจจุบันนี้เกิดความแตกแยกสามัคคีทุกระดับชั้น สาเหตุส่วนหนึ่งก็มาจากการที่เรารับเอาหลักความยุติธรรมของตะวันตกมาใช้ในสังคมไทยนั่นเอง

อย่างไรก็ตามจากการที่ผู้เขียนได้ศึกษาว่าด้วยเรื่อง “ความยุติธรรม” จะพบว่าปัญหาของความยุติธรรมในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นสังคมตะวันตก สังคมตะวันออก รวมทั้งหลักความยุติธรรมที่อยู่ในกฎหมายไทย ปัญหาล้วนมาจากตัวของมนุษย์ทั้งสิ้น เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนด ควบคุม หรือสมมติกฎหมายต่าง ๆ ขึ้นมาเอง ถ้าตัวมนุษย์ไม่มีพื้นฐานด้านการฝึกฝน พัฒนาจิตใจและปัญญาเสียแล้ว ไม่ว่า

กฎหมายหรือหลักความยุติธรรมที่สมมติกันขึ้นมาจะประเสริฐขนาดไหนในที่สุดก็จะไปไม่รอด เพราะมนุษย์จะพยายามหาทางหลบหลีกเลี่ยงกฎหมายทุกวิถีทางหรือไม่เคารพไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติตามแม้จะมีการบังคับหรือลงโทษอย่างไรก็ตาม ในที่สุดก็จะล้มเหลวเพราะตัวโครงสร้างที่มนุษย์สมมติขึ้นมา นั้น จะก่ออันตรายด้วยตัวของมันเองจนหมดประสิทธิภาพ เช่น มนุษย์มีการสมคบกันเพื่อหลบหลีกกฎหมายในทุกระดับชั้น แม้จะมีการจัดตั้งองค์กรต่าง ๆ เพื่อมาดูแลควบคุม หรือมีโทษที่รุนแรงขึ้น ก็จะสิ้นผล และที่เห็นได้ในปัจจุบันอย่างชัดเจนคือมีการนำเอากฎหมายไปใช้ในทางที่ผิดเจตนารมณ์ เพื่อสนองความต้องการผลประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง

ทั้งนี้ ต้นเหตุของปัญหามาจากตัวของมนุษย์ เพราะในตัวของมนุษย์นั้นมีความโลภ ความเห็นแก่ตัว สิ่งเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยทำลายความยุติธรรมให้หายไปจากสังคม ความบริสุทธิ์ของมนุษย์จึงสำคัญกว่าความยุติธรรม ถ้ามนุษย์ไม่บริสุทธิ์ ความยุติธรรมก็ไม่เกิดการจะทำให้มนุษย์เป็นผู้มีความบริสุทธิ์พระพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ต้องประกอบไปด้วยคุณธรรม 4 ประการคือ หิริโอตตปัทธธรรม สุกขธรรม สันติธรรม และสปปุริสธรรม

1) หิริโอตตปัทธธรรมอธิบายได้เป็น 2 ประการ หิริ หมายถึง ความละอายใจ กับการกระทำที่ไม่ดี ความชั่ว หรือความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น บุคคลใดที่มีใจจริงเกลียด หรือเกลียดชังต่อการทุจริตคอร์รัปชัน คดโกง ฯ เป็นนิสัยประจำใจ ถือว่าบุคคลนั้นประกอบไปด้วยหิริอย่างแน่แท้ ส่วนคำว่า โอตตปัทธ หมายถึง ความเกรงกลัวต่อผลของการกระทำที่ไม่ดี ชั่วร้าย และทำให้เกิดความเสียหายต่าง ๆ กล่าวคือ บุคคลที่มีสติปัญญาพิจารณาได้ว่าสัจยโลกย่อมเป็นไปตามกรรม ตนเองเป็นผู้รับผลของกรรมที่ตนได้กระทำไว้จะเป็นกรรมดีหรือกรรมชั่วก็ตามถือว่าเป็นบุคคลที่ประกอบไปด้วยโอตตปัทธอย่างแน่แท้ หิริโอตตปัทธธรรม จึงเป็นคุณธรรมที่รักษาใจให้มั่นคงในการกระทำที่ดีงามทั้งในที่แจ้งและที่ลับ เมื่อหิริโอตตปัทธตั้งอยู่ที่ดีแล้วก็จะส่งผลให้ศีลเกิดขึ้น ณ ที่นั้นด้วยเรียกว่าสุกขธรรม

2) สุกกธรรม หมายถึง ธรรมที่ชาวบริสุทธิธรรมที่ทำให้มีจิตใจที่ผ่องแผ้ว ทำให้คนมีความประพฤติที่ชาวสะอาด ละทุจริตคือ ทุจริตทางกาย ทุจริตทางวาจา ทุจริตทางใจ แต่ให้ตั้งมั่นในสุจริตคือ สุจริตทางกาย สุจริตทางวาจา สุจริตทางใจ เมื่อมีศีลแล้วก็จะส่งผลให้ผู้นั้นเกิดความสงบ เรียกว่าสันติธรรม

3) สันติธรรม หมายถึง ความสงบ แบ่งเป็น 2 ประการด้วยกัน ความสงบภายนอกคือ ความสงบทางกาย สงบทางวาจา เช่น ไม่พูดให้เกิดความแตกแยกสามัคคี แต่ชักนำให้คนมีความสามัคคีปรองดอง ส่วนความสงบภายใน คือ ความสงบทางใจ เช่น ทำใจให้สงบจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เครื่องมือที่จะทำให้เกิดความสงบได้คือ สติ ความระลึกได้ และสัมปชัญญะ ความรู้ตัว จะกระทำการใดต้องมีสติสัมปชัญญะกล่าวคือ สตินึกคิดก่อนที่จะลงมือทำก่อนที่จะพูด หรือก่อนที่จะกระทำการใด ๆ ส่วนสัมปชัญญะรู้ตัวในเวลาที่กำลังทำ กำลังพูด เป็นต้น ทั้งนี้เมื่อเกิดความสงบเกิดขึ้นแล้ว แต่มนุษย์ปุถุชนยังดำรงชีวิตอยู่ในสังคมยังเกี่ยวข้องกับโลกจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามหลักการของสัปปริสธรรมในการดำเนินชีวิตหรือจะกระทำการใด ๆ

4) สัปปริสธรรม หมายถึง ธรรมของสัตบุรุษประกอบไปด้วย 7 ประการ

(1) รู้จักเหตุ คือ รู้เหตุแห่งความเสื่อมและความเจริญ

(2) รู้จักผล คือ จะทำอะไรจะพูดจะคิดอะไรก็เป็นไปโดยมีเหตุมีผล

(3) รู้จักตน คือ รู้จักภาวะของตนปฏิบัติให้เหมาะสมแก่ภาวะฐานะ

(4) รู้จักประมาณ คือ รู้จักความพอเหมาะพอดีในการประกอบกิจ

(5) รู้จักกาลเวลา คือ รู้จักกาลเวลาในการประกอบกิจใด ๆ

(6) รู้จักชุมชน คือ เข้าใจ เข้าถึง และรู้จักบริบทของสังคม

(7) รู้จักบุคคล คือ รู้จักจริตธำมัญญะ และความประพฤติของบุคคล

คุณธรรมทั้ง 7 ประการที่กล่าวมานี้หากอยู่กับบุคคลใดแล้วถือว่าเป็นสัตบุรุษ คือ เป็นคนดี จะทำการ

ใดก็สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พร้อมทั้งเป็นเครื่องเชิดชูสง่าราศรีทั้งทางโลกและทางธรรมอย่างยิ่งยวดหนึ่งเมื่อบุคคลใดเป็นผู้ที่ประกอบด้วยหิริโอตตปปะ ตั้งมั่นในสุกกธรรม ฝัสนติและมีสัปปริสธรรม พร้อมด้วยคุณธรรมทั้ง 4 ประการที่กล่าวมาถือว่าเป็นบุคคลที่ประเสริฐในหมู่มนุษย์ เป็นหนทางแห่งความบริสุทธิ์เป็นมุนัสสเทโว มนุษย์ผู้เปรียบประดุจเหมือนเทวดา

ดังนั้นเมื่อมนุษย์มีการพัฒนาทางด้านจิตใจและปัญญา จะทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถที่จะยับยั้งควบคุมพฤติกรรมของตนไปในทางที่เจริญ ถูกต้องชอบธรรม กฎหมายก็จะเป็นแค่เพียงเครื่องมือมาช่วยส่งเสริมเกื้อหนุนให้มนุษย์มีพฤติกรรมที่ถูกต้องดีงามเท่านั้นแต่ถ้าจิตใจ และปัญญาของมนุษย์ไม่ได้รับการพัฒนา มนุษย์ก็จะไม่มีความสามารถที่จะยับยั้ง ช่างใจควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้ดีงามได้ แม้จะใช้วิธีการควบคุมเพียงแค่นอกด้วยการตรากฎหมายมาควบคุม มีบทลงโทษที่รุนแรง กฎหมายก็จะไร้ค่าและเสื่อมด้วยตัวของมันเอง ดังนั้นนอกจากจะบัญญัติกฎหมายเพื่อมาควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์แล้วกฎหมายนั้นก็ควรที่จะช่วยเกื้อหนุน ส่งเสริมให้มนุษย์ได้พัฒนาทางด้านจิตใจและปัญญาควบคู่ไปด้วยเพื่อให้มนุษย์เป็นผู้มีความบริสุทธิ์อันจะทำให้ธำรงความยุติธรรมอยู่คู่กับสังคมได้อย่างมั่นคง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าตัวที่จะมาเป็นเครื่องมือสร้างความยุติธรรมให้กับสังคมหรือเป็นตัวแปรในการเชื่อมความสัมพันธ์ของกลุ่มคนในสังคม หรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในสังคมให้เกิดดุลภาพ ตลอดจนเป็นกติกาให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข เครื่องมือนั้นก็คือ “กฎหมาย” ดังนั้นจากการศึกษาว่าด้วยเรื่อง “ความยุติธรรม” ผู้เขียนมีความเห็นดังต่อไปนี้

1. กฎหมายต้องเป็นหนึ่งเดียวกับความยุติธรรม ความยุติธรรมจะดำรงอยู่ได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับตัวบทกฎหมาย กฎหมายจึงเป็นกลไกที่สำคัญอันจะทำให้เกิดความยุติธรรมได้ เพราะกฎหมายเป็นเครื่องมือเพื่อรักษาความยุติธรรม เป้าหมายหรือจุดมุ่งหวังที่แท้จริงของกฎหมายก็คือความยุติธรรม เมื่อกฎหมายบัญญัติ

ออกมาโดยไม่มีจิตวิญญาณของความยุติธรรมเป็นแก่นสาร กฎหมายนั้นก็ไม่ว่าจะอ้างความยุติธรรมให้กับสังคมได้อีกกฎหมายที่บัญญัติจึงต้องมีความยุติธรรมเป็นสาระถึงจะ ทำให้กฎหมายนั้นบรรลุตามจุดมุ่งหมายให้เกิดความยุติธรรมได้

ฉะนั้น กฎหมายกับความยุติธรรมจึงต้องเป็นสิ่งเดียวกันไม่อาจจะแยกออกจากกันได้ เพราะกฎหมายต้องมีความยุติธรรมอยู่ในตัวของมันเอง จึงจะสามารถเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง

2. กฎหมายควรสอดคล้องกับบริบทของสังคม

สังคมจะวันตกมีการคิดค้นปรัชญากฎหมาย ทฤษฎี และหลักการของความยุติธรรมขึ้นมาอยู่บนพื้นฐานของสังคมตะวันตกเพื่อมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมของตะวันตก ทฤษฎีต่าง ๆ เมื่อนำไปใช้ในสังคมตะวันตกจึงได้ผลดีเป็นอย่างยิ่ง เพราะว่าปรัชญา กฎหมายหรือทฤษฎีนั้นได้สอดคล้องกับบริบทของสังคมตะวันตก

ทั้งนี้สังคมไทยก็เช่นกัน แม้จะรับเอาหลักการของตะวันตกมาใช้ก็ไม่เสียหายอะไร แต่ไม่ควรไปวิ่งตามกันฝรั่ง กล่าวคือ ไม่ควรที่จะเอามาทั้งแผง แต่ควรนำเอาเฉพาะจุดดี จุดแข็ง หรือตรงไหนที่สอดคล้องกับบริบทสังคมไทย ก็นำมาบูรณาการให้สอดคล้องหรือให้อยู่บนพื้นฐานของศีลธรรมอันดีงามที่เป็นรากเหง้าของสังคมไทยอย่างกฎหมายจะเป็นตัวสะท้อนของวัฒนธรรม ประเพณีในส่วนของจิตนิยม กฎหมายไทยก็ควรจะสะท้อนวัฒนธรรม ประเพณีของไทยเพราะกฎหมายที่ดีต้องสอดคล้องกับบริบทของสังคม ตลอดถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี ความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคมด้วย

อย่างไรก็ตามพื้นฐานของศีลธรรมอันดีงามที่ฝังลึกในรากเหง้าสังคมไทยตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันก็คือ พุทธศาสนา ส่วนสาระสำคัญของปรัชญากฎหมายไทยก็คือคัมภีร์พระธรรมศาสตร์ การจะบัญญัติกฎหมายหรือนำหลักการของตะวันตกมาบูรณาการให้ ก็ควรจะอยู่บนพื้นฐานของสิ่งเหล่านี้ เพราะกฎหมายจะได้มีทิศทางไปในทางเดียวกันกับบริบทของสังคมตลอดถึงวิถีชีวิตของคนในสังคมไทย อันจะทำให้กฎหมายมีความศักดิ์สิทธิ์และเกิดความยุติธรรมได้

โดยเฉพาะกฎหมายที่จะมาเป็นตัววางโครงสร้างของสังคม ต้องมีความมุ่งหวังที่จะรักษาสันติภาพที่ทรงคุณค่าของสังคมให้มีความมั่นคง เช่น สถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เพราะทั้ง 3 สถาบันนี้เสมือนเป็นบ้านหลังหลอมหัวใจของคนไทยทั้งชาติ

3. กฎหมายต้องมีเจตนารมณ์เพื่อให้มนุษย์มีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1) เพื่อไม่ให้คนทำความชั่ว กล่าวคือ ตรากฎหมายเพื่อให้คนในสังคมละเว้นจากความชั่ว โดยสามารถควบคุมตนเองไม่ให้ไปเบียดเบียนผู้อื่นเพื่อให้คนอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข เช่น ศีล 5 ที่ถือว่าเป็นหลักสากลที่ทุก ๆ สังคมยอมรับห้ามไปละเมิดชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินของผู้อื่น ล่วงละเมิดประพฤติดินทาง พุดเท็จ พุดหลอกลวง กล่าวร้ายดูหมิ่นเหยียดหยามผู้อื่น และบัญญัติข้อกำหนดที่จะทำให้คนใช้ชีวิตโดยไม่ประมาทอันเป็นสาเหตุให้คนได้กระทำความชั่ว

2) มุ่งหวังให้คนทำความดี กล่าวคือ ตรากฎหมายเพื่อส่งเสริม หรือสร้างโอกาสให้คนได้ทำความดี เช่น มีความเมตตา กรุณา ประกอบอาชีพหรือเลี้ยงชีพโดยสุจริต สามารถยับยั้งควบคุมตนในทางกามารมณ์ ไม่ให้หลงใหลในรูป เสียง กลิ่น รส และสัมผัส มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงที่สำคัญกฎหมายนั้นต้องมุ่งหวังให้คนได้มีสติ สัมปชัญญะ เพื่อจะได้ฝึกตนพิจารณาไตร่ตรองใคร่ครวญ รู้จักยั้งคิด รู้ตัวเสมอว่าอะไรควรทำ ไม่ควรทำ และให้การดำเนินชีวิตตั้งมั่นอยู่ในความไม่ประมาท

3) ส่งเสริมให้คนได้มีการพัฒนาจิตใจและปัญญา มีคำกล่าวอยู่ว่า “จะพัฒนาการ ต้องพัฒนาที่ประชาชน จะพัฒนาคนต้องพัฒนาที่จิตใจ” มนุษย์ได้ชื่อว่าเป็นสัตว์ที่สามารถฝึกได้ มนุษย์จะประเสริฐ รู้ดี รู้ชั่ว ก็ต่อเมื่อผ่านการฝึกฝนที่ดีแล้ว เมื่อทุกคนในสังคมได้รับการพัฒนาทางด้านจิตใจ และเรียนรู้วิทยาการต่าง ๆ ด้วยดี จะทำให้คนในสังคมมีปัญญารู้ได้ว่าสิ่งใดผิดสิ่งใดถูก แยกแยะชั่วดีได้ จะเป็นหนทางที่จะนำประเทศไทยไปสู่สังคมที่อุดมปัญญาอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

จรัญ โฆษณานันท์. (2550). **ปรัชญากฎหมายไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระมหาธรรษา ธมฺมหาโส. **ความยุติธรรมในมุมมองของพุทธศาสตร์**. ค้นวันที่ 13 มกราคม 2556 จาก <http://www.mcu.ac.th /site>

มปน. (2554). **คำบรรยายรายชั่วโมงวิชานิติปรัชญา มหาวิทยาลัย ราม คำแหง ครั้งที่ 4 ปีการศึกษา 2/2554**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์แนะแนวกฎหมายนิติศาสตร์ (ลงข่าวใต้).

ร. แลงกานต์. (2526). **ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย เล่ม 1**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

แสวง บุญเฉลิมวิภาส. (2547, มิถุนายน). **กฎหมายและความยุติธรรมในนิติศาสตร์แผนไทย. วารสารนิติศาสตร์. 34: 287.**

_____. (2549, พฤษภาคม – สิงหาคม). **บทบาทของศาลยุติธรรมในบริบทของกฎหมายกับความยุติธรรม. ดุลพาท. 53: 1-22.**

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ- นายา พระคทาฐ คุเวสกรมโม (เพ็งที)
สถานที่อยู่ สำนักงานกลุ่มเพื่อชีวิตดีงาม
คณะ 2 วัดสระเกศ ราชวรมหาวิหาร
แขวงบ้านบาตร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
กรุงเทพมหานคร 10100

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545 นักธรรมชั้นเอก
 สำนักเรียนวัดขวัญเมืองระบือธรรม
 จังหวัดมหาสารคาม
พ.ศ. 2553 พุทธศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
 วิชาเอกการเมืองการปกครอง
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหา
 จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พ.ศ. 2553 นิติศาสตรบัณฑิต
 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2558 นิติศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขากฎหมายมหาชน คณะนิติศาสตร์
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 (ทุนการศึกษาจากกลุ่มเพื่อชีวิตดีงาม)

**ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการ
ตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี**
**The Corporate Social Responsibility of Bangkok Glass Co., Ltd. (Public)
and the Awareness and Attitude of People
in Thanyaburi District, Prathumthani Province**

ธิดารัตน์ โนวฤทธิ์¹, ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ไชยกาญจน์²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ
1) ศึกษาการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2) ศึกษาการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนวัดเขียนเขต และหมู่บ้านสหพรจำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ทำการวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้าน ของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทีละด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมา คือ กิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการกีฬา กิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านสุขภาพอนามัยและกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการศึกษาตามลำดับ มีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทีละด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม

มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนเป็นไปในทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคม การตระหนักรู้และทัศนคติ

ABSTRACT

This Independent Study aimed 1) to study the level of implementation of social responsibility, 2) to determine the level of awareness and attitudes of people in the thanyaburi District, Prathumthani Province, and 3) to study the relationship between social responsibility and awareness and attitudes of people in the Thanyaburi District, Prathumthani Province. The sample of the study is People living in the khaenkhat community and sthapron village 356 people. The questionnaire was used to collect data. Data were collected using simple random sampling. To find the percentage, average, Standard Deviation and Pearson's product moment correlation coefficient.

Results found that a level of social responsibility of the 4 sides of Bangkok Glass Co., Ltd. (Public) in general is moderate when considered individually, the following order: the

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

promotion of community environmental activities have a responsibility to society community activities, sports community, health promotion activities, and community education activities, respectively. Level of awareness and attitude in general is moderate. When considered individually, the following order the benefits of most activities, followed by the participation in the activity in promoting CSR activities and the expectations of people towards social responsibility activities, respectively.

Hypothesis testing, analysis of the relationship between the social responsibility of the Bangkok Glass Co., Ltd. (Public) with the awareness and attitudes of the people, the results showed that CSR Bang Glass Co., Ltd. (Public), in an overall was in positive direction the level of statistical significance at .05.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Awareness and attitudes

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างแพร่หลาย การแข่งขันทางธุรกิจจึงเพิ่มสูงขึ้นในทุกๆ ด้านเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยมีกระแสทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญองค์กรธุรกิจต่างมุ่งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในขอบเขตที่ธุรกิจตนมีความเกี่ยวข้อง และมีการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นเชิงกลยุทธ์เพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกัน ในฐานะมีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เพื่อแสดงถึงวิสัยทัศน์และจิตสำนึกขององค์กรที่เห็นคุณค่าและประโยชน์แก่ส่วนรวม เพราะแนวโน้มของสังคมทุกวันนี้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงเรื่อง การสร้างประโยชน์ให้กับส่วนรวม อาทิ การรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลชุมชน การใส่ใจด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อลดการต่อต้านจากความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ รวมถึงการเอา รัดเอาเปรียบด้านแรงงานต่อกัน องค์กรธุรกิจต่างๆ จึงเริ่มหันมามีบทบาทในการมีส่วนร่วมทางสังคมและ สิ่งแวดล้อมมากขึ้น และได้นำเสนอแนวทางการดำเนิน

ธุรกิจที่คืนกำไรสู่สังคมในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ตามความสอดคล้องของลักษณะการดำเนินธุรกิจ ซึ่ง นโยบายในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมดังกล่าวก่อให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและความคาดหวังของสังคมที่มี ต่อกิจกรรม CSR (Corporate Social Marketing) ของ องค์กรธุรกิจเป็นกระแสของโลกที่องค์กรธุรกิจต้องการ นำเสนอว่าองค์กรของตนกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อ ต้องการความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากสังคม

ผู้ศึกษาได้สนใจศึกษาเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบ ต่อสังคมกับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนใน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) เนื่องจากได้เห็นว่า บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำในการ ผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว ทั้งในประเทศไทยและในภูมิภาค เอเชีย เนื่องจากอุตสาหกรรมการผลิตแก้ว เป็น อุตสาหกรรมที่มีการใช้พลังงานและสารเคมีต่างๆ ก่อนข้างสูงในขั้นตอนและกระบวนการผลิต จึงเป็น สาเหตุสำคัญที่จะทำให้เกิดปัญหาเรื่องของมลภาวะและ ผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม และที่ตั้งของบริษัทเองได้ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมี ประชาชนอยู่อาศัยจำนวนมาก จึงอาจจะก่อให้เกิด ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของประชาชน ตลอดเวลาที่ผ่านมามีบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ได้มีแนวทางการจัดทำโครงการความ รับผิดชอบ ต่อสังคม และดำเนินกิจกรรมด้าน สาธารณประโยชน์ต่างๆอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นใน เขตพื้นที่อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี หรือสถานที่ ต่างๆ และผู้ศึกษา จึงอยากทราบถึงการตระหนักรู้และ ทัศนคติที่ประชาชนมีต่อบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อที่จะ นำเสนอเป็นข้อมูลและนำผลที่ได้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้ใน การศึกษาไปใช้ประโยชน์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการดำเนินการด้านความ รับผิดชอบต่อสังคม
2. เพื่อศึกษาระดับการตระหนักรู้และทัศนคติของ ประชาชนในอำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

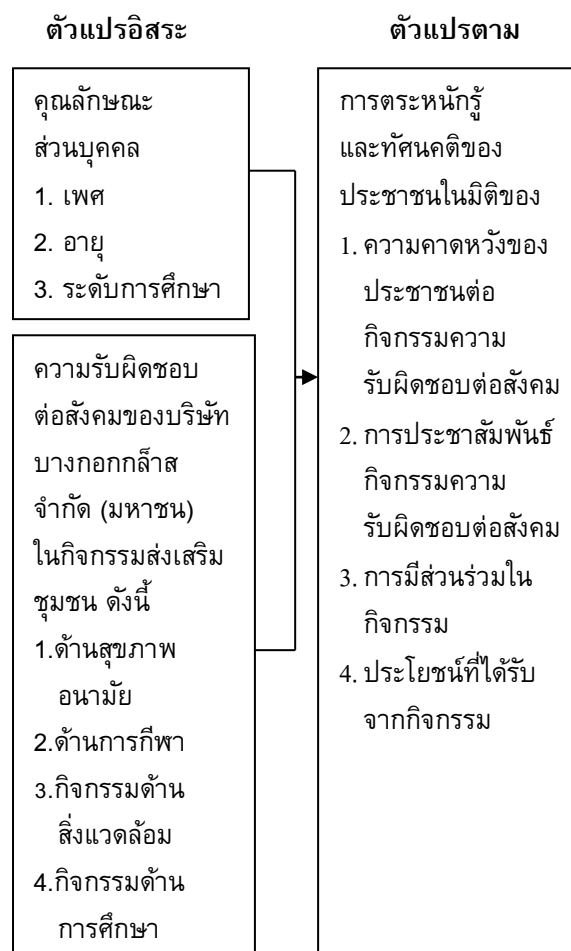
ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษา ความรับผิดชอบต่อสังคมกับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ซึ่งศึกษากิจกรรมการช่วยเหลือสังคมในเขตพื้นที่อำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ได้แก่ บทความ วารสาร เอกสารวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ นิตยสาร ขององค์กร ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านสภาพร และชุมชนวัดเขียนเขต ตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวนประชากรทั้งหมด 3,243 คน

กลุ่มตัวอย่างได้กำหนดจากขนาดจากประชากรโดยตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำเสนอโดย ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 356 คน ด้านระยะเวลาของการศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ใช้เวลาตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนแตกต่างกัน
2. ความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลต่อการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถาม
3. สร้างเครื่องมือ จากกรอบเนื้อหาในคำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา
4. เสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษา แนะนำ
5. นำเครื่องมือที่ตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ได้ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.727

6. นำเครื่องมือที่แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลที่ชุมชนวัดเขียนเขต และหมู่บ้าน สภาพรจำนวน จำนวน 356 ชุด

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านสุขภาพอนามัย 2) กิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านกีฬา 3) กิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม 4) กิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการศึกษา รวมทั้งหมด 20 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับความคิดเห็นมากที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 5
- ระดับความคิดเห็นมากให้คะแนน เท่ากับ 4
- ระดับความคิดเห็นปานกลางให้คะแนนเท่ากับ 3
- ระดับความคิดเห็นน้อยให้คะแนน เท่ากับ 2
- ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 1

ตอนที่ 3 การตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความคาดหวังของ

ประชาชนต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม 2) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม 3) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 4) ประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม รวมทั้งหมด 20 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ระดับความคิดเห็นมากที่สุดให้คะแนน เท่ากับ 5
- ระดับความคิดเห็นมากให้คะแนนเท่ากับ 4
- ระดับความคิดเห็นปานกลางให้คะแนนเท่ากับ 3
- ระดับความคิดเห็นน้อยให้คะแนนเท่ากับ 2
- ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 1

ตอนที่ 4 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะโดยเสรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ยื่นหนังสือถึงบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือกับบริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ผู้นำชุมชนวัดเขียนเขต และหมู่บ้านสภาพร โดยขอความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลคือเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2557

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนในชุมชนวัดเขียนเขตและหมู่บ้านสภาพร จำนวน 356 ชุด ตามการสุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

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

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

1.00 – 1.8 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก

4.21 – 5.00 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 การตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

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

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก

4.21 – 5.00 หมายถึงว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี วิเคราะห์เนื้อหาสาระประเด็นสำคัญ แล้วนำเสนอเป็นการเขียนแบบความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณค่าสถิติพื้นฐาน โดยหา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. คำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach

3. ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

4. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับคำถามปลายเปิด (Open – ended)

ผลการวิจัย (Result)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.1 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.9

2. ข้อมูลเกี่ยวกับอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 มากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.3 และช่วงอายุ 25 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.6 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษา ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.0

ระดับ ปวช.-ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.6 ระดับ
ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.5 และระดับสูงกว่า
ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.6

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน)

1. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความ
รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
(มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
ทีละกิจกรรมพบว่าทั้ง 4 กิจกรรมมีระดับความรับความ
รับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

2. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความ
รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
(มหาชน) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านสุขภาพอนามัย
อยู่ในระดับปานกลาง

3. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความ
รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
(มหาชน) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการกีฬา อยู่ใน
ระดับปานกลาง

4. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความ
รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
(มหาชน) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านกิจกรรมด้าน
สิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณาทีละกิจกรรมพบว่าทั้ง 5 ด้านมี
ระดับความรับความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปาน
กลาง

5. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความ
รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
(มหาชน) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการศึกษา เมื่อ
พิจารณาทีละกิจกรรมพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความรับ
ความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ต่อเนื่อง
ตามลำดับ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความตระหนักรู้และ ทัศนคติของประชาชน

1. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และ
ทัศนคติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
ทีละด้านพบว่าทั้ง 4 ด้านมีระดับความตระหนักรู้และ
ทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

2. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และ
ทัศนคติ ด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกิจกรรม
ความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาทีละด้านพบว่าทั้ง 5 กิจกรรมมีระดับความ
ตระหนักรู้และทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

3. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และ
ทัศนคติ ด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมความ
รับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง

4. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และ
ทัศนคติ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม อยู่ในระดับปาน

5. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และ
ทัศนคติ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม อยู่ในระดับ
ปาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความ รับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับความตระหนักรู้และทัศนคติ ของประชาชน

ผลการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของ
บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) โดยรวมมี
ความสัมพันธ์กับความตระหนักรู้และทัศนคติของ
ประชาชน ระดับต่ำมากในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อ
สังคมของ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน)
โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความตระหนักรู้และทัศนคติ
ของประชาชนในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศ
หญิง คิดเป็นร้อยละ 53.1 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ
46.9

ข้อมูลเกี่ยวกับอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 30
ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา
น้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมา มากกว่า
40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.3 และช่วงอายุ 25 ปีขึ้นไป แต่
ไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.6

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษา ประชาชนส่วน
ใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.4

รองลงมา มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา ปวช-ปวส คิดเป็นร้อยละ 16.6 รองลงมา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.6

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 4 ด้านมีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการกีฬา รองลงมา ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการศึกษา และด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านสุขภาพอนามัย

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการจัดให้มีการตรวจสุขภาพให้กับประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง รองลงมา มีสถานที่ให้ประชาชนในชุมชนได้ออกกำลังกาย รองลงมา มีการสำรวจการเจ็บป่วยของประชาชนว่ามีสาเหตุมาจากกระบวนการผลิตของโรงงาน รองลงมา มีศูนย์ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเมื่อเกิดการเจ็บป่วย และด้านการจัดให้มีการตรวจวัดปริมาณมลภาวะฝุ่นละอองในอากาศ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการกีฬา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายให้กับประชาชนในชุมชนได้ใช้ประโยชน์ รองลงมา บริษัทฯ สนับสนุนให้ชุมชนหรือหมู่บ้านของทางได้มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมการแข่งขันฟุตบอล รองลงมา มีการบริจาคอุปกรณ์การกีฬาให้กับชุมชน

รองลงมา ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนเล่นกีฬาหรือการออกกำลังกาย และด้านมีการฝึกอบรมด้านกีฬาฟุตบอลให้กับเด็ก เยาวชน ในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการเล่นกีฬา ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านบริษัทฯ มีการควบคุมการปล่อยมลภาวะจากการผลิต รองลงมา การดูแลระบบจัดการน้ำเสียจากกระบวนการผลิตของโรงงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน รองลงมา การจัดกิจกรรมความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง รองลงมา มีการรณรงค์ให้ปลูกต้นไม้ภายในชุมชน และด้านมีการจัดการระบบมลภาวะฝุ่นละอองให้กับชุมชน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการศึกษา เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านบริษัทฯ มีการควบคุมการปล่อยมลภาวะจากการผลิต รองลงมา มีการรณรงค์ให้ปลูกต้นไม้ภายในชุมชน รองลงมา มีการจัดการระบบมลภาวะฝุ่นละอองให้กับชุมชน รองลงมา การดูแลระบบจัดการน้ำเสียจากกระบวนการผลิตของโรงงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน และด้านการจัดกิจกรรมความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 4 ด้านมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติ ด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการคืนกำไรและช่วยเหลือตอบแทนชุมชนหรือสังคมของท่าน รองลงมา มีจิตสำนึกต่อสังคมตลอดจนไม่เอาเปรียบสังคมโดยให้ความสำคัญคนในชุมชนเข้าทำงานในบริษัทก่อนบุคคลภายนอก รองลงมา ให้โอกาสแก่ผู้พิการเข้าทำงานในบริษัท รองลงมา มีการสำรวจความต้องการของคนในชุมชน และช่วยอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนของท่าน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติ ด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านมีการแจ้งให้ทราบถึงรูปแบบกิจกรรมที่จะจัดในแต่ละครั้ง รองลงมา มีการจัดนิทรรศการหรือการจัดแสดงผลงานหลังจากจัดกิจกรรมให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้ รองลงมา มีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมด้าน CSR ของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง รองลงมา มีการประกาศ แจ้งข่าวสารผ่านทางชุมชน และมีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เว็บไซต์บริษัทฯ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชน รองลงมา การให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นต่อกิจกรรมและการดำเนินงานของบริษัทฯ รองลงมา บริษัทฯสามารถให้ ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อ กิจกรรมต่าง ๆ ได้ รองลงมา การเข้าร่วมกิจกรรมของ

ประชาชน) และประชาชนเสนอรูปแบบและแนวทางการจัดกิจกรรมได้

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากประชาชนในชุมชน และหมู่บ้าน รองลงมา บริษัทฯ สามารถดำเนินกิจการและอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างยั่งยืน รองลงมา ได้รับความน่าเชื่อถือในด้านการดำเนินกิจกรรมของบริษัทฯ รองลงมา ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากกิจกรรมที่จัดขึ้น และทำให้เกิดชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับความตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชน ผลการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชน ระดับต่ำมากในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อความตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชน อยู่ในระดับต่ำมากในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถเรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการศึกษา รองลงมา ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการกีฬา และด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านสุขภาพอนามัย

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมกับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส

จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 4 ด้านมีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับความรับผิดชอบต่อสังคมสูงที่สุดคือด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรรัตน์ เรืองศักดิ์ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคอุตสาหกรรม จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า SMEs ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของ SMEs โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านข้อปฏิบัติด้านแรงงาน กิจกรรมของ SMEs ที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่เป็นการทำนุบำรุงอุปถัมภ์ศาสนา ทำบุญ ทอดกฐิน สร้างวัด ในด้านชุมชน ด้านสุขภาพและสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม

2. ประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่าทั้ง 4 ด้านมีระดับความตระหนักรู้และทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความตระหนักและทัศนคติมากที่สุดคือด้านประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ โอภาส เพ็ญทะเล (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยมีทัศนคติต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร อยู่ในเกณฑ์ที่ปานกลาง ถึงค่อนข้างดี

3. ความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชน ที่เป็นเช่นนี้เพราะบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) มีนโยบายในการคืนกำไรให้กับสังคม ดังนั้น

ทางบริษัทจึงได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เช่นการจัดกิจกรรมความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อม การจัดกิจกรรมให้ปลูกต้นไม้ การช่วยเหลือบริจาค เป็นต้น ทำให้ประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีทัศนคติที่ดีต่อ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) และเกิดความตระหนักรู้ถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Brackher ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้าอันได้แก่ บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม และสิ่งต่างๆ ที่โน้มน้าวหรือพร้อมที่จะสนองตอบในทางบวก หรือทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอ ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้ ด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านสุขภาพอนามัย และด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมชุมชนด้านสุขภาพอนามัย ส่งเสริมสนับสนุนให้มีสถานที่ออกกำลังกายให้มากขึ้น เพื่อรองรับประชาชนที่เข้ามาทำกิจกรรมร่วมกัน อีกทั้งควรจัดตั้งศูนย์สุขภาพประจำชุมชนเพื่อให้บริการตรวจรักษาสุขภาพให้กับประชาชนโดยรอบ และตรวจสอบผลภาวะที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง ส่วนในด้านกิจกรรมส่งเสริมชุมชนด้านการศึกษา ควรจัดกิจกรรมร่วมกับสถานศึกษาเพื่อให้ความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติและให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ด้านความคาดหวังของประชาชนต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับความตระหนักรู้ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) โดยควรจัดการสำรวจความต้องการของคนในชุมชน เพื่อให้ทราบถึงความต้องและความคาดหวังของชุมชน และเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆเพื่อให้เข้าถึงประชาชน

มากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติในชุมชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนรับรู้ถึงกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่นปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ รายได้ ระยะที่อยู่อาศัย ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจต่อความตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้มีความครอบคลุม และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ควรทำการวิจัยซ้ำอีกครั้งโดยควรมีการเก็บตัวอย่างที่จะศึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้ค่าทางสถิติที่ได้ มีความเที่ยงตรงของข้อมูล และเพื่อยืนยันผลในการวิจัยในครั้งนี้

ประกาศขอบคุณ

ขอขอบพระคุณบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และประชาชนในชุมชนวัดเขียนเขตและหมู่บ้านสหกรณ์ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย และการแจก ขอขอบพระคุณ

บรรณานุกรม

- เพชรรัตน์ เรืองศักดิ์.(2554). ความรับผิดชอบต่อสังคมของรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคอุตสาหกรรม จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- โอภาส เพ็ญทะเล.(2552). ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อนโยบายการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

Yamane', Taro. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis**, 2nd Edition, New York: Harper and Row.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล ว่าที่ร้อยตรีหญิง ธิดารัตน์ โนวฤทธิ์

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา

สถานที่ทำงาน บจก.ที ที แอนด์ ที สตีล

12/229 หมู่ 7 ต.ลาดสวาย

อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2554

รัฐศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการ

สาธารณะ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พ.ศ. 2557

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ

เอกชน

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

คุณภาพการให้บริการของ บริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด

The Service Quality of Siam Hitachi Elevator Company Limited

หทัยทิพย์ ยังเหลือ¹ และผศ.ดร.เจษฎา ความคุ้นเคย²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัดตามปัจจัยส่วนบุคคล และเขตพื้นที่บริการประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่อยู่ในสัญญาการบริการของบริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 4,619 คน ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธียามานะ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติที่แบบมีอิสระต่อกัน (t-test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความกระตือรือร้น ลักษณะของการบริการ รองลงมา คือ การเข้าถึงบริการ ความเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความมีไมตรีจิต ความไว้วางใจ ความสามารถ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร
2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเขตพื้นที่บริการ พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน และเขตพื้นที่บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การตลาดบริการ

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and to compare service quality of Siam Hitachi Elevator Company Limited, classified by demographic factors and the zone. The population of the study include the customers using the service quality of Siam Hitachi Elevator Company Limited. The number of the population the appropriate sample size of 369 samples was calculated from 4,619 samples of the customers using the service quality of Siam Hitachi Elevator Company Limited. The research instrument used for collecting data was a questionnaire and analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Scheffe's Method.

The findings showed that:

1. The service quality of Siam Hitachi Elevator Company Limited in every aspect is at a 'high' level. Considering that aspect with the highest average enthusiasm, Nature of the service, the second is access to services, understanding customer or client, gracious hospitality, confidence, ability, safety, credibility and the average low is communication.

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

² ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. To compare of the service quality of Siam Hitachi Elevator Company Limited by demographic factors and the zone found that age, income per month and the zone of the service had significantly by difference at .05 level while each aspect of gender, marriage status and education had no significantly difference.

Keywords: Service Quality, Service Marking

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันคุณภาพการให้บริการหลังการขาย นับได้ว่าเป็นจุดที่สำคัญมากประการหนึ่ง ซึ่งเป็นหัวใจของการบริการจัดการ เพราะการบริการให้ได้คุณภาพสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจของลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้มีการบริการอย่างมีคุณภาพต่อการดำเนินกิจกรรมของบริษัท โดยบริษัทมุ่งเน้นการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัท (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2548) มีบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายลิฟต์ บันไดเลื่อน ทางเลื่อน ตราสินค้าต่างๆ ให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายมากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพและความน่าเชื่อถือให้ธุรกิจ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ดังนั้นตัวแทนจำหน่ายจึงให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การแข่งขันด้านราคา และการบริการหลังการขาย โดยเน้นด้านการสร้างความประทับใจให้กลุ่มลูกค้าด้วยงานด้านคุณภาพการให้บริการจากความประทับใจและความพอใจในคุณภาพของบริการที่ได้รับ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวสินค้าและบริษัท จะส่งผลโดยตรงให้ลูกค้าเก่าจะสั่งซื้อเพิ่มขึ้น และแนะนำลูกค้าใหม่ให้เรื่อยๆ ทำให้การซื้อขายสะดวกและง่ายขึ้นเพราะลูกค้าเกิดความเชื่อใจไว้วางใจผู้ขายยิ่งขึ้น และยังเสริมสร้างทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัทตัวแทนจำหน่าย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อ และลิฟต์โดยสารที่ใช้ขึ้น-ลงก็เป็นปัจจัยหนึ่งประกอบกับกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารสูงกระทรวง ฉบับที่ 33 พ.ศ. 2535 ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.

2522 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษ เพื่อใช้ประโยชน์ในการอยู่อาศัยหรือประกอบกิจการประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันเพิ่มมากขึ้น โครงสร้างและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารจะแตกต่างกันไปตามประเภทของการใช้ สมควรควบคุมอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษโดยเฉพาะเพื่อประโยชน์แห่งความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร ไว้ในหมวดที่ 6 เรื่องระบบลิฟต์ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วยอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษต้องมีลิฟต์โดยสารหรือลิฟต์ดับเพลิงอย่างน้อยหนึ่งชุด ลิฟต์โดยสารหรือลิฟต์ดับเพลิงที่ใช้กับอาคารสูงให้มีขนาดมวลบรรทุกไม่น้อยกว่า 630 กิโลกรัม จากกฎหมายที่กำหนดและการเจริญเติบโตของอาคารสูง และความจำเป็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องซื้อลิฟต์โดยสาร ส่งผลเป็นเชิงบวกให้แก่ตลาดลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน ทางเลื่อน ทำให้มีการแข่งขันของธุรกิจลิฟต์โดยสาร ภายใต้เครื่องหมายการค้าที่แตกต่างกันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีผู้ประกอบการธุรกิจลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน ทางเลื่อนมากกว่า 10 ราย ทำให้ผู้ประกอบการลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน ทางเลื่อน จำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงสินค้าของตนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจและเพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง (ธวัชกร พันปี, 2552)

บริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ได้ดำเนินธุรกิจด้านการผลิต จัดจำหน่าย ติดตั้ง และให้บริการด้านการบำรุงรักษาลิฟต์ บันไดเลื่อน ทางเลื่อน ภายใต้ตราสินค้า “ฮิตาชิ” แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย ทั้งนี้การดำเนินธุรกิจด้านนี้ต้องมีการหาฐานลูกค้าใหม่เพิ่ม และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการรักษาฐานลูกค้าเดิมที่ใช้งานผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ให้คงอยู่ ซึ่งปัจจัยหลักในการรักษาฐานลูกค้าเก่าให้คงอยู่ เพื่อการต่อยอดทางธุรกิจจากความเชื่อใจและเชื่อมั่นในตัวตราสินค้า คือการให้บริการหลังการขายที่มีคุณภาพ เนื่องจากธุรกิจประเภทนี้มีการแข่งขันทางธุรกิจที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นการหาจุดแข็งของตัวแทนจำหน่าย

เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งงานด้านบริการเป็นการสร้างจุดแข็ง และสร้างความประทับใจในตัวสินค้าที่ลงทุนน้อยที่สุด และสามารถสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นในตัวสินค้าได้มากที่สุด เพราะการให้บริการเป็นการการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าและบริษัทที่เข้าถึงลูกค้าได้โดยตรง หากผู้ซื้อมีความพึงพอใจในบริการของบริษัท จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวสินค้าต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด เพื่อนำผลจากการวิจัยดังกล่าวมาช่วยในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเขตพื้นที่บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้รับบริการของ บริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและอาศัยในเขตพื้นที่บริการแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และเขตพื้นที่บริการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ประกอบด้วย การเข้า ถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ลูกค้าที่อยู่ในสัญญาการบริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 4,619 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่อยู่ในสัญญาการบริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 369 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน (Yamane') ที่ระดับความคาดเคลื่อนที่ .05

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเขตพื้นที่บริการ จำนวน 4 เขต โดยสุ่มเลือกตามเขตพื้นที่บริการ ผลการสุ่มเลือกเขตโดยวิธีจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และเขตพื้นที่บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)
ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

2. สถิติใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

1) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence)

2) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือแอลฟา

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1) t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร

2) F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีอายุระหว่าง 35 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.50 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.20 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.40 อยู่ในเขตพื้นที่บริการกรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 26.60

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้น ลักษณะของการบริการ รองลงมาคือ การเข้าถึงบริการ ความเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความมีไมตรีจิต ความไว้วางใจ ความสามารถ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร

2.1 การเข้าถึงบริการ คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าลูกค้าสามารถติดต่อสื่อสารกับบริษัทได้อย่างสะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ และระบบ Call Center รองลงมาลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวก บริษัทมีทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการเหมาะสม ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก และ

กระบวนการ ขั้นตอนในการติดต่อกับบริษัทมีระยะเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว ดังตาราง 1

ตาราง 1 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. การเข้าถึงบริการ	3.80	0.68	มาก
2. การติดต่อสื่อสาร	3.61	0.60	มาก
3. ความสามารถ	3.71	0.63	มาก
4. ความมีไมตรีจิต	3.79	0.73	มาก
5. ความน่าเชื่อถือ	3.66	0.81	มาก
6. ความไว้วางใจ	3.75	0.73	มาก
7. ความกระตือรือร้น	3.83	0.71	มาก
8. ความปลอดภัย	3.70	0.78	มาก
9. ลักษณะของการบริการ	3.83	0.66	มาก
10. ความเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.79	0.76	มาก
รวม	3.75	0.25	มาก

2.2 การติดต่อสื่อสาร คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าบริษัททำรายงานสรุปข้อมูลให้กับลูกค้าทุกครั้งที่ได้รับบริการ รองลงมาลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว และพนักงานสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เข้าใจง่าย ยกเว้นบริษัทมีช่างเทคนิคที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ความสามารถ คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี รองลงมาพนักงานสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ทำให้ได้รับบริการที่ถูกต้องและยุติธรรม พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และพนักงานมีความสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

2.4 ความมีไมตรีจิต คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าพนักงานมีมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการให้บริการ รองลงมาพนักงานให้เกียรติลูกค้าทุกครั้งที่ได้รับบริการ พนักงานใช้ภาษาที่สุภาพกับลูกค้า ชัดเจน และพนักงานให้บริการมีความเป็นกันเองกับลูกค้า

2.5 ความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าพนักงานมีประสบการณ์ความรู้ ในการให้บริการเป็นอย่างดี รองลงมาการบริการมีมาตรฐานและได้รับความน่าเชื่อถือ ความมีชื่อเสียงของบริษัทในด้านการให้บริการเป็นที่น่าเชื่อถือ และพนักงานมีความซื่อสัตย์และความจริงใจแก่ลูกค้า

2.6 ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าบริษัทมีชื่อเสียงสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า รองลงมาบริษัทมีภาพพจน์ที่ดีสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า บริษัทมีความซื่อสัตย์สร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า และบริษัทมีความน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

2.7 ความกระตือรือร้น คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าบริษัทมีอะไหล่พร้อมให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาพนักงานให้บริการมีความรวดเร็ว กระชับทันเวลาตรงตามที่ลูกค้าต้องการ พนักงานให้บริการในการรับประกันงานซ่อมมีความรวดเร็ว ทันเวลา และเมื่อเกิดปัญหาพนักงานสามารถเข้าไปให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

2.8 ความปลอดภัย คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน รองลงมาบริษัทมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลสำหรับพนักงานทุกครั้งเมื่อมีการปฏิบัติงาน บริษัทมีใบรับรองคุณภาพความปลอดภัย และอุปกรณ์ต่างๆ ตรงตามมาตรฐานความปลอดภัย

2.9 ลักษณะของการบริการ คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ รองลงมาพนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยน และมีกิริยาจาสุภาพ พนักงานมีกิริยามารยาทอ่อนน้อมในขณะที่ให้บริการ และพนักงานเอาใจใส่ดูแลผู้เข้ารับบริการอย่างเป็นกันเอง

2.10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าบริษัทมีการฝึกอบรมระบบการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆ ให้แก่ลูกค้าตรงตามความต้องการ รองลงมาลูกค้าต้องการให้มีการตรวจเช็คระบบการทำงานต่างๆ ของอุปกรณ์ พนักงานสามารถตรวจเช็คได้ตามความต้องการ พนักงานให้บริการตรงตามความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า และบริษัทมีประวัติในการให้บริการทุกครั้ง เพื่อตอบสนองการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด ด้านการเข้าถึงบริการ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความกระตือรือร้น และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด มากกว่าเพศชาย ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร ความมีไมตรีจิต ความไว้วางใจ ความปลอดภัย และลักษณะของการบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น และลักษณะของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเข้าถึงบริการ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย และลักษณะของการบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร ความมีไมตรีจิต ความไว้วางใจ ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

3.5 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความกระตือรือร้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.6 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามเขตพื้นที่บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามราย

ด้าน พบว่า ด้านความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความสามารถ ไม่แตกต่างกัน ดังตาราง 2

ตาราง 2 การทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
2	ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
3	ลูกค้าที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิเวเตอร์ จำกัด อยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริกัญญา อ่วมอิมคำ (2550) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องงานวิจัยของจิตรลดา เทวทิวารักษ์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียมา ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการ

ให้บริการของสายการบินเอเชีย นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรังสิตา สังข์อร่าม (2550) ได้ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยโยธิน ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยโยธินตามหน่วยงานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของฉวี และโก (Xie & Goh, 1998) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต โดยใช้กรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อถือ การตอบสนอง เป็นที่พึงพอใจในทุกแหล่งบริการค้นคว้าข้อมูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของแอนเดอร์สัน (Anderson, 1995) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพบริการคลินิกด้านสุขภาพในมหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ เซอร์คิวอล (SERQUAL) ซึ่งมีเกณฑ์ 5 ประการ ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการพบว่า คุณภาพบริการนั้นแปรความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการซึ่งไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบตามเพศ พบว่า โดยรวมลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ด้านการเข้าถึงบริการ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความกระตือรือร้น และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงจะมีอารมณ์ และความรู้สึกละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับ

งานวิจัยของชลมัย เอกอรุณ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ทางรถยนต์ ผลการเปรียบเทียบพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลเพศ แตกต่างกันมีปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบตามอายุ พบว่า โดยรวมลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ปานนาค (2549) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบตามอายุของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา สารบุญ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า (HONDA) บริษัทราชมอเตอร์ มหาสารคาม จำกัด พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบตามสถานภาพสมรส โดยรวมลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ และการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ชัย แต่ประเสริฐ (2553) ได้ทำการศึกษารื่องคุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช 1999 ตลาดบางชัน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรรณ ธาราคักดิ์ (2551) ได้ศึกษาการศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่าเมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของลูกค้ารายด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรส

ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบตามการศึกษา โดยรวมลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2547) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ การศึกษาสูงสุด ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยรวมลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ วัชรชัยสมร (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดาวรรณ สังขะโยธิน (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตดอนเมือง ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตดอนเมืองที่แตกต่างกัน

2.6 ผลการเปรียบเทียบตามเขตพื้นที่บริการ พบว่า โดยรวมลูกค้าที่ใช้บริการที่เขตพื้นที่บริการต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกัญญา อ่วมอิมคำ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2 ผลการวิจัยพบว่าเมื่อ

เปรียบเทียบตามหน่วยงาน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของภาคจิรา บานเพียร (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสาขาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร บริษัทต้องมีช่างเทคนิคที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานควรสื่อสารกับลูกค้าอย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย และลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์และความจริงใจแก่ลูกค้า บริษัทควรสร้างความมีชื่อเสียงของบริษัทในด้านการบริการให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และการบริการมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของลูกค้า

1.3 ด้านความปลอดภัย อุปกรณ์ต่างๆ ต้องตรงตามมาตรฐานความปลอดภัย บริษัทควรมีใบรับรองคุณภาพ ความปลอดภัย และมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลสำหรับพนักงานทุกครั้งเมื่อมีการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านความสามารถ พนักงานต้องมีความสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เพื่อให้ได้รับการบริการที่ถูกต้อง และยุติธรรม

1.5 ด้านความไว้วางใจ บริษัทต้องมีความน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า บริษัทควรมีความซื่อสัตย์สร้างความไว้วางใจกับลูกค้า และมีภาพพจน์ที่ดีสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

1.6 ด้านความมีไมตรีจิต พนักงานต้องให้บริการที่มีความเป็นกันเองกับลูกค้า ใช้ภาษาที่สุภาพกับลูกค้า และเข้าใจง่าย

1.7 ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ บริษัทต้องมีประวัติในการให้บริการทุกครั้ง เพื่อตอบสนองการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานต้องให้บริการตรงตามความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

1.8 ด้านการเข้าถึงบริการ พนักงานต้องอธิบายถึงกระบวนการ หรือขั้นตอนในการติดต่อกับบริษัทในระยะเวลาที่เหมาะสม และศูนย์บริการของบริษัทต้องอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก

1.9 ด้านความกระตือรือร้น เมื่อเกิดปัญหา พนักงานต้องสามารถที่จะเข้าไปให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานต้องให้บริการในการรับประกันงานซ่อมที่มีความรวดเร็ว ทันเวลา กระชับทันเวลาตรงตามที่ลูกค้าต้องการ

1.10 ด้านลักษณะของการบริการ พนักงานต้องเอาใจใส่ดูแลผู้เข้ารับบริการอย่างเป็นกันเอง พนักงานควรพูดจาสุภาพ อ่อนโยน และมีกิริยาจาสุภาพ พนักงานต้องมีกิริยามารยาทอ่อนน้อมในขณะให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัทสยาม อิตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายลิฟต์บันไดเลื่อน ทางเลื่อน โดยเปรียบเทียบระหว่างขนาดของธุรกิจที่แตกต่างกัน

2.2 ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ลูกค้ามีความต้องการ เช่น ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการสูงสุด

บรรณานุกรม

- จิตรลดา เทวีทิวารักษ์. (2549). **คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซีย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชลมัย เอกอรุณ. (2553). **คุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งเคมีภัณฑ์ทางรถยนต์**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- ชาญชัย ปานนาค. (2549). **คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการประชาชน**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ณรงค์ชัย แต่ประเสริฐ. (2552). **คุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช 1999 ตลาดบางชั้น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ธิดาวรรณ สังขะโยธิน (2553). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตดอนเมือง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัชกร พันปี. (2552). **ส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ประกอบการใช้ตัดสินใจเลือกซื้อลิฟต์โดยสารของอาคารประเภทคอนโดมิเนียมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

- สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ธัญวรรณ ธาราคักดิ์. (2551). **การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ภักจิรา บานเพียร. (2554). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนคร**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา. (2547). **คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รังสิตา สังข์อร่าม. (2550). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุภารัตน์ วัชรชัยสมร. (2549). **คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สิริกัญญา อ่วมอิมคำ. (2549). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อรสา สารบุญ. (2549). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ HONDA ของบริษัทราชามอเตอร์ มหาสารคาม จำกัด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Anderson, R.E., et al. (1995). **Human Behavior in the Social Environment: A Social Systems Approach**. London: Aldine transaction.
- Xie, M. Wang, & Goh, T.N. (1998). Quality Dimensions of Internet Search Engines. **Journal of Information Science**. 5(2): 30-42.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวหทัยทิพย์ ยังเหลือ
 สถานที่อยู่ 665 หมู่ 5 ตำบลคูคต
 อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12130
 ตำแหน่งงาน พนักงานขาย
 สถานที่ทำงาน บริษัท สยาม
 อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด
 ประวัติการศึกษา
 พ.ศ. 2552 วิทยาศาสตร์บัณฑิต
 สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 การอาหาร
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
 พ.ศ. 2558 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
 ในพระบรมราชูปถัมภ์

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน
การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
The Satisfaction of People Who Comes To Take the Service
in the Identification Card at One Stop Service
at Saimai District Office. Bangkok Metropolitan**

อรอุมา สมบูรณ์¹ และ ดร.สมชาย คุ่มพูล²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ ไคสแควร์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ และอายุ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และยังพบว่า เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ บัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ABSTRACT

This research aimed to study a satisfaction of people who comes to take the service in the Identification card at One Stop Service at Saimai District Office and to compare levels of satisfaction identify the personal factor and test the relationship between these factors and personal satisfaction of people who comes to take the service in the Identification card at One Stop Service at Saimai District Office. This study were collected data from samples by using the questionnaire from the group of 400 persons of age at 15 years and up, and stay at Saimai area. The statistics use to analyze the data composed of percentage, mean, Standard Deviation, t-test, F test and Chi-Square.

The results found that the Level of people satisfaction who comes to take the service in the Identification card at One Stop Service at Saimai District Office was at a 'high' level.

A comparison of satisfaction of people who comes to take the service in the Identification card at One Stop Service at Saimai District Office, Bangkok Metropolitan, Identify the personal factor by gender, age, family status, level of study, career, income per month were found significantly difference at .01 level. The results of analysis of the relationship between personal factors and level of satisfaction had relationship significance at .01 level.

Keywords: Satisfaction, Identification Card, One Stop Service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 3/1 มีบทบัญญัติกำหนดให้มีการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ซึ่งข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่เรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของข้าราชการ การบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (อั่งโนนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. 2554 : 2-3)

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 6 กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีระเบียบบริหารตามพระราชบัญญัตินี้ และในมาตรา 7 ที่ว่าให้แบ่งพื้นที่การบริหารงานกรุงเทพมหานครออกเป็นเขตและแขวงจากโครงสร้างการบริหารงานในลักษณะดังกล่าวจึงส่งผลให้สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานปฏิบัติการ (Operation Agencies) ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง และมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด สำนักงานเขตจึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมกว้างขวาง การบริการประชาชนในพื้นที่เป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานเขต ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริการประชาชนขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริหารจัดการและจิตสำนึกการบริการของข้าราชการโดยตลอด งานหลัก หรืองานประจำ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขต ส่วนหนึ่ง คือ ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป การควบคุมดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานเขตสายไหมได้รับการจัดตั้งขึ้นตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2540 โดยแยกมาจากเขตบางเขน ประกอบด้วยพื้นที่การปกครอง 3 แขวง ได้แก่ แขวงสายไหม แขวงออเงิน และแขวงคลองถนน มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 36,704 ตารางกิโลเมตร มีประชากรประมาณ 193,252 คน แบ่งเป็น เพศชาย 90,937 คน เพศหญิง 102,315 คน (ข้อมูลสถิติประชากร ท้องถิ่นเขตสายไหม ของเดือนกรกฎาคม 2557) สำนักงานเขตสายไหมมีหน้าที่ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน อีกทั้งยังมีหน้าที่การให้บริการประชาชนทุกเชื้อชาติ ศาสนา โดยมุ่งเน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนสำนักงานเขตได้

ตระหนักถึงปัญหาความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการโดยเฉพาะด้านการทำประจำตัวประชาชนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการที่สำนักงานเขตเป็นจำนวนมาก และประชาชนผู้มารับบริการต้องใช้เวลารอคอยนาน ทั้งนี้เพราะการให้บริการแต่ละเรื่องต้องไปติดต่อเจ้าหน้าที่หลายจุด การดำเนินการมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพการบริการประชาชน จากปัญหาดังกล่าวกรุงเทพมหานครจึงปรับเปลี่ยนการให้บริการ ณ สำนักงานเขตต่างๆ โดยนำวิธีการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้แทนการทำงานแบบเดิม มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาขอใช้บริการจนเสร็จตามเรื่องราวที่ประชาชนมาขอรับบริการ ณ จุดเดียว และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานเขตได้ ณ จุดเดียว ทำให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับสำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว และมีบรรยากาศในการติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส

อย่างไรก็ตามปรากฏว่าในทางปฏิบัติ การให้บริการยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบกระบวนการ และตัวบุคคลผู้ให้บริการอยู่ เป็นผลให้มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ และวิพากษ์วิจารณ์งานบริการต่างๆ เหล่านั้นในสื่อมวลชนปรากฏสู่สาธารณชนอยู่เสมอ ดังนั้น จึงเป็นที่สงสัยว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการต่างๆ หรือไม่ อย่างไร และอะไรเป็นสาเหตุของความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจเหล่านั้น การทราบข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าวย่อมจะเป็นพื้นฐานและแนวทางส่วนหนึ่งในการปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของสังคม ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของการจัดการที่ควรจะเป็น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน

ที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” ซึ่งรายละเอียดจะได้นำเสนอต่อไป

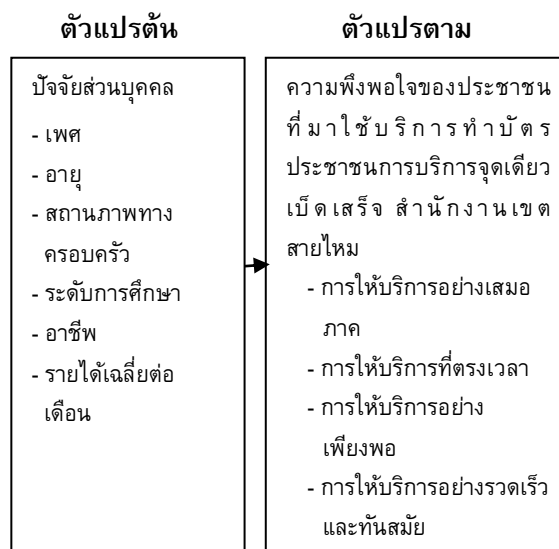
ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชาชนอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ กรกฎาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ.2557 รวมระยะเวลา 4 เดือน
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในพื้นที่เขตสายไหม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันสมัย เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์

การให้น้ำหนักคะแนนของตัวเลือก 1 ถึง 5 ตามความหมาย ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
 - 4 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมาก
 - 3 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
 - 2 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
 - 1 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตของนิยามตัวแปร

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงอีกครั้ง

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วนำไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.9654 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ใช้วิธีวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics Analysis) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) และค่าสถิติ

ไคสแควร์ (Chi-Square Tests) ข้อมูลเมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ในแบบสอบถาม และความถูกต้องของคำตอบในแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว มาทำการลงรหัสของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ให้เป็นตัวเลขที่สามารถนำไปลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเตรียมประมวลผล
3. การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test (การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 ค่า) F-test (การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 3 ค่า ขึ้นไป) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิงโดยมีอายุระหว่าง 35-44 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการ
บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มี
ดังนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมากกว่าเพศชาย และไม่มี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่อายุต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่อายุต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และไม่มี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

3. จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยสถานภาพทางครอบครัวสมรสมีระดับความพึง

พอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมากกว่าสถานภาพทาง ครอบครัวโสด และไม่มี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับการศึกษาต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับการศึกษาต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

5. จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่อาชีพต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่อาชีพต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

6. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ให้

5. อาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากับอาชีพมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างรวดเร็วมีความสัมพันธ์กับอาชีพในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ และอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ และอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และยังพบว่า เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารวมรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow.1970: 170) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ Milet (อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์. 2538: 33) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การ

ให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน ได้กำหนดรูปแบบของประสิทธิภาพ สูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและการบริหารงานภาครัฐ ก็ต้องนำมาวัดด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ แนวคิดทางการฝึกอบรมข้าราชการ นอกจากจะเน้นการเพิ่มพูนความรู้แล้ว ควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะบทบาทของข้าราชการในทศวรรษหน้า การให้บริการจะเป็นหัวใจของงาน ที่ทำให้ข้าราชการมีความเจริญก้าวหน้า และยังมีดีเป็นอาชีพได้ และเมื่อข้าราชการพร้อมใจกันเป็นผู้ให้บริการแล้ว ผลกำไรของส่วนราชการนั้นๆ ก็พอจะมีตัวชี้วัดได้ว่ากำไรหรือขาดทุนเพราะผลกำไรของส่วนราชการก็คือ ความพึงพอใจของประชาชน รวมทั้งเจมส์ แมคคูลุน ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร แตกต่างกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พันจำอากาศศิริ สันต์กม นต์ เพชรสุทธาวาส (2555) มาตุสร

บุญราวิกุล (2555) สงคราม สมุทรหล้า (2552) และพนิตดา นรสิงห์ (2552) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จากการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ปัญชลีย์ ไชยจิราเกียรติ (2556) นิดา โฆวงศ์ ประเสริฐ (2556) สุกันยา เนื่องจำนงค์ (2553) และสุพจน์ หัสติ (2552) ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไปประยุกต์ใช้กับการบริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตอื่นในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแห่งของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ

ให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายให้บุคลากรที่ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายให้หน่วยงานจัดเตรียมสถานที่ และอุปกรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายให้บุคลากรจะต้องทำงานให้รวดเร็วและและสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ

ให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายให้บุคลากรจะต้องทำงานให้รวดเร็วและไม่เป็นส่วนตัว และการแสวงหาความก้าวหน้าในราชการต้องแข่งขันกันสร้างที่ดี เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นผลสำเร็จของงาน จะวัดคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ประกาศคุณูปการ

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสายไหมที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย และการแจกแบบสอบถาม ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ครูอาจารย์ เพื่อนๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่คอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

เอกสารอ้างอิง

นิดา โหมวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ปัญชลีย์ ไชยจิราเกียรติ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนราษฎรของอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

พนิตดา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มาตุสร บุญราวีกุล. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สงคราม สมุทรหล้า. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. อุดรดิตถ์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536) สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมยศ นาวิการ. (2545). การพัฒนาองค์การและแรงจูงใจ. กรุงเทพฯ: มปท.

สุกัญญา เนื่องจำนงค์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่สำคัญทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพจน์ หัสดี (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สันต์กมนต์ เพชรสุทธาวาส. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทองสุข

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

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล : อรุมา สมบูรณ์

วันเดือนปีเกิด : 2 กรกฎาคม 2522

สถานที่เกิด : จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 125/21 หมู่บ้านรอยัลสายไหม

วิลเลจ ซอยสายไหม 15/1

แขวงสายไหม เขตสายไหม

กรุงเทพมหานคร 10220

ประวัติการศึกษา :

พ.ศ. 2549 ระดับปริญญาตรี มนุษยศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาสื่อสารมวลชน

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2557 ระดับปริญญาโท

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(รป.ม.)

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

**การมีส่วนร่วมของชุมชนสงฆ์ตามบทบัญญัติว่าด้วยสิทธิชุมชน มาตรา 66
ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550
: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการพุทธอุทยาน**

**A Participation of the Monastic Community in accordance with the Provisions on
Community Rights under Section 66 of the Constitution of the Kingdom
of Thailand B.E. 2550: A case study of the Buddhist Park Project**

อัมภวูธ วสนา¹ และ ศ.ดร.บรรเจิด สิงคะเนติ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายในการจัดตั้งพุทธอุทยาน ผ่านกรณีศึกษาโครงการพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการจัดตั้งพุทธอุทยานในพระพุทธรูปที่นับแต่ครั้งพุทธกาลที่มีปรากฏในพระไตรปิฎกซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการจัดตั้งพุทธอุทยานในพระพุทธรูป รวมถึงได้ทำการศึกษว่าการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบของพุทธอุทยานของชุมชนสงฆ์ในปัจจุบันนั้นเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในส่วนที่ว่าด้วยสิทธิชุมชนหรือไม่

จากการศึกษาพบว่า เพื่อให้การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างสมดุลและยั่งยืนจำเป็นต้องให้ชุมชนเข้ามีส่วนร่วมในการจัดการ ซึ่งชุมชนสงฆ์ในรูปแบบของวัดหรือสำนักสงฆ์นั้นถือเป็นชุมชน อันเป็นผู้ทรงสิทธิตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ในอันที่จะมีสิทธิเข้ามีส่วนร่วม กับภาครัฐในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ และที่สำคัญ

ชุมชนสงฆ์เป็นชุมชนที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นไปโดยสอดคล้องหลักการว่าด้วยการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับการจัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ในปัจจุบันนั้น เป็นโครงการของรัฐที่ได้ผลักดันให้ชุมชนสงฆ์ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในป่าอนุรักษ์ให้สามารถอยู่ในป่าได้โดยไม่ตกเป็นผู้กระทำความผิดต่อกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ ซึ่งส่งผลให้พระสงฆ์ต้องรับภาระหน้าที่ในการช่วยเหลือเจ้าพนักงานในการดูแลพื้นที่ป่าอนุรักษ์และจากการที่มอบพื้นที่ให้ชุมชนสงฆ์ช่วยดูแลในจำนวนที่มากขึ้นไปนั้น ได้กลายเป็นภาระหนักของพระสงฆ์ไปในที่สุด อันเป็นลักษณะการใช้อำนาจในการจัดการทรัพยากรโดยรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ที่ไม่ได้พิจารณาถึงเจตนารมณ์ของการอยู่อาศัยในป่าของพระสงฆ์และการจัดตั้งพุทธอุทยานในพระพุทธรูปอย่างแท้จริงซึ่งเมื่อพิจารณาถึงเจตนารมณ์ในการจัดตั้งพุทธอุทยานในพระพุทธรูปที่มีปรากฏในพระไตรปิฎกแล้วพบว่าเจตนารมณ์สำคัญในการจัดตั้งพุทธอุทยานนั้นเพื่อให้พื้นที่ธรรมชาติที่มีความเหมาะสมในการฝึกปฏิบัติตนตามหลักของพระพุทธศาสนาเพื่อเข้าถึงซึ่งหลักธรรมตามที่พระพุทธเจ้าได้ทรงวางเป็นแนวทางไว้ รวมถึงได้บัญญัติกลไกในการควบคุมความประพฤติของพระสงฆ์ให้สามารถอยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างเป็นมิตรหาใช่เป็นไปเพื่อการครอบครองในลักษณะเข้าถือเอาเป็นประโยชน์ส่วนตัวแต่อย่างใดไม่

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

² อาจารย์ที่ปรึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้วิจัยจึงได้เสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 โดยเพิ่มเติมข้อความที่ระบุถึงควมมีตัวตนของชุมชนไว้ใน มาตรา 16 รวมทั้งได้เสนอให้มีการยกฐานะระเบียบกรม ป่าไม้ว่าด้วยการจัดตั้งพุทธอุทยานขึ้นเป็นการเฉพาะ แยกต่างหากจากระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยการ อนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่า สงวนแห่งชาติ พ.ศ.2548 โดยกำหนดให้มีมาตรการ ควบคุมเป็นการเฉพาะทั้งกระบวนการภายในชุมชน สงฆ์และกระบวนการควบคุมโดยรัฐ และกำหนดให้ มีคณะกรรมการจากหลายภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมใน การพิจารณาและควบคุมการจัดตั้งพุทธอุทยาน เพื่อให้ การจัดตั้งพุทธอุทยานเป็นไปโดยสอดคล้องกับ เจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม สิทธิชุมชน พุทธอุทยาน

Abstract

This research aimed to determine legal measures to establish a Buddhist Park through a case study of the Buddhist Park Project in the area of conserved forest. The objectives of this research were to consider the accordance with the intent of establishing the Buddhist Park in Buddhism. Since the Buddha era that has appeared in the Tripitaka, which is the heart of the establishment of the Buddhist Park in Buddhism, and determine the management of natural resources and the environment in the form of the Buddhist Park of the monastic community today is in accordance with the spirit of the Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2 5 5 0 on the community rights or not. The study found that in order to make the management of natural resources and the environment is balanced and sustainable. It is necessary to make the community to participate in the monastic community in the form of a temple or monastery which is considered a community as a holder of rights under the provisions of the Constitution.

They have the rights to participate with the public sector in management, maintenance and the use of natural resources and environment, and especially the monastic community is the community with guidelines that are consistent with the principles of sustainable development. The establishment of the Buddhist Park in the conserved forest area is the state project that have pushed the monastic community who came to live in the conserved forest preserve without falling into the offenses against the forestry law. As a result, the monks must undertake to help the officers to take care of the conserved forest area, and when giving the monastic community to assist to take care of more area. So it becomes the heavy burden of the monks in the end. As the use of state power to manage resources by the State only, by virtue of the Law on Forests, which it is not considered the intention of living in the jungle of Buddhist monks and the establishment of the Buddhism Park actually. When it was considered the intention on establishing the Buddhist Park in Buddhism appearing in the Tripitaka, and it was found that the major intention on establishing a Buddhist park in order to have appropriate natural areas for their practice according to Dhamma principles in accordance with the Buddha laid the guidelines, including the provisions of mechanism to control the behavior of the monks to live with the nature in a peaceful environment. This is not the purpose of the possession in the manner of holding personal benefits in any way.

In this research study, the researcher has suggested that it should have amendments in The National Forest Act B.E. 2507 by additional statement that indicates the identity of the community in article 16, and has proposed a draft regulation on the establishment of the Buddhism Park separated from the Forestry Department

regulations on allowance to make benefits or living in the national forest in 2005. Specifying the measures to control and processes within the monastic community and the process controlled by the state, and designated a committee from several sectors to participate in the consideration and govern the establishment of the Buddhist Park chanting to establish the Buddhist Park in accordance with the intention of the Buddhism truly.

Keywords: Participation Community Rights

Buddhist Park

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยที่ผ่านมานับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ภาครัฐได้มีการแสวงหาแนวทางในการป้องกันแก้ไขมาโดยตลอด แต่ถึงกระนั้นก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนในที่สุดได้นำมาสู่การประกาศเป็นเขตพื้นที่อนุรักษ์ต่าง ๆ ที่ถึงแม้ว่าจะประสบความสำเร็จในแง่ของการอนุรักษ์ทรัพยากร แต่ในขณะเดียวกันก็ส่งผลกระทบต่อสิทธิของชุมชนท้องถิ่นของชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมและชุมชนทั่วไปอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ เนื่องจากเป็นกระบวนการจัดการโดยรัฐฝ่ายเดียวเป็นส่วนใหญ่ ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่ ดังนั้น การที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้เพิ่มเติมบทบัญญัติว่าด้วยสิทธิของชุมชนขึ้นมาเพื่อให้สิทธิแก่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งรวมถึงทรัพยากรป่าไม้ด้วยจึงเป็นนิมิตหมายที่ดี ในการจัดการทรัพยากรป่าไม้รูปแบบใหม่ ที่ได้ให้สิทธิแก่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความสมดุลและยั่งยืนต่อไป

โดยตัวอย่างของความสำเร็จในการจัดการทรัพยากรป่าไม้ร่วมกันระหว่างรัฐ และชุมชนที่เห็นได้เป็นรูปธรรม ก็ได้แก่ โครงการพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีความพยายามของรัฐในอันที่จะจัดการพื้นที่ป่าไม้ที่มีพระสงฆ์อาศัยอยู่ หรือการ

ปลูกสร้างสำนักสงฆ์และที่พักสงฆ์รูล้ำไปยังพื้นที่ป่าอนุรักษ์ รวมถึงการสร้างสิ่งปลูกสร้างจนเกินความจำเป็น ซึ่งขณะนั้นถือว่าเป็นปัญหาสำคัญของการจัดการทรัพยากรป่าไม้และในขณะนั้นคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2538 เห็นชอบให้แก้ไขปัญหาพระสงฆ์ในพื้นที่ป่าไม้อย่างเร่งด่วน หลังจากที่รัฐบาลมีนโยบายที่จะแก้ปัญหาพระสงฆ์บุกรุกป่า ได้มีการจัดทำแผนของรัฐเพื่อเป็นแนวทาง ตั้งแต่การผลักดันให้พระสงฆ์ออกจากพื้นที่หากสำนักสงฆ์เข้ามาหลังจากได้มีประกาศจัดตั้งเป็นเขตป่าอนุรักษ์แล้ว รวมถึงการทำโครงการส่งเสริมให้สำนักสงฆ์ช่วยดูแลรักษาป่า และให้ที่พักสงฆ์ขออนุญาตสร้างวัดโดยถูกต้องตามกฎหมาย แต่ภาครัฐก็ไม่สามารถทำตามแนวทางที่กำหนดขึ้นมาได้เนื่องจากความไม่ชัดเจนของนโยบายและการขาดสภาพบังคับของบรรดากฎหมายที่มีอยู่ และการที่จะผลักดันให้พระสงฆ์ออกจากป่าเพียงอย่างเดียว นั้น ก็เป็นการแก้ไขปัญหโดยรัฐฝ่ายเดียว ขาดมิติด้านการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์

ที่ผ่านมาโครงการพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ถือว่ามีความประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการช่วยเหลือภาครัฐในการดูแลรักษาทรัพยากรป่าไม้ได้ และได้รับอนุญาตให้มีการขยายพื้นที่เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ อาทิเช่น พุทธอุทยานวัดเขาสาลาดตูลฐานะจาโร อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ที่ปัจจุบันได้รับอนุญาตจากรัฐให้เข้าร่วมโครงการพุทธอุทยาน มีเนื้อที่ในโครงการทั้งสิ้นถึง 10,865 ไร่ และเป็นผืนป่าที่อุดมสมบูรณ์ ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการดูแลรักษาทรัพยากรป่าไม้ร่วมกัน ระหว่างรัฐ ชุมชนสงฆ์ และชุมชนท้องถิ่น และอีกหนึ่งตัวอย่างก็ได้แก่พุทธอุทยานมหารุกขปาริชาติภูก้อน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติป่านายูงและป่าน้ำโสม อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีอาณาเขตเชื่อมต่อ 3 จังหวัด คือ อุดรธานี เลย และหนองคาย โดยอาณาเขตของโครงการพุทธอุทยาน ครอบคลุมพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติกว่า 3,000 ไร่ที่กรมป่าไม้ได้ให้วัดป่าภูก้อนช่วยดูแลงานด้านป่าไม้เพื่อรักษาป้องกันไฟป่าและการบุกรุกทำลายป่า ล่าสัตว์ ซึ่งถือว่าเป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จในด้านการมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการอนุรักษ์ พื้นที่ป่าไม้ รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติอื่นๆ ในพื้นที่ด้วย

แต่ในขณะเดียวกันก็ได้เกิดที่พักรงซึ่งเข้ามาตั้งในพื้นที่ป่าอนุรักษ์โดยไม่ถูกต้องและไม่ได้ดำเนินการเพื่อเข้าร่วมโครงการดังกล่าวเพิ่มขึ้นอีกมากมาย และในปัจจุบันก็เป็นปัญหาที่จะต้องทำการสำรวจและดำเนินการให้สำนักสงฆ์เหล่านี้เข้าร่วมโครงการพุทธอุทยานและจัดระเบียบที่พักรงซึ่งให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพของพื้นที่ป่าอนุรักษ์ต่อไปตามที่กฎหมายจะสามารถเอื้ออำนวยได้ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐจะต้องร่วมกันหาทางออกที่ชัดเจนให้กับชุมชนสงฆ์บนพื้นฐานของพระธรรมวินัย กฎหมาย และสิทธิชุมชน ให้เป็นไปโดยสอดคล้องกันเพื่อประโยชน์ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืนต่อไป

ประเด็นที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการมีส่วนร่วมของชุมชนสงฆ์ในพระพุทธศาสนาในการจัดการบำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรป่าไม้ ก็คือ ปัญหาด้านความไม่ชัดเจนของสถานภาพตามกฎหมายของชุมชนสงฆ์ เนื่องจากชุมชนสงฆ์นั้น ยังไม่มีความชัดเจนว่า มีสถานะเป็นชุมชน อันสามารถเป็นผู้ทรงสิทธิชุมชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือไม่ เนื่องจากยังไม่มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพียงพอ รวมถึงความคิดเห็นของนักวิชาการก็ยังไม่ได้มีการกล่าวถึงสถานภาพของชุมชนสงฆ์ไว้อย่างชัดเจนเช่นเดียวกัน ดังนั้น สิทธิของการมีส่วนร่วมของชุมชนสงฆ์ในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในปัจจุบัน จึงมีได้แต่เฉพาะที่กฎหมายจำกัดไว้ ในฐานะที่เป็นผู้ช่วยงานด้านป่าไม้ให้แก่ภาครัฐเท่านั้น ดังนั้น หากมีการนิยามคำว่า “ชุมชน” หมายรวมถึง ชุมชนสงฆ์ด้วยแล้วชุมชนสงฆ์ก็จะมีตัวตน มีสถานภาพตามกฎหมาย มีสิทธิตามกฎหมาย อันเป็นสิทธิตามกฎหมายสูงสุด ก็จะเป็นการสอดคล้องกับสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทย รวมถึงหลักปฏิบัติในการจัดการบำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ของชุมชนสงฆ์ ก็เป็นไปตามพระธรรมวินัยที่พระพุทธเจ้าได้ทรงประทานไว้

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากหลักสิทธิชุมชนซึ่งรวมถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับสากลและในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร

ไทย ประกอบกับปัญหาที่เกิดขึ้นต่อชุมชนสงฆ์ในรูปแบบของพุทธอุทยานในปัจจุบันที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ และเชื่อมโยงไปถึงปัญหาการดำรงอยู่ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของผืนป่าอนุรักษ์นั้น จึงมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาดังนี้

ประการแรก พิจารณาว่าชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์นั้น ถือว่าเป็นชุมชนที่สามารถเป็นผู้ทรงสิทธิชุมชนตามหลักสากลและตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยให้การรับรอง และมีผลผูกพันให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทุกองค์กร ต้องคุ้มครองสิทธิชุมชนในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตป่าอนุรักษ์หรือไม่

ประการที่สอง มีข้อพิจารณาว่าสิทธิในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนสงฆ์ในรูปแบบของพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์นั้น ตามหลักของพระพุทธศาสนาแล้วมีเจตนารมณ์ ลักษณะ และรูปแบบเป็นอย่างไร และได้รับการยอมรับและคุ้มครองจากกฎหมายและนโยบายของรัฐที่บังคับอยู่หรือไม่ เพียงใด ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนใคร่ขอทำการแยกพิจารณาเป็นประเด็นย่อย ดังต่อไปนี้

ประเด็นย่อยที่หนึ่ง พิจารณาถึงเจตนารมณ์ ลักษณะและรูปแบบของสิทธิในทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนสงฆ์ตามหลักพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นชุมชนที่มีอุดมการณ์และแนวความคิดในทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีหลักปฏิบัติเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างจากชุมชนทั่วไป โดยชุมชนสงฆ์จะมีแนวความคิดและหลักปฏิบัติที่ต้องพึงพาอาศัยและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาตนเองเป็นหลัก ตามหลักพระธรรมและพระวินัยอันเป็นวิถีชีวิตของตนเองโดยเฉพาะ

ดังนั้นจึงมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาว่าการใช้สิทธิดังกล่าวของชุมชนสงฆ์ในทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อะไร ลักษณะ และรูปแบบของการใช้สิทธิดังกล่าวนี้เป็นอย่างไร แตกต่างไปจากการใช้สิทธิของชุมชนทั่วไปหรือไม่เพียงไร

ประเด็นย่อยที่สอง เมื่อพิจารณาตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า เนื่องจากพื้นที่ที่ชุมชนสงฆ์ในรูปแบบของพุทธอุทยานอันเป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้ ตั้งอยู่ในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเขตป่าไม้ถาวรตามมติคณะรัฐมนตรี หรือเขตป่าสงวนแห่งชาติ ดังนั้น จึงมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องและใช้บังคับในพื้นที่แตกต่างกันไป อันได้แก่ พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2484 พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 และระเบียบกรมป่าไม้วาดด้วยการอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2548 รวมถึงระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาว่า บรรดากฎหมายที่ใช้บังคับเหล่านี้ เป็นไปอย่างสอดคล้องยอมรับ สนับสนุน และคุ้มครองสิทธิของชุมชนสงฆ์ในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือไม่ เพียงไร เมื่อเปรียบเทียบกับหลักสิทธิชุมชนในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามหลักสากล และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ประเด็นย่อยที่สาม มีข้อพิจารณาว่า หากบรรดากฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันขัดกับหลักสิทธิชุมชนในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแล้วนั้น สถานะทางกฎหมายของบรรดากฎหมายเหล่านี้จะเป็นอย่างไร

ประการที่สาม เนื่องจากชุมชนสงฆ์ในรูปแบบของพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์นั้น มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากชุมชนทั่วไป มีพระวินัยอันเป็นระเบียบปฏิบัติเป็นของตัวเอง ดังนั้นจึงมีข้อพิจารณาว่าระเบียบปฏิบัติที่ใช้บังคับกับสมาชิกของชุมชนสงฆ์ อันได้แก่พระวินัยนั้นเป็นไปเพื่อการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืนหรือไม่เพียงใด

ประการสุดท้าย ในชุมชนสงฆ์ในรูปแบบพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ที่มีลักษณะเฉพาะหลายประการที่ประกอบขึ้นเป็นชุมชนสงฆ์ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ บำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้น สิทธิชุมชนใน

การจัดการและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายใต้บริบทดังกล่าวนี้ควรจะเป็นอย่างไร

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาถึงแนวความคิดและหลักการว่าด้วยสิทธิชุมชน รวมถึงหลักการว่าด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืนตามหลักสากล รวมทั้งแนวคิดและการรับรองคุ้มครอง สิทธิชุมชนในประเทศไทย

2. ศึกษาถึงเจตนารมณ์หลักการและรูปแบบในการจัดตั้งพุทธอุทยานในสมัยพุทธกาล และพระวินัยที่ใช้เป็นหลักปฏิบัติภายในชุมชนสงฆ์ที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ป่าของพระสงฆ์ รวมถึงกระบวนการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการฝ่าฝืนบทบัญญัติดังกล่าวอีกทั้งศึกษาความคิดในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตาม ทรรศนะของพระพุทธศาสนา อันเป็นที่มาของการใช้สิทธิของชุมชนสงฆ์และถือเป็นเจตนารมณ์ในการอยู่ป่าของพระภิกษุสงฆ์รวมถึงกระบวนการในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและพระวินัยของสมาชิกในชุมชนสงฆ์

3. ศึกษาถึงสภาพปัญหาของนโยบายและกฎหมายที่ใช้บังคับต่อชุมชนสงฆ์ในรูปแบบของพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ในปัจจุบัน

4. วิเคราะห์ถึงแนวนโยบายของรัฐและบรรดากฎหมายที่ใช้บังคับต่อชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ว่ามีความสอดคล้องกับหลักสิทธิชุมชนและหลักการว่าด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน รวมถึงพิจารณาว่ามีความสอดคล้องกับหลักพระธรรมวินัยและเจตนารมณ์ในทางพระพุทธศาสนาหรือไม่

5. เพื่อหาข้อสรุปและนำเสนอมาตรการทางกฎหมาย และการออกนโยบายของรัฐที่มีความชัดเจนและสอดคล้องกับหลักพระธรรมวินัยและเจตนารมณ์ในทางพระพุทธศาสนา สอดคล้องกับหลักการว่าด้วยสิทธิชุมชน และหลักการว่าด้วยการมีส่วนร่วมของ

ชุมชน เพื่อรองรับการใช้สิทธิของชุมชนสงฆ์ในรูปแบบพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ในการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืนต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเล่มนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) ที่มุ่งศึกษากระบวนการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนสงฆ์ โดยจะเน้นทำการศึกษา ในกรณีของชุมชนสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการ บำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ที่เป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องกับพระธรรมวินัย และหลักว่าด้วยการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของพุทธอุทยาน โดยจะทำการศึกษาจากกรณีตัวอย่างของโครงการพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ที่เป็นต้นแบบ รวมทั้งสิ้น 2 โครงการ ได้แก่ โครงการพุทธอุทยานวัดเขาศาลาตูลฐานะจาโร และโครงการพุทธอุทยานมหาบุษยาราชดิศกุก่อน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นที่ป่าอนุรักษ์และอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายที่แตกต่างกัน ได้แก่ เขตป่าไม้ถาวรตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งเป็นป่าตามพระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2484 และเขตป่าสงวนแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 ตามลำดับ

บรรดากฎหมายของรัฐบังคับแก่ชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานที่อาศัยอยู่ในเขตป่าอนุรักษ์ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และพระธรรมวินัยที่ชุมชนสงฆ์ใช้เป็นระเบียบในการจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติ กับทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบ การจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์ ตามโครงการพุทธอุทยาน กับแนวความคิด ทฤษฎี และบทบัญญัติว่าด้วยสิทธิชุมชนตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 66 วรรค

หนึ่งหมวด 3 ส่วนที่ 12 อันเป็นบทบัญญัติว่าด้วยเรื่องสิทธิชุมชน

สมมติฐานของการวิจัย

การมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์ ตามโครงการพุทธอุทยานเป็นตัวอย่างของความสำเร็จในการประสานความร่วมมือกันบริหารจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระหว่าง รัฐ และชุมชน ซึ่งเป็นไปในลักษณะที่เกิดความสมดุลและยั่งยืน สอดคล้องกับสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทย ซึ่งถือว่าชุมชนสงฆ์เข้าลักษณะเป็นชุมชนตามนิยามความหมายของสิทธิชุมชน (Communities Right) ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และสิทธิของชุมชนสงฆ์ดังกล่าวเป็นสิทธิในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาตนเองตามหลักของพระพุทธศาสนา ดังนั้นจึงสมควรที่จะต้องมีการกฎหมายเฉพาะเพื่อรองรับสิทธิของชุมชนสงฆ์ให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 66 วรรคหนึ่ง หมวด 3 ส่วนที่ 12 อันเป็นบทบัญญัติว่าด้วยเรื่องสิทธิชุมชน และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนา ซึ่งบรรดากฎหมายว่าด้วยป่าไม้ที่ใช้บังคับต่อชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานดังกล่าว อันประกอบไปด้วย พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2484 และพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 รวมถึงระเบียบปฏิบัติในการจัดตั้งพุทธอุทยาน และนโยบายของรัฐ ยังไม่ได้รับรองและคุ้มครองสิทธิชุมชนอย่างเพียงพอ รวมถึงกฎหมายและระเบียบดังกล่าวยังไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ในการอยู่ป่าของชุมชนสงฆ์ตามพระธรรมของพระพุทธศาสนา

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยการสำรวจเอกสารและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลอันประกอบไปด้วย เอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และ 2550 พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราช

วิทยาลัย พระไตรปิฎกฉบับสยามรัฐ พระราชบัญญัติ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากบุคคล ซึ่งได้แก่ พระสงฆ์ โดยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ สัมภาษณ์ เอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Source) ได้แก่ เอกสาร งานวิจัย และหนังสืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่ เกี่ยวข้อง เปรียบเทียบกับเนื้อหา และใช้หลักและ ทฤษฎี และบทบัญญัติว่าด้วยสิทธิชุมชนตาม รัฐธรรมนูญ เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการ ตัดสินใจ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ชุมชนสงฆ์ ในลักษณะ ของวัดหรือนักสงฆ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคณะ สงฆ์ พ.ศ.2505 นั้นมีความเป็น “ชุมชน” และมีฐานะ เป็นผู้ทรงสิทธิชุมชนตามบทบัญญัติมาตรา 66 ของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในอันที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับภาครัฐในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภายใต้เจตนารมณ์เพื่อความ สมดุลและยั่งยืนได้ ซึ่งการใช้สิทธิดังกล่าวของชุมชน สงฆ์จะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนา เพื่อการพัฒนาชาติเกลادنเองโดยปฏิบัติตามหลักของ พระธรรมวินัยอย่างเคร่งครัด ซึ่งการใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์นั้นมีมา นับตั้งแต่ครั้งพุทธกาล ดังนั้นรัฐจึงมีหน้าที่ในอันที่ จะต้องสนับสนุนและส่งเสริมการใช้สิทธิดังกล่าวของ ชุมชนสงฆ์ ซึ่งเจตนารมณ์อันถือเป็นรากฐานในการใช้ สิทธิของชุมชนสงฆ์ในการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นไปโดย สอดคล้องกับแนวความคิดว่าด้วยการพัฒนาอย่าง ยั่งยืน (Sustainable Development) อันถือเป็น เจตนารมณ์ของบทบัญญัติมาตรา 66 ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 อันส่งผลให้ ชุมชนสงฆ์สามารถเป็นผู้ทรงสิทธิในการเข้ามีส่วน ร่วมร่วมกับภาครัฐในการจัดการ การบำรุงรักษา และการ ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้นเมื่อพิจารณาบทบัญญัติของกฎหมายและ ระเบียบที่ใช้บังคับกับชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานแล้ว

พบว่าบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวพบว่ายังไม่ได้ เป็นไปเพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมการใช้สิทธิของ ชุมชนสงฆ์เท่าที่ควร และเมื่อทำการศึกษาแล้วสามารถ สรุปผลการศึกษาได้ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ปัญหาจากบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วย ป่าไม้ เนื่องจากโครงการพุทธอุทยานเป็นโครงการของ รัฐที่จัดขึ้นบนเขตพื้นที่ป่าอนุรักษ์ที่แตกต่างกัน ไม่ว่า จะเป็นในเขตป่าไม้ถาวรตามมติคณะรัฐมนตรี ในกรณี ของพุทธอุทยานวัดเขาศาลาอตุลฐานะจาโร หรือใน เขตป่าสงวนแห่งชาติ ในกรณีของพุทธอุทยานมหา รุกขปาริชาติภูเก็ล ซึ่งส่งผลให้มีการใช้บังคับกฎหมาย ต่างกัน อันได้แก่ พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2484 และ พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 ตลอดจน ระเบียบกรมป่าไม้วาดด้วยการอนุญาตให้เข้าทำ ประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ซึ่งบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวได้ส่งผล กระทบต่อการใช้สิทธิของชุมชนสงฆ์ในอันที่จะเข้า ร่วมร่วมกับภาครัฐในการจัดการ การบำรุงรักษา และการ ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังต่อไปนี้

ประการแรก บทบัญญัติของกฎหมายอันเป็น กฎหมายหลักที่ใช้ในการจัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่า อนุรักษ์ทั้งสองฉบับอันได้แก่ พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2484 และพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 ที่มีรากฐานทางความคิดมาจากแนวความคิด ด้านเศรษฐศาสตร์สมัยใหม่ที่เน้นไปที่การใช้ประโยชน์ ในรูปแบบที่เป็นทรัพยากรที่เป็นทรัพย์สินอย่างหนึ่งของรัฐที่จะต้องใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า ดังจะเห็นได้ จากการนิยามความหมายของคำว่า “ป่า” ซึ่งหมายถึง เพียงแค่ที่ดินอันเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งเท่านั้น ซึ่ง ต่างจากแนวคิดเรื่องทรัพยากรของพระพุทธศาสนาที่มี มุมมองต่อทรัพยากรธรรมชาติเป็นสิ่งที่มิจิติวิญญาณ เป็นสิ่งที่มิควมค่าต่อมนุษย์และสัตว์ทั้งทางด้านจิตใจ และร่างกาย และเป็นเครื่องมือสำคัญในการใช้พัฒนา ชาติเกลادنเองอย่างดีที่สุดของเหล่าพุทธบริษัท 4 ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าในสายตาของกฎหมายทั้งสอง ฉบับนั้นไม่ได้มีเจตนารมณ์ในเชิงคุณค่าของทรัพยากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ประโยชน์ในลักษณะการ พัฒนาตนเองในด้านจิตใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

เจตนารมณ์ในการใช้สิทธิของชุมชนสงฆ์อันทำให้การพิจารณาของรัฐในการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์นั้นต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการพิจารณาอนุญาตในกรณีของการเข้าใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติในกรณีอื่นๆ ด้วย

ประการที่สอง ประเด็นเรื่องการเข้าใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 มาตรา 14 แล้ว พบว่าข้อห้ามดังกล่าวเป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าอยู่อาศัยในป่าของชุมชนสงฆ์ ตั้งแต่ก่อนมีการจัดตั้งเป็นพุทธอุทยานโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งชุมชนสงฆ์ส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติตามหลักพระธรรมวินัยอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติตนในการอยู่ป่า คงมีแต่การปลูกสร้างสิ่งปลูกสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพและการปฏิบัติศาสนกิจเท่านั้นที่สวนทางกับการอนุรักษ์ป่าตามแนวคิดของภาครัฐ ซึ่งการห้ามอยู่อาศัยในที่ดินและก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างนั้นทำให้ชุมชนสงฆ์ไม่อาจดำรงชีวิตอยู่ในป่าได้เลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อชุมชนสงฆ์ได้รับการจัดตั้งเป็นพุทธอุทยานโดยถูกต้องตามกฎหมายแล้ว โดยอาศัยบทบัญญัติอันเป็นข้อยกเว้นของพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 แม้จะมีการยอมรับลักษณะการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติตามวิถีแห่งสงฆ์ อาทิเช่น การปลูกสร้างถาวรวัตถุไม่ว่าจะเป็น โบสถ์ วิหาร กุฏิพระ ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้บทบัญญัติของพระวินัยที่ได้มีบัญญัติไว้มิให้ปลูกสร้างจนเกินความจำเป็นอยู่แล้ว

ประการที่สาม อำนาจในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติของกฎหมายทั้งสองฉบับที่ใช้บังคับกับพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ทั้งสองแห่งแล้ว เห็นได้ว่ากฎหมายได้กำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่เท่านั้นที่มีอำนาจในการ “จัดการ” ใดๆ ในพื้นที่ป่า ดังนั้น แม้ว่าชุมชนสงฆ์ในส่วนของพุทธอุทยานทั้งสองแห่งจะมีวิถีวัฒนธรรมและความเชื่อ มีระเบียบแบบแผนในการจัดการและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติในรูปแบบที่ไม่กระทบกับระบบนิเวศทางธรรมชาติ ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย แต่ก็ไมอาจที่จะดำเนินการ

ใดๆ ได้มากนัก เนื่องจากขัดกับบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว และการที่รัฐใช้อำนาจฝ่ายเดียวในการควบคุมการจัดการทรัพยากรทั้งหมดนั้น ทำให้ชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานมีฐานะเป็นเพียงผู้ช่วยเจ้าพนักงานในการอนุรักษ์ทรัพยากร อันนำไปสู่การสร้างภาระที่หนักหนาสาหัสให้แก่พระสงฆ์ รวมถึงทำให้กฎหมายและระเบียบต่างๆ เข้ามาเปลี่ยนเจตนารมณ์ในการอยู่ป่าของพระสงฆ์ที่หาใช่เข้ามาอยู่ป่าเพื่อป้องกันผู้อื่นมิให้ทำลายป่าไม่หากแต่เข้ามาอยู่ป่าเพื่อการปฏิบัติธรรมและเขาเกลียดตนเองเพื่อการพ้นทุกข์ ซึ่งการรักษาทรัพยากรเป็นเพียงผลพลอยได้ที่จะเกิดขึ้นตามมาจากการปฏิบัติของชุมชนสงฆ์เท่านั้น

ปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นตามมาจากแนวทางในการจัดการทรัพยากรในพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ในปัจจุบันซึ่งยังไม่ใช่แนวทางการจัดการทรัพยากรแบบมีส่วนร่วมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ แต่อย่างใด และไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของชุมชนสงฆ์ในการเข้าใช้ประโยชน์เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากพื้นที่ของพุทธอุทยานมีเป็นจำนวนหลายพันไร่จนถึงหมื่นกว่าไร่ ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการระหว่างชุมชนสงฆ์กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ จนไม่สามารถดูแลรักษาได้โดยทั่วถึง และเกิดภาระหนักแก่ชุมชนสงฆ์ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติธรรม ดังเช่น กรณีของพุทธอุทยานวัดเขาสาลาดูลฐานะจาโร เป็นต้น ดังนั้น อำนาจในการกำหนดพื้นที่พุทธอุทยานจึงควรที่จะให้ชุมชนสงฆ์ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดพื้นที่ให้เป็นไปตามความสามารถและศักยภาพของชุมชนสงฆ์ด้วย

2. ความสอดคล้องกันระหว่างบทบัญญัติของกฎหมายในการจัดตั้งพุทธอุทยานในปัจจุบัน กับหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งพุทธอุทยานที่มีปรากฏในพระไตรปิฎก

เมื่อพิจารณาบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ในปัจจุบันอันได้กระเบียบกรมป่าไม้วัดด้วยการอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2548 และถ้าหากได้รับอนุญาตให้จัดตั้งพุทธอุทยานแล้วจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขแบบท้ายหนังสืออนุญาตให้ใช้ประโยชน์หรืออยู่อาศัยใน

พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติอย่างเคร่งครัดอีกด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วพบว่าระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยการอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2548 นั้นเป็นระเบียบในการขออนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติในกิจกรรมทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นการนั้นจะเป็นไปเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติหรือไม่

สำหรับกรณีการจัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์นั้น ในปัจจุบันสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติแต่เพียงหน่วยงานเดียวที่มีสิทธิและเป็นเจ้าภาพในการยื่นคำร้องขออนุญาตใช้พื้นที่ป่าอนุรักษ์ตามระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยการอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2548 ข้อ 15 ที่บัญญัติว่า “การอนุญาตให้ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจเข้าทำประโยชน์เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ พื้นที่ที่จะพิจารณาอนุญาตได้ต้องอยู่ในหลักเกณฑ์ตามข้อ 8 โดยให้พิจารณาอนุญาตในจำนวนพื้นที่แต่ละคำขอตามความจำเป็นและเหมาะสมแก่กิจการนั้น และมีกำหนดระยะเวลาคราวละไม่น้อยกว่าห้าปี แต่ไม่เกินสามสิบปี”ซึ่งเป็นการขออนุญาตให้หน่วยงานราชการเข้าทำประโยชน์เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งพุทธอุทยาน โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกิจการของพระพุทธศาสนาซึ่งปัจจุบันคือสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเป็นผู้ทำการพิจารณาในเบื้องต้นถึงความเหมาะสมที่จะมีการขออนุญาตจัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ว่าควรที่จะมีการขออนุญาตจัดตั้งหรือไม่ ดังนั้นถ้าหากสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเห็นว่ายังไม่มีความเหมาะสมก็ไม่อาจดำเนินการพิจารณาขออนุญาตให้ตั้งพุทธอุทยานได้ จึงมีข้อพิจารณาว่า หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาในเบื้องต้นของกรมการศาสนาว่าสมควรพิจารณาจัดตั้งพุทธอุทยานหรือไม่ นั้น ไม่มีปรากฏในระเบียบดังกล่าวเลย ดังนั้นจึงเป็นดุลพินิจของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติที่จะพิจารณาขออนุญาตหรือไม่

สำหรับการพิจารณารูปแบบของพุทธอุทยานในปัจจุบันว่าควรจะมีข้อจำกัดหรือรูปแบบอย่างไรนั้น เมื่อมีการอนุญาตให้จัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์แล้ว หลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการจัดตั้งพุทธอุทยานได้ปรากฏอยู่ในเงื่อนไขแนบท้ายหนังสือ

อนุญาตให้ใช้ประโยชน์หรืออยู่อาศัยในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติข้อที่ 5 ซึ่งระบุว่า “ต้องใช้พื้นที่ที่ได้รับอนุญาตเพื่อกิจการที่ขออนุญาตเท่านั้น จะนำไปใช้ในกิจการอื่นมิได้” และเงื่อนไขเพิ่มเติมในข้อที่ 1 ซึ่งระบุว่า “จะต้องพยายามรักษาธรรมชาติ และการตัดไม้จะกระทำได้ตามความจำเป็นที่จะต้องก่อสร้างตามแบบต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมป่าไม้ โดยได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีรวมถึงการขยายหรือต่อเติมจากของเดิมที่มีอยู่”ซึ่งเมื่อพิจารณาจากเงื่อนไขดังกล่าวอันถือเป็นหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งพุทธอุทยานในปัจจุบันนั้นพบว่าข้อพิจารณาดังนี้

ประการแรก จากเงื่อนไขข้อ 5 ซึ่งระบุว่า “ต้องใช้พื้นที่ที่ได้รับอนุญาตเพื่อกิจการที่ขออนุญาตเท่านั้น จะนำไปใช้ในกิจการอื่นมิได้” นั้นพบว่าเมื่อเป็นการขออนุญาตเข้าทำประโยชน์เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งพุทธอุทยานแล้ว จะต้องใช้พื้นที่ที่ได้รับอนุญาตเพื่อกิจการที่ขออนุญาตเท่านั้น คือจะใช้ในวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่เพื่อการจัดตั้งเป็นพุทธอุทยานนั้นย่อมไม่อาจทำได้

ดังนั้น จึงมีข้อพิจารณาว่า คำว่า “เพื่อกิจการในการจัดตั้งพุทธอุทยาน” นั้นสามารถทำได้โดยมีขอบเขตเพียงใด คำว่าพุทธอุทยานในปัจจุบันนั้นหมายถึงอะไร มีองค์ประกอบอะไรบ้าง ซึ่งในเงื่อนไขดังกล่าวไม่ได้ระบุไว้ให้ชัดเจน จึงทำให้เป็นปัญหาในปัจจุบันว่าการที่มีการดำเนินกิจการอันเป็นวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเป็นพุทธอุทยานนั้นมีขอบเขตเพียงใด สิ่งใดสามารถทำได้ สิ่งใดไม่สามารถทำได้อันเป็นความไม่ชัดเจนของกฎหมาย

ประการที่สอง สิ่งปลูกสร้างที่สามารถปลูกสร้างได้ในพุทธอุทยานในปัจจุบันนั้น มีขอบเขตเพียงใด พิจารณาได้จากเงื่อนไขเพิ่มเติมในข้อที่ 1 ซึ่งระบุว่า “จะต้องพยายามรักษาธรรมชาติ และการตัดไม้จะกระทำได้ตามความจำเป็นที่จะต้องก่อสร้างตามแบบต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมป่าไม้ โดยได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีรวมถึงการขยายหรือต่อเติมจากของเดิมที่มีอยู่” ดังนั้น การที่จะพิจารณาว่าสิ่งปลูกสร้างที่สามารถสร้างได้ในพุทธอุทยานนั้นสมควรที่จะปลูกสร้างได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งรวมถึงการขยายหรือต่อเติมจากของเดิมที่มีอยู่ด้วยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ

ดุลพินิจของอธิบดีกรมป่าไม้และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งก็ไม่ได้มีรายละเอียดว่า การที่จะพิจารณาอนุมัติการก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างในพุทธอุทยานแต่ละแห่งนั้น ผู้มีอำนาจตามกฎหมายจะยึดถือหลักเกณฑ์อะไรเป็นเครื่องพิจารณาในการอนุมัติแต่ละครั้ง

จากข้อพิจารณาทั้งสองประการดังกล่าวนี้ จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบ รวมถึงเงื่อนไขในการจัดตั้งเป็นพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์นั้น ไม่มีความชัดเจนและไม่มีความละเอียดในการกำหนดถึงรูปแบบและองค์ประกอบของพุทธอุทยานในปัจจุบันว่าควรจะมีสาระสำคัญอะไรบ้างจึงจะถือว่าเป็นพุทธอุทยานที่ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนา และอาจนำมาสู่การพิจารณาจัดตั้งพุทธอุทยานขึ้นในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ที่ไม่ได้เป็นไปโดยวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาอย่างแท้จริง และเป็นเครื่องมือของผู้แสวงหาผลประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติในการใช้กลไกการจัดตั้งพุทธอุทยานขึ้นเพื่อบังหน้าหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

ดังนั้นเพื่อให้พุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ในปัจจุบันเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาอย่างแท้จริงและเพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์โดยใช้การขออนุญาตเพื่อจัดตั้งพุทธอุทยานเป็นการแอบแฝงหาผลประโยชน์ของผู้ที่มีความโลภเป็นต้นตั้ง พุทธอุทยานสมควรที่จะต้องมียุทธประสงค์หรือเจตนารมณ์ในเบื้องต้นในการจัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเป็นอารามอันเป็นสถานที่สงบ ร่มรื่น และเหมาะสมต่อการใช้เป็นสถานที่พัฒนาจิตใจของตนของพระภิกษุสงฆ์ตามแนวทางที่พระพุทธเจ้าได้ทรงวางไว้ ซึ่งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์อันเป็นป่าธรรมชาตินั้นได้มีมาตั้งแต่ในสมัยพุทธกาลแล้ว โดยอาศัยเทียบเคียงจากกรณีการอธิบายของพระอรรถกถาจารย์ในคำว่า “วนโรปา” ว่าหมายถึง ทำการล้อมเขตแดนในป่าธรรมชาติที่เกิดขึ้นเองแล้วทำเจดีย์ปลูกต้นไม้ที่จงกรมทำมณฑปปฏิบัติที่หลักเรือนและที่พักในเวลากลางวันและกลางคืน อันหมายถึงสามารถที่จะก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างในป่าธรรมชาติได้เท่าที่เหมาะสม ทั้งนี้จะต้องเป็นไปโดยให้ความกตัญญูต่อทรัพยากรป่าไม้ให้มากที่สุดและพระภิกษุเองจะแผ้วถางป่าไม้เพื่อปลูกสร้าง

สิ่งก่อสร้างๆ ต่างๆ ไม่ได้ เนื่องจากต้องอยู่ภายใต้พระวินัยอย่างเคร่งครัด ซึ่งหน่วยงานที่จะพิจารณาการจัดตั้งพุทธอุทยานให้เป็นไปตามหลักและเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาอย่างแท้จริงนั้น ควรที่จะต้องเป็นหน่วยงานด้านพระพุทธศาสนาโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นมหาเถรสมาคมหรือสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ที่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางพระธรรมวินัยอย่างแตกฉาน และควรที่จะกำหนดขอบเขตของการจัดตั้งพุทธอุทยานให้มีความชัดเจนโดยยึดถือตามการอธิบายของพระอรรถกถาจารย์ในคำว่า “วนโรปา” เป็นตัวอย่างของการก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง

สำหรับพื้นที่ของป่าที่จะต้องนำมาพิจารณาจัดตั้งพุทธอุทยานได้นั้น ตามระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยการอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2548 ข้อ 8 ได้กำหนดเขตพื้นที่ที่จะพิจารณาอนุญาตได้ ต้องอยู่เป็นป่าที่มีสภาพตามหลักเกณฑ์อันเป็นพื้นที่ป่าโซนที่ไม่ใช่ป่าดงดิบที่มีความอุดมสมบูรณ์อันเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าแต่ก็ยังคงความสงบสันติ เหมาะสมในการบำเพ็ญสมณธรรม ซึ่งก็สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระเจ้าพิมพิสารในการทูลเกล้าถวายพุทธอุทยานแก่พระพุทธเจ้า ซึ่งมีองค์ประกอบได้แก่

1. ควรจะเป็นสถานที่ที่ไม่ใกล้และไม่ไกลจากหมู่บ้านหรือชุมชนจนเกินไป
2. ควรจะเป็นที่มีทางสัญจรไปมาบริบูรณ์สะดวกแก่ผู้ที่ต้องการจะไปมาได้
3. กลางวันก็ไม่เป็นที่พลุกพล่านด้วยผู้คนกลางคืนก็มีความสงบ ไม่มีเสียงอื้ออึงปราศจากลมที่เกิดจากผู้คนเดินไปมาพลุกพล่าน
4. ควรจะเป็นที่ประกอบกิจของผู้บำเพ็ญพรต และเป็นที่พักผ่อนในการบำเพ็ญพรต
5. ควรที่พระบรมศาสดาจะประทับได้

ดังนั้นเพื่อให้การจัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์มีความชัดเจนและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงเจตนารมณ์ในการจัดตั้งพุทธอุทยานที่เป็นไปเพื่อสร้างบุญสร้างกุศลในอันที่จะให้เป็นที่อยู่ปฏิบัติธรรมฝึกขัดเกลาดนเองของพระภิกษุในพระพุทธศาสนาตามแนวทางของพระพุทธเจ้า และเพื่อเป็นการป้องกันมิให้

ผู้มีความโลภเป็นต้นได้อาศัยการจัดตั้งพุทธอุทยานเพื่อป้องกันแสวงหาผลประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการมีระเบียบที่กำหนดขอบเขต และหลักเกณฑ์ รวมถึงรูปแบบของการจัดตั้งพุทธอุทยานในป่านุรักษ์ให้มีความชัดเจนและเกิดผลสำเร็จในทางปฏิบัติ โดยไม่ให้เป็นการละเมิดสิทธิของเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไป โดยอาจกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา รวมถึงความต้องการของชุมชนใกล้เคียง ได้พิจารณาถึงความเหมาะสมและถูกต้องของการจัดตั้งพุทธอุทยานเพื่อให้มีความสอดคล้องกับพระพุทธศาสนา อันจะนำมาสู่ความสำเร็จและเป็นต้นแบบแห่งพุทธอุทยานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

1. มาตรการควบคุมการจัดการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยาน

เมื่อพิจารณาจากมาตรการในการควบคุมการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานแล้ว สามารถแยกได้เป็นการควบคุมโดยพระวินัยและการควบคุมโดยใช้มาตรการทางกฎหมายบ้านเมือง ซึ่งทั้งสองกรณีโดยหลักจะเป็นการควบคุมตัวบุคคลอันเป็นสมาชิกในชุมชนสงฆ์อันได้แก่พระภิกษุในชุมชนสงฆ์นั้นๆ ปัญหาที่สำคัญในการควบคุมดังกล่าวนี้ได้แก่

ประการแรก มาตรการในการควบคุมทางพระวินัยอันได้แก่การปรับอาบัติของพระภิกษุที่ล่วงละเมิดพระวินัยในแต่ละข้อ อันเป็นกระบวนการในการควบคุมพระภิกษุภายในชุมชนสงฆ์เอง ซึ่งโดยหลักที่สามารถแก้ไขได้ภายในชุมชนสงฆ์จะเป็นการแก้ไขความผิดหรืออาบัติเล็กน้อยที่เรียกว่า “ลหุกาบัติ” ส่วนกรณีที่พระภิกษุกระทำความผิดล่วงละเมิดพระวินัยอันเป็นการอาบัติหนักที่เรียกว่า “ครุกาบัติ” โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาบัติปาราชิกนั้น จะไม่สามารถแก้ไขความผิดได้และพระภิกษุผู้นั้นจะต้องสิ้นสุดความเป็นสมณเพศทันที แต่เนื่องจากเป็นมาตรการในการควบคุมภายใน จึงขึ้นอยู่กับความสำนึกของพระภิกษุแต่ละรูปว่าเมื่อมีการกระทำความผิดขึ้นแล้วหากไม่มีผู้อื่นพบเห็นจะมีการสำนึกความผิดที่ตนเองได้กระทำหรือไม่ ดังนั้นโดยลำพังแต่มาตรการทางพระวินัยจึงไม่อาจควบคุมการใช้

ประโยชน์ของชุมชนสงฆ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ประการที่สอง มาตรการทางกฎหมายบ้านเมืองที่ควบคุมพระภิกษุผู้ละเมิดพระวินัย ซึ่งได้แก่มาตรการตามพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ.2505 ประกอบด้วยกฎหมายเถรสมาคม ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2521) ว่าด้วยการลงนิคหกรรม อันเป็นกระบวนการการควบคุมพระภิกษุที่ล่วงละเมิดพระวินัยร้ายแรงที่มีโทษ 2 อย่างคือ โทษที่ให้อภัย และไม่ให้อภัย โดยเมื่อมีการกระทำความผิดของพระภิกษุเกิดขึ้น หากมีกรณีที่จะต้องเข้าสู่กระบวนการลงนิคหกรรม ย่อมเป็นหน้าที่ของพระภิกษุผู้ปกครองสงฆ์ตามลำดับการบังคับบัญชา และกระบวนการพิจารณาโทษจะเป็นไปตามกฎหมายเถรสมาคม ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2521) ว่าด้วยการลงนิคหกรรม และการลงโทษย่อมเป็นดุลพินิจของผู้มีอำนาจพิจารณานิคหกรรมตามที่ระเบียบดังกล่าวได้บัญญัติไว้ ดังนั้นหากมีผู้ฟ้องพระภิกษุในข้อหาว่าได้กระทำความผิด โดยยื่นฟ้องเป็นหนังสือด้วยตนเองต่อเจ้าอาวาส หรือเจ้าคณะสังฆมณฑล หรือเจ้าคณะของเขตในเขตที่ความผิดนั้นเกิดขึ้น ก็จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเพื่อลงนิคหกรรมตามระเบียบดังกล่าว โดยมีวิธีการและกระบวนการพิจารณาและการลงโทษภายในคณะสงฆ์

ประการที่สาม มาตรการทางกฎหมายบ้านเมืองที่ควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งจากกรณีศึกษามีบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่ พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 หรือตามพระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2485 แล้วแต่กรณีว่าพุทธอุทยานแห่งใดตั้งอยู่ในพื้นที่ป่านุรักษ์ประเภทใด และบทบัญญัติของกฎหมายแต่ละฉบับนั้นก็ได้มีบทบัญญัติห้ามบุคคลกระทำการใดๆ ในพื้นที่ป่านุรักษ์อันเป็นการทำลายสภาพของป่านั้นๆ สำหรับการดำเนินคดีหรือการพิสูจน์ความผิดเพื่อที่จะนำพระภิกษุสงฆ์ที่กระทำความผิดมาลงโทษนั้น ก็เป็นหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมของฝ่ายรัฐที่จะเข้ามาสืบพยาน โดยการดำเนินคดีนั้นจะกระทำเสมือนว่าเป็นประชาชนผู้กระทำความผิดทั่วไป แต่อาจมีความแตกต่างไปบ้างในบางขั้นตอน อาทิเช่น การที่พระสงฆ์ยังคงสมณเพศอยู่นั้น ระหว่างการ

ดำเนินคดีบางขั้นตอนที่ต้องมีการกักขัง หรือจำคุก การที่จะนำพระสงฆ์เข้าห้องขังหรือเรือนจำ ก็เป็นการไม่เหมาะสมต่อสมณเพศ และเป็นการไม่บังควรต่อพระศาสนา จึงต้องจัดให้มีการลาสิกขาพระสงฆ์รูปนั้น ก่อนที่จะทำการกักขังหรือจำคุก

ดังนั้นหากพระภิกษุรูปใดกระทำการอันเป็นการละเมิดบทบัญญัติของพระวินัยที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นเจตนาโดยทุจริตหรือไม่ เป็นของตนหรือไม่ ก็จะต้องได้รับโทษตามความหนักเบาของเจตนาที่นับตั้งแต่โทษอาบัติเล็กน้อยไปถึงขั้นโทษอาบัติหนักอย่างเช่นปาราชิก แต่บทบัญญัติของกฎหมายไม่ได้พิจารณาลำดับของเจตนาดังเช่นพระวินัย ดังนั้นหากพระภิกษุกระทำละเมิดพระวินัยที่เกี่ยวกับทรัพยากรอาทิเช่น การพรากของเขี้ยว หรือการลักทรัพย์ที่อยู่ป่า ก็จะต้องมีความผิดตามพระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2484 หรือพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 แล้วแต่กรณี ซึ่งจะได้เห็นว่ามาตรการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการควบคุมการใช้ประโยชน์ของพระภิกษุในชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานนั้นได้แก่ มาตรการทางกฎหมายบ้านเมือง ซึ่งใช้ในการควบคุมการกระทำที่แสดงออกมาเป็นสำคัญ และถ้าหากชุมชนสงฆ์แต่ละแห่งในพุทธอุทยานนั้นได้ปฏิบัติตามพระวินัยที่ควบคุมเจตนาทุกอย่างอย่างเคร่งครัดแล้วก็จะไม่มีกรณีที่จะต้องมีการกระทำผิดกฎหมายบ้านเมืองได้เลย

และเพื่อความชัดเจนในการควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติสำหรับกรณีของชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานนั้น สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องนำหลักมาตรการทั้งในทางพระวินัยและบทบัญญัติของกฎหมายบ้านเมืองมาใช้ในการควบคุมประกอบกัน และจะต้องมีการกำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยการใช้ประโยชน์ด้วยว่าขั้นตอนการควบคุมหากเป็นกรณีล่วงละเมิดต่อพระวินัยธรรมดาที่ไม่ได้ถึงขั้นเป็นความผิดตามกฎหมายบ้านเมืองจะต้องเป็นหน้าที่ของชุมชนสงฆ์ในการควบคุมกันเอง และถ้าหากเป็นกรณีเป็นความผิดตามกฎหมายบ้านเมืองก็ต้องบังคับตามบทบัญญัติของกฎหมายนั้นๆ ชุมชนสงฆ์โดยลำพังไม่อาจพิจารณาโทษได้ ต้องเป็นหน้าที่ของรัฐตามอำนาจหน้าที่และกระบวนการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายนั้นๆ

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนสงฆ์กรณีศึกษาโครงการพุทธอุทยาน กับแนวความคิดว่าด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน

เมื่อพิจารณาแนวความคิดว่าด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับของการเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐที่นักวิชาการได้จำแนกออกเป็น 7 ระดับ (จุฑารัตน์ ชมพันธ์, 2555: 126) เปรียบเทียบกับการมีส่วนร่วมของชุมชนสงฆ์กรณีศึกษาโครงการพุทธอุทยานทั้งสองแห่ง ได้แก่พุทธอุทยานวัดเขาศาลาอตุลฐานะจาโร และพุทธอุทยานมหารุกขปาริชาติ ภูก้อนแล้ว จะเห็นว่าระดับการเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานดังกล่าวนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการมีส่วนร่วมในระดับที่ 5 อันเป็นระดับของการร่วมดำเนินการ (Partnership) ซึ่งเป็นระดับที่ผู้มีอำนาจตัดสินใจผู้ดำเนินนโยบายหรือโครงการ อันได้แก่กรมป่าไม้ที่เป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจในการอนุญาตให้จัดตั้งโครงการพุทธอุทยานและผู้เป็นเจ้าของโครงการซึ่งได้แก่กรมการศาสนาหรือสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติและชุมชนสงฆ์ในพุทธอุทยานร่วมกันจัดทำหรือดำเนินการตามนโยบายหรือโครงการพุทธอุทยานเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และการส่งเสริมพระพุทธศาสนาตนเอง

จากแนวความคิดว่าด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนประกอบกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่บัญญัติให้ชุมชนมีสิทธิที่จะมีส่วนร่วมกับการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุลและยั่งยืนแล้ว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ประการแรก สิทธิการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ สามารถที่จะใช้สิทธิในการมีส่วนร่วมตามระดับของการมีส่วนร่วมทั้ง 7 ระดับดังกล่าวได้ตั้งแต่ระดับต่ำสุด ไปจนถึงระดับสูงสุด อันได้แก่ ระดับการควบคุมโดยประชาชน (Citizen Control) ซึ่งเมื่อรัฐธรรมนูญได้บัญญัติถึงสิทธิการมีส่วนร่วมดังกล่าวแล้ว ประชาชนหรือชุมชนสามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้ในทุกระดับดังที่กล่าวมา อันเป็นสิทธิตามรัฐธรรมนูญที่

หน่วยงานของรัฐจะต้องให้การรับรองและคุ้มครอง รวมถึงให้การสนับสนุนด้วย

ประการที่สอง เมื่อสิทธิการมีส่วนร่วมมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับต่ำสุดไปจนถึงระดับสูงสุด ดังนั้น หากชุมชนใดมีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในระดับที่สูงขึ้น รัฐจะต้องให้การสนับสนุนให้เป็นไปตามสิทธิดังกล่าว

ประการที่สาม หากชุมชนใดมีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในระดับสูงสุด อันได้แก่ ระดับการควบคุมโดยประชาชน (Citizen Control) ซึ่งเป็นระดับการมีส่วนร่วมขั้นสูงสุดโดยประชาชนสามารถริเริ่มนโยบายวางแผนและดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้เองตั้งแต่ต้นเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐต้องอยู่ในฐานะเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานเท่านั้น

ประการที่สี่ จากระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูงสุด ซึ่งได้แก่ระดับการควบคุมโดยประชาชน (Citizen Control) นั้น เมื่อพิจารณาประกอบกับสิทธิในการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างสมดุลและยั่งยืนแล้วตามบทบัญญัติมาตรา 66 ของรัฐธรรมนูญแล้ว เห็นได้ว่า หากจะให้สิทธิการมีส่วนร่วมดังกล่าวสามารถเกิดผลในทางปฏิบัติ หลักการหรือแนวความคิดที่จะต้องนำมาพิจารณาประกอบได้แก่ แนวความคิดว่าด้วยการจัดการทรัพยากรโดยชุมชน ซึ่งเปรียบเทียบกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูงสุด อันเป็นการควบคุมโดยประชาชนนั่นเอง

เมื่อพิจารณาในมุมของชุมชนสงฆ์กรณีของพุทธอุทยานในพื้นที่ป่านุรักษ์แล้ว หากปรากฏว่าชุมชนสงฆ์จะกล่าวอ้างถึงสิทธิการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ มาตรา 66 ในอันที่จะจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุลและยั่งยืน ในลักษณะของการจัดการโดยชุมชนเอง อันเป็นการมีส่วนร่วมขั้นสูงสุดแล้ว ชุมชนสงฆ์ย่อมสามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้ เนื่องจากเป็นสิทธิตามรัฐธรรมนูญ และชุมชนสงฆ์อยู่ในฐานะของผู้ทรงสิทธิชุมชนตามรัฐธรรมนูญดังที่ได้วิเคราะห์มาแล้ว ทำให้เกิดสิทธิในอันจะมีส่วนร่วมในระดับสูงสุดได้ ซึ่งก็ต้องพิจารณาต่อไปว่า ภาครัฐจะนำแนวความคิดว่าด้วยการจัดการทรัพยากรโดยชุมชนมาใช้ในประเทศไทย

หรือไม่นั้น ย่อมเป็นปัญหาในทางปฏิบัติอันเป็นนโยบายต่อไป ซึ่งถ้าหากต่อไปชุมชนสงฆ์ที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ป่านุรักษ์สามารถริเริ่มโครงการพุทธอุทยาน และสามารถมีสิทธิยื่นคำร้องขออนุญาตดำเนินการโครงการพุทธอุทยานได้ด้วยตนเองแล้ว ระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนจะเป็นการมีส่วนร่วมในระดับสูงสุด อันได้แก่ระดับการควบคุมโดยประชาชน (Citizen Control)

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การใช้สิทธิชุมชนสงฆ์เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และในขณะเดียวกันชุมชนสงฆ์ก็สามารถที่จะใช้สิทธิดังกล่าวต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาตนเองตามแนวทางที่พระพุทธเจ้าได้ทรงวางไว้ และเพื่อป้องกันปัญหาการใช้สิทธิของชุมชนสงฆ์ที่ไม่ได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนา ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะมาตรการในการแก้ไขหรือปรับปรุงบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. การแก้ไขเพิ่มเติม บทบัญญัติของพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507

เหตุผลที่จะต้องทำการพิจารณาถึงการแก้ไขเพิ่มเติม บทบัญญัติของพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 นั้นก็เนื่องจาก พระราชบัญญัติดังกล่าวมีบทบัญญัติที่ควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรป่าไม้และมีบทบัญญัติให้สิทธิแก่บุคคลในการขออนุญาตเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติได้ ดังนั้นเมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มีผลบังคับโดยมีการบัญญัติรับรองซึ่งสิทธิของชุมชน ชุมชนท้องถิ่น และชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิม ในการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 ก็ยังไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ดังกล่าวของรัฐธรรมนูญแต่อย่างใด ซึ่งการที่มีบทบัญญัติกฎหมายในระดับของพระราชบัญญัติที่ชัดเจนขึ้นมารับรองการใช้สิทธิชุมชน ก็เหมือนหนึ่งว่า

เป็นหลักประกันการใช้สิทธิของชุมชนที่มีนัยสำคัญ
แน่นมากขึ้น ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้มีข้อเสนอในการแก้ไข
เพิ่มเติมบทบัญญัติของพระราชบัญญัติป่าสงวน
แห่งชาติ พ.ศ.2507 ดังต่อไปนี้

การแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติของ
พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 มาตรา
16 ซึ่งจากเดิมมีบัญญัติว่า “อธิบดีโดยอนุมัติรัฐมนตรีมี
อำนาจอนุญาตให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าทำประโยชน์
หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติได้ ในกรณี
ดังต่อไปนี้

(1) การเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขต
ป่าสงวนแห่งชาติคราวละไม่น้อยกว่าห้าปีแต่ไม่เกิน
สามสิบปี ในกรณีที่ผู้ได้รับอนุญาตเป็นส่วนราชการ
หรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการ
งบประมาณจะอนุญาตโดยให้ยกเว้นค่าธรรมเนียม
ทั้งหมดหรือบางส่วนตามที่เห็นสมควรก็ได้...”

เพื่อให้พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.
2507 มีบทบัญญัติที่รับรองการใช้สิทธิของชุมชนตาม
รัฐธรรมนูญ ควรจะเพิ่มเติมข้อความที่ระบุถึงการมี
ตัวตนของชุมชนรวมถึงการสนับสนุนการใช้สิทธิของ
ชุมชน โดยอาจมีข้อความดังต่อไปนี้แทน

“อธิบดีโดยอนุมัติรัฐมนตรีมีอำนาจอนุญาตให้
บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือชุมชนหนึ่งชุมชนใดอันมี
ลักษณะเป็นชุมชน ชุมชนท้องถิ่น หรือชุมชนท้องถิ่น
ดั้งเดิม เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวน
แห่งชาติได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) การเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขต
ป่าสงวนแห่งชาติคราวละไม่น้อยกว่าห้าปี แต่ไม่เกิน
สามสิบปี ในกรณีที่ผู้ได้รับอนุญาตเป็นส่วนราชการหรือ
รัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ จะ
อนุญาตโดยให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งหมดหรือ
บางส่วนตามที่เห็นสมควรก็ได้...”

ถ้าหากมีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัตินี้ดังกล่าว
ก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้การใช้สิทธิในนามของชุมชน
นั้นอยู่ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งมีผลทำให้
ชุมชนที่มีศักยภาพและมีภูมิปัญญาที่จะสามารถเข้ามามี
ส่วนร่วมกับภาครัฐในการจัดการ การบำรุงรักษาและ
การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม เป็นไปอย่างสมดุลและยั่งยืนตาม
เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

1. การปรับปรุงแก้ไขระเบียบกรมป่าไม้ว่า
ด้วยการอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยใน
เขตป่าสงวนแห่งชาติ

ดังที่ได้ทำการศึกษามาแล้วว่าจะระเบียบกรมป่า
ไม้ว่าด้วยการอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัย
ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2548 เป็นระเบียบเดียวที่
ให้สิทธิแก่หน่วยงานของรัฐในการขออนุญาตเพื่อจัดตั้ง
พุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ในปัจจุบัน ซึ่งระเบียบ
ดังกล่าวใช้บังคับกับการขออนุญาตให้เข้าทำประโยชน์
หรืออยู่อาศัยในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ทั้งในกิจการที่ไม่ได้
เป็นไปเพื่อการอนุรักษ์และกิจการที่เป็นไปเพื่อการ
อนุรักษ์ กล่าวโดยเฉพาะการจัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่
ป่าอนุรักษ์นั้นระเบียบดังกล่าวได้ให้อำนาจแก่
หน่วยงานของรัฐเท่านั้นในอันที่จะขออนุญาตเข้าทำ
ประโยชน์หรืออยู่อาศัยในการจัดตั้งโครงการพุทธ
อุทยาน ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติ ข้อ 15 ที่บัญญัติว่า
“การอนุญาตให้ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจเข้าทำ
ประโยชน์เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ พื้นที่ที่จะพิจารณา
อนุญาตได้ต้องอยู่ในหลักเกณฑ์ตามข้อ 8 โดยให้
พิจารณาอนุญาตในจำนวนพื้นที่แต่ละคำขอตามความ
จำเป็นและเหมาะสมแก่กิจการนั้น และมีกำหนด
ระยะเวลาคราวละไม่น้อยกว่าห้าปี แต่ไม่เกินสามสิบปี”
ซึ่งได้ให้อำนาจดุลพินิจแก่หน่วยงานของรัฐฝ่ายเดียว
ในอันที่จะพิจารณาว่าจะอนุญาตให้จัดตั้งพุทธอุทยาน
หรือไม่ รวมถึงอำนาจในการกำหนดจำนวนพื้นที่ของ
พุทธอุทยาน อันทำให้ระเบียบดังกล่าวขาดการมีส่วนร่วม
ของชุมชนในการตัดสินใจดังจะเห็นได้จาก
กรณีศึกษาโครงการพุทธอุทยานทั้งสองกรณี และที่
สำคัญระเบียบดังกล่าวไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน รวมถึง
กลไกในการควบคุมการจัดตั้งพุทธอุทยานว่าเป็นไป
ตามเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาและพระธรรมวินัย
หรือไม่ อันจะทำให้ไม่สามารถควบคุมการใช้ประโยชน์
จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์ได้อย่างมี
ประสิทธิภาพเพียงพอ

ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการใช้
สิทธิของชุมชนสงฆ์ในอันที่จะเข้าร่วมกับภาครัฐในการ
จัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จาก

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปอย่างสมดุลและยั่งยืนตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมถึงให้การจัดตั้งพุทธอุทยานเป็นไปโดยสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาและหลักพระธรรมวินัย และเพื่อการควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เขียนจึงเห็นสมควรให้มีการจัดทำระเบียบกรมป่าไม้ฉบับใหม่ว่าด้วยการจัดตั้งพุทธอุทยานโดยเฉพาะอันเป็นการแก้ไขปัญหาของพุทธอุทยานในระยะยาว โดยอาจมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ประการแรก ควรมีการพิจารณาเพื่อยกร่างระเบียบกรมป่าไม้ขึ้นมาใช้บังคับกับกรณีการจัดตั้งโครงการพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์โดยเฉพาะ

ประการที่สอง เพื่อเป็นการรับรองความมีตัวตนของชุมชน ควรจะต้องมีการบัญญัติให้สิทธิแก่ชุมชนสงฆ์ที่ผ่านการจัดตั้งโดยถูกต้องตามกฎหมาย อันมีฐานะเป็นวัดหรือสำนักสงฆ์ตามพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ.2505 สามารถที่จะขออนุญาตจัดตั้งพุทธอุทยานในนามของชุมชนสงฆ์นั้นได้เอง ซึ่งแต่เดิมสิทธิในการขออนุญาตจัดทำโครงการพุทธอุทยานมีได้แต่เฉพาะหน่วยงานของรัฐ คือกรมการศาสนาหรือสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เท่านั้น

ประการที่สาม ควรมีการนำแนวคิดที่ว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติของพระพุทธศาสนา ที่มองทรัพยากรธรรมชาติในเชิงคุณค่า และเป็นสถานที่สำคัญในการพัฒนาตนเองของพระภิกษุและประชาชน ดังเช่น หลักการว่าด้วย “วนโรปา” และหลักเกณฑ์ในการถวายอุทยานของพระเจ้าพิมพิสาร มาเป็นข้อพิจารณาในการพิจารณาอนุญาตจัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ รวมถึงการจัดทำเงื่อนไขในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติในรูปแบบของโครงการพุทธอุทยาน ให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับพระวินัย ซึ่งถ้าหากพุทธอุทยานเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาและหลักพระธรรมวินัยอย่างเคร่งครัดแล้ว การจัดตั้งพุทธอุทยานจะไม่มีทางทำลายทรัพยากรธรรมชาติได้เลย

ประการที่สี่ การควบคุมการเข้าใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์ในรูปแบบของ

โครงการพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์นั้น การจะพิจารณาอนุญาตจัดตั้งพุทธอุทยานได้นั้นจะต้องเป็นกรณีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้พื้นที่ป่าสำหรับเป็นเครื่องมือเพื่อการพัฒนาชาติของตนเองของสมาชิกในชุมชนสงฆ์ซึ่งรวมถึงพระอาคันตุกะ โดยจะต้องมีหลักปฏิบัติในการอยู่ป่าตามพระธรรมวินัย และกระบวนการในการควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของสมาชิกในชุมชนสงฆ์จะต้องเป็นไปตามลำดับ อันได้แก่ การควบคุมภายในชุมชนสงฆ์เอง และการควบคุมจากองค์กรภายนอกอันได้แก่ คณะสงฆ์ และหากเป็นกรณีที่สมาชิกของชุมชนสงฆ์ฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมาย ก็จะต้องมีมาตรการในการควบคุมตามบทบัญญัติของกฎหมายบ้านเมืองอีกต่างหาก ดังนั้นในการพิจารณาอนุญาตและการควบคุมควรที่จะอยู่ในรูปของคณะกรรมการที่ประกอบด้วยฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับชุมชนสงฆ์อย่างน้อย 3 ฝ่ายด้วยกัน อันได้แก่ กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และมหาเถรสมาคม เป็นผู้พิจารณาอนุญาต และเป็นผู้ควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนสงฆ์ในรูปแบบของพุทธอุทยาน แทนที่จะเป็นอำนาจของกรมป่าไม้แต่เพียงฝ่ายเดียว และนอกจากนั้นก่อนการพิจารณาอนุญาตเพื่อจัดตั้งพุทธอุทยาน ควรที่จะมีกระบวนการในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนใกล้เคียง อันเป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชนใกล้เคียงได้เข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการดังกล่าวด้วย และยังเป็นเครื่องชี้วัดความต้องการของชุมชนใกล้เคียง เพื่อป้องกันการแอบแฝงเข้ามาใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของผู้ที่มีจิตอกุศล

ประการที่ห้า การกำหนดจำนวนพื้นที่ของพุทธอุทยาน ควรกำหนดตามความสามารถและศักยภาพของชุมชนสงฆ์ในอันที่จะดูแลรักษาได้ โดยอาจกำหนดให้มีพื้นที่ไม่เกิน 3,000 ไร่ โดยเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาพุทธอุทยานมหารุกขปาริชาติภูก้อน ที่สามารถบริหารจัดการพื้นที่ได้อย่างลงตัวและไม่เป็นภาระแก่ชุมชนสงฆ์จนเกินไป ทั้งนี้เนื่องจากชุมชนสงฆ์จะต้องอยู่ภายใต้เจตนารมณ์ของการอยู่ป่าตามหลักพระพุทธศาสนาที่จะต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาตนเอง

และผลจากการที่มีพุทธอุทยานขึ้นในป่าอนุรักษ์จะเกิด
การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติตามมา

ประการที่หก ในระเบียบควรมีการกำหนดให้
อำนาจแก่ชุมชนสงฆ์ในการออกข้อกำหนดการใช้
ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ของพุทธ
อุทยานได้เอง อันทำให้สามารถควบคุมการใช้
ประโยชน์จากบุคคลภายนอกได้ และไม่เป็นการ
สูญเสียไปซึ่งเจตนารมณ์ของพุทธอุทยานในการเป็น
พื้นที่สงบสำหรับพัฒนาตนเองของชุมชนสงฆ์และ
ประชาชนผู้เข้ามาปฏิบัติธรรม

หากระเบียบในการจัดตั้งพุทธอุทยานในพื้นที่
ป่าอนุรักษ์สามารถที่จะจัดทำขึ้นโดยประกอบด้วย
หลักการดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น พุทธอุทยานจะเป็น
สถานที่ที่ตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของพระพุทธ-
ศาสนาได้อย่างแท้จริงและในขณะเดียวกันรัฐก็สามารถ
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติไว้ได้อย่างสมดุลและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมชลประทาน. (2555). **แนวทางและขั้นตอนการ
ขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ในพื้นที่ป่าไม้ที่
ดำเนินการในลักษณะโครงการชลประทาน
ขนาดเล็ก**. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- กรมป่าไม้. (2542). **แนวทางการป้องกันและแก้ไข
ปัญหาพระสงฆ์ในพื้นที่ป่าไม้ ตามมติ
คณะรัฐมนตรี 18 เมษายน 2538**. กรุงเทพฯ:
กรมฯ.
- กิตติศักดิ์ ปรกติ. (2550). **สิทธิของบุคคลซึ่งรวมกัน
เป็น ชุมชน**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- คทาวัชร วีระวงศ์. (2554). **การดำเนินคดีอาญากับ
พระสงฆ์ตามพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ.
2505 และฉบับแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535**.
วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- พยงค์ ฉัตรวิรุฬห์. (2550). **กฎหมายว่าด้วยการป่า
ไม้**. กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.
- พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). (2544).
พระพุทธศาสนากับป่าไม้: ปฐมรัตนบูรพา

จาริยานุสรณ์ วัดป่าภูก้อน. กรุงเทพฯ:
ส่องสยาม.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2539). **การพัฒนาที่
ยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิพุทธธรรม.

พระครูศรีเมธังกร. "สังฆะ" ในทัศนะท่านพุทธทาส.
เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2557 จาก

[http://www.geocities.com/siamintellect/intelle
cts/buddhadasa/biography.htm](http://www.geocities.com/siamintellect/intelle
cts/buddhadasa/biography.htm)

พระมหาเฉลิมเกียรติ จิรวุฒโน. **การอนุรักษ์
ทรัพยากรป่าไม้ตามแนววิถีพุทธ: พุทธ
อุทยานวัดเขาสาลาดสุทธาณะจาวัว อำเภอบัว
เขต จังหวัดสุรินทร์**. เมื่อวันที่ 16
พฤศจิกายน 2557 จาก [http://ratrach.
igetweb.com/articles/37679798.html](http://ratrach.
igetweb.com/articles/37679798.html)

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). **พระไตรปิฎก
ภาษาไทย เล่ม 4 มหาวรรค ภาค 1 ทรงรับ
เวฬุวันเป็นสังฆิกาวาส**. กรุงเทพฯ: มหาจุฬา
ลกรณราชวิทยาลัย.

อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2544). **มิติชุมชน: วิถีคิดว่า
ด้วยสิทธิอำนาจและการจัดการทรัพยากร**.
กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

อุดมศักดิ์ ชูโตชนะ. **ความรู้เรื่องการลงนาคกรรม
(3)**. เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2558 จาก [http://sta.
onab.go.th/index.php?option=com_content&
view=article&id=417&Itemid=425](http://sta.
onab.go.th/index.php?option=com_content&
view=article&id=417&Itemid=425)

Ostrom, Elinor, and Hess, Charlotte. Private and
Common Property Rights. (2008) In
Encyclopedia of Law & Economics.
Northampton, M.A.: Edward Elgar.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นายอัมรินทร์ วสนาท
สถานที่อยู่ คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น 123
หมู่ 12 ถนนมิตรภาพ
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น 40002

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2552 นิติศาสตรบัณฑิต
(เกียรตินิยมอันดับ 1)
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ.2554 เนติบัณฑิตไทย
สำนักอบรมศึกษากฎหมาย
แห่งเนติบัณฑิตยสภา

พ.ศ.2558 นิติศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์

**คุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา (SMSS)
ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2**
**Application Quality of School Management Support System (SMSS)
of Schools under Pathumthani Primary Educational Service Area Office 2**

พัชรารวรรณ สุขมนอนต์¹ และ ดร.ปัทมา เจริญพร²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา (SMSS) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรผู้ที่ใช้ระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา (SMSS) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 2 จำนวน 297 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา (SMSS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.019, 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ สำหรับผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้งานที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา (SMSS) พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบและความถี่ต่อเดือนในการใช้งานระบบ มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา (SMSS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

จากผลการศึกษา สำหรับผู้พัฒนาระบบสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดความสามารถของระบบเพื่อตอบสนองงานตามความต้องการของสถานศึกษา ส่วนด้านสถานศึกษา ควรพัฒนาการสนับสนุนให้มีการใช้ระบบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรทราบถึงความสำคัญ จนสามารถรับรู้ และเข้าใจถึงประโยชน์และความสะดวกจากการใช้งานระบบ เพื่อให้สามารถใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถตอบสนองงานตามจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาได้ดียิ่งต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพการใช้งาน พฤติกรรมการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา

Abstract

The independent studies were examine the personal factors and the application behavior effecting the assessment of the application quality of the School Management Support System (SMSS). The samples used in the study comprised 297 teachers and personnel of schools under the Pathumthani Primary Educational Service Area Office 2 who engaged in the School Management Support System (SMSS). The data were analyzed by using Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test and One-way ANOVA.

The results of the study revealed that the personal factors on gender, age, level of education and positions had statistically significant effects at 0.019, 0.000, 0.000 and 0.000 on the

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

assessment of the application quality of the School Management Support System (SMSS). Regarding the testing results of the application behavior that had effects on the assessment of the application quality of the School Management Support System (SMSS), it was found that the application experience with the system and the application frequency of the system per month had statistically significant effects at 0.000 on the assessment of the application quality of the School Management Support System (SMSS).

The findings indicated that the system developers could be used the study results to improve the efficiency of the system in order to achieve the mission of the schools, and the schools should support the personnel for more application of the system in order that they would realize the importance, would know and understand advantages and convenience of applying the system which would lead to the efficient system application and could better respond to the goals of the schools.

Keywords: application quality, application behavior, School Management Support System

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน ในการทำงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างมากมาย เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่สามารถส่งผลให้องค์กรสามารถประสบผลสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงองค์กรประเภทสถานศึกษา ที่มีเป็นจำนวนมาก ต่างก็มีการแข่งขันกันทั้งในเรื่องการบริหารการศึกษา และบริหารงานอื่น ๆ

ตลอดระยะเวลาการใช้ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS) ที่ผ่านมา พบว่าผู้ใช้งานยังพบปัญหาในการใช้งานที่ยังตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ไม่ครบถ้วนหลายประการ เช่น

วิธีในการใช้งานยากเกินไป ข้อมูลบางอย่างไม่ถูกต้อง การแสดงผลภาษาผิดเพี้ยน การประมวลผลช้าหรือผิดพลาด รวมไปถึงปัญหาในการดาวน์โหลด หรืออัปโหลดไฟล์ เป็นต้น อีกทั้ง ผู้ใช้งานในองค์กรมีหลากหลายประเภท หลายระดับ และการใช้งานระบบสารสนเทศที่ด้อยคุณภาพ อาจส่งผลต่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรได้

การที่เราจะทราบว่ามีสิ่งใดมีคุณภาพ มีขีดความสามารถในการใช้งาน ดีในระดับใดนั้น คงต้องมีการวัด และการประเมินในสิ่งนั้นๆ อย่างมีกระบวนการ ที่ถูกต้องเป็นสากล และมาตรฐานการวัดคุณภาพซอฟต์แวร์ที่เป็นที่ยอมรับอย่างสากล คือ ISO/IEC 9126 ซึ่งได้กำหนดคุณสมบัติเชิงคุณภาพต่างๆ ไว้ 6 คุณลักษณะด้วยกัน แต่คุณลักษณะเชิงคุณภาพที่สำคัญ และได้รับความต้องการให้มียู่ในทุกระบบ ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้งาน (Usability) คือ การวัดขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจว่าซอฟต์แวร์เหมาะสม และสามารถใช้งานได้ อย่างไร และเงื่อนไขการใช้งานเป็นอย่างไร

จากปัญหาดังกล่าว และจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่มีผู้ใดนำมาตราฐาน ISO/IEC 9126 ในด้านความสามารถในการใช้งาน มาวัดคุณภาพของระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS) ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำการศึกษาถึงคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS) ภายในสถานศึกษา โดยใช้กรณีศึกษาจากโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 เพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพของระบบ ปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน และเสนอต่อผู้พัฒนาระบบ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบ หรือจัดการอบรมแก่ผู้ใช้งานได้ถูกจุด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของสถานศึกษา หรือผู้ใช้งานระบบ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลทั่วไปที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)

2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ผู้ศึกษาใช้การเก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 1,268 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูและบุคลากรผู้ใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำนวน 297 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

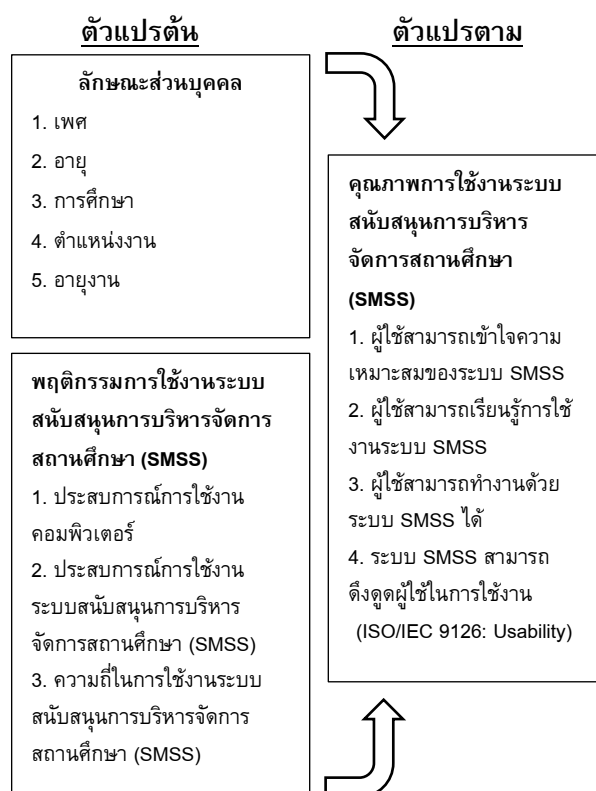
ตัวแปรต้น คือ

- ลักษณะส่วนบุคคล

- พฤติกรรมการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง โดยการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู และบุคลากร จำแนกตามโรงเรียน โดยคำนวณตามสัดส่วนให้ได้ครบตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบ SMSS เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการใช้อุปกรณ์ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ SMSS ความถี่ในการใช้งานระบบ SMSS ต่อเดือน และความถี่ในการใช้งานระบบ SMSS ต่อวัน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการใช้งานระบบ SMSS โดยประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ผู้ใช้งานสามารถในการเข้าใจความเหมาะสมของซอฟต์แวร์ ผู้ใช้งานสามารถในการเรียนรู้การใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถทำงาน และควบคุมได้ ซอฟต์แวร์สามารถดึงดูดผู้ใช้งาน และซอฟต์แวร์สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานข้อบังคับได้ ซึ่งผู้ศึกษาสร้างจากมาตรฐาน ISO/IEC 9126 ด้านการใช้งาน (Usability)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณภาพของการใช้งานระบบ SMSS

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 แหล่ง ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจาก ครูและบุคลากรที่ใช้งานระบบ SMSS ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูล เอกสารประกอบการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำนวน 67 โรงเรียน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,268 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie; & Morgan (1970) ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 297 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) และแบบสะดวก (Convenience Sampling) และได้ทำการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามโรงเรียน โดยคำนวณตามสัดส่วนให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ในแบบสอบถามและความถูกต้องของคำตอบในแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว มาทำการลงรหัสของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ให้เป็นตัวเลขที่สามารถนำไปลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเตรียมประมวลผล

3. การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ได้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์สมมติฐาน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่า Independent Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 109)

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป ใช้ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.3 หลังจากพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับอายุ 36-45 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งครูสายชั้นประถมศึกษา และมีอายุงานมากกว่า 5 ปี

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ มากกว่า 7 ปี มีประสบการณ์การใช้งานระบบ SMSS มาเป็นเวลา 1-2 ปี มีความถี่ในการใช้งานระบบ SMSS ประมาณ 20 - 30 ครั้งต่อเดือน และมีความถี่ในการใช้งานระบบ SMSS น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบ สนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)

พิจารณาจากระดับความเห็นตามรายด้าน สรุป
ผลได้ดังนี้

ด้านผู้ใช้งานสามารถเข้าใจความเหมาะสมของ
ระบบ SMSS (Understandability) โดยรวมมีระดับ
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ SMSS
(Learnability) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ
มาก

ด้านผู้ใช้งานสามารถทำงานด้วยระบบ SMSS
(Operability) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ
มาก

ด้านความน่าใช้งานของระบบ SMSS
(Attractiveness) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งาน
ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS)
แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์สรุปผลได้ดังนี้

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับข้อมูล
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการ
ประเมินคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS

ข้อมูล ทั่วไป	คุณภาพการใช้งานระบบ SMSS				
	เข้าใจ	เรียนรู้	ทำงาน	น่าใช้งาน	ภาพรวม
เพศ	-	0.038	-	0.014	0.019
อายุ	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
การศึกษา	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ตำแหน่ง งาน	0.000	0.001	0.000	0.001	0.000
อายุงาน	0.008	-	0.011	0.002	-

จากตาราง 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถามด้าน เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน
มีผลต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS
ในภาพรวม

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้งาน มีผล
ต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการ
บริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS) แตกต่างกัน

ตาราง 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการใช้งานระบบ SMSS ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ
SMSS

พฤติกรรม การใช้งาน	คุณภาพการใช้งานระบบ SMSS				
	เข้าใจ	เรียนรู้	ทำงาน	น่าใช้ งาน	ภาพ รวม
ประสบการณ์ การใช้งาน คอมพิวเตอร์	-	-	0.001	-	-
ประสบการณ์ การใช้งาน ระบบ SMSS	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความถี่ในการ ใช้งานระบบ SMSS ต่อ เดือน	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความถี่ในการ ใช้งานระบบ SMSS ต่อวัน	-	-	-	-	-

จากตาราง 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบ
SMSS ของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ประสบการณ์
และความถี่ต่อเดือนในการใช้งานระบบ SMSS มีผล
ต่อการประเมินคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ใน
ภาพรวม

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ
การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน มีผลต่อคุณภาพการ
ใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา
(SMSS) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.019, 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ จากผล
การวิเคราะห์แยกพิจารณาวิจัยได้ดังนี้

เพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่งงาน มีผลต่อ
คุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ในภาพรวม และเมื่อ
พิจารณารายข้อพบว่า

อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ในด้านผู้ใช้งานสามารถเข้าใจความเหมาะสมของระบบ SMSS (Understandability)

เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ในด้านผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ SMSS (Learnability)

อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ในด้านผู้ใช้งานสามารถทำงานด้วยระบบ SMSS (Operability)

เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ในด้านความน่าใช้งานของระบบ SMSS (Attractiveness)

2. พฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษา (SMSS) แตกต่างกันไป จากผลการวิเคราะห์แยกพิจารณาวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ในด้านผู้ใช้งานสามารถทำงานด้วยระบบ SMSS (Operability)

ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานระบบ SMSS มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ในทุกด้าน

ปัจจัยด้านความถี่ในการใช้งานระบบ SMSS ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ในทุกด้าน

ปัจจัยด้านความถี่ในการใช้งานระบบ SMSS ต่อวัน ไม่มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS โดยรวม เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS สูงกว่าเพศชาย การประเมินคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS โดยบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า การประเมินโดยบุคคลอาจมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ประเมินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบางตัวแตกต่างกัน จึงทำให้ผลการประเมิน

ในแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา พูลทอง (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของพฤติกรรมการทำงานชีวิตต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มวัยทำงานในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มวัยทำงานแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มวัยทำงานที่มีระดับการศึกษามีสถานะในการทำงานที่แตกต่างกับกลุ่มวัยทำงานระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า จึงทำให้แตกต่างกัน

ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบ SMSS ด้าน ประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ ประสบการณ์การใช้งานระบบ SMSS และด้านความถี่ในการใช้งานระบบ SMSS ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการใช้งานระบบ SMSS โดยรวม เนื่องจาก ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบ SMSS มาก่อน และมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ จะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบ และจะสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ มากกว่าผู้ที่ไม่ค่อยได้ใช้งานระบบ SMSS สอดคล้องกับงานวิจัยของ Subherwal, Jeyarij; & Chowa (2004 อ้างถึงใน ประพันธ์พงษ์ ทองประชุม. 2555: 11) ศึกษาเรื่องความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านประสบการณ์ของผู้ใช้สารสนเทศเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ด้านผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ SMSS (Learnability) ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ ผู้ใช้สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว อาจจะเนื่องจากระบบ SMSS มีระบบที่ไม่ซับซ้อน มีความสะดวกสบาย และเข้าใจง่าย และมีการอบรมการใช้งานการใช้ระบบแก่ผู้ใช้งาน มีคู่มือในการใช้งานให้ศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตา เขยสวรรค์ (2554) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้โปรแกรมอินโฟโปร ในงานสารสนเทศทางการบัญชี ณ มหาวิทยาลัยพายัพ ผลการศึกษาพบว่า ในด้านการใช้งาน เรื่องของคู่มือการใช้งานของโปรแกรมที่ต้องมีความครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย บริษัทควรมีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งานโปรแกรม และจัดอบรมแบบเต็มระบบ บริษัทควรปรับปรุงในเรื่องของการ

ช่วยเหลือในเมนูโปรแกรม ที่ผู้ใช้สามารถดูวิธีการแก้ไขได้ด้วยตนเอง

ด้านผู้ใช้งานสามารถทำงานด้วยระบบ SMSS (Operability) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ และนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก ผู้ใช้งานระบบ ที่ได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ และสามารถใช่ประโยชน์จากข้อมูลนั้นๆ ได้ จะเกิดความชอบในการใช้งาน และเห็นว่าระบบมีคุณภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกศักดิ์ โชติมัย (2551) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท วัชรพล จำกัด ที่กล่าวว่า คุณสมบัตินี้โดยรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ คือด้านคุณสมบัติตรงตามจุดประสงค์ของผู้ใช้งานเป็นหลัก จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเองไว้สูง ซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์

ด้านความน่าใช้งานของระบบ SMSS (Attractiveness) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ มีระบบติดตามการทำงานของผู้ใช้ และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ที่ผลการศึกษาคือเป็นเช่นนั้น อาจเพราะความปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยของผู้ใช้ เป็นสิ่งที่สำคัญ และโปรแกรมมีระบบติดตามการใช้งานของผู้ใช้แต่ละคน การกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานในแต่ละระดับ ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าจะมีความปลอดภัย เกิดความสบายใจในการใช้งาน สอดคล้องกับการศึกษาของ นันทิดา เครือวิยะ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชท์ ในบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม. ฟลาวเวอร์ซีดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยประเมินจากคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ที่มีคุณภาพ 6 ประการ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการประเมินผลระดับมาก ในด้านโปรแกรมมีการกำหนดรหัส และสิทธิ์ของผู้ใช้งาน มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสามารถเรียกใช้งานได้ในทันที ในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้พัฒนาระบบ SMSS ควรฝึกอบรมให้แก่บุคลากรขององค์กรที่จะใช้งานระบบ ให้รับทราบกระบวนการ และวิธีการทำงาน ประโยชน์ของการใช้งาน และเตรียมความพร้อมในการใช้งานระบบ SMSS ให้แก่องค์กรนั้นเสียก่อน ผู้พัฒนาระบบสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาต่อยอดความสามารถของระบบ SMSS เพื่อตอบสนองงานตามความต้องการของสถานศึกษาต่อไป

2. พฤติกรรมการใช้งานระบบ SMSS ควรพัฒนาการสนับสนุนของสถานศึกษา ให้มีการใช้ระบบ SMSS ให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรทราบถึงความสำคัญ สามารถรับรู้ และเข้าใจถึงประโยชน์ และความสะดวกจากการใช้งานระบบ SMSS ที่มากกว่าการดำเนินงานโดยใช้เอกสารตามเดิม

3. คุณภาพการใช้งานระบบ SMSS ระดับความคิดเห็นด้านผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบ SMSS (Learnability) มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการอบรมเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งาน ให้เว้นช่วงเวลาไม่นานนัก สำหรับบุคลากรที่ยังไม่ได้เข้ารับการอบรมในครั้งก่อนหน้า ได้มีความรู้ในการใช้งานระบบอย่างถูกต้อง และควรเพิ่มเมนูช่วยเหลือในโปรแกรมที่ครอบคลุม หรืออาจเพิ่มเมนูให้ผู้ใช้งานสามารถรายงานปัญหาที่พบ เพื่อเพิ่มคำแนะนำที่ตรงกับปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้งาน

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก ดร.ปัทมา เจริญพร ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษาและแนะนำ คอยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ประธานกรรมการ และกรรมการในการสอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ที่ท่านได้ให้คำปรึกษาที่มีคุณค่า และข้อเสนอแนะต่างๆ รวมไปถึงคณาจารย์ทุกท่านในคณะบริหารธุรกิจ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เวลาในการตอบแบบสอบถามจนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ คอยให้คำแนะนำ ตลอดจนให้กำลังใจในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดามารดาซึ่งเป็นผู้ที่ให้ความรัก ให้กำลังใจ ความเมตตา ความหวัง และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้ศึกษา จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา.(2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทิดา เครือวิยะ. (2553). การประเมินผลการใช้โปรแกรมบัญชีพีชชีในบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม. ฟลาวเวอร์ซีดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประพันธ์พงษ์ ทองประชุม. (2555). ประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ลลิตา พูลทอง. (2555). ผลกระทบของพฤติกรรม การดำเนินชีวิตต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของ กลุ่ม วิทย ทำงาน ใน พื้นที่ เขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิจิตา เขยสุวรรณ. (2554). การประเมินผลการใช้โปรแกรมอินโฟโปรในงานสารสนเทศทางการบัญชี ณ มหาวิทยาลัยพายัพ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกศักดิ์ โชติมัย. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา บริษัท วัชรพล จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Krejcie, R.V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement. 30(3)

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวพัชรารวรรณ สุขมนอนต์
วันเดือนปีเกิด 15 กันยายน 2526
ที่อยู่ 19 หมู่ 4 ตำบลบึงกาสาม
อำเภอหนองเสือ
จังหวัด ปทุมธานี 12170

ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาตรี คณะ บริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เบอร์โทรศัพท์ 090-949-9130
อีเมลล์ kwan_1599@hotmail.com

คำแนะนำสำหรับการส่งบทความตีพิมพ์

นโยบายและวัตถุประสงค์

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพเป็นวารสารที่พิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการของคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งในและนอกสถาบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีเผยแพร่งานวิจัย และบทความทางวิชาการของนักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัย รวมทั้งกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน ให้นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย พัฒนางานความรู้ในสาขาต่างๆ อีกทั้งยังเป็นสื่อกลางในการศึกษา ค้นคว้า และเป็นแหล่งวิทยาการความรู้ด้านต่างๆ อันเป็นการเปิดโลกกว้างทางการเรียนรู้ โดยกำหนดเผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ คือ

ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – มิถุนายน

(วันสุดท้ายของการรับบทความ วันที่ 31 ตุลาคม ของทุกปี)

ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม – ธันวาคม

(วันสุดท้ายของการรับบทความ วันที่ 31 เมษายน ของทุกปี)

บทความที่ส่งมาเผยแพร่ ต้องเป็นบทความใหม่ ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร รายงาน หรือสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับบทความที่ได้รับการตีพิมพ์

ประเภทผลงานที่ตีพิมพ์

1. งานวิจัย (Research Papers) เป็นผลงานจากการค้นคว้าทดลองหรือวิจัยทางวิชาการที่ผู้เขียนหรือกลุ่มผู้เขียนได้ค้นคว้าวิจัยด้วยตัวเอง
2. บทความวิชาการ (Articles) ซึ่งอาจแยกเป็นบทความปริทัศน์ (Review Articles) และบทความเทคนิค (Technical Articles) ซึ่งเรียบเรียงจากการตรวจเอกสารวิชาการในสาขานั้นๆ
3. บทความอื่นๆ ที่คณะผู้จัดทำเห็นสมควร เช่นงานแปล รวมถึงจดหมายถึงบรรณาธิการ (Letters to Editor)

การเตรียมต้นฉบับ

ผลงานวิชาการที่รับพิจารณาตีพิมพ์ ต้องพิมพ์บนกระดาษขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว เว้นขอบซ้าย 1.25 นิ้วและขอบขวา 1 นิ้ว ความยาวไม่เกิน 15 หน้า ตัวอักษร BrowalliaUPC หรือ Browallia New ขนาด 14 point จำนวน 1 ชุด และควรแนบไฟล์ข้อมูลที่บันทึกลงแผ่นซีดี (CD-ROM) พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word หรือโปรแกรมที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป โดยมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. ใบสมัครขอส่งบทความลงตีพิมพ์ จำนวน 1 ชุด

2. บทความที่เป็นบทความวิจัย ต้องมีองค์ประกอบเรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 บทคัดย่อ (Abstract) ให้เขียนนำหน้าตัวเรื่อง เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่อง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ วิธีการและผลสรุป ไม่ควรเกิน 250 คำ หรือร้อยละ 3 ของตัวเรื่อง และให้ระบุคำสำคัญ (Key word) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษท้ายบทคัดย่อ จำนวนไม่เกิน 3 คำ และไม่ควรใช้คำย่อในบทคัดย่อสำหรับบทความที่ต้นฉบับเป็นภาษาอังกฤษ ต้องส่งบทคัดย่อภาษาไทยด้วย

2.2 บทนำ ครอบคลุมความสำคัญ และที่มาของปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.3 วิธีดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการดำเนินการทดลอง

2.4 สรุปและอภิปรายผล

2.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.6 กรณีมีรูปภาพ และกราฟ กรุณาแยกออกจากเนื้อเรื่อง บันทึกเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล JPEGs หรือ Tiffs เท่านั้น ถ้าเป็นภาพถ่ายกรุณาส่งภาพต้นฉบับ จะไม่รับภาพประกอบบทความที่เป็นการถ่ายสำเนาจากต้นฉบับและภาพสแกน เนื่องจากจะมีผลต่อคุณภาพในการพิมพ์ และจะลงภาพสีเมื่อจำเป็น เช่น แสดงสีของดอกไม้ เป็นต้น ในกรณีที่เปลี่ยนรูปถ่ายให้ขาดโดยใช้หมึกสีดำที่มีเส้นคมชัด หมายเลขรูปภาพ และกราฟ ให้เป็นเลขอารบิก คำบรรยายและรายละเอียดต่างๆ ให้ใช้ตัวอักษร BrowalliaUPC หรือ Browallia New ขนาด 14 point ตัวบาง และอยู่ด้านล่างกึ่งกลางของรูปภาพและกราฟ

2.7 ตารางกรุณาแยกออกจากเนื้อเรื่อง หมายเลขตารางให้เป็นเลขอารบิกคำบรรยาย รายละเอียดต่างๆ ให้ใช้ตัวอักษร BrowalliaUPC หรือ Browallia New ขนาด 14 point ตัวบาง อยู่ด้านบนซ้ายของตาราง

2.8 การอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่อง ให้อ้างอิงในส่วนของเนื้อเรื่องแบบนาม-ปี (Author – date on text citation) โดยระบุชื่อผู้แต่ง และปีที่พิมพ์ไว้ข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้างอิง รวมทั้งให้มีการอ้างอิงท้ายเล่ม (Reference citation) โดยรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนอ้างอิงที่ปรากฏเฉพาะในบทความเท่านั้น และจัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง

หมายเหตุ: นักศึกษาที่ส่งบทความวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ หรือสารนิพนธ์ จะต้องมีการรับรองจากประธาน หรือ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์หลักให้พิจารณาถึงพิมพ์เผยแพร่

การติดต่อในการจัดส่งบทความ

1. ทางไปรษณีย์: บรรณาธิการ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ 6/999 ซ.พหลโยธิน 52 ถ.พหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม
2. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: nbu.journal@northbkk.ac.th หรือ nbu.journal@gmail.com
3. ทางโทรศัพท์ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย 0-2972-7200 ต่อ 502
4. ผู้สนใจส่งบทความให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และใบสมัครได้ที่ <http://www.northbkk.ac.th/journal/>

ใบสมัครส่งบทความลงตีพิมพ์ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
(การกรอกใบสมัครโปรดใช้วิธีการพิมพ์)

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย):

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ):

ผู้เขียน (ชื่อที่ 1)

ชื่อ- สกุล:

ตำแหน่งและที่อยู่ของหน่วยงาน:

โทรศัพท์ โทรสาร E-mail

ผู้เขียน (ชื่อที่ 2)

ชื่อ- สกุล:

ตำแหน่งและที่อยู่ของหน่วยงาน:

โทรศัพท์ โทรสาร E-mail

ผู้เขียน (ชื่อที่ 3)

ชื่อ- สกุล:

ตำแหน่งและที่อยู่ของหน่วยงาน:

โทรศัพท์ โทรสาร E-mail

ประเภทบทความที่น่าสนใจ

☐ บทความวิชาการ (Academic article)

☐ บทความวิจัย (Research article)

☐ บทวิจารณ์หนังสือ (Book review)

☐ บทความปริทัศน์ (Review article)

คำรับรองจากผู้เขียน

“ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม (ถ้ามี) ขอรับรองว่า บทความที่เสนอมานี้ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้กองบรรณาธิการมีสิทธิ์พิจารณาและตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ให้แก่มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ กราฟ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ ให้เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมแต่เพียงฝ่ายเดียว”

..... ลายมือชื่อ

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

แบบรับรองการพิจารณาบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

วันที่

เรียน บรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ตามที่ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

นักศึกษาระดับ หลักสูตร

ขอส่งบทความวิจัยเรื่อง.....

.....

.....

โดยมี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก มาเพื่อขอ
พิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสารวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าไม่ได้ส่งบทความวิจัยเรื่อง
เดียวกันนี้ไปลงตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(.....)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักของนักศึกษาตามรายชื่อข้างต้นจริง และได้
พิจารณาบทความดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรให้ลงพิมพ์ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ได้

ลงชื่อ

(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

วัน เดือน พ.ศ.

■ Contents

บทวิจารณ์หนังสือ

1 | • Way to Success that Could Not Be Taught in School

■ ดร.พีระพงษ์ สิทธิอมร

บทความวิจัย

8 | • การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการผลิตงานวิจัยของอาจารย์ มหาวิทยาลัยรังสิตในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง

■ กฤติยาภรณ์ มีเกษ

■ ผศ.ดร.สมชาย เล็กเจริญ

18 | • ทศนคติของพนักงานกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในสำนักงาน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

■ กิจฉวีเดช ตาดีะเขีย

■ ดร.สมชาย คุ่มพูล

31 | • เปรียบเทียบความยุติธรรมตะวันตกกับพระพุทธศาสนาเถรวาทและกฎหมายไทย

■ พระศตาวุธ คเวศกรมโม (เพ็งที)

■ ศ.ดร.บรรเจต สิงคะเนติ

42 | • ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) กับการตระหนักรู้และทัศนคติของประชาชนในอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

■ ธิดารัตน์ ไนวฤทธิ์

■ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ไชยกาญจน์

■ หทัยทิพย์ ยังเหลือ

52 | • คุณภาพการให้บริการของ บริษัท สยาม อีตาซี เอเลลิเวเตอร์ จำกัด

■ ผศ.ดร.เจษฎา ความคื่นเคย

62 | • ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

■ อรุณา สมบูรณ์

■ ดร.สมชาย คุ่มพูล

74 | • การมีส่วนร่วมของชุมชนสงฆ์ตามบทบัญญัติว่าด้วยสิทธิชุมชน มาตรา 66 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการพุทธอุทยาน

■ อัมภวุธ วสนา

■ ศ.ดร.บรรเจต สิงคะเนติ

91 | • คุณภาพการใช้งานระบบสนับสนุนการบริหารการจัดการสถานศึกษา (SMSS) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

■ พัชราวรรณ สุขมโนมนต์

■ ดร.ปัทมา เจริญพร



มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
NORTH BANGKOK UNIVERSITY

■ วิทยาเขตสะพานใหม่ 6/999 ซ.พหลโยธิน 52 ถ.พหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220
Tel. 0-2972-7200 Fax. 0-2972-7751

■ วิทยาเขตรังสิต 59 ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง 3) อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130
Tel. 0-2533-1000 Fax. 0-2533-1020