

วารสาร

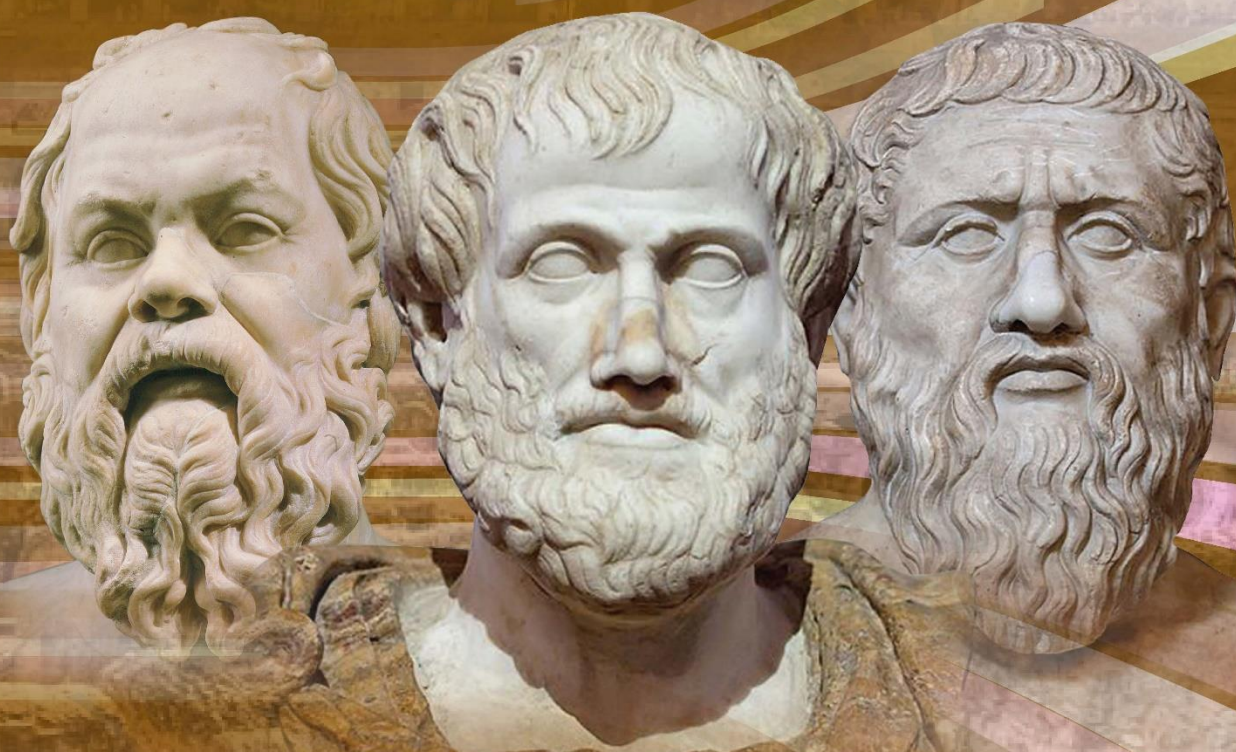
รัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ

Journal of Wisdom in Political Science and Multi-disciplinary Sciences

ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

Vol. 4 No. 1 January-June 2021

ISSN : 2730-2970



วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ

Journal of Wisdom the Political Science and Multi-
Disciplinary Sciences

กำหนดการเผยแพร่

วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไปในแขนงวิชาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการหลักรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารการศึกษา พระพุทธศาสนาปรัชญา และนิติศาสตร์ ตลอดจนบทความวิชาการที่นำเสนอองค์ความรู้ใหม่ และประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสังคม กำหนดออกวารสารปีละ 2 ฉบับ เป็นราย 6 เดือน ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน, ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

บรรณาธิการ

ผศ.(พิเศษ) พล.ต.ท.ดร.สันฐาน ชยนนท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.วิจิตรา ศรีสอน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผศ.พ.ต.ท.ดร.ไวพจน์ กุลชัย

มหาวิทยาลัยบูรพา

ดร.ทิฆัมพร พันลึกเดช

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ผศ.ดร.จิรัฐ ขวนชม

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ดร.ธวัชดา สุวรรณรัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นางสาววาสนา อันป้อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นายรามิล จิรัฐพิชขามญษ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขาธิการ : นางสาวรุจิรา เนียมหอม

ศิลปกรรม : นายลิขิต เกิดมงคล

บรรณาธิการวารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ

890/269 ถนน พระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
10120

<http://so1.tci-thaiko.org/index.php/WPSMS/index>

E-mail : sunthan.chayanon@gmail.com

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

พระเมธาวิสัยรส (สุเทพ ปวิสิโก), รศ.ดร.

รศ.ศิโรตม์ ภาคสุวรรณ

รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม

ผศ.พ.ต.ท.ดร.ไวพจน์ กุลาชัย

ดร.ทิฆัมพร พันลิกเดช

พ.ต.อ.ดร.สุริยะ ประกายสารก

ดร.จักรวาล สุขไมตรี

เสาวภา ไพทยวัฒน์

ผศ.ดร.บารมีบุญ แสงจันทร์

ดร.สืบสวัสดิ์ วุฒิวิดิษฐ์

ดร.กิริติวรรณ กัลยาณมิตร

ดร.ธวัชดา สุวรรณรัตน์

ดร.สันหนัฐ จักรภัทรวงศ์

ผศ.ดร.องค์อร สงวนญาติ

ผศ.ดร.จิรัฐ ชวนชม

พล.ต.ต.ดร.ปรีดา สถาวร

พล.ต.ต.ดร.คมสัน สุขมาก

พ.ต.อ.ดร.ฤทธิชัย ช่างคำ

ดร.ณัทกิจพัฒน์ หอมวิจิตรกุล

นางสาวจิตาภา บัวใหญ่รักษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



บทบรรณาธิการ

วารสารรัฐศาสตรรอบรู้และสหวิทยาการฉบับนี้ เป็นวารสาร ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564 ที่ได้รับรองคุณภาพวารสารจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index-TCI) เพื่อรักษาคุณภาพของบทความ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขและกติกาสากลกองบรรณาธิการได้พิจารณาบทความโดยเสนอบทความต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (Peer Review) พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความก่อนการลงตีพิมพ์ เพื่อคัดเลือกและกลั่นกรองบทความให้เกิดความความสมบูรณ์และมีคุณภาพมากที่สุดเพื่อควรค่าแก่การตีพิมพ์เผยแพร่และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางวิชาการ และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการสำหรับเนื้อหาของวารสารฉบับนี้ถือได้ว่ามีความโดดเด่นที่เน้นกระบวนการวิจัยที่เข้มข้น ประกอบไปด้วยจำนวนบทความทั้ง 5 บทความ โดยภาพรวมหลักเป็นการพัฒนาจากงานวิจัยที่ศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study) ที่แต่ละบทความได้เน้นกระบวนการวิจัยเชิงลึกในหลายรูปแบบทั้งในรูปแบบของการสนทนากลุ่ม การสอบถามและการสัมภาษณ์ประกอบกับบทความส่วนใหญ่แสดงถึงการทำงานร่วมกันของผู้นิพนธ์ในลักษณะทีมงานทำให้บทความมีความละเอียดรอบคอบถี่ถ้วนมีการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะได้อย่างสมบูรณ์น่าสนใจขอขอบคุณคณาจารย์นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปทุกท่านที่ให้ความสนใจร่วมส่งบทความเผยแพร่ในวารสารรัฐศาสตรรอบรู้และสหวิทยาการและขอขอบคุณกองบรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พลตำรวจโท ดร.สันฐาน ชยนนท์

บรรณาธิการ





สารบัญ (Content)

	หน้า
กองบรรณาธิการ	ก
ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ	ข
บทบรรณาธิการ	ค
การรับรู้คุณค่าการผลิตผ้าทอแบบมีจิตสำนึกที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี	1
จันทร์เพ็ญ วรรณารักษ์, สุนันทรา ชำนวนทอง, ลัดดาวัลย์ สำราญ และวราภรณ์ นาคใหม่	
ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี	12
ธัญพิชชา สามารถ	
ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา	29
แสงรวี สารประจุ	
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ศิษยานักศึกษาระดับปริญญาตรี	43
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	
เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน	
ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลไบโอเมตริก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	65
รัชณี แดงอ่อน	





**การรับรู้คุณค่าการผลิตผ้าทอแบบมีจิตสำนึก
ที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี**
**Value Perception of Conscious Woven Fabric Production that Affects Customers’
Re-purchase Intention in Suphan Buri Province**

จันทร์เพ็ญ วรรณารักษ์¹ สุนันทรา ขำนวนทอง² ลัดดาวัลย์ สำราญ³ วราภรณ์ นาคใหม่⁴

Junphen Wannarak, Sunanthra Kamnuanthong, Laddawan Someran, and Waraporn Nakmai

Received: July 10, 2021 Revised: July 25, 2021 Accepted: August 28, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา องค์ประกอบของการรับรู้คุณค่ากระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึก ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้ากลุ่มผ้าทอในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และ การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ เพื่อพยากรณ์ ความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการรับรู้คุณค่าการผลิตแบบมีจิตสำนึกที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีโดยพบว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิธีธรรมชาติ รองลงมา ได้แก่ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย ผู้วิจัยแนะนำให้ผู้ประกอบการควรสื่อสารให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการผลิตของผู้ประกอบการ ที่จะใช้วิธีธรรมชาติ ในขณะเดียวกันก็มีความใส่ใจในรายละเอียดของวัตถุดิบที่ใช้ที่ไม่เป็นอันตรายแก่ผู้ซื้อ ไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะช่วยยกระดับความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำได้

คำสำคัญ (Keywords) : ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ การรับรู้คุณค่า การตลาดแบบมีจิตสำนึก

¹ Faculty of Business Administration and Information Technology. Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. E-mail: jwannaraksu@gmail.com

² Faculty of Business Administration and Information Technology. Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. E-mail: mynameissunanthra@gmail.com

³ Faculty of Business Administration and Information Technology. Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. E-mail: noinoi5202@gmail.com

⁴ Faculty of Business Administration and Information Technology. Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. E-mail: warapon_n@hotmail.com

Abstract

This research aims to study the components of value perception towards conscious woven fabric production group affecting customers' repeat purchase intention in Suphan Buri province. This is a mixed research method for qualitative research method, the in-depth interview was used. Under quantitative research method, the questionnaires were utilized to collect data. A convenient random sampling method was implemented on 400 people. Data were analyzed in terms of percentage, mean, and standard deviation. The data were also analyzed by using multiple regression in order to predict the customer's repurchase intention at the 0.05 level of significance.

The results of the study revealed that the factors of value perception on conscious production of woven fabric affecting the re-purchase intention of customers in Suphanburi province consist of: It was found that the most influential factor was in terms of commitment to production by natural methods, followed by attention to production safety. The researcher recommends that entrepreneurs should communicate their commitment to production to use natural methods at the same time, attention is paid to the details of the raw materials used that will not harm the buyer to the target group will help to raise the intention to come back to buy woven fabrics again.

Keywords: Repurchase Intention, value perception, mindful marketing

บทนำ (Introduction)

สถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบันที่ทวีความรุนแรง มีผู้ติดเชื้อสะสมหลายแสนคน (Ministry of Public Health, 2021) สะท้อนให้เห็นสภาวะการณ์ทางสังคมของประเทศไทยที่กำลังอยู่ในช่วงวิกฤตหนักที่สุดเท่าที่เคยมีมา ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในประเทศอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก มาตรการในการดูแลประชาชนของรัฐถูกกำหนดออกมาใช้ ทุกคนต้องใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า New normal ผู้คนแสวงหาสารพัดทางจากข้อมูลในมือถือ และให้ความสำคัญของสุขภาพของตนเองเป็นลำดับแรก พฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอยของผู้คนส่วนใหญ่เปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์ การตัดสินใจซื้อสินค้ามีการพิจารณาอย่างรอบคอบ ดังนั้นการทำให้ลูกค้าหรือผู้บริโภครับรู้ถึงคุณค่าที่ผลิตภัณฑ์เสนอขายจึงเป็นสิ่งสำคัญในยุคนี้

การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ เป็นการประเมินโดยรวมของความคุ้มค่าที่ได้รับจากสินค้าเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้บริโภคต้องจ่ายเพื่อได้สิ่งที่มีคุณค่า (Panthura, 2013 : 206) โดยลูกค้าจะรู้สึกประทับใจในสินค้า หรือบริการก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการนั้น มีมากกว่าต้นทุนที่จ่ายไป (Kanchanasilanon, 2016 : 155-157) ; Pholsriler, 2012)

ผลิตภัณฑ์ผ้าทอในจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นผ้าทอธรรมชาติ เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมมาจากบรรพบุรุษ ที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต ความเชื่อและพิธีกรรม ศาสน์และศิลป์แห่งการทอผ้า ซึ่งจะแตกต่างกันตามเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์ ภูมิวิธีการผลิตผ้าทอส่วนใหญ่ยังคงรูปแบบกระบวนการเดิม ๆ คือเน้นวัตถุดิบจากธรรมชาติ ตั้งแต่ เส้นด้ายจากฝ้ายธรรมชาติ สีย้อมที่ได้จากดอก ใบ เปลือก รากของต้นไม้ ทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก รวมถึงจากสัตว์ขนาดเล็กเช่นครั่ง เป็นต้น (Saowarat, 2020) ทั้งนี้การผลิตด้วยวิถีธรรมชาตินี้มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เวลานาน ทั้งนี้ ผู้ผลิตก็

ยังคงใช้วิธีการเดิม ๆ เหล่านี้ ซึ่ง Jaito (2020) ผู้ประกอบการผ้าทอบ้านหนองลิง ให้เหตุผลว่า เนื่องจากค่านึงถึงอันตรายที่จะเกิดกับผู้สวมใส่เป็นอันดับแรกแล้วผู้ซื้อใช้แล้ว แพ้ ผื่นคัน ไม่มีความสุข และค่านึงถึงสุขภาพของผู้ผลิตเองเป็นอันดับรองลงมาโดยการย้อมด้วยเคมีจะมีกลิ่นเหม็นและเป็นอันตรายเมื่อสูดดม ทั้งนี้การดำเนินการผลิตผ้าทอ จะเป็นการรวมกลุ่มกันของแม่บ้าน หรือสตรีในชุมชน โดยมีหน่วยงานภาครัฐได้แก่ พัฒนาชุมชน เป็นผู้ให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ที่ผ่านมาผู้ผลิตสามารถผลิตผ้าทอได้ดี มีเอกลักษณ์ ขายได้ราคา ซึ่งเกิดจากการสื่อสารในหลากหลายช่องทาง และพบว่ามีการสื่อสารในรูปแบบที่แสดงให้เห็นว่าผู้ผลิตใส่ใจในความปลอดภัยของผู้ซื้อหรือลูกค้า แต่มีน้อยมากที่มีการศึกษาในลักษณะการรับรู้กระบวนการผลิตดังกล่าวๆ ของผู้ซื้อ

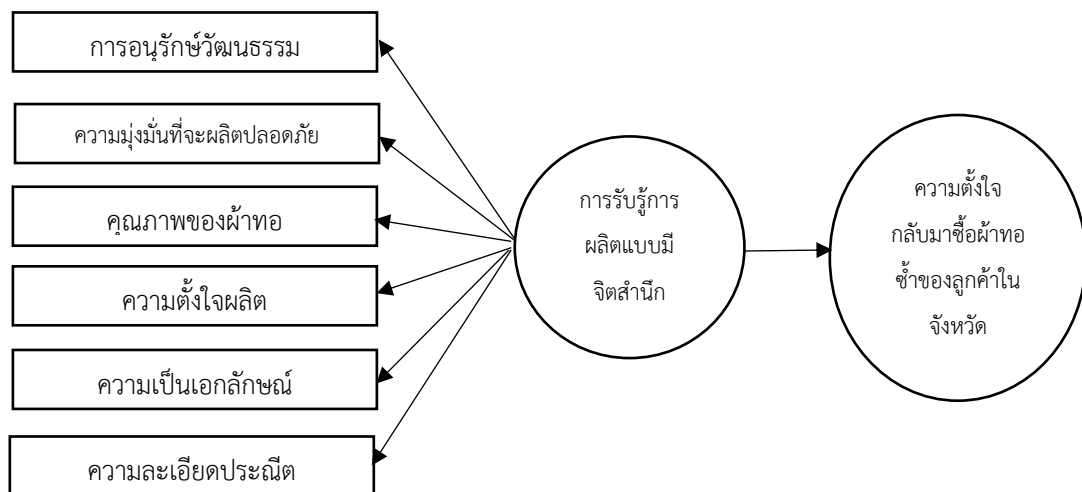
การผลิตโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและการรับรู้ในคุณค่าของกระบวนการผลิตนั้นโดยผู้บริโภค ส่วนใหญ่มีการศึกษาในมิติของการผลิตอาหาร ในชื่อ “การตลาดแบบมีจิตสำนึก” ซึ่ง Kornsang (2016) อธิบายความหมายว่าเป็นการค้าขายกันบนความเข้าใจระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภค โดยผู้ผลิตทุ่มเทความใส่ใจในการผลิตให้มีความปลอดภัยกับทั้งผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม ในส่วนของผู้บริโภคเองก็รับรู้ในความตั้งใจ ใส่ใจของผู้ผลิต จึงไม่เพียงแต่ให้การสนับสนุนด้วยการซื้อผลิตภัณฑ์มาบริโภค แต่ยังรู้สึกขอบคุณและสำนึกรู้ค่าต่อผลผลิตนั้น รวมไปถึงยินดีให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในเรื่องอื่น ๆ อีกด้วย โดย Naresh K. Malhotra, Olivia F. Lee, Can Uslay (2012 : 607-611). กล่าวถึง การตลาดมีจิตสำนึกว่า เป็นการดำเนินการธุรกิจที่สำคัญในการบริโภคอย่างมีสติ ผ่าน กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และมีจริยธรรมทางธุรกิจในขณะที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย เป็นแนวคิดที่ มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ เชื่อมโยงกับแนวคิดการมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality Orientation) ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบอย่างยั่งยืน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าคู่แข่ง (Kohli and Jaworski, 1990 : 1-6; Barney, 1991 : 99-100) โดย Moliner (2007 : 194-195) เสนอว่าการรับรู้คุณค่าของลูกค้าในทางบวกจะมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และนำไปสู่ความจงรักภักดีในที่สุด

ดังนั้นในการศึกษารั้งนี้ จึงมุ่งเน้นศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้คุณค่ากระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึก ได้แก่ การอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรม ความมุ่งมั่นที่จะผลิตปลอดภัย คุณภาพของผ้าทอ ความตั้งใจในการผลิตความเป็นเอกลักษณ์ และ ความละเอียดประณีต ที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้ากลุ่มผ้าทอในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารทางการตลาดไปยังผู้ซื้อ กำหนดแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อนำเสนอสินค้าได้ตรงกับความต้องการ สร้างความพึงพอใจและเกิดความภักดีในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์ (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าการผลิตแบบมีจิตสำนึกของลูกค้ากลุ่มผ้าทอในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ การรับรู้คุณค่ากระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกประกอบด้วย ด้านการอนุรักษ์ วัฒนธรรม ด้านความมุ่งมั่นที่จะผลิตปลอดภัย ต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



สมมติฐานในการวิจัย (Research hypothesis)

การรับรู้คุณค่ากระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and sample)

ประชากรที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาซื้อและเคยซื้อผ้าทอในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่สามารถกำหนดขนาดที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจน โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1953) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 384.16 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และ ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอนคือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เอกสารการประชุม รายงานการวิเคราะห์ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ 2) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาที่กลุ่มผ้าทอในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 400 ฉบับ จากการตรวจสอบพบว่า มีจำนวน 388 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 97 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่มีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ โดยสัดส่วนการตอบแบบสอบถามดังกล่าวถือว่ามีความเหมาะสม (Anderson and Gerbing, 1988)

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การผลิตแบบมีจิตสำนึก ได้แก่ ความเป็นธรรมชาติ การอนุรักษ์วัฒนธรรม ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ความเป็นเอกลักษณ์ ความละเอียดประณีต คุณภาพ และความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยการแจกแจงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลตามระดับความคิดเห็น

3. การทดสอบสมมติฐาน การพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 อายุ 40-49 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ชอบ/สนใจ ให้ใช้การสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์ ทั้ง Facebook line Instagram จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้กระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกของผู้บริโภค ประกอบด้วย ความเป็นธรรมชาติ การอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิถีธรรมชาติ ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย ความมีเอกลักษณ์ ความละเอียดประณีต และคุณภาพ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้กระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกของผู้บริโภค

ประเด็นวิเคราะห์	N	Mean	Std. Deviation	การแปลผล	ลำดับ
ความเป็นธรรมชาติ	388	4.13	.546	มาก	7
การอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย	388	4.32	.483	มากที่สุด	4
ความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิถีธรรมชาติ	388	4.18	.508	มาก	6
ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย	388	4.23	.561	มากที่สุด	5
ความมีเอกลักษณ์	388	4.33	.514	มากที่สุด	3
ความละเอียดประณีต	388	4.36	.588	มากที่สุด	1
คุณภาพ	388	4.35	.585	มากที่สุด	2
รวม	388	4.27	.407	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้กระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกของผู้บริโภค โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้กระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านมีระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความละเอียดประณีต คุณภาพ ความมีเอกลักษณ์ การอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 4.35 4.33

4.32 4.323 4.35 4.35 4.33 4.32 4.23 ด้านมีระดับการรับรู้ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิธีธรรมชาติ และด้าน ความเป็นธรรมชาติ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 และ 4.13 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความตั้งใจซื้อ เป็นการวิเคราะห์ความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของผู้บริโภคในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี

ประเด็นวิเคราะห์	N	Mean	Std. Deviation	การแปลผล	ลำดับ
ท่านจะซื้อผ้าไทยซ้ำหรือไม่ ระดับใด	387	4.46	.864	มากที่สุด	1
รวม	387	4.46	.864	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า มีความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำ ในระดับ ซื้อซ้ำอย่างแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ผลการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Test Results)

ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้การผลิตแบบมีจิตสำนึก มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย ได้ผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	3.093	.283		10.940	.000
การรับรู้การผลิตแบบมีจิตสำนึก	.270	.060	.224	4.507	.000

ค่าคงที่ 3.093 SE = $\pm$.47001

R = 0.224 ; R² = 0.050 ; F = 20.314; p-value = 0.000

จากตารางที่ 3 พบว่า การรับรู้การผลิตแบบมีจิตสำนึก มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.224 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวน ของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 22.4

เมื่อพิจารณาในด้านองค์ประกอบของการรับรู้การผลิตแบบมีจิตสำนึกได้แก่ความเป็นธรรมชาติ การอนุรักษ์วัฒนธรรม ความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิธีธรรมชาติ ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย ความเป็นเอกลักษณ์ ความละเอียดประณีต และคุณภาพ มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยเชิงพหุ ได้ผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	3.395	.249		13.626	.000
ความเป็นธรรมชาติ	-.003	.060	-.003	-.050	.960
การอนุรักษ์วัฒนธรรม	-.071	.075	-.072	-.954	.341
ความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิธีธรรมชาติ	.222	.073	.234	3.028	.003
ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย	.172	.061	.200	2.807	.005
ความเป็นเอกลักษณ์	-.043	.063	-.046	-.686	.493
ความละเอียดประณีต	-.056	.051	-.069	-1.096	.274
คุณภาพ	.015	.047	.018	.315	.753

ค่าคงที่ 3.395 SE = $\pm$.4612

R = 0.315 ; R² = 0.099 ; F = 5.983; p-value = 0.000

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบย่อยของการรับรู้การผลิตแบบมีจิตสำนึก ได้แก่ความเป็นธรรมชาติ การอนุรักษ์วัฒนธรรม ความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิธีธรรมชาติ ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย ความเป็นเอกลักษณ์ ความละเอียดประณีต และคุณภาพ พบว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี มากที่สุดคือความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิธีธรรมชาติ (B=0.222) รองลงมา ได้แก่ ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย (B=0.172) สามารถพยากรณ์ความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 31.5 ในขณะที่องค์ประกอบที่เหลือได้แก่ ความเป็นธรรมชาติ การอนุรักษ์วัฒนธรรม ความเป็นเอกลักษณ์ ความละเอียดประณีต และคุณภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีแต่อย่างใด สามารถเขียนสมการที่ไม่ปรับมาตรฐานได้ดังนี้

ความตั้งใจซื้อผ้าทอของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวม (Y) = 3.395 (ความเป็นธรรมชาติ) + 0.222 (ความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิธีธรรมชาติ) + 0.172 (ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย)

นั่นหมายความว่า ผลการศึกษาครั้งนี้ ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า องค์ประกอบการรับรู้จิตสำนึกของผู้ผลิตมีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล (Research Discussion)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการหาคำตอบอิทธิพลของการรับรู้คุณค่ากระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การผลิแบบมีจิตสำนึกของผู้ผลิตในด้านความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิถีธรรมชาติ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำของลูกค้า ในจังหวัดสุพรรณบุรี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความใส่ใจในการผลิตปลอดภัย อาจเป็นได้ว่าพลังแห่งความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะเสนอสิ่งที่ดีแก่บุคคลอื่น โดยใช้วัตถุดิบธรรมชาติไม่เป็นอันตราย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถูกถ่ายทอดผ่านสื่อต่างๆ และสามารถสร้างการรับรู้ ถึงคุณค่าให้กับผู้ซื้อสร้างความเชื่อมั่นอันจะนำไปสู่ความตั้งใจซื้อของลูกค้าได้ถึงแม้ผ้าไทยจะมีราคาค่อนข้างสูงก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ E. Bonson Ponte et al., (2015: 286) ที่ว่าความเชื่อมั่นและการรับรู้คุณค่ามีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ และ Samuel and Randy (2021:7) ที่ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงคุณค่ามีผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของชาวเกาหลี ในขณะที่ Singhto (2017: 38-39) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อและปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดนัดสวนจตุจักร พบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และความเชื่อถือต่อสินค้าส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าในตลาดนัดสวนจตุจักร และ Panthura (2013:206) ที่ผลการศึกษา การรับรู้คุณค่าและการตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคต่อสินค้าอาหารโอท็อป พบว่า การตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคต่อสินค้าอาหารโอท็อปจะเพิ่มขึ้น ถ้าผู้บริโภคมีทัศนคติดี มีการรับรู้คุณค่าเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะคุณค่าด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และด้านสังคม ที่ผู้ผลิตใส่ใจสิ่งแวดล้อม การเป็นผลผลิตของชุมชนที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่จะมีผลต่อความตั้งใจซื้อหรือตั้งใจซื้อซ้ำอาจมาจาก ความพึงพอใจ และคุณภาพของการบริการ ดังเช่น Wannarak et al.,(2016:43) พบว่าคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้า ร้านค้าในเฟซบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี หรือดังเช่น Pimpipat (2016:14) ที่ผลการศึกษาวิจัยของเขาพบว่า กลยุทธ์ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีผลต่อ ความภักดีของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ (Research suggestions)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการรับรู้กระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกของผู้ซื้อ ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อผ้าทอซ้ำ โดยผลการศึกษาสะท้อนไปที่องค์ประกอบของกระบวนการผลิตแบบมีจิตสำนึกด้าน ความมุ่งมั่นในการผลิตโดยวิถีธรรมชาติ และด้านความใส่ใจในการผลิตปลอดภัยผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้เกี่ยวข้องได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่กำกับดูแล กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอ ควรให้ความสำคัญต่อรูปแบบการผลิตโดยวิถีธรรมชาติ และวัตถุดิบที่ใช้ควรมีความปลอดภัยต่อผู้ซื้อ ทั้งนี้เน้นที่ความมุ่งมั่นและความใส่ใจในการผลิตเป็นสำคัญ ควรมีการอบรม ให้ความรู้ความเป็นรูปธรรมต่อวิธีการสื่อสารรูปแบบดังกล่าวไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้วิจัยแนะนำให้ผู้ประกอบการควรสื่อสารให้เห็นกระบวนการผลิตที่ใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติตั้งแต่กระบวนการจัดเตรียมเส้นด้าย การย้อมสี การทอ การปัก จนกระทั่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่พร้อมเสนอให้กับลูกค้า และสื่อให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการผลิตโดยนึกถึงความปลอดภัยของลูกค้า ความตั้งใจอย่างแท้จริงในการผลิตถึงแม้จะมีความยุ่งยากในแต่ละขั้นตอน ในขณะเดียวกันก็ผลิตบนพื้นฐานการอนุรักษ์และถ่ายทอดประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของผ้าทอจากชุมชน ซึ่งจะช่วยยกระดับความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยแนะนำว่าควรมีการศึกษาในบริบทอื่นเช่น ธุรกิจอาหารเพื่อสุขภาพ ธุรกิจโรงแรม สถานศึกษา เพื่อตรวจสอบองค์ประกอบต่าง ๆ ว่าเหมือนหรือต่างจากการศึกษาในบริบทนี้หรือไม่ หรืออาจศึกษาอิทธิพลขององค์ประกอบแต่ละตัวในเชิงลึกเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- Ministry of Public Health.(2021). **Daily situation of COVID-19 infected people.** (online). can be accessed from <https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard/> Retrieved July 24, 2021.
- Interview with Jaito Nittaya, **President of Ban Nong Ling Textile Group Bo Suphan Subdistrict Song Phi Nong District Suphan Buri Province**, on October 23, 2020.
- Interview with Saowarat Saichon, **village philosopher A group of women in traditional woven cloth Ban Sa Bua Kam**, on October 25, 2020.
- Kanchanasilanon Chatchasorn.(2016). Creating Value and Customer Satisfaction in Hotel Business.**Veridian E-Journal**, Silpakorn University Humanities, Social Sciences and Arts, 9 (2) :154-168.
- Kornsang Dulyapaween (2016) **Mindful Markets Good food, good sense, good society.** Krungthep Turakij newspaper (online) can be accessed from <http://www.thaihealth.or.th/Content/32912-Mindful.html>. Date of search 15 September 2020.
- Panthura Kessiri (2013) Consumers Perceived Value and Repurchase Intention of Consumers toward OTOP Food Products, **NIDA Development Journal**, 53 (3).201-230.
- Pholsrilert Pongsaran. **Create awareness with the concept of product composition.**(online). Accessed from: <https://phongzahrun.wordpress.com>. Date retrieved 20 January 2021.
- Pimpipa Yuthaphong . (2016). Customer's loyalty as consumer relationship management guideline of the convenient store. **RMUTSB Acad. J. (HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES)**. 1(1) : 14-28.
- Anderson, J.C. and Gerbing, D.W. (1988). **"Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach."** *Psychological Bulletin*, 103 (3): 411-423
- Singhto Bodinphat .(2017). **Study of purchasing behavior and factors affecting repeat purchase intention of customers at Chatuchak Weekend Market.** Master of Business Administration, Graduate School. Bangkok University. 64 a.m.
- Wanichbancha Kalaya.(2003). **Using SPSS for Windows to analyze data.** 6th printing. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House
- Wannarak junphen et al.,(2016). **An influence of service quality and customer satisfaction on intention.** *RMUTSB Acad. J. (HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES)* 1(1) : 43-53.
- Barney, J.B. (1991). Firm resources and sustainable competitive advantage. **Journal of Management**, 17, 99-120.
- Bonsón, Enrique & Carvajal-Trujillo, Elena & Escobar-Rodríguez, Tomás. (2015). **Influence of trust and perceived value on the intention to purchase travel online: Integrating the effects of assurance on trust antecedents.***Tourism Management*. 47. 286-302.

10.1016/j.tourman.2014.10.009.

Cochran, W.G., (1953). **Sampling Techniques**. New York: Johe Wiley & Sons. Inc. Anderson and Gerbing. (1988)

Kohli, A. K. and Jaworski, B. J. (1990), "Market orientation: the construct, research propositions and managerial implications", **Journal of Marketing**, Vol. 54, April, pp. 1-18.

Moliner, M. A., Sanchez, J., Rodriguez, R. M., & Callarisa, L. (2007). Relationship quality with a travel agency: The influence of the post-purchase perceived value of a tourism package. **Tourism and Hospitality Research**, 7(3/4), 194- 211.

Naresh K. Malhotra, Olivia F. Lee, Can Uslay, (2012) "Mind the gap: The mediating role of mindful marketing between market and quality orientations, their interaction, and consequences", **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol. 29 Issue: 6, pp.607-625,

Yi-Chun Huang, Minli Yang, Yu-Chun Wang,. (2014). "Effects of green brand on green purchase intention", **Marketing Intelligence & Planning**, Vol. 32 Issue: 3, pp.250-268,

Samuel and Randy (2021). Repurchase Intention Among Ghanaian Online Consumers: Perceived Shopping Value Approach. **European Journal of Business and Management**, 13 (8), pp.1-10.

ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี

Organizational Commitment of Town Municipalities' Officers in Chonburi Province

ธัญพิชชา สามารถ¹

Thanpitcha Sarmart

Received: July 11, 2021 Revised: July 22, 2021 Accepted: August 30, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี และ 2) เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี จำนวน 412 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยมีมาตรวัด 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1)ระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับ เป้าหมายขององค์การ ด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์การ อยู่ในระดับมาก 2)ตัวแบบความความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) เท่ากับ 2.81

¹ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา Faculty of Political Science and Law Burapha University.
E-mail: airine028@gmail.com งานวิจัยนี้ได้รับการทุนอุดหนุนการวิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ .973 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เท่ากับ .920 ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) เท่ากับ .997 ค่าดัชนีความสัมพันธ์ (Relative Fit Index: RFI) มีค่าเท่ากับ .987 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เท่ากับ .066 ตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 98

คำสำคัญ (Keywords): ความผูกพันต่อองค์การ, วัฒนธรรมองค์การ, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of organizational culture, quality of work life, job satisfaction, and organizational commitment among municipal personnel in Chonburi, and 2) develop a causal model of organizational commitment among municipal personnel in Chonburi. The sample group consisted of 412 personnel working in the municipality offices in Chonburi. The adopted research instrument was a questionnaire with a 5-level gauge. The data were analyzed by using descriptive statistics and examined the structural validity of the causal relationship model by using the data analysis software package.

The research results can be concluded that 1) the level of organizational commitment, in terms of the confidence and acceptance of the organization's goals, the intention to maintain the membership of the organization, and the commitment to dedicate to the success of the organization, is ranged in the high level; 2) the causal relationship model is well-consistent with the empirical data. The Relative Chi-square value is equivalent to 2.81. The Goodness of Fit Index (GFI) is equivalent to .973. The Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) is equivalent to .920. The Comparative Fit Index (CFI) is equivalent to .997. The Relative Fit Index (RFI) is equivalent to .987. The root mean

square error of approximation (RMSEA) is equivalent to .066. The variables of organizational culture, quality of work life, and job satisfaction can explain the organizational commitment at 98 percent.

Keywords: Organizational Commitment, Organizational Culture, Quality of Work Life, Job Satisfaction

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันการแข่งขันในการดำเนินงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันต้องปรับตัวเพื่อเข้าสู่ภาวะการแข่งขัน ปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือทรัพยากรบุคคล ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในทุก ๆ ด้าน

จากความสำคัญดังกล่าว สิ่งแรกที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญคือ ต้องให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความตั้งใจในการทำงาน และในที่สุดจะส่งผลให้องค์กรมีความสำเร็จ และมีชื่อเสียง รวมถึงบุคลากรจะเกิดความรักความทุ่มเทเสียสละในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย Allen and Meyer (1996), Becker (1992), Brooks and Seers (1991), Brown (1996) พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง มักมีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพให้คงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองมีความเลื่อมใสศรัทธา บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่า งานคือหนทางซึ่งตนสามารถที่จะทำประโยชน์ต่อองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ (ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์, 2529)

เทศบาลเมือง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ตามกฎหมายในการบริหารและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับความผาสุกและสะดวกสบาย ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นจังหวัดที่มีเศรษฐกิจแหล่งอุตสาหกรรมท่าเรือน้ำลึกอันเป็นท่าเรือพาณิชย์หลักของประเทศ แหล่งท่องเที่ยว และแหล่งผลิตสินค้าเกษตร ตลอดจนเป็นเขตพัฒนาอุตสาหกรรมและศูนย์พาณิชย์กรรมเพื่อการส่งออกตามโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และเป็นหนึ่งใจสามจังหวัดที่อยู่ในแผน EEC มีเทศบาลเมืองอยู่ 10 แห่งในพื้นที่ คือ เทศบาลเมืองชลบุรี เทศบาลเมืองพนัสนิคม

เทศบาลเมืองบั้งบึง เทศบาลเมืองหนองปรือ เทศบาลเมืองอ่างศิลา เทศบาลเมืองศรีราชา เทศบาลเมืองบ้านสวน เทศบาลเมืองปรกฟ้า เทศบาลเมืองสัตหีบ และเทศบาลเมืองแสนสุข

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี ยังพบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยตรง และงานวิจัยที่แสดงถึงความเชื่อมโยงเชิงสาเหตุของปัจจัยตัวแปรต้น ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นยังมีจำนวนน้อย ทั้งนี้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำความเข้าใจกับตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และจะเป็นตัวแบบในการนำไปสร้างความผูกพันต่อองค์กรสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้สุ่มมา 5 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองชลบุรี เทศบาลเมืองหนองปรือ เทศบาลเมืองแสนสุข เทศบาลเมืองศรีราชา และเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 346 คน ที่ได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้แบบสอบถามที่ใช้ได้จำนวน 412 ฉบับ ดังนั้นเพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงนำคำตอบที่ได้จาก 412 คน มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 1) วัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย การควบคุมของหัวหน้างาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .80 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .84 และ 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วย ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก จำนวน 16 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .78

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 13 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .81

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์, การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการทดสอบมีดังนี้

1. ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงโดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรสังเกตได้แต่ละกลุ่มนั้นเป็นตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับตัวแปรแฝงที่กำหนดไว้หรือไม่

2. ทดสอบโมเดล พิจารณาจากค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้องดังนี้ (Hair et al., 2010, p.672) กรณีที่ตัวแปรสังเกตได้โมเดลอยู่ในช่วงไม่เกิน 12 ตัวแปร

2.1 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1.00 ถ้ามากกว่า .95 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.2 ดัชนีวัดความสัมพันธ์ (Relative Fit Index) มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1.00 ถ้ามากกว่า .95 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.3 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ค่า RMSEA อยู่ระหว่าง 0 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าต่ำกว่า .07 โดย CFI ไม่ต่ำกว่า .97 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

และใช้เกณฑ์เพิ่มเติมจากที่ เสรี ชัดแจ้ง (2547, หน้า 15-42) ได้อธิบายไว้ กรณีค่าไค-สแควร์มีนัยสำคัญ ($p \leq .05$) ดังนี้

2.4 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ดัชนี GFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ถ้าค่าดัชนี GFI มีค่ามากกว่า .90 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.5 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ดัชนี AGFI เป็นค่าที่ได้จากการปรับแก้ดัชนี GFI โดยคำนึงถึงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนตัวแปร และขนาด

ขององศาอิสระ ซึ่งดัชนี AGFI มีคุณสมบัติเหมือนกับดัชนี GFI ค่าดัชนีที่มีค่ามากกว่า .90 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.6 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-Square: χ^2 / df) เป็นค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่ม้องศาอิสระไม่เท่ากัน โดยมีค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์น้อยกว่า 3.00

ผลการวิจัย (Research Results)

1. วัฒนธรรมองค์กร ด้านการควบคุมของหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$)

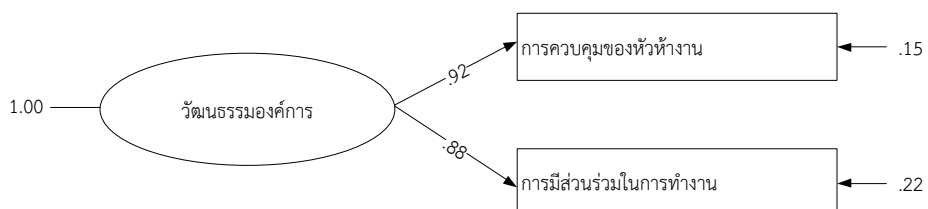
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) ด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความพึงพอใจภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) มีความพึงพอใจภายนอกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$)

บุคลากรในเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์การ ($\bar{X} = 4.12$) และด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 3.99$) อยู่ในระดับมากทุกด้าน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปร

ตัวแปรแฝงวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 2 ตัว ได้แก่ การควบคุมของหัวหน้างาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน



$$\chi^2=2.18, df=1, p=.14, CFI=1.00, GFI=1.00, AGFI=.99, RMSEA=.054, SRMR=.01$$

ภาพที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝงวัฒนธรรมองค์กร

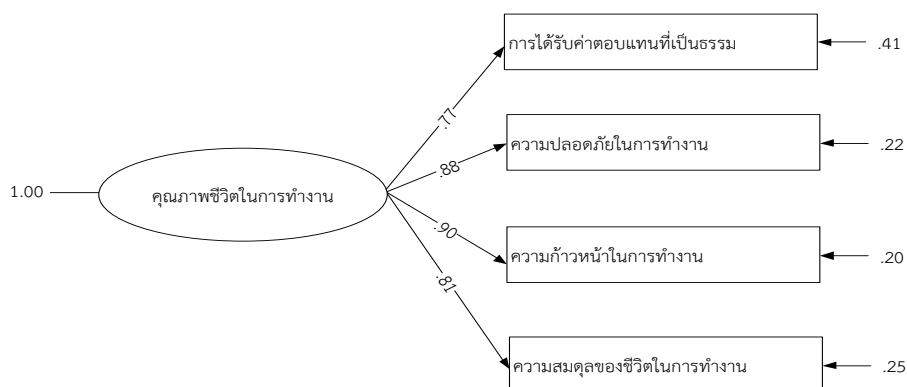
ตารางที่ 1 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงวัฒนธรรมองค์การ

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R ²
การควบคุมของหัวหน้างาน	.92**	.04	24.38	.85
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	.88**	.04	22.49	.78

**p<.01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงวัฒนธรรมองค์การ พบว่า ตัวแบบตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า $\chi^2=2.18$, $df=1$, $p=.14$, $CFI=1.00$, $GFI=1.00$, $AGFI=.99$, $RMSEA=.05$, $SRMR=.01$ เมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ในตัวแบบ ปรากฏว่า ตัวบ่งชี้มีน้ำหนักองค์ประกอบ .92 และ .88 และทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของตัวแปรแฝงวัฒนธรรมองค์การ โดยตัวแปรการควบคุมของหัวหน้างานร้อยละ 85 มีความแปรผันร่วมกับวัฒนธรรมองค์การ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานร้อยละ 78 มีความแปรผันร่วมกับวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้ต่างเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การ

ตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัว ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงาน



$\chi^2=2.88$, $df=1$, $p=.089$, $CFI=1.00$, $GFI=1.00$, $AGFI=.97$, $RMSEA=.068$, $SRMR=.008$

ภาพที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

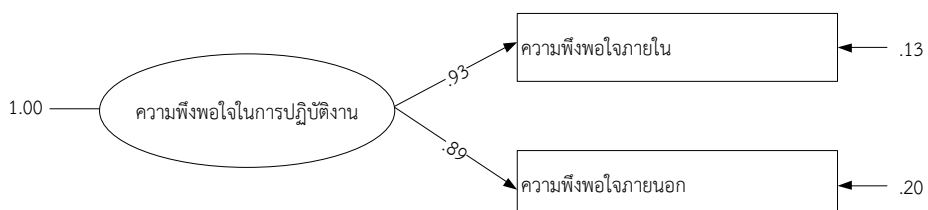
ตารางที่ 2 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R ²
การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	.77**	.05	15.65	.59
ความปลอดภัยในการทำงาน	.88**	.04	19.66	.78
ความก้าวหน้าในการทำงาน	.90**	.04	20.12	.80
ความสมดุลของชีวิตในการทำงาน	.81**	.05	17.34	.65

**p<.01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ตัวแบบตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า $\chi^2=2.34$, $df=1$, $p=.126$, CFI=1.00, GFI=1.00, AGFI=.97, RMSEA=.063, SRMR=.008 เมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ในตัวแบบ ปรากฏว่า ตัวบ่งชี้มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .77-.90 และทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของตัวแปรแฝงความก้าวหน้าในการทำงานมีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความปลอดภัยในการทำงาน ความสมดุลของชีวิตในการทำงาน และการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ตามลำดับ โดยตัวแปรความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 80 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรความปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ 78 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 65 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมร้อยละ 59 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้ต่างเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 2 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจภายนอก



$\chi^2=1.96$, $df=1$, $p=.16$, $CFI=1.00$, $GFI=1.00$, $AGFI=.99$, $RMSEA=.048$, $SRMR=.008$

ภาพที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

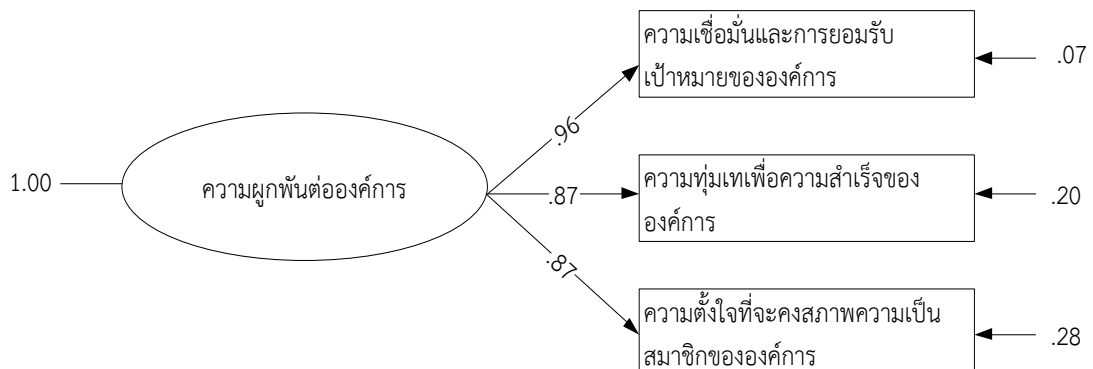
ตารางที่ 3 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R ²
ความพึงพอใจภายใน	.93**	.04	24.96	.87
ความพึงพอใจภายนอก	.89**	.04	23.05	.88

** $p<.01$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแบบตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า $\chi^2=1.96$, $df=1$, $p=.16$, $CFI=1.00$, $GFI=1.00$, $AGFI=.99$, $RMSEA=.048$, $SRMR=.008$ เมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ในตัวแบบ ปรากฏว่า ตัวบ่งชี้มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .89-.93 และทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจภายใน มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจภายนอก โดยตัวแปรความพึงพอใจภายนอกร้อยละ 88 มีความแปรผันร่วมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรความพึงพอใจภายในร้อยละ 87 มีความแปรผันร่วมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้ต่างเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 3 ตัว ได้แก่ ความเชื่อมั่นและการยอมรับ เป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร



$\chi^2=1.53$, $df=1$, $p=.216$, $CFI=1.00$, $GFI=1.00$, $AGFI=.98$, $RMSEA=.04$, $SRMR=.027$

ภาพที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร

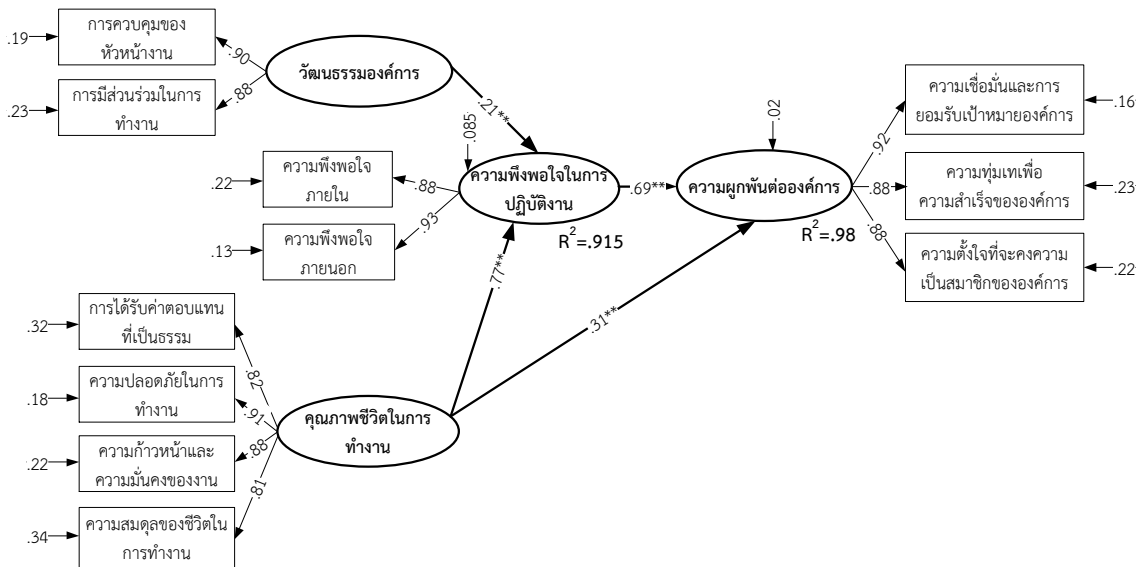
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R ²
ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	.96**	.04	23.30	.93
ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร	.87**	.04	22.20	.79
ความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร	.87**	.04	22.20	.73

**p<.01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแบบตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า $\chi^2=1.53$, $df=1$, $p=.216$, $CFI=1.00$, $GFI=1.00$, $AGFI=.98$, $RMSEA=.04$, $SRMR=.027$ เมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ในแบบ ปรากฏว่า ตัวบ่งชี้มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .87-.96 และทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร โดยความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยตัวแปรความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรร้อยละ 93 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กรร้อยละ 79 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรร้อยละ 73 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้ต่างเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

2. โมเดลเชิงสาเหตุความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

โมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี



$$\chi^2=61.89, df=22, CFI=0.997, GFI=.973, AGFI=.920, RMSEA=.066$$

ภาพที่ 5 ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 5 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบความผูกพันต่อองค์กร

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการทดสอบ
ไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df)	<3.00	2.81	ผ่านเกณฑ์
Comparative Fit Index: CFI	>.95	.997	ผ่านเกณฑ์
Relative Fit Index: RFI	>.95	.987	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA	<.07	.066	ผ่านเกณฑ์
Goodness of Fit Index: GFI	>.90	.973	ผ่านเกณฑ์
Adjust Goodness of Fit Index: AGFI	>.90	.920	ผ่านเกณฑ์

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี พบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ผลการทดสอบค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.81 ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ .997

ค่าดัชนีความสัมพันธ์ (Relative Fit Index: RFI) มีค่าเท่ากับ .987 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ .066 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ .973 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ .920 และ จากผลการพิจารณาดัชนีเข้าเกณฑ์การวัดทุกเกณฑ์แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			ความผูกพันต่อองค์กร		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
วัฒนธรรมองค์การ	.21** (.08)	-	.21** (.08)	.14** (.07)	.14** (.07)	-
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.77** (.09)	-	.77** (.09)	.84** (.07)	.53* (.01)	.31** (.06)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	-	-	-	.69** (.15)	-	.69** (.15)

หมายเหตุ: DE=อิทธิพลทางตรง (Direct Effect), IE=อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect), TE=อิทธิพลรวม (Total Effect), * $p < .05$, ** $p < .01$

ผลการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (TE=.84) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (TE=.69) และ ตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ (TE=.14) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับของอิทธิพล และตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ (IE=.14) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (IE=.53) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ .98 ($R^2=.98$)แสดงว่า ตัวแปรบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรีได้ร้อยละ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาชีพการทำงานในเทศบาลเมือง เป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีความมั่นคง มีความก้าวหน้าในการทำงาน มีอิสระในการทำงาน มีสวัสดิการที่มั่นคง มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรซึ่งแสดงออกในลักษณะของการแสดงตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างทุ่มเท เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จากผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ หลายตัวแปรที่ร่วมกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวจะส่งผลต่อตัวแปรต่าง ๆ เรียงตามลำดับของอิทธิพลระหว่างตัวแปร ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นปัจจัยลำดับแรกที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2556) และชลิดา เล็บครุฑ (2554) หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และคุณภาพชีวิตในการทำงานยังส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัณณัช ขนทรัพย์ (2556)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยลำดับที่สองที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีระ กุลสวัสดิ์ (2554), ทวีพันธ์ พัวสรรเสริญ (2552), Stan (2013) และ Suma and Lesha (2013) ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยอื่นร่วมด้วย ได้แก่ บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. วัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยลำดับที่สาม ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่เป็นอิทธิพลทางอ้อม ที่ส่งผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริมาศ ยอดยัมศิริ (2552) และ สิมภาพร แจ่มบุญศรี (2552) หากมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อไปยังความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ เรียงตามลำดับดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เทศบาลควรส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยใช้แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเสริมสร้างความพึงพอใจจากภายใน และภายนอก โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน การปฏิบัติของหัวหน้างาน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มระดับความผูกพันของบุคลากร

2) เทศบาลควรหาแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับบุคลากร ในเรื่องของการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน และให้บุคลากรมีเวลาสมดุลในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวให้สูงขึ้นซึ่งยังสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรขึ้นไปได้อีก ซึ่งการยกระดับคุณภาพชีวิตนี้ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งผลโดยตรงทำให้บุคลากรความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น และส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้ความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

3) เทศบาลควรหาแนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน ในเรื่องของ การควบคุมของหัวหน้างาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น ให้ความจริงใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และยังส่งผลทางอ้อมไปยัง ความผูกพันต่อองค์การให้เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยในครั้งนี้ ได้นำตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาเป็นตัวแปรอธิบายความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งยังอาจจะมีตัวแปรอื่น ๆ อีกที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำ ซึ่งจะทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานวิจัยต่อไป

2) ควรมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตรวจสอบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ควรมีการศึกษาเรื่องนี้ซ้ำเป็นระยะ ๆ ตามเวลาที่เหมาะสม เช่น 5 ปี เพื่อตรวจสอบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อบริบทของสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

เอกสารอ้างอิง (References)

- ทวีพันธ์ พัวสรรเสริญ. (2552). **ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร**. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal** 6(3): 395-412.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (2554). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในเทศบาลเมืองแหลมฉบัง. **วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย**. 3(3): 375-307.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สิมาพร แจ่มบุญศรี. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน**. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สิริมาศ ยอดยิ้มศิริ. (2552). **วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันของพนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสรี ชัดเข้ม. (2547). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. **วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา**, 2(1), 15-42.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. **Journal of Vocational Behavior**, 49, 252-276.
- Becker, T.E. (1992). Foci and bases of commitment are they distinctions worth making?. **Academy of Management Journal**, 35, 232-244.
- Brooks, J.L., & Seers, A. (1991). Predictors of organizational commitment: Variations across career stages. **Journal of Vocational Behavior**, 38(1), 53-64.
- Brown, R.B. (1996). Organizational commitment: Clarifying the concept and simplifying the existing construct typology. **Journal of Vocational Behavior**, 49(3), 230-251.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis**. 7th. N.J.: Pearson Prentice Hall.

- Stan, M.M. (2013). Predictors of the organizational commitment in the Romainan academic environment. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**. 78(2013): 672-676.
- Suma, S. & Lesha, J. (2013). Job satisfaction and organizational commitment: the case of Shkodra municipality. **European Scientific Journal**, 9, June: 41-51.
- Yamane, T. (1967). **Statics : An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row.

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
PUBLIC OPINIONS TOWARDS PERFORMANCE OF SERVICE PROVIDED BY
MUANG CHACHOENGSAO POLICE STATION, AMPHOE MUANG
CHACHOENGSAO, CHACHOENGSAO PROVINCE

แสงรวี สารประรุง¹

SANGRAWEE SARAPROONG

Received: July 15, 2021 Revised: July 19, 2021 Accepted: August 9, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัด ฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อ

¹ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 2

ราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทันตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : ความคิดเห็นของประชาชน ประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา

ABSTRACT

This study aimed at examining the level of public opinions towards performance of services provided by Muang Chachoengsao Police Station in Amphoe Muang Chachoengsao, Chachoengsao Province. It also attempted to compare the level of public opinions towards the performance of services classified by gender, age, marital status, educational level, occupation, and amount of income. The subjects participating in this study were 246 people who used services offered by Muang Chachoengsao Police Station. The test statistics used to analyze the data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results of the study revealed that people showed their strong agreement in the five issues of service operation. The highly commented aspect of service was nice, polite, and well-mannered personnel staff. The commented aspect of surroundings around the office was secure feelings in the government office. The viewed aspect of surroundings inside the office was the tidy looking and convenient office. The viewed aspect of information service was right information of excise service. The commented aspect of information technology was appropriate number of service providers during the office hours.

Based on the results of comparison, there were no statistically significant differences in the level of opinions towards the performance of services provided by Muang Chachoengsao Police Station among the subjects with different gender, age, and occupation. Finally, statistically significant differences were found in the level of satisfaction towards the performance of service provided by Muang Chachoengsao Police Station among the subjects with different marital status, educational level, and amount of income at a significant level of 0.05.

Keywords: Public opinions, performance of services, Muang Chachoengsao police station

บทนำ (Introduction)

สถานีตำรวจหรือที่ประชาชนเรียกว่าโรงพัก เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง เป็นหน่วยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งการให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชนโดยตรง ในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งและนอกสถานีตำรวจให้สั้นและกระชับ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) บนสถานีตำรวจ หรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่ การให้บริการของหน่วยงานรัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการ ที่มีเป้าหมายคือการให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลงและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่อกงานก็จะได้รับความสะดวก เป็นที่พอใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับรัฐ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางและแผนปฏิบัติราชการต่าง ๆ ให้ข้าราชการ ตำรวจและหน่วยงานในสังกัดได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติราชการ หากสถานีตำรวจสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จะส่งผลให้เกิดความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในวิชาชีพตำรวจ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใน 5 ด้านโดยอาศัยแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) เกี่ยวกับองค์ประกอบของการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร คือ ประชาชนผู้ที่ใช้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาด ประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วน ประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน $(n=P (1-P) Z^2/ e^2)$

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding form) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งประกอบด้วย จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติสำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้การทดสอบ t-test และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่กลุ่มตัวอย่าง 246 คน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.85 และเพศหญิง ร้อยละ 47.15 มีอายุช่วง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.18 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 29.27 อายุ 41 -50 ปี ร้อยละ 27.64 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 3.68 และอายุ 61 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 3.25 เป็นอันดับสุดท้าย สถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 49.59 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 27.24 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 21.14 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.03

เป็นอันดับสุดท้าย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 74.39 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 21.95 ปริญญาโท ร้อยละ 3.25 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.41 เป็นอันดับสุดท้าย มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด 28.05 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.64 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 20.73 อาชีพเกษตรกร/ประมงร้อยละ 8.54 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 8.13 และอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.91 เป็นอันดับสุดท้าย อาชีพอื่น ๆ ไม่มี ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 46.34 รองลงมาคือ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.99 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.23 และรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.40 เป็นอันดับสุดท้าย

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมือง ฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.68, SD = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.83, SD = 0.45) รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.72, SD = 0.57) ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.69, SD = 0.54) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X}$ = 2.64, SD = 0.52) และอันดับสุดท้าย คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.52, SD = 0.58)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างจากสถานภาพหย่าร้าง และแตกต่างจากสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างจากสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา แตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาโท และแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทราแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอาชีพต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. จากการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของจุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล โคกคราม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่าอยู่ในระดับมาก และสามารถสรุปความความคิดเห็นเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่า การรับรู้ของผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่ามีสาเหตุมาจากการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ สถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่า การรับรู้ของผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่า มีสาเหตุมาจากการที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่ท่านเป็นอย่างดี มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้าน การปฏิบัติ มีขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง และมีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ ลดขั้นตอนการปฏิบัติ ตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤหโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่า การรับรู้ของผู้ที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่า มีสาเหตุมาจากการที่ประชาชนมาติดต่องานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับ ความต้องการงานที่มาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย ทางสถานีตำรวจ ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง และเอกสารที่สถานี ตำรวจเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่า มีสาเหตุมาจากการที่มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนได้ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤหโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่า การรับรู้ของผู้ที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่า มีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ดิชม และสำรวมกิริยาท่าทาง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้บริการทั้งชายและหญิงอย่างเสมอภาคกัน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ รอดสุต (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา การวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่าอายุของประชาชนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ต่างกันภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ได้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกช่วงอายุ อย่างรวดเร็วจึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร

เรื่องศรี (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง พังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีสถานะภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรื่องศรี (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้รับการบริการอย่างเต็มที่เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ จึงทำให้มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับงานวิจัยของรุจิگانต์ ทองแถม (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน

ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในส่วนที่ผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะให้ความสนใจต่อการพิจารณา และตั้งข้อสังเกตครั้งนี้ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ทราบอย่างทั่วถึงของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา และได้ตั้งข้อสังเกต ข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทราควรกำหนดนโยบายในการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการทุกคน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทราควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ทราบอย่างทั่วถึง
2. สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา ควรมีขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลังในการมารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมล ขอบใจ. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุมพล สิ้นศิริพงษ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิลเนตร คฤห์โกศล. (2559). **คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์**. รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิมาย ผดุงโกเมตร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุจิگانต์ ทองแฉล้ม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สันต์ รอดสุต. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุภัทร เรืองศรี. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอร
อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item
scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of
marketing, 64, Spring, 12-40

Zikmund, W. G. (2003). **Business research methods**. Ohio: United States of
America.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ศึกษา
นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

FACTORS INFLUENCING INDIVIDUAL CREATIVITY:

A STUDY OF UNDERGRADUATE STUDENTS,

SILPAKORN UNIVERSITY, PHETCHBURI IT CAMPUS

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน¹

Chalermchai Kittisaknawin

Received: July 17, 2021 Revised: August 10, 2021 Accepted: August 23, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย เชาว์นอารมณ์และเชาว์นทางจิตกับความคิดสร้างสรรค์ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณรูปแบบการสำรวจที่มีแบบประเมินที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพว่า มีความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง จากประชากรคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ปีการศึกษา 2556 ตัวอย่างของการวิจัยนี้ จำนวน 525 คนโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นหลายชั้นผลการวิจัย พบว่า (1) ความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความสัมพันธ์เชิงแปรผันตามกับ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: cknawin@gmail.com ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินกองทุนพัฒนาวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีและงานวิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย เชาว์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์ทางจิต (SQ) (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์คือ เชาวน์ทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาว์อารมณ์ (EQ) โดยรวม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ของบุคคล คือ ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาวน์ทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาว์อารมณ์ (EQ) โดยรวม

คำสำคัญ (Keywords): ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย เชาวน์ทางจิต (SQ) เชาว์อารมณ์ (EQ)

Abstract

The purposes of this research were to: (1) study the relationship of the creative self- efficacy, perceived university support for creativity, Emotional Quotient (EQ), Spiritual Quotient (SQ) and individual creativity, and (2) study the factors influencing the creative self- efficacy and individual creativity of the undergraduate students, Silpakorn University, Phetchaburi IT Campus. This research employed a quantitative research and was considered as the survey method in which it was examined for its quality through the validity and reliability as an instrument for data collection. The population was the undergraduate students studying at Silpakorn University, Phetchaburi IT Campus, in 2013 academic year. The sample size included 525 individuals to whom were selected by using the multi- stages stratified sampling technique. The research results revealed that: (1) The individual creativity of the undergraduate students, Silpakorn University, Phetchaburi IT Campus had the relationship with creative self-efficacy, perceived university support for creativity, Emotional Quotient (EQ), and Spiritual Quotient (SQ), respectively. (2) The factors influencing the creative self-efficacy included Spiritual Quotient (SQ) and Emotional Quotient (EQ). And the factors influencing the individual creativity included the creative self-efficacy, the overall value of Spiritual Quotient (SQ), and the overall value of Emotional Quotient (EQ).

Keywords: Individual creativity, Creative self-efficacy, Perceived university support for creativity, Spiritual Quotient (SQ), Emotional Quotient (EQ)

บทนำ (Introduction)

ยุคโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในความอยู่รอดและการเติบโต (Andriopoulos and Lowe, 2000; Cummings and Oldham, 1997; Tierney, Farmer and Graen, 1999; Kanter, 1983; Tushman and O'Reilly, 1997; Utterback, 1994) ทำให้ปัจจุบันทุกบริบทของสังคมล้วนแต่กล่าวถึงความคิดสร้างสรรค์ เช่น เศรษฐกิจสร้างสรรค์ องค์การสร้างสรรค์หรือองค์การแห่งนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสร้างสรรค์ งานวิจัยเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น เพราะการสร้างสร้งสรรค์นวัตกรรมเริ่มต้นจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (Trompenaars and Hampden-Turner, 2010: 11)

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาขั้นสูงเป็นสถานที่นักศึกษาเข้ามาศึกษาเพื่อปริญญาบัตรหรือแสวงหาความรู้และการวิจัย (Soanes & Stevenson, 2003: 1928) มหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ศึกษา สร้างผลงานวิจัยและเอกสารทางวิชาการและการศึกษา รวมทั้งเป็นสถานที่วิพากษ์และแลกเปลี่ยนทางวิชาการ และเป็นสถานที่ที่อาจารย์และผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกระดับปฏิบัติหน้าที่และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งทุกกิจกรรมของทุกมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนี้มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพด้วยความพยายามอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพให้มากขึ้นเพื่อยกระดับมหาวิทยาลัย เพราะมหาวิทยาลัยต้องถ่ายทอดความรู้ ทักษะและสมรรถนะแก่ผู้เรียนโดยเฉพาะทักษะเพื่อนวัตกรรมเป็นทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 ซึ่งทักษะหนึ่งเพื่อนวัตกรรมคือ ความคิดสร้างสรรค์ (Blašková, 2014) ความคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นที่มหาวิทยาลัยต้องปลูกฝังและพัฒนาให้เกิดแก่นักศึกษา (Craft, 2006; McWilliam & Dawson, 2008; Marquis & Vajoczki, 2012; Bayram et al., 2013)

มหาวิทยาลัยศิลปากรมีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสร้างสรรค์ ด้วยเจตนารมย์และความมุ่งมั่นที่จะสร้างทรัพยากรบุคคลผู้เปี่ยมด้วยความคิดสร้างสรรค์ ดังอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรระบุว่า “ชาวศิลปากรเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์” เพราะความคิดสร้างสรรค์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จในการพัฒนาประเทศตามนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Howkins, 2008 : 22; Powell, 2008 : 35) อีกทั้งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ เช่น ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ (Amabile, 1983; Bandura, 1997; Ford, 1996; Tierney and Farmer, 2002; เกลิมชัย กิตติศักดิ์ นาวิน, 2554ก) การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร (Amabile, 1988; Mumford and Gustafson, 1988; Woodman et al., 1993; เกลิมชัย กิตติศักดิ์ นาวิน, 2554ก) เชาวน์อารมณ์ (EQ) (Goleman, 1995; Cooper and Sawaf, 1997; ทศพร ประเสริฐสุข, 2542; ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2542; เกลิมชัย กิตติศักดิ์ นาวิน, 2554ข) และเชาวน์ทางจิต (SQ) (Zohar and Marshall, 2000; King, 2008 ; ชวนะ ภวานันท์, 2544; ชัยเสฏฐ์ พรหมาศรี, 2548; เกลิมชัย กิตติศักดิ์ นาวิน, 2554ข)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์กับปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์กับประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย เชาวน์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์ทางจิต (SQ) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณรูปแบบการสำรวจที่มีแบบประเมินที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพว่า มีความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ประกอบด้วย แบบประเมินความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .790 แบบประเมินประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .708 แบบประเมินการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .804 แบบประเมินเชาวน์อารมณ์ (EQ) มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .816 และแบบประเมินเชาวน์ทางจิต (SQ) มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .917 เป็น

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นหลายชั้นจากประชากรคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ปีการศึกษา 2556 จำนวน 4,805 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของตัวอย่างตามตารางการคำนวณของ Yamane ซึ่งกำหนดขนาดของตัวอย่างสูงสุดไม่น้อยกว่า 400 คน ณ ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างเพิ่มขึ้นเพื่อประโยชน์ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวอย่างของการวิจัยนี้ จำนวน 525 คน สำหรับการวิเคราะห์เชิงอนุมานคือ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน

ผลการวิจัย (Research Results)

1. การรายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson's correlation coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ระดับปานกลางเชิงแปรผันตามกับประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย เชาว์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์ทางจิต (SQ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ .576, .255, .378 และ .553 ตามลำดับ

2. การรายงานผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า เชาวน์ทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาวน์อารมณ์ (EQ) โดยรวมเป็นตัวแปรหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ โดยสามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอำนาจพยากรณ์หรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ ถึงร้อยละ 25.3 หรือมีค่า R^2 เท่ากับ .253 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถแสดงสมการการพยากรณ์ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ = $1.179 + .369$ (เชาวน์ทางจิตโดยรวม) + $.481$ (เชาวน์อารมณ์โดยรวม)

3. การรายงานผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิง

สร้างสรรค์ เชาวน์ทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาวน์อารมณ์ (EQ) โดยรวมเป็นตัวแปรหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล โดยสามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอำนาจพยากรณ์หรืออิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลได้ถึงร้อยละ 47.7 หรือมีค่า R^2 เท่ากับ .447 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถแสดงสมการการพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลได้ดังนี้

ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล = .080 + .427 (ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์) + .367 (เชาวน์ทางจิตโดยรวม) + .221 (เชาวน์อารมณ์โดยรวม)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์แรกเพื่อการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์กับประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย เชาวน์อารมณ์(EQ)และเชาวน์ทางจิต (SQ) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผลการศึกษานี้แสดงข้อมูลยืนยันว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์กับประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย เชาวน์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์ทางจิต (SQ) มีความสัมพันธ์แปรผันตามระหว่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา (Amabile, 1983; Amabile,1988; Mumford and Gustafson, 1988; Woodman et al.,1993; Ford, 1996; Bandura, 1997; Tierney and Farmer, 2002; Houghton and Diliello, 2010; Diliello, Houghton and Dawley, 2011; Choi, 2012; Wang et al, 2014; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554ก,ข,ค,ง; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2555ก,ข; ดวงกมล เปี่ยมสุภทรัพย์ และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2555; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2556ก,ข; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และรัชนิภา สายอุบล, 2556) ข้อค้นพบนี้ยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างเชิงแปรผันตามตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษากับความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษานี้สามารถจำแนกได้เป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มที่เป็นปัจจัยภายในของนักศึกษาประกอบด้วย ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาวน์อารมณ์

(EQ)และเชาวน์ทางจิต (SQ) ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นที่ยอมรับในแวดวงนักบริหารและนักวิจัยว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร (Amabile, 1983; Bar-on, 1992; Ford, 1996; Mayer and Salovey, 1997; Bandura, 1997; Cooper and Sawaf, 1997; Goleman, 1995; Emmons, 2000; Zohar and Marshall, 2000; Tierney and Farmer, 2002; MacHovec, 2002 ; King, 2008; Bradberry and Greaves, 2009; Fry, 2010; Wang et al., 2014; วีระวัฒน์ ปันนัตมัย, 2546; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554จ) ดังนั้นหากผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวแก่นักศึกษานอกจากจะส่งผลดีแก่ความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาแล้วยังส่งผลดีด้านอื่น ๆ แก่นักศึกษาที่จักเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของสังคมและประเทศด้วย สำหรับกลุ่มที่สองเป็นกลุ่มปัจจัยภายนอกคือ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัย ปัจจัยนี้เป็นการรับรู้ของนักศึกษาต่อสิ่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้เพื่อกระตุ้นหรือส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ เช่น สภาพแวดล้อมที่ดีที่ และการให้รางวัลการสนับสนุนทรัพยากรและการปฏิบัติจากผู้ที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อตนเอง ในการสร้างหรือพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ (Eisenberger et al., 1986; 2001; Rhoades & Eisenberger, 2002) เป็นต้น เป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้ที่เกี่ยวข้องพึงส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์ถัดไปเพื่อตรวจสอบ เชาวน์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์ทางจิต (SQ) ว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีหรือไม่ อย่างไร ผลการศึกษานี้พบว่า เชาวน์ทางจิต (SQ) โดยรวมเป็นปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลมากที่สุดและเชาวน์อารมณ์ (EQ) โดยรวมเป็นปัจจัยถัดมาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์แต่เชาวน์ทางจิต (SQ)รายด้านและเชาวน์อารมณ์ (EQ) รายด้านไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554,ค,ง; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2555ก; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2556ข) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ในส่วนของเชาวน์อารมณ์ (EQ) ที่

เก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรพบว่า เซวน์อารมณ์ (EQ) โดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ แต่พบว่าเซวน์อารมณ์ (EQ) รายด้านคือ เซวน์อารมณ์ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (EQ5) และเซวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจของตนเอง (EQ3) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2556ค) แม้ว่าจะมีงานวิจัยของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2556ค) ที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ เป็นเพียงงานวิจัยเดียวเท่านั้น เมื่อเทียบกับผลงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนงานวิจัยนี้ รวมทั้งความไม่สอดคล้องดังกล่าวก็ไม่ขัดแย้งเพราะเซวน์อารมณ์ (EQ) ทั้งสองด้าน เป็นองค์ประกอบหนึ่งของเซวน์อารมณ์(EQ)โดยรวม แต่ประเด็นที่สำคัญกว่าคือ เซวน์อารมณ์ (EQ) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและร่วมกับเซวน์ทางจิต (SQ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น หากมหาวิทยาลัยต้องการสร้างหรือพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาให้สูงขึ้นอันเป็นเป้าหมายสำคัญของมหาวิทยาลัยในการก้าวสู่มหาวิทยาลัยสร้างสรรค์และผลิตทรัพยากรมนุษย์ผู้เปี่ยมด้วยความคิดสร้างสรรค์เพื่อรับใช้สังคมและพัฒนาประเทศแล้วสองปัจจัยสำคัญที่มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเสริมสร้างให้นักศึกษาคือ เซวน์ทางจิต (SQ) และเซวน์อารมณ์ (EQ) นั่นเองที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาเซวน์ทางจิต (SQ) และเซวน์อารมณ์ (EQ) นอกจากเป็นผลดีต่อความคิดสร้างสรรค์แล้ว ปัจจัยทั้งสองยังเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่า บุคคลผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขล้วนแล้วแต่เป็นผู้มีเซวน์ทางจิต (SQ) และเซวน์อารมณ์ (EQ) สูงทั้งสิ้นการพัฒนาเรื่องดังกล่าวจึงเป็นการทำน้อยแต่ได้มาก

3. วัตถุประสงค์สุดท้ายเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัย เซวน์อารมณ์ (EQ) และเซวน์ทางจิต (SQ) ว่ามีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีหรือไม่ อย่างไร ผลการศึกษานี้พบว่า มีเพียงสามปัจจัย คือ

ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาว์นทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาว์นอารมณ์ (EQ) โดยรวม โดยมีอิทธิพล หรืออำนาจพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลได้ถึงร้อยละ 47.7

ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรกที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่ระบุว่า ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (Amabile, 1983;Amabile,1988; Mumford and Gustafson, 1988; Woodman et al., 1993; Ford, 1996; Bandura, 1997; Tierney and Farmer, 2002; Choi, 2012; Houghton and Diliello, 2010; Diliello, Houghton and Dawley, 2011; Wang et al, 2014; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน , 2554ก,ค,ง; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2555ก,ข ; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน , 2556 ; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และรัชนิภา สายอุบล, 2556)

เชาว์นทางจิต (SQ) โดยรวมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับที่สองแรกที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ระบุว่า เชาว์นทางจิต (SQ) มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2554ข) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงกมล เปี่ยมศุภทรัพย์และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2555) พบว่า เชาว์นทางจิตด้านการมีเป้าหมายในชีวิต (SQ2) และเชาว์นทางจิตด้านการเข้าสู่ภาวะการณ์มีสติ (SQ4) มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลแต่เชาว์นทางจิต (SQ) โดยรวม ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล แม้ว่างานวิจัยดังกล่าวแสดงความไม่สอดคล้องก็ไม่ขัดแย้งเพราะเชาว์นทางจิต (SQ) ทั้งสองด้านเป็นองค์ประกอบหนึ่งของเชาว์นทางจิต (SQ) โดยรวม ยังมีงานวิจัยที่พบว่าเชาว์นทางจิต (SQ) โดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลแต่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลทางอ้อมโดยส่งผ่านประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน , 2554ค,ง)

เชาว์นอารมณ์ (EQ) โดยรวมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับสุดท้ายที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ระบุว่า เชาว์นอารมณ์ (EQ) มีอิทธิพลต่อความคิด

สร้างสรรค์ของบุคคลสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยที่ผ่านมาว่า เชาว์อารมณ์ (EQ) โดยรวมมีอิทธิพลหรืออำนาจพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (ทศพร ประเสริฐสุข, 2542; ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2542; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554ข; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2556ค) แต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Goleman (1995) เสนอว่า องค์ประกอบหนึ่งของเชาว์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจของตนเอง (EQ3) เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความคิดและการกระทำอย่างสร้างสรรค์และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยบางงานที่พบว่า เชาว์อารมณ์ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือทักษะทางสังคม (EQ5) (ดวงกมล เปี่ยมสุภทรัพย์ และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2555) เชาว์อารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง (EQ2) (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2556ข) และเชาว์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (EQ1) (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2556ค) มีอิทธิพลหรืออำนาจพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล นอกจากนี้ในบริบทของไทยมีงานวิจัยบางผลงานชี้ว่าเชาว์อารมณ์ (EQ) โดยรวม ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลโดยตรงแต่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลทางอ้อมโดยส่งผ่านประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554ค,ง) ความไม่สอดคล้องดังกล่าวก็ไม่ขัดแย้งเพราะเชาว์อารมณ์ (EQ) รายด้านเป็นองค์ประกอบหนึ่งของเชาว์อารมณ์ (EQ) โดยรวม

โดยสรุปนี้ผลการวิจัยนี้ พบว่า ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาว์ทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาว์อารมณ์ (EQ) โดยรวม โดยมีอิทธิพลหรืออำนาจพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล เป็นข้อค้นพบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร คณาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านว่า หากมหาวิทยาลัยหรือคณะวิชาต้องการพัฒนาหรือเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาให้เพิ่มมากขึ้นหรือสูงขึ้นต้องพัฒนาปัจจัยทั้งสามให้แก่ นักศึกษาด้วยเพราะ ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาว์ทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาว์อารมณ์ (EQ) โดยรวม มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลเกือบถึงร้อยละห้าสิบ การพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวนอกจากส่งผลดีต่อความคิดสร้างสรรค์แล้วยังส่งผลดีต่อปัจจัยอื่น ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วด้วย

สำหรับงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของ

มหาวิทยาลัยไม่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล แม้ว่าการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีอยู่ในระดับสูงก็ตาม ซึ่งได้แย้งกับแนวคิดและงานวิจัยที่ทบทวนวรรณกรรม (Amabile, 1988; Mumford and Gustafson, 1988; Woodman et al., 1993; Amabile, 1983; Bandura, 1997; Ford, 1996; Tierney and Farmer, 2002; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554 ก,ง) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ทบทวนวรรณกรรมบางงานวิจัยที่ศึกษากับองค์การหรือหน่วยงานภาครัฐ (Houghton and Diliello, 2010; Diliello, Houghton and Dawley, 2011; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554ค; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2555ก; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2556; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และรัชนิภา สายอุบล, 2556) และองค์การที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554ง) หากพิจารณาผลงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกันจะพบว่า งานวิจัยกลุ่มนี้เกือบทั้งหมดเป็นการศึกษาจากองค์การภาครัฐและมีเพียงหนึ่งงานวิจัยที่เป็นการศึกษาจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งองค์การภาครัฐส่วนใหญ่การทำงานยึดกฎระเบียบเป็นหลัก การทำงานไม่ค่อยมีปัจจัยที่เอื้อหรือสนับสนุนต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลากร สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญของปัจจัยดังกล่าว ยังมองว่าปัจจัยนี้เป็นภาระหรือค่าใช้จ่ายที่ไม่ก่อให้เกิดผลดีแก่องค์การหรือกิจการ จึงเป็นผลให้องค์การทั้งสองรูปแบบมีผลการศึกษาว่า ปัจจัยนี้ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์นั่นเอง มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐรูปแบบหนึ่งจึงหลีกเลี่ยงสภาพปัญหาต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วไม่ได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยและคณะวิชาสมควรค้นหาและปรับปรุงเงื่อนไขตามปัจจัยนี้เพื่อให้เกื้อหนุนหรือส่งเสริมต่อความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษา ดังที่จะเสนอแนะในข้อเสนอแนะต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

จากผลการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์กับปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือแปรผันตามกัน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์คือ เชาว์ทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาวน์อารมณ์ (EQ) โดยรวม รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลคือ ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาว์ทางจิต (SQ) โดยรวมและเชาวน์อารมณ์ (EQ) โดยรวม ผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญมากที่ผู้บริหาร คณาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาการเรียนการสอน ต้องส่งเสริมและค้นหาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาว์ทางจิต (SQ) และเชาวน์อารมณ์ (EQ) ให้แก่นักศึกษาเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษา

2. สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยของนักศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวก หรือแปรผันตามกับความคิดสร้างสรรค์แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์นั้น แม้ว่าการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์จากมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีอยู่ในระดับสูงก็ตาม ผลการวิจัยนี้น่าสนใจมากกว่ามีทั้งสอดคล้องและโต้แย้งกับงานวิจัยที่ผ่านมา หากพิจารณาผลงานวิจัยที่สอดคล้องกันจะพบว่างานวิจัยกลุ่มนี้เกือบทั้งหมดเป็นการศึกษาจากองค์การภาครัฐ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2555ก,ข; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2556; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และรัชนิภา สายอุบล, 2556) และมีเพียงหนึ่งงานวิจัยที่เป็นการศึกษาจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554ง) น่าจะสะท้อนให้เห็นว่า องค์การภาครัฐที่เน้นการทำงานตามกฎระเบียบ (ซูทิส รัตนทัศนีย์, 2525; มณีมัย รัตนมณี และอนันต์ เกตุวงศ์, 2526; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2531, 2538, 2539, 2550; สำนักงานคณะกรรมการ

ปฏิรูประบอบราชการ, 2548, 2550) ทำให้ละเลยหรือมองข้ามความสำคัญของปัจจัยนี้ทั้ง ๆ ที่ม้งานวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สุดต่อความคิดสร้างสรรค์ แม้บางท่านอาจจะแย้งว่าองค์การภาครัฐหลายแห่งให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ ก็ทำให้เกิดคำถามว่า ทำไมปัจจัยนี้จึงไม่สัมฤทธิ์ผล อาจจะเป็นเพราะว่าการกำหนดปัจจัยนี้ไม่เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจเพียงพอต่อความคิดสร้างสรรค์ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหาร คณาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาพึงสนใจ ส่งเสริม หรือจัดให้มีปัจจัยนี้ให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งการสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลและนวัตกรรมสามารถดำเนินการได้ เช่น การจัดสิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ที่มีมากพอ (Amabile, 1988; Woodman et al., 1993; Mumford and Gustafson, 1998) รวมถึงการให้รางวัลที่มีคุณค่า การให้อิสระในการคิดและเรียนรู้ การปฏิบัติงานหรือจัดกิจกรรมที่มีความท้าทายและการเผชิญความเสี่ยง (Amabile, 1988; Mumford and Gustafson, 1998) หรือสร้างหรือพัฒนาผู้นำมีความเป็นประชาธิปไตยและเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วมให้แก่ นักศึกษา จัดกลุ่มทีมงานของนักศึกษาประกอบด้วยบุคคลที่หลากหลายหรือมีกิจกรรมที่แลกเปลี่ยนหรือทำงานของนักศึกษาต่างคณะวิชาหรือต่างสถาบัน (Woodman et al., 1993) และการฝึกอบรมที่เน้นการเสนอความคิดใหม่ ๆ และทักษะการแก้ปัญหาสำหรับความคิดสร้างสรรค์แก่นักศึกษา (Amabile, 1988; Woodman et al., 1993) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยไม่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ซึ่งมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องและโต้แย้งกับแนวคิดและงานวิจัยที่ทบทวนวรรณกรรมเป็นข้อมูลที่น่าสนใจในการวิจัยในครั้งต่อไปเพื่อการศึกษาเชิงยืนยันว่า ทำไมปัจจัยนี้จึงไม่สัมฤทธิ์ผล และจะอย่างไรให้ปัจจัยนี้สัมฤทธิ์ผล สามารถส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์

2. การสร้างหรือพัฒนาความคิดสร้างสรรค์แก่นักศึกษาและการก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัย

สร้างสรรค์ตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยนั้น นอกจากการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์แก่นักศึกษาแล้ว สมควรมีการศึกษาความคิดสร้างสรรค์ ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์กับปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เช่น คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เป็นต้น

3. การวิจัยปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษา เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจภายใน ฯลฯ และขยายการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย อันจักเป็นประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ อันจักนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล รวมถึงสามารถสร้างสรรค์และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติที่มีคุณภาพและศักยภาพ เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคงและยั่งยืน

4. ควรมีการพัฒนาแบบประเมินความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นมาตรฐานและสร้างเกณฑ์มาตรฐาน (norms) เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัยองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการบริหารมหาวิทยาลัยและการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์แก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง (References)

- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554ก). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล.” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ SPUC National Conference 2011 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2554. หน้า 77 – 85. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554ข). “ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล เชาว์อารมณ์ (EQ) และเชาว์ทางจิต (SQ).” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ หาดใหญ่วิชาการครั้งที่ 2 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2554. หน้า 52 – 61. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554ค). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ศึกษา นักศึกษาปริญญาโทคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ The National SMART Conference I ณ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในวันที่ 28 พฤษภาคม 2554. หน้า 252 – 268. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554ง). “ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทผลิตลับหมึกพร้อมผงหมึกเพื่อการส่งออกแห่งหนึ่ง” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาตินเรศวรวิจัย ครั้งที่ 7 ณ มหาวิทยาลัยนเรศวรในวันที่ 29-30 กรกฎาคม 2554. หน้า 263 – 272. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554จ). “ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล: ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ในงานประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 7 ธันวาคม 2554. หน้า 156 – 169. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2555ก). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ HR CONFERENCE ครั้งที่ 4 ณ มหาวิทยาลัยมหิดล วันที่ 18-20 มกราคม 2555. หน้า 31 – 42. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2555ข). “การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ที่อิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติเนเรศวรวิจัย ครั้งที่ 8 ณ มหาวิทยาลัยเนเรศวร ในวันที่ 28-29 กรกฎาคม 2555. หน้า 1037 – 1044. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยเนเรศวร.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2556ก). “การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ที่อิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการโรงพยาบาลสงฆ์” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ศิลปากรวิจัย ครั้งที่ 6 ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในวันที่ 16-18 มกราคม 2556. หน้า 124 – 131. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2556ข). “เขาวนอารมณ์และประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการโรงพยาบาลสงฆ์” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ HR CONFERENCE ครั้งที่ 5 วันที่ 30-31 มีนาคม 2556. หน้า 87 – 95. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2556ค). “ความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการ-วิจัยระดับนานาชาติ ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ในวันที่ 7 ธันวาคม 2556. หน้า 146 – 159. อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวินและรัชนิภา สายอุบล. (2556). “ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาการจัดการวิจัย 2013 เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในวันที่ 11 มกราคม 2556. หน้า 15 – 26. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ชวนะ ภวานันท์.(2548/มีนาคม/3-6). “SQ เชวณแห่งจิตเพื่อธุรกิจและการจัดการ.” *ประชาต
ธุรกิจ*. หน้า 6.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี.(2548).Q *ที่คุณควรมี*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชูทิศ รัตนทัศนีย์. (2525). การสูญเสียกำลังพลของกองทัพเรือ: ศึกษาเฉพาะกรณี- การลาออก
จากราชการของนายทหารสัญญาบัตร. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดวงกมล เปี่ยมสุภทรัพย์และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2555). “เชวณอารมณ์ (EQ) และเชวณ
ทางจิต (SQ) ที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ของพนักงานการกีฬาแห่ง
ประเทศไทย” ในเอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ
ครั้งที่ 2 ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในวันที่ 10 พฤษภาคม 2555. หน้า 291 – 303.
นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มณีนัย รัตนมณี และอนันต์ เกตุวงศ์. (2526). *รายงานการวิจัยเรื่อง การลาออกของข้าราชการ*.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย.(2546). *การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินเชวณ
อารมณ์เพื่อการประเมินบุคคล*. เอกสารวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.

ทศพร ประเสริฐสุข. (2542). “ความเหลื่อมลัดทางอารมณ์กับการศึกษา” *วารสารพฤติกรรม
ศาสตร์*. ปีที่ 5, หน้า 19-35.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2542). “คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ EQ”. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. ปีที่ 5,
หน้า 15-17.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2531). *รายงานการวิจัยเรื่อง การสูญเสีย-กำลังคน
ระดับมันสมองในราชการพลเรือน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กองกลางสำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2538). รายงานการวิจัยเรื่อง การสูญเสียและขาดแคลนกำลังคนในราชการพลเรือน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กองกลาง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2539). รายงานการวิจัยเรื่อง สาเหตุของการลาออกของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กองกลางสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). ความเชื่อถือไว้วางใจในภาครัฐ (Public Trust): ทฤษฎี แนวคิด และหลักการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์- พี เอ ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (2548). รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการในรอบ 3 ปี. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (2550). “I am ready กับการปรับเปลี่ยน-กรอบความคิดจากภายในสู่ภายนอก”. 360 องศา พัฒนาระบบราชการ, ปีที่4 (18), หน้า 12-13.
- Amabile, T.M.(1983). “The social psychology of creativity: a componential conceptualization”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(2), p.357-376.
- Amabile, T.M.(1988). “A model of creativity and innovation in organizations”. *Research in Organizational Behavior*. 19, p.123-167.
- Andriopoulos, C. and Lowe, A. (2000). “Enhancing organizational creativity: The process of perpetual challenging”. *Management Decision*, 38 (10), 734-742.
- Bandura, A.(1997). *Self-efficacy: The Exercise of control*. New York: W.H. Freeman&Company.

- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bayram, Z., Oskay, Ö. Ö., Erdem, E., Özgür, S. D. & enol, . (2013). Effect of Inquiry Based Learning Method on Students' Motivation. 4th International Conference on New Horizons in Education. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 106(2013), p.988–996.
- Blašková, Martina (2014). Influencing Academic Motivation, Responsibility and Creativity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 159, p.415 – 425.
- Bradberry, T. and Greaves, J.(2009).*Emotional Intelligence 2.0*. San Diego, CA: TalentSmart.
- Craft, A. (2006). Fostering Creativity with Wisdom. *Cambridge Journal of Education* 36(3), 337–350.
- Choi, J. N.(2012). “Context and Creativity: The theory of planned behavior as an alternative mechanism”. *Social Behavior and Personality*, 40(4), p.681-692.
- Cooper, R.K. and Sawaf, A.(1997). Executive EQ: *Emotional Intelligence in leadership and organization*. NewYork: Grosset-Putnam.
- Cumming, A. and Oldham, G.R.(1997).“Enhancing creativity: managing work contexts for the high potential employee”.*California Management Review*,40(1), p. 22-38.
- Diliello, T.C.; Houghton, J.D. and Dawley, D.(2011). “Narrowing the creativity gap: The moderating effects of perceived support for creativity”. *Journal of Psychology*, 145(3), p.151-172.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Huntchison, S., and Sowa, D. (1986) “Perceived Organizational Support.” *Journal of Applied Psychology*. 71 (3): 500-507,.

- Emmons, R.(2000). “Is Spirituality an Intelligence? Motivation, Cognition, and Psychology of Ultimate Concern.” *International Journal for the Psychology of Religion*. 10(1), p.3-26.
- Ford, C.M.(1996). “A theory of individual creative action in multiple social domains”. *Academy of Management Review*, 21(4), p.1112-1142.
- Fry, L.W.(2010). “Toward a Theory of Spiritual Intelligence and Spiritual Leader Development”. Presented at the 2010 meeting of the Academy of Management, Montreal, Canada
- Goleman, D.(1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Houghton, J.D. and Diliello, T.C.(2010). “Leadership development: The key to unlocking individual creativity in organizations”. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(3), p.230-245.
- Howkins, J.(2008). “What are Creative Economies? And Why?” in *Creative Thailand*. Bangkok: Thailand Creative&Design Center (TCDC), p.21-25.
- Kanter, R.M.(1983). *The Change Masters: Innovation and Entrepreneurship in the American Corporation*. New York: Simon & Schuster.
- King, D.B.(2008). “Rethinking claims of Spiritual Intelligence: A definition, model, and measure”. Unpublished master’s thesis, Trent University, Peterborough, Ontario, Canada.
- Machovec, F. J. (2002). *Spiritual intelligence: Behavioral sciences and the humanities*. Lewiston, N.Y.: Edwin Mullen Press.
- Marquis, E. & Vajoczki, S. (2012) Creative Differences: Teaching Creativity Across the Disciplines. *International Journal for the Scholarship of Teaching and Learning*, 6(1),

- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey and D. Sluyter (eds.): *Emotional development and emotional intelligence: educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mumford, M.D. and Gustafson, S.B. (1998). "Creativity syndrome: integration, application, and innovation". *Psychology Bulletin*. 103(1), p. 27-43.
- McWilliam, E. & Dawson, S. (2008). Teaching for Creativity: Towards Sustainable and Replicable Pedagogical Practice. *Higher Education*, 56, p.633-643.
- Powell, C.(2008). "The challenges of the Creative Economy and the experiences in the UK." in *Creative Thailand*. Bangkok: Thailand Creative&Design Center (TCDC), p.35-39.
- Rhoades, Linda and Eisenberger, R.(2002). "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature." *Journal of Applied Psychology*. 87: 698-714.
- Soanes, C. & Stevenson, A. (2003). *Oxford Dictionary of English*. Second Edition. Oxford. Oxford University Press.
- Tierney, P. and Farmer, S.M.(2002). Creative self-efficacy: its potential antecedents and relationship to creative performance". *Academy of Management Journal*, 45(6), p. 1137-1148.
- Tierney, P., Farmer, S.M., and Graen (1999). An examination of leadership and employee creativity: The relevance of traits and relationships". *Personnel Psychology*, 52, p. 591-620.
- Trompenaars, F. and Hampden-Turner, C. (2010). *Riding the waves of Innovation*. New York: McGraw-Hill.
- Tushman, M. and O'Reilly, C.A.(1997). *Winning through Innovation: A Practical Guide to Leading Organizational Change and Renewal*. Boston,MA: Havard Business School Press.

- Utterback, J.M.(1994).*Mastering the Dynamics of Innovation*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Wang, C., Tsai, H. and Tsai, M.(2014). “Linking Transformational leadership and employee creativity in the hospitality industry: The influences of creative role identity, creative self-efficacy, and job complexity”. *Tourism Management*, 40, p.79-89.
- Woodman, R.W., Sawyer, J.E. and Griffen, R.W.(1993). “Toward a theory of organizational creativity”. *Academy of Management Journal*, 18(2), p.293-321.
- Zohar, D. and Marshall. I.(2000). *SQ: Spiritual Intelligence the ultimate intelligence*. London: Bloomsbury.

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลไบโอเมตริก
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

Legal Issues Concerning Biometrics Data
Under the Personal Data Protection Act B.E. 2562

รัชณี แดงอ่อน¹

Ratchanee Tangon

Received: July 14, 2021 Revised: July 15, 2021 Accepted: August 10, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการนี้ได้ศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลไบโอเมตริก (biometric data) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบัญญัติความหมาย การตีความกฎหมายและการบังคับใช้ข้อมูลไบโอเมตริก จากการศึกษาพบว่า ยังมีประเด็นที่ต้องพิจารณาหลายประการ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลไบโอเมตริก การเก็บรวบรวมข้อมูลไบโอเมตริกต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล เช่น ภาพจำลองหน้าตา จำลองม่านตา จำลองลายนิ้วมือ เป็นต้น ข้อมูลไบโอเมตริกเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว (sensitive personal data) เป็นความลับที่เจ้าของข้อมูลไม่ประสงค์ให้เปิดเผยต่อสาธารณะ ซึ่งมีความแตกต่างจากข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เช่น ชื่อ สกุล อายุ อาชีพ นิสัยการกิน กิจวัตรประจำวันทั่วไป เป็นต้น เนื่องจากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวยังไม่ชัดเจน ขอบเขตการบังคับใช้ที่คลุมเครือ จึงเป็นประเด็นสำคัญของบทความวิชาการนี้ที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อสังเกตบางประการที่แตกต่างจากกฎหมายของสหภาพยุโรป ดังนั้น บทบัญญัติเกี่ยวกับข้อมูลไบโอเมตริก

¹ผศ.ดร.อาจารย์ประจำภาควิชานิติศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Asst. Prof. Dr., Department of Law, Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Email : ratchanee_tangon@hotmail.com

ควรได้รับการแก้ไขให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการตีความ การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศไทย

คำสำคัญ (Keywords): ไบโอเมตริก สิทธิในความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

Abstract

The purpose of this study is to examine the legal issues, interpretation and enforcement of biometric data under the Personal Data Protection Act B.E. 2562. Several issues, including the definition of biometric data and biometric data collection, require technology to assist in data collection and process, such as face image, iris image and fingerprint image should be reconsidered. Unlike general personal information, such as name, surname, age, occupation, eating habits, general daily activities, biometric data is sensitive personal data that the personal data prefers them not to be disclosed. Due to unclear definitions and enforcement of the Personal Data Protection Act B.E. 2562, this study compares the said Act with the EU Laws in order to specify key differences. It is essential that the Personal Data Protection Act B.E. 2562 relating to biometric data be revised and clarified to prevent interpretation and enforcement issues.

Keywords: Biometrics; right of privacy; personal data protection

บทนำ (Introduction)

ความทันสมัยและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเมื่อระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคม การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้มีการแทรกแซงหรือล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลโดยผิดกฎหมาย ประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติต้องเคารพสิทธิมนุษยชนและต้องให้ความสำคัญคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว (right of privacy) ของประชาชนตามประกาศของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal

Declaration of Human Rights หรือ UDHR) (กุลพล พลวัน, 2547 : 34) ข้อมูลส่วนบุคคลถูกนำไปใช้ทั้งในหน่วยงานของรัฐและองค์กรทางธุรกิจ กรณีองค์กรทางธุรกิจ การนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้านำมาใช้ต้องได้รับความยินยอมเสียก่อนที่จะนำข้อมูลลูกค้าไปใช้ หากองค์กรธุรกิจนำข้อมูลของลูกค้าไปขายหรือหาประโยชน์ผิดกับวัตถุประสงค์ที่ให้ไว้กับลูกค้าย่อมเป็นการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลย่อมผิดกฎหมาย (ณัฐพร วิริยะลัพพะและธนศ สุจารีกุล, 2563 : 2196)

สำหรับบทความวิชาการนี้ นำเสนอประเด็นทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นไบโอเมตริก (Biometric) ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว (sensitive personal data) ประเภทหนึ่ง (ในบทความนี้ จะเรียกว่า “ไบโอเมตริก”) คำว่า ไบโอเมตริก (Biometric) ประกอบขึ้น จากคำว่า ไบโอ (Bio) หมายถึงสิ่งมีชีวิต และ คำว่าเมตริก (metrics) หมายถึงคุณลักษณะที่สามารถถูกวัดค่าหรือประเมินจำนวนได้ พอนำสองคำมารวมกันจึงสามารถอธิบายได้ว่า ไบโอเมตริก คือเทคโนโลยีที่ใช้คุณลักษณะหรือ พฤติกรรมของสิ่งมีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ และสามารถเทียบวัดหรือนับจำนวนได้มาผนวกเข้ากับหลักการทางสถิติ เพื่อการแยกแยะ หรือจดจำบุคคล (นัยนา มาแสง, 2551 : 3) ในปัจจุบันนี้ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีไบโอเมตริก นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงของการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เทคโนโลยีข้อมูลไบโอเมตริกนำมาใช้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยอุปกรณ์เพื่อใช้ในการอ่านค่าเกี่ยวกับบุคคลและระบบซึ่งใช้ในการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ที่บันทึกข้อมูลไบโอเมตริกเกี่ยวกับบุคคลนั้นเพื่อทำการระบุตัวบุคคล หรือยืนยันตัวบุคคล ระบบนี้จะทำการวัดค่าหรือวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคคล เช่น รูปหน้า รูปแบบของเสียง ลายนิ้วมือ ลายมือ หรือ ม่านตา เป็นต้น ทั้งนี้ เทคโนโลยีไบโอเมตริกเป็นเทคโนโลยี ซึ่งผสมผสานกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น เทคโนโลยีด้านการแพทย์ เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ สถิติ วิทยาศาสตร์ หรือ คณิตศาสตร์ เป็นต้น (อิทธิพร สิทธิธีรรัตน์, 2558 : 41) ดังนั้น ข้อมูลไบโอเมตริกจึงเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะไม่ให้ผู้ใดมาละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลนี้ซึ่งในต่างประเทศก็ให้ความสำคัญอย่างยิ่งโดยบัญญัติไว้อย่างชัดเจนในกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในสหภาพยุโรปและประเทศอื่นๆ เช่นกัน

สำหรับประเทศไทย เมื่อได้ศึกษาพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ตามมาตรา 26 และมาตรา 27 พบว่า ยังไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลไบโอเมตริกส่วนบุคคล ทั้งประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอ่อนไหว (sensitive data) การกำหนดความหมายประเภทของข้อมูลอ่อนไหว ขอบเขตของกิจกรรมในการข้อมูลอ่อนไหวนี้ไปใช้ซึ่งแตกต่างจากข้อมูล

ส่วนบุคคลทั่วไป รวมถึงการประมวลผลข้อมูลอ่อนไหวว่าหากเป็นข้อมูลไบโอเมตริกต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแค่ไหน เพียงใด เป็นต้น เหล่านี้จึงเป็นประเด็นที่บทความนี้ได้นำเสนอโดยศึกษาจากงานวิชาการของนักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการไทย เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนากฎหมายรวมถึงข้อเสนอแนะบางประการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลไบโอเมตริกตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

แนวคิดสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และไบโอเมตริก

สิทธิความเป็นอยู่ส่วนตัวเป็นสิทธิมนุษยชนประการหนึ่ง ที่มาของสิทธิมนุษยชนมาจากคำสอนของศาสนาคริสต์ที่เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาเสมอภาคกัน มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์เหมือนกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกฎหมายและสิทธิตามธรรมชาติที่เชื่อว่าเป็นสิทธิติดตัวมาตั้งแต่เกิด ผู้ใช้อำนาจปกครองไม่มีอำนาจที่จะลบล้างหรือล่วงเกินสิทธินี้ได้ (บรรเจิด สิงคะเนติ และคณะ, 2554 : 1) มนุษย์ทุกคนมีสิทธิเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนตัวของตนเองและสามารถเก็บเป็นความลับไว้ไม่ประสงค์ให้ผู้ใดล่วงละเมิดข้อมูลของตนโดยปราศจากความยินยอมของผู้เป็นเจ้าของข้อมูลนั้น ไม่ว่าจะบุคคลใดไม่มีสิทธิที่จะล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเว้นแต่เป็นสิ่งที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้ (หทัยชนก ห่อรวงศ์, 2559 : 16)

องค์กรสหประชาชาติได้กำหนดให้ความคุ้มครองสิทธิความเป็นอยู่ส่วนตัวของมนุษย์ไว้ชัดเจน รวมถึง “ความเป็นส่วนตัวดิจิทัล” “ความเป็นส่วนตัวในโลกไซเบอร์” หรือ “ความเป็นส่วนตัวออนไลน์” เหล่านี้บัญญัติไว้ในข้อ 12 ของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ปีค.ศ.1948 (Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR) และต่อมาได้รับการรับรองไว้ในข้อ 17 ของกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights หรือ ICCPR) ที่รับรองโดยสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม ปี ค.ศ. 1966 (Pauletto, 2021 : 2)

ต่อมาสหภาพยุโรป (European Union) ร่วมกันกำหนดกฎหมายที่ใช้ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในสหภาพยุโรปขึ้น คือ ระเบียบการคุ้มครองข้อมูลของสหภาพยุโรป ในปีค.ศ.1995 ที่เรียกว่า Directive 95/46/EC เป็นข้อบังคับเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งใช้มานานหลายปี จนถึงวันที่ 25 พฤษภาคม ปี ค.ศ. 2018 สหภาพยุโรปได้รับรองกฎหมายที่ชื่อว่า ระเบียบว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลทั่วไป (General Data Protection Regulation

หรือ GDPR) มีผลใช้บังคับหลังจากวันที่ 25 พฤษภาคม ปี ค.ศ. 2018 กฎหมายนี้กำหนดกรอบสิทธิและภาระผูกพันของข้อมูลส่วนบุคคลที่จะถูกรวบรวมและประมวลผลข้อมูล (เจ้าของข้อมูล) และสำหรับบริษัทเอกชนและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นผู้ควบคุมข้อมูล (data controller) ที่รวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรปนี้มีบรรทัดฐานที่แตกต่างกันแต่ละประเทศที่เป็นสมาชิกที่จำเป็นต้องเพิ่มเติมในการแปลภาษาแต่ละประเทศให้เป็นภาษาทางการให้เหมาะสมกับประเทศของตน เนื่องจากความแตกต่างในระบบกฎหมายและวัฒนธรรม การดำเนินการตามกฎหมายของคำสั่งคุ้มครองข้อมูลแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป ในทำนองเดียวกัน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมก็ส่งผลให้การปฏิบัติต่างกันในการดำเนินการเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป (Custers et al., 2018 : 235)

สำหรับประเด็นการคุ้มครองข้อมูลไบโอเมตริกส่วนบุคคล ในปัจจุบันนี้ กฎหมาย GDPR ให้คำนิยาม ข้อมูลไบโอเมตริก ซึ่งเป็นข้อมูลอ่อนไหว ได้บัญญัติไว้ชัดเจนใน GDPR ข้อ 4 (14) และข้อ 9 ดังนี้ GDPR ข้อ 4 (14) ใดให้คำนิยาม ข้อมูลไบโอเมตริก หมายถึง “ข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นผลมาจากการประมวลผลทางเทคนิคที่เฉพาะเจาะจง (specific technical processing) เกี่ยวกับกายภาพ สรีรวิทยา หรือ ลักษณะทางพฤติกรรมของบุคคลธรรมดา ซึ่งทำให้สามารถยืนยันลักษณะที่ระบุตัวตนเฉพาะของบุคคลนั้นได้ เช่น ภาพจำลองใบหน้า หรือ ข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ” (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2563 : 61) สอดคล้องกับงานวิจัยของอิพร สิทธิธีรรัตน์ที่ว่า ข้อมูลไบโอเมตริก หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลเกิดจากการประมวลผลโดยใช้เทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับกายภาพ หรือความประพฤติของบุคคลนั้น ซึ่งทำให้บ่งชี้ลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น รูปหน้า หรือลายนิ้วมือ (อิพร สิทธิธีรรัตน์, 2558 : 80) ทั้งนี้ ตามมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ก็ได้บัญญัติไว้เช่นกัน แต่ยังไม่มีความหมายที่ชัดเจน

นอกจากนิยามความหมายของ ข้อมูลไบโอเมตริก GDPR ยังกำหนดให้ข้อมูลไบโอเมตริกเป็นได้ทั้งข้อมูลอ่อนไหว (sensitive data) และข้อมูลทั่วไปไม่อ่อนไหว (non-sensitive data) ขึ้นอยู่กับกับการนำไปใช้ ทั้งนี้ ตาม GDPR ข้อ 9 กำหนดไว้เฉพาะว่า ข้อมูลไบโอเมตริกถือเป็นข้อมูลอ่อนไหวหากเป็นการใช้ไปเพื่อการระบุตัวตนเฉพาะเจาะจงของบุคคล (uniquely identifying a natural person) ดังนั้น หากเป็นข้อมูลที่มีลักษณะเป็นข้อมูลไบโอเมตริกเช่นกัน แต่หากไม่ได้นำไปใช้เพื่อการระบุตัวตนเฉพาะเจาะจงของบุคคลนั้น ก็ไม่เป็นข้อมูลอ่อนไหว แต่ให้

ถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่จะได้รับความคุ้มครองระดับทั่วไปเท่านั้น (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2563 : 62) จะเห็นได้ว่า ข้อมูลไบโอเมตริกเป็นได้ทั้งข้อมูลทั่วไปและข้อมูลอ่อนไหว ขึ้นอยู่กับกิจกรรมหรือการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการใด เพราะหากนำข้อมูลไบโอเมตริกไปใช้ระบุตัวลักษณะของบุคคลเป็นการเฉพาะเจาะจงแล้วย่อมเป็นข้อมูลอ่อนไหวที่ต้องได้รับการคุ้มครองเป็นพิเศษมากกว่าการนำข้อมูลไบโอเมตริกไปใช้ในกิจการทั่วไป

ที่มาของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศไทย: พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นหนึ่งในกฎหมายที่อยู่ในโครงการกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ประเทศไทยพัฒนาเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทกับชีวิตมนุษย์ สำหรับการกระทำความผิดต่อข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลความลับมีระดับความร้ายแรงของภัยอันตรายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับผู้กระทำความผิดเป็นปัจเจกชน หรือหน่วยงานของรัฐ เนื้อหาที่ถูกละเมิดเกี่ยวกับเรื่องเกี่ยวกับประเด็นปัญหาใดเป็นต้น (สาวตรี สุขศรี, 2563 : 63)

ที่มาของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศไทย สภาผู้แทนราษฎรมีการพิจารณาร่างกฎหมายและรับหลักการของกฎหมายนี้เรียบร้อยตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2556 แต่ต้องสะดุดลงเพราะมีการยุบสภาผู้แทนราษฎรเสียก่อนด้วยเหตุผลประเด็นทางการเมืองของประเทศ ต่อมาเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2561 สภานิติบัญญัติแห่งชาติให้ความเห็นชอบผ่านร่างกฎหมายและพิจารณาออกกฎหมายโดยให้ชื่อว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเพื่อบังคับใช้ในวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 (สุพิศ ปราณีตพลกรัง, 2563 : 4) อย่างไรก็ตาม กฎหมายนี้ได้ขยายเวลาการบังคับใช้ไปในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายนี้ได้เตรียมการให้พร้อมกับกฎหมายนี้ต่อไป

เมื่อพิจารณาถึงเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวเพื่อให้สอดคล้องกับการคุ้มครองสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวตามหลักสิทธิมนุษยชน และตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 32 บัญญัติไว้ดังนี้ “บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง และครอบครัว การกระทำอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคลตามวรรคหนึ่ง หรือการนำข้อมูล ส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าในทางใดๆ จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจ

ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ที่ตราขึ้นเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ” จะเห็นได้ว่า การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะไม่ให้บุคคลใดมาล่วงละเมิดสิทธิความเป็นอยู่ส่วนตัวของผู้อื่น เว้นแต่เป็นการกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะ เป็นหลักกฎหมายที่รัฐธรรมนูญ มาตรา 32 ได้รับรองและคุ้มครองสิทธิไว้อย่างชัดเจน

ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลไบโอเมตริกตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

ข้อมูลไบโอเมตริกเป็นที่ยอมรับระดับสากลถึงความน่าเชื่อถือ ปลอดภัยและแม่นยำในการยืนยันอัตลักษณ์บุคคลได้อย่างถูกต้อง จำเป็นต้องพิจารณาประเด็นการคุ้มครองข้อมูลไบโอเมตริกตามกฎหมายของประเทศไทยได้แก่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ตามมาตรา 26 และมาตรา 27 ว่ามีความชัดเจนและครอบคลุมกับความหมายของข้อมูลไบโอเมตริก การประมวลผลข้อมูลไบโอเมตริกหรือไม่เพียงใด เมื่อได้ศึกษางานวิจัยและบทความวิชาการของประเด็นทางกฎหมาย ดังต่อไปนี้

1. กรณียขอบเขตของ “ข้อมูลไบโอเมตริก” ตามมาตรา 26

มาตรา 26 ได้กำหนดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลไว้ดังนี้

1.1 มาตรา 26 วรรคหนึ่ง

มาตรา 26 วรรคหนึ่งความว่า “ห้ามมิให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่...”

ข้อมูลตามมาตรา 26 วรรคหนึ่งนี้ เป็นข้อมูลชีวภาพ เช่น ดีเอ็นเอ (DNA) ลายพิมพ์นิ้วมือ ข้อมูลประวัติอาชญากรรม เป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (sensitive personal data) การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้ง (explicit consent) จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั้น (สุพิศ ปราณีตพลกรัง, 2563 : 35) ที่สำคัญคือ แบบของการให้ความยินยอมโดยชัดแจ้งต้องระบุการเป็นข้อมูลอ่อนไหวให้ชัดเจน และต้องแยกต่างหากจากความยินยอมในกรณีปกติ (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2563 : 311) แต่อย่างไรก็ตาม กฎหมายไม่ได้กำหนดคำเรียกหรือคำ

นิยาม “ไบโอเมตริก” ไว้ให้ชัดเจน เมื่อได้ศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมาย GDPR ข้อ 4 (14) ซึ่งได้ให้คำนิยาม ข้อมูลไบโอเมตริก หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นผลมาจากการประมวลผลทางเทคนิคที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับกายภาพ สรีรวิทยา หรือ ลักษณะทางพฤติกรรมของบุคคลธรรมดา ซึ่งทำให้สามารถยืนยันลักษณะที่ระบุตัวตนเฉพาะของบุคคลนั้นได้ เช่น ภาพจำลองใบหน้า หรือ ข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ เป็นต้น

สำหรับ “ข้อมูลสุขภาพ” และข้อมูล “ความพิการ” ตามมาตรา 26 วรรคหนึ่งแยกสองคำออกจากกัน แต่ตาม GDPR กำหนดให้ ข้อมูลความพิการอยู่ในความหมายของข้อมูลสุขภาพ (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2563 : 49)

1.2 มาตรา 26 วรรคสอง

มาตรา 26 วรรคสอง ความว่า “ข้อมูลชีวภาพตามวรรคหนึ่งให้หมายถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดจากการใช้เทคนิคหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการนำลักษณะเด่นทางกายภาพ หรือทางพฤติกรรมของบุคคลมาใช้ทำให้สามารถยืนยันตัวตนของบุคคลนั้นที่ไม่เหมือนกับบุคคลอื่นได้ เช่น ข้อมูลภาพจำลองใบหน้า ข้อมูลจำลองม่านตา หรือข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ”

หากจะพิจารณาว่า ตามมาตรา 26 วรรคสองคือ ข้อมูลไบโอเมตริก ย่อมจะตรงกับ ความหมายตามกฎหมาย GDPR ข้อ 4 (14) เพียงแต่มาตรา 26 วรรคสอง ให้หมายรวมเข้าไปกับ ข้อมูลชีวภาพ แต่ถ้าเป็นข้อมูลไบโอเมตริกต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจงและต้องใช้เทคนิคอื่นๆ เข้าไปเก็บข้อมูลด้วยไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีทางการแพทย์ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ยกตัวอย่าง ข้อมูลไบโอเมตริก เช่น ข้อมูลภาพจำลองใบหน้า ข้อมูลจำลองม่านตา หรือข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ และในกรณีที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ซึ่งผู้เป็นเจ้าของข้อมูลต้องให้ความยินยอมโดยชัดแจ้งเช่นเดียวกับมาตรา 26 วรรคหนึ่ง (สุพิศ ปราณีตพลกรัง, 2563 : 37) เว้นแต่เข้าข้อยกเว้น ตามมาตรา 26 (1) (2) (3) (4) (5) (ก) ถึง (จ) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลไม่จำเป็นต้องขอความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลนั้น

จะเห็นได้ว่า ข้อมูลที่เป็นอัตลักษณ์ของบุคคลต้องถือเป็นข้อมูลชีวภาพที่ต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งก่อนจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับข้อมูลไบโอเมตริก แตกต่างจากข้อมูลชีวภาพ เพราะข้อมูลไบโอเมตริก ยกตัวอย่าง ข้อมูลจำลองลายนิ้วมือถือว่าเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกัน แม้จะเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน การนำลายพิมพ์นิ้วมือมาใช้เพื่อยืนยันตัวตนเป็นที่นิยมทั้งในหน่วยงานของรัฐ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำประวัติอาชญากร

เป็นต้นและองค์กรเอกชนต่าง ๆ เช่น การให้พนักงานของบริษัทยืนยันตัวตนในการทำงานด้วยวิธีการสแกนนิ้วมือ เป็นต้น (อธิพร สิทธิธีรรัตน์, 2558 : 44) จำเป็นต้องให้ความคุ้มครองข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงลงไปให้ชัดเจน ดังนั้น ในปัจจุบันเทคโนโลยีการใช้ลายนิ้วมือเป็นที่นิยมในการเข้าสู่ระบบปฏิบัติการทำงานของสมาร์ทโฟนบางรุ่น เพราะมีความรวดเร็ว แม่นยำ ถูกปลอมแปลงยากด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ลายพิมพ์นิ้วมือของบุคคลอาจถูกละเมิดได้ง่าย เพราะหากมีบุคคลอื่นเก็บลายพิมพ์นิ้วมือจากพื้นผิววัตถุเช่น กระดาษ แก้ว พื้นกระเบื้อง ก็สามารถนำไปคัดลอกและนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยปราศจากความยินยอมได้ง่าย ๆ ซึ่งจะเกิดผลเสียหายแก่เจ้าของลายพิมพ์นิ้วมือนั้นได้

1.3 มาตรา 26 วรรคสาม

มาตรา 26 วรรคสาม ความว่า “ในกรณีที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับประวัติอาชญากรรมต้องกระทำภายใต้การควบคุมของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด”

การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับประวัติอาชญากรรมกฎหมายบัญญัติให้ต้องกระทำภายใต้การควบคุมของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองส่วนบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (สุพิศ ปราณีตพลกรัง, 2563 : 37) การเก็บรวบรวมและการประมวลผลข้อมูลประวัติอาชญากรรมของประเทศไทยแตกต่างจากของ GDPR ตรงที่ว่า GDPR ได้แยกข้อมูลประเภทประวัติอาชญากรรม (personal data relating to criminal convictions and offences) ไว้เป็นข้อมูลประเภทหนึ่งที่ต้องแยกออกมาเป็นการเฉพาะ เนื่องจากการให้ความคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลในประวัติอาชญากรรมนั้นอย่างเพียงพอ (appropriate safeguard) ซึ่งแตกต่างจากมาตรา 26 วรรคสามตามกฎหมายไทยข้อมูลประวัติอาชญากรรมถือเป็นข้อมูลอ่อนไหวซึ่งต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลก่อนถึงจะสามารถประมวลผลข้อมูลได้ ตามมาตรา 27 วรรคหนึ่ง (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2563 : 48) สำหรับข้อมูลประวัติอาชญากรรมต้องเก็บรวบรวมภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีอาชญากรรมต้องการแยกจากมาตรา 26 เพราะตามมาตรา 26 วรรคหนึ่งและวรรคสองเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคลอันเป็นข้อมูลชีวภาพและข้อมูลไบโอเมตริกซ์ซึ่งการคุ้มครองข้อมูลวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ของทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน การประมวลผลข้อมูลก็ย่อมแตกต่าง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลประวัติอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะและเพื่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นหลัก

2. ข้อมูลไบโอเมตริกเป็นข้อมูลอ่อนไหวต้องได้รับความคุ้มครองเป็นพิเศษ ตามมาตรา 27

GDPR ได้แบ่งข้อมูลส่วนบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลส่วนบุคคลประเภทพิเศษ ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลผู้เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยแตกต่างไปจากข้อมูลที่มีลักษณะพิเศษซึ่งจะกล่าวต่อไป โดยข้อมูลส่วนบุคคลประเภทพิเศษนี้เป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ทั้งนี้ GDPR กำหนดให้ห้ามทำการประมวลผลข้อมูลที่เปิดเผยถึงเชื้อชาติ แหล่งกำเนิดชาติพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อทางศาสนาหรือปรัชญา การเป็นสมาชิกสภาพแรงงาน และการประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับพันธุกรรมและข้อมูลไบโอเมตริกหรือข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพหรือพฤติกรรมทางเพศ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลหรือเข้าข้อยกเว้นตามกฎหมาย GDPR (อิทธิพร สิทธิธีรรัตน์, 2558 : 80)

ลักษณะของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปกับข้อมูลอ่อนไหวแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด หากถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการบ่งชี้สิ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง เช่น เชื้อชาติหรือศาสนา ก็จะทำให้การประมวลผลในลักษณะดังกล่าวย่อมเป็นการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลประเภทของข้อมูลอ่อนไหว แต่หากถูกใช้เพื่อการยืนยันตัวตนหรือระบุตัวตนทั่ว ๆ ไปถือเป็นข้อมูลทั่วไปอันได้แก่ เพศ ชื่อ สกุล อายุ อาชีพ เหล่านี้ถือว่าเป็นการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลธรรมดาทั่วไป (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2563 : 49-50) เนื่องจากข้อมูลไบโอเมตริกสามารถระบุตัวตนหรืออัตลักษณ์ของบุคคลแต่ละคนได้อย่างแม่นยำและน่าเชื่อถือเช่นการนำเทคนิคจำลองใบหน้า จอมานตา ลายนิ้วมือเก็บเป็นข้อมูลเป็นต้น ทั้งยังถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในองค์กรธุรกิจและหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการเปิดเผยข้อมูลจึงต้องมีหลักเกณฑ์ หรือข้อจำกัดที่เคร่งครัดกว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เพราะการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไวย่อมกระทบต่อสิทธิความเป็นส่วนตัวของบุคคลมากกว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปทั้งในด้านของความรู้สึก ผลกระทบต่อจิตใจ การเปิดเผยข้อมูลอ่อนไหวอาจทำให้ความอับอาย เสื่อมเสียต่อชื่อเสียงตนเองและครอบครัวได้

ยกตัวอย่างกรณีประเทศมาเลเซีย ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างในการจ้างแรงงานเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงาน ซึ่งข้อมูลของลูกจ้างถือเป็นข้อมูลอ่อนไหวประการหนึ่ง

ข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้ที่นายจ้าง โดยนายจ้างเก็บข้อมูลเพื่อการจัดการในบันทึกการจ้างงาน สำหรับข้อมูลอ่อนไหวต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากลูกจ้างผู้เป็นเจ้าของข้อมูลก่อนที่ข้อมูลของลูกจ้างจะถูกประมวลผล ตามมาตรา 40 แห่งกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศมาเลเซีย ปี ค.ศ. 2010 (Hassan, 2012 : 701)

กรณีประเทศไทย ประเด็นที่น่าเป็นห่วงว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกล่วงละเมิดหรือไม่ หากมีการนำข้อมูลไปโอเมตริกเช่นการจำลองใบหน้า จำลองม่านตาซึ่งเป็นข้อมูลอ่อนไหวแล้วหน่วยงานของรัฐนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้อาจเป็นการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลได้ จำเป็นต้องกำหนดเงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์พิเศษให้ชัดเจน ยกตัวอย่าง กรณีการกระทำโดยหน่วยงานของรัฐได้แก่ ธนาการกรุงไทย ในปีพ.ศ. 2563 พบปัญหาที่เป็นข้อวิตกกังวลของประชาชนที่การยืนยันตัวเองให้ความยินยอมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเข้าร่วมโครงการภาครัฐผ่านทางแอปพลิเคชัน “เปาตังค์” ที่ให้มีการสแกนใบหน้า เป็นโครงการของรัฐที่เกิดขึ้นในช่วงที่ประเทศไทยประสบปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประชาชนกลัวว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกล่วงละเมิดและธนาการกรุงไทยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือไม่ อย่างไรก็ตาม ธนาการกรุงไทยได้ยกเลิกกระบวนการให้ความยินยอมแล้ว แม้ตอนแรกธนาการฯ ให้เหตุผลว่าเพื่อป้องกันการทุจริตหากมีการสวมสิทธิกัน แต่ต่อมาเมื่อเกิดกระแสทางสังคมว่ารู้สึกไม่ปลอดภัยว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกนำไปใช้โดยปราศจากความยินยอมในกรณีอื่น ๆ ได้ (ไทยรัฐนิวส์, 2564) จะเห็นได้ว่าจากข้างต้น แม้พระราชบัญญัติดังกล่าวจะถูกประกาศการเลื่อนบังคับใช้ไปอย่างเป็นทางการในปีพ.ศ.2565 เนื่องจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แต่ธนาการกรุงไทย ต้องเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของประชาชนด้วยเสมอ นอกจากนี้ การสแกนใบหน้าหรือข้อมูลส่วนตัวอันได้แก่ข้อมูลบัตรประชาชน ประวัติอาชีพ รายได้ต่าง ๆ รัฐจะเก็บไว้แล้วจะถูกนำไปใช้ในโครงการอื่น ๆ โดยที่ประชาชนไม่ได้ให้ความยินยอม รัฐจึงไม่สามารถทำได้ ดังนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานของรัฐ ธนาการกรุงไทยต้องคำนึงถึงหลักความยินยอมอย่างเคร่งครัดตามบทบัญญัติของกฎหมาย

บทสรุป (Conclusion)

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิทธิในความเป็นส่วนตัวประการหนึ่งที่ได้รับการรับรองและคุ้มครองตามกฎหมายและกติการะหว่างประเทศโดยกำหนดว่า บุคคลทุกคนย่อมได้รับการรับรองและคุ้มครองความเป็นส่วนตัว ครอบคลุม ที่อยู่อาศัย เกียรติยศ ชื่อเสียงซึ่งเป็นสิทธิตามธรรมชาติที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิดที่จะไม่ให้ใครมาล่วงละเมิดหรือให้รัฐมาแทรกแซงได้ เว้นแต่กฎหมายจะบัญญัติไว้ชอบธรรมและชัดเจน ในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรปให้การรับรองคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวโดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลไว้อย่างชัดเจนเพื่อถือเป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่ประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995 ระเบียบการคุ้มครองข้อมูลของสหภาพยุโรปที่เรียกว่า Directive 95/46/EC จนกระทั่งในปี ค.ศ. 2018 สหภาพยุโรปได้รับรองกฎหมายที่ชื่อว่า ระเบียบว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลทั่วไป (General Data Protection Regulation หรือ GDPR) เพื่อเป็นข้อบังคับเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม แนวทางปฏิบัติและการประมวลผลข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีไบโอเมตริกอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปได้ขึ้นอยู่กับบริบททางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม

สำหรับประเทศไทย การรับรองและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้มีการแทรกแซงหรือล่วงละเมิดข้อมูลใด ๆ ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการแล้วแต่ขยายเวลาการบังคับใช้กฎหมายให้เริ่มใช้วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 ด้วยเหตุผลของสถานการณ์ทางการเมืองและโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้เกิดความพร้อมทั้งภาคส่วนทั้งหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนและบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขหลายประการ เมื่อกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาใหม่ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐและองค์กรทางธุรกิจยังต้องพัฒนาการทำงานให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการให้ตรงตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของกฎหมายด้วย มิฉะนั้นจะต้องถูกดำเนินการตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง ทางอาญา และทางปกครอง

บทความนี้จึงได้ศึกษาบทกฎหมายตามพระราชบัญญัติดังกล่าวแล้วพบว่า ยังมีปัญหาความไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับความหมายข้อมูลไบโอเมตริก การเก็บรวบรวม การประมวลผลข้อมูลไบโอ

เมตริก ข้อมูลไบโอเมตริกซึ่งเป็นข้อมูลอ่อนไหวต้องกำหนดเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่ไม่เหมือนกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ตามมาตรา 26 และมาตรา 27 ซึ่งแตกต่างจาก GDPR ของสหภาพยุโรป ดังนั้น ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติดังกล่าวก็คือ ต้องกำหนดให้ชัดเจนเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ข้อมูลไบโอเมตริก ความหมายของข้อมูลอ่อนไหว การใช้ข้อมูลไบโอเมตริกในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลควรแยกกิจกรรมให้ชัดเจน เหล่านี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญมากที่ต้องใช้ข้อกำหนดที่ชัดเจนในการประมวลผลข้อมูลไบโอเมตริก แม้ว่า ข้อกำหนดทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลไบโอเมตริกจะเข้มงวดเกินไป ทำให้ผู้ควบคุมข้อมูลอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นกว่าเดิมและต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมายที่มีหลักเกณฑ์ที่ค่อนข้างยุ่งยากเช่น ข้อกำหนดสำหรับการให้ความยินยอม ข้อกำหนดที่เข้มงวดขึ้นสำหรับมาตรการรักษาความปลอดภัย ก็เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อประชาชนว่าข้อมูลส่วนบุคคลของตนจะไม่ถูกล่วงละเมิดหรือถูกนำไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตาม การเข้มงวดที่มากเกินไปของกฎหมาย เพื่อนำข้อมูลไบโอเมตริกไปใช้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอาจส่งผลเสียต่อการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือทำให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินธุรกิจได้ ดังนั้น รัฐจึงต้องมีหน้าที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อประชาชนในขณะเดียวกันก็ต้องทำให้เกิดความสมดุลระหว่างสิทธิในความเป็นส่วนตัวกับการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของผู้ควบคุมข้อมูลให้ไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ขัดแย้งกัน เพื่อจะได้พัฒนาประเทศและการดำเนินธุรกิจไปข้างหน้าพร้อมกับการปกป้องคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของประชาชนไปด้วยกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กุลพล พลวัน. (2547). **สิทธิมนุษยชนในสังคมโลก**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- ณัฐพร วิริยะลัทพะและธนศ สุจารีกุล. (2563). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562: ศึกษากรณีหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 39. ในรายงานการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563. หน้า 2195-2204. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ไทยรัฐนิวส์. (2564). “กรุงเทพฯยกเลิกระบบยินยอม ในแอปเปิ้ลดังแล้ว.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://news.ch7.com/detail/491497> สืบค้น 5 กรกฎาคม 2564.
- นัยนา มาแสง. (2551, มกราคม). “เทคโนโลยีไบโอเมตริก.” **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี**. 2(1): 3-6.
- บรรเจิด สิงคะเนติ และคณะ. (2554). รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาและมาตรการทางกฎหมายในการรับรองและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to privacy). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.
- ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ. (2563). **Thailand data Protection Guidelines 3.0 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**. ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาวตรี สุขศรี. (2563). **กฎหมายว่าด้วยอาชญากรรมคอมพิวเตอร์และอาชญากรรมไซเบอร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพิศ ปราณีตพลกรัง. (2563). **การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- หทัยชนก หร่ายวงศ์. (2559). **ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้านสุขภาพ**. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (นิติศาสตรมหาบัณฑิต) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อธิพร ลิทธิธำรัตน์. (2558). ปัญหากฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในบริบท
อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (นิติศาสตรมหาบัณฑิต) คณะ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Custers et al., (2018). “A comparison of data protection legislation and
policies across the EU.” **Computer Law & Security Review**. 34 (2) : 234-243.

Hassan, K. H. (2012). “Personal data protection in employment: New legal
Challenges for Malaysia.” **Computer Law & Security Review**. 28 (6) : 696-
703.

Puletto, C. (2021). “Options towards a global standard for the protection
of individuals with regard to the processing of personal data.” **Computer
Law & Security Review**. 40 : 1-21.

