



วารสารบัณฑิตวิทยาลัย

Chandrakasem Rajabhat University
Journal of Graduate School

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม Volume 15 No.1 January - June 2020

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563

ISSN 1906 - 9839

บทความวิชาการ

รูปแบบการจ้างงานและสวัสดิการของผู้พิการในประเทศไทย

ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต, กรรวิวัฒน์ สกกลฤทธเดช

บทความวิจัย

การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

กนกพร บุญเรือง

โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขาสำหรับนักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่

กิตติธัช ปันจันทร์, พีระพงศ์ บุญศิริ, สุธยอด ชมสะห้าย

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชญานิศา รักษาเวียง

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

กำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก

ธัชชัย ทองอู่, อนุรักษ์ เรืองรอบ

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี

นิเทศ ทองสุขใส, อนุรักษ์ เรืองรอบ

การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

พระมหาไพสิฐ อภิชาโน (จะโต), ปิยะธิดา อภัยภักดี

แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของ จังหวัดเพชรบุรี

พชรพร วงษ์วาน

วิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

พัทธนันท์ รัตนวรเศวต



สารบัญ

บทความวิชาการ	หน้า
รูปแบบการจ้างงานและสวัสดิการของผู้พิการในประเทศไทย ชินนทร์ พุ่มบัณฑิต, กรธวัจน์ สกลคฤหเดช.....	1-15
บทความวิจัย	
การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี กนกพร บุญเรือง.....	16-28
โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขาสำหรับนักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ กิตติธัช ปั่นจันทร์, พีระพงศ์ บุญศิริ, สุธยอด ชมสะอาด.....	29-43
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ชญานิศา รักษาเวียง.....	44-60
ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก ธัชชัย ทองอู่, อนุรักษ์ เรืองรอบ.....	61-73
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดี ของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี นิเทศ ทองสุขใส, อนุรักษ์ เรืองรอบ.....	74-86
การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พระมหาไพสิฐ อภิชาโน (จะโต), ปิยะธิดา อภัยภักดิ์.....	87-99
แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของ จังหวัดเพชรบุรี พชรพร วงษ์วาน.....	100-111
วิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ พัทธนันท์ รัตนวรเศวต.....	112-126

Content

Academic Article	Page
Employment and Welfare Model for People with Disabilities in Thailand Chanin Phumbandit, Khorntawatt Sakhokaruhatdej.....	1–15
Research Articles	
Quality Management of Products of the Community Development Office in Phetchaburi Province Kanokphorn Boonraung.....	16–28
Program for Enhancing Legs power of 12–Year Old Soccer Players under Chiang Mai Municipality Schools Kittithat Pangan, Pheerapong Boonsiri, Sudyod Chomsahai.....	29–43
The Effectiveness of the Elderly Cash Allowance Policy Implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province Chayanisa Ruksaweang.....	44–60
Factors of Job Characteristics Affecting Morale and Job Satisfaction of Workforce in the Directorate of Personnel, Royal Thai Army Tuschanai Thong–Ou, Anurug Ruangrob.....	61–73
Factors of Service Quality of Accounting Office Affecting Customer Satisfaction and Loyalty in Chonburi Province Nitet Thongsuksai, Anurug Ruangrob.....	74–86
Social Welfare Preparation for Aging People in BangKrateuk Subdistrict Municipality, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province Phramaha Paisit Aphijano(Jato), Piyatida Apaipak.....	87–99
Management of Community Enterprise Development Guideline for Sustainable Success of Phetchaburi Province Pacharaporn wongwan.....	100–111
Analysis of crime risk areas with Geographic Information System Pattanan Rattananvorasawet.....	112–126

รูปแบบการจ้างงานและสวัสดิการของผู้พิการในประเทศไทย

Employment and Welfare Model for People with Disabilities in Thailand

ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต¹ กรธวัฒน์ สกลศฤงคารเดช²

Chanin Phumbandit¹ Khorntawatt Sakhokaruhatdej²

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ²คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

¹Faculty of Management Science, Chandrakasem Rajabhat University ² Faculty of Arts, Thailand National Sports University

E-mail: aj.chanin20@gmail.com

บทคัดย่อ

Received: March 8, 2019

Revised: August 8, 2019

Accepted: August 22, 2019

บทความวิชาการนี้ได้นำเสนอมุมมองในด้านการจ้างงานและการจัดสรรสวัสดิการจากมุมมองผู้พิการ สถานประกอบการและสังคมรอบข้าง ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่าในบริบทการจ้างงานผู้พิการในประเทศไทยมีการขับเคลื่อนทั้งในระดับนโยบายและการใช้กฎหมายซึ่งเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบการจ้างงานและการจัดสรรสวัสดิการต้องมีการกำหนดแนวทางทั้งทางด้านการพัฒนาอาชีพ ทักษะและองค์ความรู้ของผู้พิการให้เหมาะสมกับการจ้างงานในแต่ละรูปแบบ ทั้งนี้ยังเป็นการให้สิทธิในการทำงานและแสดงศักยภาพของผู้พิการ โดยสถานประกอบการมีโอกาสได้รับสิทธิประโยชน์ตามนโยบายการจ้างงานผู้พิการในระดับประเทศ เพื่อการขับเคลื่อนประเทศและสิทธิมนุษยชนอีกด้วย

อนึ่ง นำไปสู่การเสนอรูปแบบการจ้างงานและสวัสดิการของผู้พิการในสถานประกอบการของประเทศไทย วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างแนวทางการพัฒนาระบบการจ้างงานและสวัสดิการของผู้พิการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

คำสำคัญ : สถานประกอบการ, ผู้พิการ, การจ้างงานผู้พิการ, สวัสดิการผู้พิการ

Abstract

This academic article represents perspectives on employment and welfare allocation from the disabled perspective, employers and society. From the literature review, it found that in the context of employment, people with disabilities in Thailand are driven at both policy and legal levels, which are factors that drive stakeholders in the employment system and welfare allocation. There are guidelines for both professional development skills and knowledge of the disabled to be suitable for each type of employment. This also provide the right to work suitably with the potential of the disabled. The establishment also has the opportunity to receive benefits according to the policy on employment of people with disabilities at the national level to drive the country and human rights as well.

The objectives of this study is to present the employment patterns and welfare of the disabled in the establishment of Thailand, by reviewing literature and related documents for the formulation of guidelines for the development of employment and welfare systems for the disabled to have a higher standard of living.

Keywords : Work Place, Disabilities, Disabilities Hiring, Disabilities Welfare

ความสำคัญของการจ้างงานและการจัดสรรสวัสดิการคนพิการในประเทศไทย

คนพิการถือเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเนื่องจากมีสภาพร่างกายที่ไม่พร้อมเหมือนกับคนปกติทั่วไป ทำให้บางคนไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ต้องมีคนคอยดูแล บางคนก็สามารถช่วยเหลือตัวเองได้บ้างหรือบางคนก็สามารถช่วยเหลือตัวเองได้แทบเหมือนกับคนปกติ คนพิการส่วนหนึ่งแม้มีความพิการทางร่างกาย แต่ก็ยังต้องการใช้ชีวิตและทำงานได้เหมือนเช่นคนปกติทั่วไป เมื่อทำงานมีรายได้จะรู้สึกว่ามีคุณค่าสามารถใช้ชีวิตอยู่ต่อไปได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่ง Hammerman และ Maikowski (1981) ได้สรุปความหมายของ “ความพิการ” หมายถึง ความเสียเปรียบ (Handicap), ความพิการ (Disability), และความบกพร่อง (Impairment) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าบุคคลหนึ่งอาจมีความบกพร่องโดยไม่พิการและพิการโดยไม่เกิดการเสียเปรียบก็ได้หากได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวหรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ สิ่งเหล่านี้สามารถเยียวยาความบกพร่องที่มีอยู่ได้และจะไม่ส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความเสียเปรียบในการดำรงชีวิต เช่น คนตาบอดทำงานที่ใช้สายตาไม่ได้แต่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่มีเสียงประกอบได้สามารถเล่นดนตรี เป็นนักกีฬาได้ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization ; ILO.2006) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ จากมุมมองด้านฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพและการจ้างงานคนพิการว่าคนพิการ (Disabled Persons) คือ “บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีโอกาสด้านความมั่นคงในชีวิตสถานภาพการจ้างงานหรือความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเหมาะสมถูกจำกัดหรือลดอย่างเห็นได้ชัดอันเป็นผลจากความบกพร่องทางร่างกายหรือทางจิตใจ

ประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิกองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ได้ให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับที่ 159 ว่าด้วยการฟื้นฟูอาชีพและการจ้างงาน (คนพิการ) ค.ศ. 1983 ได้ให้สัตยาบันต่ออนุสัญญาฉบับนี้เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2550 และมีผลบังคับกับประเทศไทยเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2551 แล้วนั้น สาระสำคัญของอนุสัญญา คือ กำหนดให้รัฐบาลของประเทศสมาชิกต้องดำเนินการเพื่อให้มีหรือปรับปรุงแก้ไข กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ ตลอดจนการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้คนพิการได้กลับเข้ามามีส่วนร่วมในสังคมอย่างเสมอภาคโดยได้รับโอกาสในการฝึกอาชีพและการมีงานทำ จากแนวคิดใหม่ในสังคมและพันธกรณีระหว่างประเทศ จึงได้นำไปสู่การพัฒนากฎหมายภายในประเทศ โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และกฎกระทรวงกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องรับเข้าทำงานและจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 โดยได้กำหนดให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐซึ่งมีลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไปรับคนพิการที่สามารถทำงานได้เข้าทำงานในอัตราส่วนลูกจ้างที่มีใช้คนพิการการทุกหนึ่งร้อยคนต่อคนพิการหนึ่งคน เศษของหนึ่งร้อยคนหากเกินห้าสิบคนให้รับเพิ่มอีกหนึ่งคน โดยหากไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงาน นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการหรือหน่วยงานของรัฐอาจให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงาน ฝึกงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการแทนก็ได้ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงาน ฝึกงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ.2552 หากนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการไม่รับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 รวมทั้งไม่ดำเนินการตามมาตรา 35 ให้ส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 เป็นรายปี หากหน่วยงานภาครัฐไม่ดำเนินการตามมาตรา 33 และมาตรา 35 และนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการไม่ส่งเงินเข้ากองทุนฯ หรือส่งล่าช้าต้องเสียดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี และให้อำนาจผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและ

พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ มีอำนาจยับยั้งทรัพย์สินของนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ เพื่อชำระหนี้ให้แก่กองทุนฯ อีกทั้งให้มีอำนาจโฆษณารายชื่อผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย และไม่ปฏิบัติตามกฎหมายต่อสาธารณะ

จำนวนคนพิการที่ลงทะเบียนกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พก.) ระบุว่าในปี 2558 มีจำนวน 1.9 ล้านคน ไม่ได้ลงทะเบียนจำนวน 3 แสนคน เป็นข้อมูลคนพิการวัยแรงงานในประเทศไทย (อายุ 15-60 ปี) มีจำนวน 769,327 คน แบ่งเป็นคนพิการที่มีงานทำ 317,020 คน คิดเป็นร้อยละ 41% ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการทำงานและรับจ้างทั่วไปในภาคการเกษตร ที่มีรายได้ไม่สูงและไม่มั่นคง กลุ่มไม่มีงานทำ 352,859 คน ร้อยละ 46% และทำงานไม่ได้ 99,448 คน หรือร้อยละ 13% (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2558) รัฐบาลเห็นความสำคัญในเรื่องของคนพิการและต้องการให้ความช่วยเหลือ จึงได้จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ สำหรับคนพิการขึ้น รวมถึงกรณีของคนพิการที่ต้องการเข้าทำงานในสถานประกอบการก็สามารถจ้างความจำนองไว้ได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้รัฐบาลยังให้สิทธิพิเศษกับสถานประกอบการที่จ้างคนพิการเข้าทำงาน โดยให้สิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีจำนวนมาก หากบางสถานประกอบการจ้างผู้พิการที่มากพอ กำไรที่สามารถทำได้จากกิจการก็จะไม่ต้องเสียภาษีให้กับรัฐ หรือเสียภาษีให้รัฐเพียงจำนวนน้อยมาก ถือว่ารัฐได้สนับสนุนธุรกิจที่ช่วยจ้างคนพิการเข้าทำงานด้วย

ด้วยเหตุนี้การส่งเสริมให้คนพิการได้กลับเข้ามามีส่วนร่วมในสังคมอย่างเสมอภาคโดยได้รับโอกาสในการมีงานทำและการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมจากสถานประกอบการ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อพัฒนาต้นแบบสถานประกอบการสู่การจ้างงานและสวัสดิการคนพิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยศึกษา ปัญหา อุปสรรค และผลกระทบเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการในสถานประกอบการในของประเทศไทยในปัจจุบันเปรียบเทียบกับรูปแบบการจ้างงานและสวัสดิการคนพิการของต่างประเทศ เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นต้นแบบการจ้างงานและสวัสดิการคนพิการในสถานประกอบการที่เหมาะสมและควรจะเป็นของประเทศไทย อันจะเป็นรูปแบบและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการต่อไป

บริบทของการจ้างงานผู้พิการในประเทศไทย

การขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดความชัดเจนของปรัชญาหรือวิสัยทัศน์ที่มีต่อคนพิการของประเทศไทยมีมากขึ้น ดังจะเห็นได้จาก“พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550” โดยมีกระบวนการยกร่างการเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติจากพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ซึ่งผ่านการพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ วาระที่ 3 เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ.2550 และได้รับการลงพระปรมาภิไธยและประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ.2550 ทำให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศฯ คือวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2550 โดยเนื้อหาสาระเป็นการเปลี่ยนจากปรัชญาวิสัยทัศน์จาก“แบบแผนทางการแพทย์ไปสู่แบบแผนทางสังคม” “การสงเคราะห์ไปสู่การพัฒนาและเสริมพลังอำนาจ” “กฎหมายเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพ” (Rehabilitation Act) ไปสู่ “กฎหมายการเลือกปฏิบัติ” (Discrimination Act) อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติฉบับนี้ การนิยามความพิการหรือคนพิการ เน้นความหมายที่เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง “สภาพทางร่างกาย” ที่บกพร่องกับ “เงื่อนไขหรือบริบททางสภาพแวดล้อม” ที่เป็นอุปสรรค ดังรายละเอียดที่บัญญัติในมาตรา 4 ดังนี้ “คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษ ที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด (ทวิ เชื้อสุวรรณทวิ. 2552)

Harvey et al. (2013) ได้ชี้ให้เห็นว่าการจ้างงานตามความแตกต่างของบุคคล (Customized Employment) ได้แสดงให้เห็นว่าเป็นตัวแปรในการจ้างงานที่เป็นทางเลือกสำหรับแต่ละบุคคลที่มีความพิการ แต่ในการที่จะดำเนินการแก้ปัญหา การจ้างงานตามความแตกต่างของบุคคล (CE) ผู้ให้บริการช่วยเหลือจำเป็นต้องขยายขีดความสามารถหรือสมรรถนะที่พวกเขาอาจจะไม่มี ซึ่งในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะการจ้างงานตามความแตกต่างของบุคคลที่สร้างขึ้นจาก ความรู้ ทักษะและความสามารถและลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการแก้ปัญหา การจ้างงานตามความแตกต่างของบุคคลโดยใช้การวิเคราะห์งาน การเก็บรวบรวมข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ (SMEs) และการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ของ SME เพื่อพัฒนางาน ความรู้ทักษะ และความสามารถ หลังจากนั้นสมรรถนะได้ ถูกพัฒนาโดยใช้วิธี Q-sort หลังจากนั้นรูปแบบ CE จะถูกตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้องแม่นยำสมบูรณ์ และสัมพันธ์กับ SME rating ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบสุดท้ายประกอบด้วย 31 กลุ่มงาน ใน 4 องค์ประกอบของ CE และ 84 KSAOs ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะปัจจัยเงื่อนไขต่าง ๆ (Knowledge, Skills, Abilities, Other Characteristics) ใน 9 สมรรถนะ โดยสรุปแล้ว รูปแบบสมรรถนะของ CE มีจำนวนของจุดแข็งที่จะทำให้ เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์สำหรับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปคือควรค้นหาเพื่อระบุพัฒนา หรือเพิ่มวัตถุประสงค์เพื่อวัดผลลัพธ์ของ CE และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบ สมรรถนะของ CE และ ผลลัพธ์ของ CE

วัฒนธรรม และทัศนคติในสังคมเกี่ยวกับการจ้างงานของคนพิการ อาจแบ่ง การพิจารณาออกได้เป็น 3 ส่วน คือ จากมุมมองของคนพิการ /ผู้ปกครองหรือผู้ดูแล มุมมองของสถาน ประกอบการและมุมมองของสังคม

1. มุมมองของผู้พิการ

Tan (2009) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดความเชื่อมั่น ในศักยภาพของตนเอง (Self – advocacy) หรือแนวคิดอิสระในการกำหนดตนเองของคนพิการกับการทำงาน สำหรับคนพิการทางการเรียนรู้ โดยผลการสำรวจเบื้องต้นเป็นการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมของคนพิการทางการเรียนรู้ที่มีการนำเอาแนวคิด Self – advocacy ไปใช้ โดยผลการวิจัย พบว่า บทบาทของแนวคิดความเชื่อมั่นใน ศักยภาพของตนเอง (Self – advocacy) ได้ช่วยพัฒนาคคนพิการทางการเรียนรู้ และยังช่วยเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ของนายจ้างได้สำเร็จ

2. มุมมองของสถานประกอบการ

จากการรวบรวมขององค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2018) ได้ศึกษาการจ้างงานคนพิการ เมื่อปี 2017 พบว่า ในเมืองที่พัฒนาแล้วมีคนพิการในวัยทำงานมีงานทำสูงถึง 80 – 90% ส่วนในเมืองอุตสาหกรรมมีเพียง 50 – 70% เห็นได้ว่าความบกพร่องหรือความพิการยังเป็นเรื่องที่ถูกละเลยในตลาดแรงงาน ทั้งนี้การพิจารณาเพื่อตัดสินใจจ้างงานคนพิการส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากการพิจารณาศักยภาพของแรงงาน แต่มาจากการเข้าใจผิด ความกลัว หรือความอคติในทางที่ผิดกับแรงงานคนพิการ เช่น ในบริเวณแถบแอฟริกาใต้ เชื่อว่า การจ้างงานคนพิการ อาจจะทำให้เกิดปัญหาในที่ทำงาน และ 1 ใน 3 ขององค์กรในทวีปอเมริกาเชื่อว่าคนพิการไม่สามารถทำงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ได้และกลัวว่าจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูง จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าการไม่จ้างงานคนพิการเกิดจากความเชื่อส่วนตัว และเกรงว่ากำไรของบริษัทจะลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามก็มีความเชื่อที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น ในประเทศออสเตรเลียเชื่อว่า ลูกจ้างที่เป็นคนพิการจะมีคุณลักษณะบางอย่างในการสร้างแรงบันดาลใจ ความซื่อสัตย์ และความพยายามในการทำงาน ซึ่งสามารถสร้างความผูกพัน และศีลธรรมแก่คนในองค์กรได้ เป็นต้น ทั้งนี้ ในมุมมองของผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงบวกกับคนพิการจะเห็นว่าการรับคนพิการเข้าทำงานในบริษัท/องค์กรจะทำให้องค์กรมีความสามารถในการพัฒนาธุรกิจให้มีชื่อเสียงและขยายตลาดออกไปได้กว้างขึ้น

Slelton and Moore (1999) ได้ศึกษาหาปัจจัยที่สามารถบ่งชี้การ สนับสนุนหรือการขัดขวางการจ้างงานคนพิการในตอนเหนือของคาบสมุทรเพนินซูลา ประเทศมาเลเซีย ทั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่ของ ผู้ประกอบการชอบการจ้างงานคนพิการโดยผู้ประกอบการเห็นว่าการจ้างงานควรมีมาตรฐานซึ่งไม่ควรคำนึงถึงความพิการ คิดเป็นร้อยละ 92.2 ทั้งนี้ นโยบายหรือกลไกที่จะจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ หรือ สภาพแวดล้อมที่สร้างขึ้นเพื่อเอื้อกับความพิการ ยังมีการใช้งานอยู่น้อยมาก ทั้งนี้ผู้ประกอบการมีความกังวลในด้านความสามารถของคนพิการในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจ้างงานและฝึกอบรมคนพิการอริศรา ตะวงทัน (2554) ได้ศึกษาลักษณะงานที่นายจ้างจัดให้แก่คนพิการ ระดับปัญหาและแรงจูงใจในการจ้างงานคนพิการในประเทศไทย พบว่า นายจ้างหรือผู้แทนสถานประกอบการให้ความสำคัญกับลักษณะนิสัยในการทำงานของลูกจ้าง กล่าวคือ ความขยันและความอดทน มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ คุณธรรมจริยธรรม และการปฏิบัติตามกฎระเบียบการทำงานขององค์กร ตามลำดับ

มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ (2552) ได้ศึกษาหาแนวทางพัฒนาระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการทุกประเภทในตลาดแรงงานเปิด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ทศนคติและแรงจูงใจของคนพิการ ครอบครัว และนายจ้างหรือสถานประกอบการ เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการมีงานทำสำหรับคนพิการ ปัจจุบันส่วนใหญ่ของนายจ้าง หรือสถานประกอบการมีทัศนคติในเชิงลบกับคนพิการ เนื่องจากถูกกฎหมายบังคับให้รับคนพิการเข้าทำงาน แต่เมื่อมีการทำความเข้าใจ หรือสร้างทัศนคติในเชิงบวกและมีมาตรการจูงใจให้สถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้คนพิการมีโอกาสในการเข้าทำงาน และเกิดการยอมรับและมีมุมมองในภาพรวมในทางบวกมากขึ้น

3. มุมมองของสังคม

Barnes and Oliver (1993) ได้ศึกษาเกี่ยวกับวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางสังคมที่เกี่ยวกับความพิการ ซึ่งรวมถึงการมีงานทำของคนพิการด้วย ผลการศึกษา พบว่า การเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการมีงานทำของคนพิการจากอดีตสู่ปัจจุบัน อาจแบ่งได้ เป็น 3 ยุคใหญ่ ๆ คือ (1) ยุคกลางซึ่งกิจกรรมหลักทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับที่ดินและโรงนา การผลิตในยุคนี้จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องกีดกันคนพิการออกไปจากการมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (2) ต่อมาในยุคปฏิวัติ อุตสาหกรรมแนวคิดเสรีนิยมและการจัดสรรบุคคลตามแนวคิดทางการแพทย์ ประกอบกับอิทธิพลของแนวคิดของ ดาร์วิน (Social darwinism) คนพิการต้องถูกกันออกจากการทำงานเนื่องจากเหตุผลด้านสภาพการทำงานในโรงงานนั้นไม่เหมาะสมกับคนพิการ จึงนำไปสู่การแยกคนพิการออกจากชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคมกระแสหลัก ผลักดันให้คนพิการไปอยู่ในสถานที่ที่จัดไว้เฉพาะตลอดชีวิต ส่วนยุคที่สามเป็นยุคที่คนพิการเริ่มมีอิสรภาพจากการกีดกันของสังคมผ่านการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ทำให้คนพิการทำงานร่วมกับคนทั่วไปได้มากขึ้นและมีคนพิการและองค์กรคนพิการที่ทำงานในระดับของมืออาชีพระดับสูงมากขึ้น ทำให้ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับคนพิการและการทำงานในสังคม มิได้มองความพิการเป็นปัญหาทางการแพทย์ที่ต้องได้รับการรักษาระยะยาว หรือ ต้องกลายเป็นคนส่วนน้อยของสังคม หากแต่จะต้องถูกส่งเสริมให้เข้าสู่สังคมในฐานะสังคมของคนทั้งมวล

ในบริบทการจ้างงานผู้พิการของไทยในด้านนโยบาย กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2554) ได้กำหนดให้มีแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555 – 2559 อันว่าด้วยการสร้างเสริมพลังอำนาจให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ดังยุทธศาสตร์ที่ 3 ข้อ 4 คือ เสริมพลังคนพิการและผู้ดูแลคนพิการเพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าด้านอาชีพหรือการทำงานโดยมีรายได้ที่เพียงพอ ทั้งในระบบตลาดแรงงาน การประกอบอาชีพอิสระ รวมถึงการทำธุรกิจเพื่อสังคมของคนพิการ เพื่อร่วมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ โดยมี

หน่วยงานรับผิดชอบได้แก่กระทรวงแรงงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งองค์กรภาคเอกชน

ระบบและกลไกสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ

Gustafsson, Peralta and Danermark (2013) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนการจ้างงานเป็นวิธีการหนึ่งที่มีความโดดเด่นมากที่สุดที่ออกแบบมาต่อสู่กับการถูกปฏิเสธหรือคัดออกของคนพิการในสถานที่ทำงาน งานวิจัยเกี่ยวกับการจ้างงานแบบสนับสนุนช่วยเหลือ (Supported Employment: SE) โดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่ฝั่งอุปทานหรือมุมมองของคนพิการค่อนข้างมากกว่าฝั่งอุปสงค์หรือมุมมองของนายจ้างต่อการจ้างงานคนพิการ วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ เพื่อค้นหาว่าอะไรคือสิ่งที่นายจ้างที่มีประสบการณ์ในการจ้างงานคนพิการเห็นว่าเป็นการสนับสนุนที่ประสบความสำเร็จจากหน่วยงาน/องค์กรที่สนับสนุนการจ้างงาน โดยการสัมภาษณ์ นายจ้าง 15 คน และผู้จัดการ 5 คน บทสัมภาษณ์ถูกวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่า องค์กรที่มีการสนับสนุนการจ้างงานมีบทบาทสำคัญใน 3 ประการคือ เป็นนายหน้า เป็นผู้แนะนำและเป็นผู้แก้ปัญหา มุมมองของนายจ้างที่ช่วยให้คนพิการประสบผลสำเร็จในการจ้างงานคือ ความปลอดภัย ความรับผิดชอบต่อแรงงานหรือ ลูกจ้างและการพัฒนา/การปลูกฝังของความสัมพันธ์ในเรื่องของความเชื่อถือไว้วางใจกับนายจ้าง

Harris และคณะ (2013) พบว่า ผู้ประกอบการเพื่อสังคมได้เพิ่มความสนใจมากขึ้นเรื่อย ๆ ในฐานะที่เป็นกลยุทธ์การจ้างงานที่เป็นไปได้สำหรับคนพิการ อย่างไรก็ตามยังมีส่วนน้อยนักที่ทราบเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ประกอบการเพื่อสังคมกับความพิการในความสัมพันธ์กับความต้องการจำเป็นพื้นฐานของพวกเขาโอกาสสำหรับการมีส่วนร่วม และอุปสรรคที่พวกเขาต้องเผชิญ นอกจากนี้ยังมีส่วนน้อยที่เข้าใจว่าผู้ประกอบการเพื่อสังคมแตกต่างจากการจ้างงานตนเอง หรือ รูปแบบต่าง ๆ ของผู้ประกอบการในเชิงพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในเรื่องนี้เป็นตัวแทนของการวิจัยเชิงประจักษ์ซึ่งผสมผสานสาขาของการศึกษาความพิการ และการศึกษาด้านผู้ประกอบการเพื่อค้นหา/สำรวจ ผู้ประกอบการเพื่อสังคมในหมู่คนพิการโดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้อง(n=19) และประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ประกอบการเพื่อสังคมกับตัวผู้พิการเอง (n = 27) ได้ 3 รูปแบบที่ปรากฏออกมาจากการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ที่มีความสำคัญโดยเฉพาะในการกำหนดนโยบาย การทำงานของผู้เชี่ยวชาญ/การทำงานอย่างมืออาชีพในสาขาของการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ ได้แก่ (1) การศึกษาการฝึกอบรมและข้อมูลสารสนเทศ (2) การเงินการระดมทุน และการพัฒนาสินทรัพย์ (3) เครือข่ายและการสนับสนุน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการเพื่อสังคมสามารถที่จะเป็นรูปแบบการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพแต่ ปัจจุบันยังมีการใช้ประโยชน์อยู่น้อย (Underutilized) ด้วยการลงทุนเพิ่มสามารถเสนอ วิธีการที่มีความหมายสำหรับผู้พิการที่จะเข้าร่วมในตลาดแรงงาน และเป็นส่วนเติมเต็มกลยุทธ์ที่มีอยู่ในการแข่งขันและการจ้างงานตามความต้องการของเจ้าของเพื่อที่จะเป็นทางเลือกและการตัดสินใจของตนเอง

Tan (2009) ได้ศึกษาแนวทางการนำเอากิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) มาใช้ในการสนับสนุนคนพิการให้เข้าสู่การจ้างงานผ่านการทดลองด้วยโปรแกรมสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านการจ้างงานอย่างผสมผสาน (Hybrid Transitional – Supported Employment Using Social Enterprise) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมจำนวน 25 คน ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2006 – ธันวาคม 2007 โดยจะให้ผู้พิการทางจิตเข้าร่วมอบรมทักษะวิชาชีพด้านการทำอาหารและเครื่องดื่มในร้านกาแฟในสิงคโปร์ ที่มีการบริหารงานในลักษณะของกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) และมีการประเมินผลทั้งหมด 5 ด้านคือ พฤติกรรมการทำงานคุณภาพงานการแนะนำตัว ความร่วมมือกันและทักษะทางสังคม ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือ ผู้เข้าร่วมทั้งหมดที่จบหลักสูตรนี้ออกมามีพฤติกรรมการทำงานดีขึ้น ผู้ที่จบหลักสูตรจาก

ร้านกาแฟสามารถออกมาทำงานด้านธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มและธุรกิจค้าปลีก ได้ โดยสรุปแล้ว ดังนั้นแนวทางของกิจการเพื่อสังคม Social Enterprise สามารถช่วยเหลือคนที่มีความพิการทางจิตให้มีความสามารถในการทำงานและผลของการจ้างงานได้ในแนวทางหนึ่ง

คณะกรรมการการยุโรป (European Commission, 1998) ได้จัดเอกสารข้อเสนอแนะเพื่อการจัดทำคู่มือการจ้างงานคนพิการของรัฐสมาชิก EU โดยในปี 1994 อัตราการมีงานทำของคนพิการใน EU ยังต่ำกว่าของอัตราการจ้างงานในคนไม่พิการถึง 20 -30% และมีปัญหาที่คนพิการถูกจ้างในงานทักษะต่ำหรือมีค่าตอบแทนต่ำอันเป็นผลมาจากการที่คนพิการมีการศึกษาน้อยอีกด้วย ซึ่งเอกสารนี้ได้บ่งบอกว่ารัฐสมาชิก EU จะต้องเพิ่มอัตราการมีงานทำโดยอาศัยการส่งเสริมสวัสดิการในงานและการจำกัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่ขัดขวาง พร้อมกันนั้นจะต้องส่งเสริมให้มีโอกาสงานที่เพียงพอสำหรับคนพิการ ในขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาคคนพิการให้มีทักษะในงานที่เหมาะสม และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้คนพิการสามารถเข้าสู่งานได้โดยยังได้นำเสนอถึงแผนยุทธศาสตร์ การจ้างงานคนพิการใหม่ของ EU ที่วางแนวทางที่แต่ละรัฐสมาชิกสามารถนำไปปฏิบัติในการจัดทำแผนปฏิบัติการของแต่ละชาติได้ ได้แก่ (1) การจัดทำแผนที่มีความชัดเจนและเป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดประเด็นในแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับปัญหากระแสหลักของคนพิการ (2) การส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษาและการอบรม (3) การออกแบบระบบช่วยเหลือด้านรายได้สำหรับคนพิการ (4) การเพิ่มเนื้อหาแผนปฏิบัติการให้ครอบคลุมตลาดแรงงานที่หลากหลายด้าน (5) การสร้างความมั่นใจในการออกแบบงานที่เหมาะสมกับความพิการ (6) การเพิ่มความตระหนักของ ผู้เกี่ยวข้อง (7) การส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ๆ และปลอดภัยสำหรับคนพิการ (8) การเชื่อมความร่วมมือกับ องค์กรคนพิการ (9) การกำหนดแผนงานที่มีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบ และ (10) การยกระดับการ ประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด

Abdullah, Mey, Eng, Othman and Omar. (2013) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดบริการเตรียมความพร้อมผู้เรียนที่เป็นคนพิการไปสู่การทำงาน (Transition service) ของสถานศึกษาในมาเลเซีย โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาทั้งสถานศึกษาของรัฐและองค์กรพัฒนาเอกชน ผลการศึกษาพบว่าการจัดบริการดังกล่าวยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นสำหรับประเทศมาเลเซีย ในระดับนโยบายยังไม่มีนโยบายหรือระบบในการส่งเสริมการจัดบริการ Transition คนพิการจากสถานศึกษาไปสู่การทำงานโดยเฉพาะ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเพียงร้อยละ 4.76 ที่เชื่อว่านักเรียนคนพิการจะสามารถปรับตัวเข้าสู่การทำงานได้ และมีน้อยกว่าร้อยละ 20 ของกลุ่มเป้าหมายที่เชื่อว่านักเรียนจะสามารถหางานได้หลังจบการศึกษา โดยการศึกษาครั้งนี้ได้มีข้อเสนอแนะให้ (1) ยกย่องโปรแกรมหรือ หลักสูตรและบริการของทั้งสถานศึกษาของภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชน ในการเตรียมผู้เรียนคนพิการไปสู่การทำงาน ทั้งในด้านทักษะงานและการดำรงชีวิตในสังคม (2) ส่งเสริมให้ผู้เรียนคนพิการมีโอกาสเรียนรู้ในบริบทแห่ง โลกความเป็นจริง เช่น การฝึกงานจริง เป็นต้น (3) เพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและครอบครัวได้มีส่วนร่วมในแผนการเตรียมความพร้อมโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของการได้รับการจ้างงานและการดำรงชีวิตในสังคมเป็นหลัก (4) เพิ่มความร่วมมือระหว่างนักการศึกษา นายจ้างและชุมชนให้มากขึ้น

นอกจากนี้ International Labour Office (2013) ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในการศึกษาของประเทศต่าง ๆ พบว่านานาชาติมีแนวทางใน การส่งเสริมโอกาสการจ้างงานให้กับคนพิการอยู่หลายแนวทาง ดังนี้ (1) การใช้ระบบสัดส่วน (Quota System) ในการจ้างงานคนพิการหรือให้จ่ายเงินสมทบเพื่อทดแทนการจ้างงานเข้าสู่กองทุนที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ (2) การห้ามการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมในการจ้างงานคนพิการและกำหนดให้นายจ้างให้ความช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation) ต่อลูกจ้างคนพิการ (3) การประกันให้ลูกจ้างที่ได้รับความพิการหลังเข้าทำงาน ได้สิทธิในการทำงานต่อและสามารถกลับมาทำงาน

ได้หลังรักษาตัว หรือได้รับงานใหม่ที่เหมาะสมในองค์กรเดิม (4) การสร้างแรงจูงใจโดยให้สิทธิพิเศษในการเข้ามาเป็นคู่สัญญากับภาครัฐแก่นายจ้างที่มีการจ้างงานคนพิการตามกฎหมาย

นอกจากนี้ International Labour Office (2013) ยังได้รวบรวมแนวปฏิบัติที่ดีจากองค์กรที่มีการดำเนินงานในลักษณะกลไกสนับสนุนการจ้างงานคนพิการของประเทศต่าง ๆ ในเอเชียและแปซิฟิก ซึ่งมีรูปแบบขององค์กรที่หลากหลาย พบว่าองค์กรเหล่านั้นมีรูปแบบการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้ (1) การบริการประเมินงานที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ (2) การสนับสนุนการจ้างงานภาคเอกชนผ่านบริการจัดหางานให้นายจ้างและคนพิการ (3) การจัดสัมมนาการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแก่นายจ้างเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการ (4) การฝึกอบรมคนพิการเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน (5) การติดตามผลการจ้างงานของผู้มารับบริการ (6) การสร้างพันธมิตรร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (7) การประชาสัมพันธ์ต่อภาคเอกชนและสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญในการจ้างงาน

แนวทางการจ้างงานผู้พิการในสถานประกอบการของประเทศไทย

จากข้อมูลของ International Labour Office (2013) ได้อธิบายมาตรฐานสากลเกี่ยวกับประเภทอาชีพ ตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่เหมาะสมกับความพิการในวรรณกรรมต่างประเทศ ไม่พบว่ามีข้อกำหนดมาตรฐานสากลเกี่ยวกับประเภทอาชีพ ตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่เหมาะสมกับความพิการแต่ละประเภท ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับสากลอย่างเป็นทางการ แต่มีผู้เชี่ยวชาญได้อธิบายเรื่องดังกล่าวไว้ในแนวทางที่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจแยกตามประเภทความพิการได้ดังนี้

1. ความพิการทางการเห็น ประเภทอาชีพและลักษณะงานในภาพรวมที่เหมาะสมกับความพิการทางการเห็นคืองานแทบทุกประเภทที่คนซึ่งไม่พิการทางการเห็นทำได้ เพียงแต่จะมีองค์ประกอบในการทำงานที่แตกต่างออกไป ซึ่งจะอาศัยการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเข้ามาช่วย เช่น ระบบ screen reader ในคอมพิวเตอร์ หรือ portable barcode scanner ประเภทอาชีพที่เหมาะสม เช่น พนักงาน call center หรือบริการลูกค้า ลักษณะงานของประเภทอาชีพนี้คือ งานที่พนักงานต้องเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาความไม่พอใจต่าง ๆ ของลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์

ส่วนมูลนิธิเพื่อคนตาบอดอเมริกัน(American Foundation for the Blind) ได้ระบุว่าประเภทอาชีพและลักษณะงานที่เหมาะสมกับคนพิการทางการเห็นนั้นมีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น นักกฎหมาย ศิลปิน นักบัญชี เลขานุการ พนักงานบริการลูกค้า พนักงานในโรงงาน นักวิเคราะห์ทางการเงิน ที่ปรึกษา ครู พ่อครัว พนักงานขาย พนักงานธุรการ ฯลฯ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีในปัจจุบันทำให้คนพิการทำงานประเภทต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

2. ความพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย ประเภทอาชีพและลักษณะงานในภาพรวมที่เหมาะสมกับความพิการทางการได้ยินคือ งานที่ต้องทำกับอุปกรณ์ที่มีเสียงดังหรือสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดัง เพราะเสียงที่เกิดขึ้นจะไม่สามารถรบกวนคนพิการและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานประจำเครื่องจักรอุตสาหกรรม (Industrial Machinery Worker) ลักษณะงานของประเภทอาชีพนี้คือการทำงานร่วมกับเครื่องจักรที่ใช้ในอุตสาหกรรม ด้วยการเข้าทำงานเป็นกะเพื่อดูแลอุปกรณ์และเครื่องจักรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องสายพาน เครื่องบรรจุภัณฑ์ ช่างซ่อมเครื่องจักร หรือผู้ทำเครื่องมือและแม่แบบ (Machinist, Tool-and-Die Maker) ลักษณะงานของประเภทอาชีพนี้คือการตั้งค่าหรือควบคุมดูแลเครื่องจักรผ่านเครื่องมืออื่นอีกชั้นหนึ่ง เช่น คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังต้องทำงานร่วมกับพิมพ์เขียวของเครื่องจักร ภาพร่างของผลิตภัณฑ์ คำนวน และยืนยันความถูกต้องของขนาดและ

ขอบเขตต่าง ๆ ในกระบวนการผลิตด้วยเครื่องจักร ติดตามตรวจสอบการทำงานเครื่องจักร และตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ออกจากเครื่องจักรและมีปัญหา

นอกจากนี้ ศูนย์การศึกษาคนหูหนวกแห่งชาติอเมริกา (The National Deaf Education Center) ยังพบว่า คนหูหนวกสามารถทำงานได้ดีในตำแหน่งต่อไปนี้ เช่น นักบัญชี นักแสดง สถาปนิก นักชีววิทยา ช่างไม้/จิตรกร นักเคมี เจ้าหน้าที่ธุรการ คนเขียนแบบ วิศวกร เกษตรกร ที่ปรึกษาทางการเงิน ช่างสวน บรรณารักษ์ ช่าง ช่างพิมพ์ นักสังคมสงเคราะห์ นักสถิติ นักเขียน และอื่น ๆ

3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย คนพิการประเภทนี้สามารถทำงานได้หลากหลาย โดยลักษณะงานที่เหมาะสมและมีความปลอดภัย เช่น งานในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ วิศวกรรม การบัญชีและการเงินและสาขาวิชาชีพอื่น ๆ ซึ่งอาจอธิบายรายละเอียดแยกตามประเภทอาชีพที่สำคัญได้ดังนี้

นักบัญชี (Accountant) ประเภทอาชีพนี้มีลักษณะงานคือการจัดเตรียมและตรวจสอบบันทึกทางการเงินขององค์กร ซึ่งสามารถทำได้ทั้งในสำนักงานบัญชีหรือฝ่ายบัญชีภายในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่หลากหลาย

พนักงานขาย (Sales Person) ลักษณะงานของประเภทอาชีพนี้คือการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านการสื่อสารกับผู้ที่จะเป็นลูกค้าเกี่ยวกับความสามารถของสินค้าและบริการในการตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้

ครูหรืออาจารย์ ผู้ฝึกสอน (Teacher, Mentor) ลักษณะงานของประเภทอาชีพนี้เป็นงานให้สอนเพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้คนในระดับอายุต่าง ๆ ที่หลากหลายเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ ซึ่งรวมไปถึงการสอนออนไลน์ที่เป็นทางเลือกให้คนพิการไม่ต้องออกจากบ้าน

นักเขียน (Writer) ลักษณะงานของประเภทอาชีพนี้เป็นการสื่อสารกับผู้อ่านผ่านการเขียนไม่ว่าจะอยู่ในลักษณะของหนังสือพิมพ์ วารสาร รวมถึงการเขียนเนื้อหาเว็บไซต์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)

นักวิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Systems Analyst) ลักษณะงานของประเภทอาชีพนี้คืองานที่อาศัยความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์และดำเนินการเพื่อช่วยเหลือองค์กรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นักพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Developer) ลักษณะงานของประเภทอาชีพนี้คือการใช้ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบและโปรแกรมซอฟต์แวร์ต่าง ๆ โดยการเขียน การทดสอบ การพัฒนาและคอยช่วยเหลือผู้ใช้งานซอฟต์แวร์เกี่ยวกับปัญหาเฉพาะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

เลขานุการและผู้ช่วยผู้บริหาร คนพิการที่ใช้วีลแชร์ สามารถปฏิบัติงานในลักษณะงานของเสมียนและงานที่ใช้ความสามารถในการเขียนโดยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งคนพิการสามารถทำงานเหล่านี้ได้อย่างสมบูรณ์ไม่ต่างจากคนทั่วไป

4. ความพิการทางจิตใจและพฤติกรรม คนที่มีความพิการทางจิตสามารถรักษาผ่านวิธีการรักษาจะเป็นการให้ยาและบำบัด ทั้งนี้คนที่มีความพิการของโรคจิตเภท (Schizophrenia) ดังนั้นคนพิการกลุ่มนี้จึงสามารถทำงานในลักษณะงานที่หลายหลายได้แทบทุกประเภท รวมทั้งสามารถทำงานในตำแหน่งงานกลางถึงระดับสูงด้วยจากการศึกษายังพบว่าการจ้างคนที่มีอาการทางจิตให้ประสบความสำเร็จ จะต้องอาศัยความยืดหยุ่นในการปรับแผนการทำงาน ปรับโครงสร้างรายละเอียดของงาน หรือเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน

5. ความพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ คนพิการทางสติปัญญาสามารถทำงานได้อย่างดีในงานที่หลายหลายและเป็นที่น่าไว้วางใจ แตกต่างไปตามความถนัดและความสนใจของแต่ละคน โดยในภาพรวมของลักษณะงานต้องเป็นงานที่ไม่ซับซ้อนจนเกินไปและไม่ใช่งานที่อาศัยทักษะวิชาชีพ ตัวอย่างเช่น การเป็นพนักงานศูนย์ดูแล

สัตว์เลี้ยง พนักงานทำความสะอาด พนักงานพิมพ์ข้อมูล พนักงานคลังสินค้า พนักงานส่งของ พนักงานโรงงาน พนักงานถ่ายเอกสาร พนักงานร้านขายของชำ เป็นต้น

6. คนขอทิสติก คนพิการที่เป็นบุคคลขอทิสติกส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จในลักษณะงานทางศิลปะ เช่น การทำเครื่องประดับ ทำงานด้วยดอกไม้และพืช หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งระดับของการทำงานจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพฤติกรรมขอทิสติก ในการจ้างงานคนขอทิสติกจึงควรหาหรือกับที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญนั้น ๆ กับการหาประเภทอาชีพ ลักษณะงาน และตำแหน่งงานที่ดีที่สุดและเหมาะสม

การได้มาซึ่งแรงงานคนพิการและรูปแบบการจ้างงานคนพิการ Hammerman and Maikowski (1981) ได้ศึกษาการสร้างควมเข้าใจและการสร้างความมีส่วนร่วมของการให้บริการการจ้างงานคนพิการในธุรกิจของประเทศออสเตรเลีย โดยการรวมกลุ่มและคัดเลือกผู้สมัคร เพื่อให้สะดวกต่อการได้งานทำและรักษาการจ้างงานคนพิการไว้ได้ โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำเร็จในการที่จะรับสมัครงานคนพิการ มีดังต่อไปนี้ (1) ความกระตือรือร้นในการทำงานของผู้สมัคร (2) ความต้องการในงาน (3) การให้ข้อมูลด้านการเงิน และศักยภาพของคนพิการ (4) การให้ความช่วยเหลือในการปรับตัวในสถานประกอบการ (5) การให้ความสนับสนุนและแนะนำแนวทางที่ดีที่สุดในการทำงานร่วมกันเพื่อนร่วมงาน (6) การให้คำปรึกษานายจ้างและคนพิการที่ได้รับการเข้าทำงานตามความต้องการ

สุภธรรม มงคลสวัสดิ์ (2544) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการจ้างงานและรูปแบบของการจ้างงานในปัจจุบัน โดยนำแนวคิดของบาร์บารา เมอร์เรย์ ผู้เชี่ยวชาญอาวุโสด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพประจำองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ที่ได้กล่าวถึงแนวทางการจ้างงานที่แบบออกได้เป็น 4 ลักษณะ ซึ่งสรุปออกมาได้ ดังนี้

1. การจ้างงานในโรงงานในอารักขา (Sheltered Workshop) คือ การจัดให้คนพิการเข้าทำงานในโรงงานที่ดำเนินการโดยรัฐบาล โดยจะมีการคอยติดตามดูแลการทำงานของคนพิการโดยใกล้ชิดเน้นสำหรับคนพิการที่มีความพิการมากหรือยังไม่มีทักษะในการทำงาน โรงงานในอารักขายังมีบริการอยู่ในหลาย ๆ ประเทศ แต่ส่วนมากจะถูกแทนที่ด้วยการจ้างงานคนพิการในระบบสนับสนุน เนื่องจากการดำเนินการในระบบโรงงานในอารักขาค่าใช้จ่ายสูง คนพิการจะอยู่นานมีจำนวนเพียงเล็กน้อยที่จะออกไปทำงานในระบบเปิด ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพต่ำไม่ได้มาตรฐาน แรงงานคนพิการในโรงงานในอารักขาไม่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ขาดความสัมพันธ์อันดีกับระบบตลาดและมีตลาดจำกัด

2. การจ้างงานคนพิการในระบบสนับสนุนการจ้างงานในลักษณะนี้เป็นการทำงานที่คนพิการจะมีพี่เลี้ยงช่วยดูแลหรืออาจจะเป็นในรูปของการทดลองงาน ฝึกงานที่เหมาะสมสำหรับคนพิการที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ รวมทั้งคนพิการที่ไม่มีพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์ พี่เลี้ยงจะเป็นผู้ประสานงานระหว่างสถานประกอบการและคนพิการ เพื่อให้งานดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของนายจ้างงานในลักษณะนี้อาจทำในรูปของคณะทำงานซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของพี่เลี้ยง ซึ่งจะนำคนพิการไปทำงานต่าง ๆ ที่สามารถดูแลและชี้แนะได้อย่างใกล้ชิด รูปแบบของการดำเนินงานได้แก่ การกำหนดประเภทสถานประกอบการในธุรกิจขนาดเล็ก การรับงานจร เช่น งานทำความสะอาด งานดูแลสวน เป็นต้น ซึ่งมีข้อดีก็คือ คนพิการจะเกิดการเรียนรู้และพัฒนาจนสามารถที่จะเข้าสู่การจ้างงานในระบบเปิดได้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในการทำงานเหมือนกับการทำงานในระบบเปิดทุกประการ

3. การจ้างงานระบบเปิดคนพิการที่มีความสามารถจะได้รับการจ้างงานในสถานประกอบการทั่วไป แต่ก็พบว่ามีปัญหาสำคัญในการทำงานของคนพิการคือ เจตคติของนายจ้างที่มีต่อคนพิการ ซึ่งไม่ยอมรับในความสามารถของคนพิการ จุดมุ่งหมายของการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการก็เพื่อให้คนพิการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับครอบครัวและสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี มีบทบาทในสังคมได้เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป และสามารถประกอบอาชีพ

มีรายได้ที่มั่นคงได้ ฉะนั้นจึงต้องมีการณรงค์เพื่อให้สังคมเปลี่ยนเจตคติที่มีต่อคนพิการให้เป็นไปทางบวกและยอมรับในความสามารถของคนพิการ ถือว่าคนพิการเป็นสมาชิกในสังคมและมีส่วนร่วมในสังคมเช่นบุคคลทั่วไปอย่างมีศักดิ์ศรีและประสิทธิภาพ เป็นต้น

4. การประกอบอาชีพอิสระเป็นการดำเนินการประกอบอาชีพของตนเอง เป็นธุรกิจเล็กอาจดำเนินการโดยตัวคนพิการคนเดียว หรือมีเพื่อนร่วมงานไม่มากนัก การประกอบอาชีพอิสระจำเป็นจะต้องมีความรู้ ด้านวิชาชีพ เฉพาะ การดำเนินงานทางธุรกิจ การจัดการ การเก็บเอกสาร การตลาด มีแหล่งเงินทุน หรือการสนับสนุนด้านเงินทุน มีแหล่งทรัพยากร หรือวัตถุดิบต่าง ๆ มีแหล่งการสนับสนุนด้านวิชาการ และมีการรองรับของตลาดสินค้า เป็นต้น

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเป็นไปได้ในการจ้างงานคนพิการของบริษัท มิตรชุบิคมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานเพื่อจ้างงานคนพิการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารบริษัทมองว่าการรับคนพิการเข้าทำงานหน่วยงานต้องมีตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับลักษณะของความพิการและความถนัดของคนพิการ นอกจากนี้ยังเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่สถานประกอบการ ได้แก่

1. การประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทั่วไปทราบถึงพระราชบัญญัติหรือกฎหรือระเบียบที่เกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการรวมทั้งสิ่งที่สถานประกอบการได้ดำเนินการตามกฎหมาย
2. มีการจัดอบรมร่วมกันระหว่างพนักงานปกติกับพนักงานที่พิการเพื่อสร้างความสัมพันธ์และมีทัศนคติที่ดีรวมทั้งทราบถึงความสามารถของคนพิการที่รับเข้ามาทำงาน
3. ทดลองเปิดโอกาสให้คนพิการที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานเข้าฝึกงานร่วมกับพนักงานปกติ
4. ควรเริ่มรับคนพิการเข้าทำงานในส่วนของงานธุรการ หรืองานสำนักงาน หรือในตำแหน่งที่เป็นงานกึ่งไร้ฝีมือก่อน เช่น งานคีย์ข้อมูล งานพิมพ์ดีด งานตอบรับโทรศัพท์ และงานรับขนส่งเอกสาร เป็นต้น

แนวทางการจัดสวัสดิการในการทำงานสำหรับคนพิการในสถานประกอบการ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (2549) ได้เสนอแนะว่าการสนับสนุนการจ้างงานสามารถจัดให้แก่นายจ้างหรือคนพิการฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่าย ควรมีการสนับสนุนโดยการวางแผนที่ดี และมีทรัพยากรสนับสนุนโดยสามารถจัดได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. การจัดหาอุปกรณ์เครื่องช่วยพิเศษในการทำงาน เพื่อให้ผู้พิการสามารถทำงานหรือเข้ารับการฝึกอบรมได้ เช่น บุคคลตาบอดต้องใช้คอมพิวเตอร์ที่มีตัวอักษรเบรลล์ (Braille) ซึ่งต้องใช้เครื่องมือดัดแปลงในการทำงานด้านเกษตรกรรม เป็นต้น ทั้งนี้ภาครัฐควรให้การสนับสนุนการจัดหาเครื่องมือดังกล่าว โดยการให้ขอยืมชั่วคราว หรือจัดให้เป็นการถาวรแก่นายจ้างหรือคนพิการ ซึ่งควรพิจารณา และกำหนดการเก็บค่าธรรมเนียมหรือเงินมัดจำสำหรับอุปกรณ์
2. การจัดหาอุปกรณ์เครื่องช่วยพิเศษในการดำรงชีวิตประจำวัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการกระทำต่าง ๆ ให้แก่ผู้พิการสามารถช่วยเหลือตัวเองในชีวิตประจำวัน ได้แก่ แก้วอึรรัดเข็น และเครื่องช่วยฟัง เป็นต้น ซึ่งอุปกรณ์เครื่องช่วยพิเศษเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้คนพิการมีงานทำและรักษางานนั้นไว้ได้
3. การจัดบริการด้านการคมนาคมขนส่งและเดินทาง เป็นอีกข้อจำกัดสำหรับผู้พิการในการเดินทางไปทำงาน และสถานที่อื่น ๆ ของคนพิการ ทั้งนี้คนพิการจำนวนมากไม่มีรถยนต์เป็นของตัวเองหรือสามารถจ่ายค่าแท็กซี่ได้ ดังนั้นมาตรการข้างต้นจึงสามารถนำมาใช้ส่งเสริมให้คนพิการสามารถเดินทางไปทำงานได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสม เช่น

Ang, Ramayah and Van (2013) ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคนพิการในมาเลเซีย เพื่อศึกษาว่าแนวทางบริหารงานบุคคลรูปแบบต่างๆ 4 แนวทาง ได้แก่ Upward Influence (การจัดความสัมพันธ์แบบเน้นล่างขึ้นบน) Performance Management (การบริหารบุคคลโดยเน้นผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล) Leader – Member Exchange (การบริหารงานบุคคลที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์แตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละคน) และ Organizational Support (การบริหารบุคคลที่องค์กรจะสนับสนุนพนักงานผ่านการให้ประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่) ว่ามีความสัมพันธ์กับการผลลัพธ์ของจ้างงาน (Employment Outcome) เมื่อพิจารณาจากมุมมองคนพิการซึ่งปรากฏเป็นรูปธรรม ได้แก่ การเลื่อนค่าจ้าง ความพึงพอใจในงาน และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างไรบ้างผลการศึกษานี้พบว่า

(1) การใช้แนวทาง Upward Influence ในรูปแบบที่ไม่เคร่งครัดและมีเหตุผล จะช่วยส่งเสริมให้เกิด Employment Outcome ในเชิงบวกต่อคนพิการรุนแรงมากกว่าคนพิการไม่รุนแรง ในขณะที่การใช้แนวทางนี้ในรูปแบบที่เคร่งครัด จะทำให้เกิด Employment Outcome ในเชิงลบต่อคนพิการรุนแรงมากกว่าคนพิการไม่รุนแรง

(2) การใช้แนวทาง Performance ทั้งการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (In-Role Behavior) และผลการปฏิบัติในฐานะสมาชิกองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) จะช่วยทำให้เกิด Employment Outcome ในเชิงบวกต่อคนพิการรุนแรงมากกว่าคนพิการไม่รุนแรง

(3) การใช้แนวทาง Leader – Member Exchange จะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดต่อ Employment Outcome ในคนพิการรุนแรงมากกว่าคนพิการไม่รุนแรง

(4) การใช้แนวทาง Organizational Support จะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดต่อ Employment Outcome ในคนพิการรุนแรงมากกว่าคนพิการไม่รุนแรงทำงานได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์คณะไตรภาคี งานแถลงทิศทางการส่งเสริมการสร้างงานคนพิการ ปี 2556 กิจการเพื่อสังคมโน้สคอร์ป (2556) ได้มีการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรต่าง ๆ ในการจ้างงานคนพิการ โดยให้มีการจ่ายค่าจ้างและสวัสดิการเท่าเทียมกับพนักงานปกติหรือมากกว่าปกติ เช่น การจัดหาที่พักใกล้กับสถานที่ทำงาน และมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่ภายในองค์กร เพื่อให้คนพิการสามารถเดินทางได้สะดวก เป็นต้น อีกทั้งยังนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและส่งงานเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ โดยการจัดฝึกอบรมกับพนักงานปกติ เพื่อส่งเสริมให้คนพิการเข้าศึกษาต่อในระดับสูงตามความสนใจและสร้างความก้าวหน้าในการทำงานของคนพิการอย่างยั่งยืน สุดท้ายควรมีการจัดกิจกรรมกีฬาภายในองค์กร เพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กรและส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรเกิดการยอมรับในศักยภาพความสามารถของคนพิการด้วย

บทสรุป

จากนโยบายการสนับสนุนของภาครัฐที่จะทำให้เกิดความเท่าเทียมในสังคมกับผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกายเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดนโยบายที่จะสนับสนุนให้เกิดการจ้างงานในกลุ่มผู้พิการ โดยมีการกำหนดเป็นพระราชบัญญัติอย่างชัดเจน การจ้างงานผู้พิการสามารถแบ่งออกได้ตามลักษณะของความพิการเป็น 6 รูปแบบด้วยกัน คือ ความพิการทางการมองเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ความพิการทางการเคลื่อนไหว ความพิการทางจิตใจและพฤติกรรม ความพิการทางสติปัญญาและการเรียนรู้ และความพิการในรูปแบบอื่นที่แตกต่างจากความพิการในรูปแบบที่แตกต่างกันจะเป็นตัวกำหนดลักษณะงานที่แตกต่างกันไป ซึ่งแนวทางการจัดสรรสวัสดิการให้แก่ผู้พิการมีรูปแบบเดียวกับผู้ปฏิบัติงานปกติ แต่ความแตกต่างที่ได้จากผลการวิจัยในการจัดสรร

สวัสดิการให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานทั้งของผู้พิการและผู้ปฏิบัติงานปกติ ถ้าองค์กรกำหนดแรงจูงใจในการทำงานที่มีความเคร่งครัด กัดดันและใช้เหตุและผลจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของผู้พิการมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานปกติ

ดังนั้น การจ้างงานผู้พิการต้องคำนึงถึงหลายมิติ ทั้งทางด้านความคิดของผู้พิการเอง การยอมรับของสถานประกอบการหรือนายจ้างที่มีการสนับสนุนให้เกิดการจ้างงานผู้พิการ สังคมที่ยอมรับในความแตกต่างรวมถึงแนวทางการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ให้เกิดความเท่าเทียมในการใช้ชีวิตของผู้พิการในสังคมไทย ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นตัวแปรให้ผู้พิการได้มีพื้นที่ในการแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานและช่วยกันพัฒนาสังคมในภาพรวมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2558). พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554. สืบค้นจาก <http://dep.go.th/?q=th/law/act>.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2558). เอกสารชุดความรู้มาตรฐานคุณภาพชีวิตคนพิการ ปี 2561. สืบค้นจาก <http://dep.go.th/?q=th/ประเภทเอกสารเผยแพร่/งานวิจัย>.
- กิจการเพื่อสังคมโนสค์ออร์ป. (2556). เอกสารการสัมมนาคณะไตรภาคี งานแถลงทิศทางการส่งเสริมการสร้างงานคนพิการ ปี 2556 (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวี เชื้อสุวรรณ. (2552). รูปแบบการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่เหมาะสมกับชุมชนพุทธมณฑลปฏิบัติของไอแอลโอ. สืบค้นจาก <https://www.ryt9.com/s/cabt/107110>.
- มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อพัฒนาคนพิการ. (2552). ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการในตลาดแรงงานเปิด. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ.
- สุภธรรม มงคลสวัสดิ์. (2544). แนวทางการส่งเสริมอาชีพคนพิการ (โครงการสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- องค์การแรงงานระหว่างประเทศ. (2553). การจัดการเพื่อสนับสนุนคนพิการในสถานประกอบการ: แนวปฏิบัติของไอแอลโอ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ.
- Abdullah, M. N. L. Y., Mey, S. C., Eng, T. K., Othman, R., & Omar, A. F. (2013). School-to-work transition services for students with disabilities in Malaysia: organizations' views on policy and practices. *Journal of Research in Special Educational Needs*, (4), 259–272.
- American Foundation for the Blind. (2018). *Annual Report*. Retrieved February 16, 2019, Retrieved from <https://www.afb.org>.
- Ang, M.C.H., Ramayah, T., & Vun, T.K. (2013). Hiring Disabled People in Malaysia: An Application of the Theory of Planned Behavior. *Journal of International Social Research*, 6(27), 50.
- Barnes, C. & Oliver, M. (1993). *Disability: A Sociological Phenomenon Ignored by Sociologists*. Leeds: University of Leeds.
- European Commission. (1998). *European Economy 1998*. Retrieved March 15, 2019, Retrieved from http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/european_economy/1998/index_en.htm.

- Gustafsson, J., Peralta, J. P., & Danermark, B. (2013). The employer's perspective on Supported employment for people with disabilities: Successful approaches of supported employment organizations. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 38(2), 99–111.
- Hammerman, S. & Maikowski, S. (1981). *The Economics of disability: International perspectives*. New York: Rehabilitation International.
- Harris, S. P., Renko, M., & Caldwell, K. (2013). Accessing social entrepreneurship: Perspectives of people with disabilities and key stakeholders. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 38(1), 35–48.
- Harvey, J., Szoc, R., Rosa, M.D., Pohl, M., & Jenkins, J. (2013). Understanding the Competencies need to customize jobs: A competency model for customized employment. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 38, 77–89.
- International Labour Office. (2013). Global Employment Trends 2013. Retrieved March 15, 2019, Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_202326.pdf.
- Tan, B.-L. (2009). Hybrid transitional-supported employment using social enterprise: A retrospective study. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 33(1), 53–55.
- United Nations. (2018). *Human Development Report*. Retrieved March 15, 2019, Retrieved from <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-report-en-1.pdf>.

การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

Quality Management of Products of the Community Development Office in Phetchaburi Province

กนกพร บุญเรือง
Kanokphorn Boonraung

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
Master of Political Science, Stamford International University
E-mail: tarnboonraung@gmail.com

บทคัดย่อ

Received: October 22, 2018

Revised: April 9, 2019

Accepted: April 11, 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี (3) ศึกษาความสัมพันธ์เชิง เหตุ-ผล ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการลงทะเบียนเป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOF ปี 2560 จากทั้งหมด 8 อำเภอ จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การวางแผนผลิตภัณฑ์การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ การดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการบูรณาการ ด้านนวัตกรรม และด้านภาวะผู้นำ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรม และด้านการบูรณาการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001(3) ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์, การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์, สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

Abstract

This research aimed to study (1) level of quality management of products of the community development office in Phetchaburi province (2) level factors affecting of quality management of products of the community development office in Phetchaburi province (3) the causal relationships between factors affecting of quality management of products quality management of products of the community development office in Phetchaburi province. The samples were consisted of 130 Tambon OTOP Operators (OTOP) from 8 districts in Phetchaburi Province. Descriptive Statistics were percentage, mean, S.D. Inferential Statistics were chi-square test and multiple regression analysis.

The results of the research could be conclude that;(1)the quality management of products of the community development office in Phetchaburi province was at high level. The range over quality management of products were product planning, product inspection, product implementation and product improvement (2) there was at high level on factors affecting of quality management of products of the community development office in Phetchaburi province. The range over factors affecting of quality management of products were personnel, knowledge, Integration, innovation and leadership. Moreover, the study found that factors affecting of quality management of products had causal relationships with quality management of products of the community development office in Phetchaburi province at 0.001 level of significant. These Factors affecting of quality management of products could be leadership, personnel, innovation and integration (3) Personal factors was related to quality management of products of the community development office in Phetchaburi province is the educational level was statistically significant at 0.01 on the other hand, it was found that educational were correlated with quality management of products of the community development office in Phetchaburi province inspection statistically significant at 0.01.

Keywords : Product Management, Quality Management of Product, Community Development Office in Phetchaburi Province

ความสำคัญและปัญหา

ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนนั้น รัฐได้ให้ความสำคัญต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นที่จะแก้ปัญหาความยากจนของประชาชนในชนบท โดยให้รายได้ขั้นต่ำความยากจน คือ 38,000 บาท/คน/ปี ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นการปรับกระบวนการพัฒนา โดยให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานในระดับล่างให้เข้มแข็ง รัฐบาลจึงได้มีโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความยากจนระดับฐานราก โดยให้แต่ละชุมชนได้ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้าด้วยการผลิตหรือจัดทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มีจุดเด่น เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นสามารถจำหน่ายสินค้าชุมชนสู่ตลาด ทั้งในและต่างประเทศ โดยรัฐจะให้ความช่วยเหลือในด้านความรู้สมัยใหม่และการบริหารจัดการ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างรายได้ด้วยการนำทรัพยากรภูมิปัญญาท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีจุดเด่นและมีมูลค่าเพิ่ม (นิภา ทองก้อน, 2551, น.1-2)

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ตามโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product) จังหวัดเพชรบุรี มีผู้มาลงทะเบียนเป็นผู้ผลิตผู้ประกอบการ OTOP เป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ มีภูมิปัญญาและมีแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ทำให้ผลิตภัณฑ์ OTOP ของจังหวัดเพชรบุรีเป็นที่รู้จัก และสามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการเป็นจำนวนมากจากการประชุมพบว่า ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีผู้ผลิตผู้ประกอบการ OTOP เป็นจำนวนมาก แต่กลับพบว่าผลิตภัณฑ์ OTOP ยังไม่เป็นที่รู้จักต่อกลุ่มการตลาดมากเท่าที่ควร และมีผู้ประกอบการ OTOP หลายรายที่ยกเลิกกิจการไป เนื่องจากปัญหาภายในจากการบริหารจัดการของกลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการ OTOP เอง และปัญหาจากการบริหารจัดการของทางหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนหรือไม่ มีแหล่งจำหน่ายสินค้าให้กับผู้ประกอบการ OTOP ทำให้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ OTOP หลายรายไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรหรือยกเลิกกิจการไป (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี, 2558)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักวิชาการพัฒนาชุมชน (พัฒนากร) รับผิดชอบงานหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) มีส่วนในการสนับสนุนการขับเคลื่อนการกิจการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี จึงมีความสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการคุณภาพของกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP ผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี นำไปสู่การพัฒนา OTOP ได้แก่ (1) ด้านการวางแผนผลิตภัณฑ์ (2) ด้านการดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ (3) ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และ (4) ด้านการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อพัฒนาให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจขององค์กร ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิง เหตุ-ผลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการบริหารคุณภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลากร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม
6. แนวคิดและทฤษฎีการบูรณาการ
7. แนวคิดโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ ดังนี้

ตัวแปรต้น คือปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ ประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำ มาจากทฤษฎีของ เรดดินและ โคทซ์ (Reddin&Kotze, 1974,p 7-21) (2) บุคลากร มาจากทฤษฎีของ เบตส์ (Betts, 1977) (3) ความรู้ความเข้าใจ

มาจากทฤษฎีของ บลูม และคณะ (Bloom et al, 1956) (4) นวัตกรรม มาจากทฤษฎีของ กีบบอนส์ (Gibbons, 1997)

(5) การบูรณาการ มาจากทฤษฎีของ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 (2550)

ตัวแปรตาม คือ การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย

(1) การวางแผนผลิตภัณฑ์ (2) การดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ (3) การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ (4) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์มาจากทฤษฎีของ เดมมิง (Deming in Mycoted, 2004)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการลงทะเบียนเป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 ของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 397 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Samuel B.Green(1991,p.109–110) ได้กลุ่มตัวอย่าง 130 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการลงทะเบียนเป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 ของจังหวัดเพชรบุรี จากข้อมูลผู้ประกอบการทั้งหมดแยกตามอำเภอ เพื่อแบ่งตามสัดส่วนแต่ละอำเภอของผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 ของจังหวัดเพชรบุรี จาก 8 อำเภอ ได้แก่ (1) อำเภอเมืองเพชรบุรี (2) อำเภอยางชุมน้อย (3) อำเภอบ้านลาด (4) อำเภอบ้านแหลม (5) อำเภอเขาชัยสน (6) อำเภอชะอำ (7) อำเภอแก่งกระจาน และ (8) อำเภอหนองหญ้าปล้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษา และ (5) รายได้ต่อเดือนจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ ประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำ (2) บุคลากร (3) ความรู้ความเข้าใจ (4) นวัตกรรม (5) การบูรณาการจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด ใช้การประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีประกอบด้วย (1) การวางแผนผลิตภัณฑ์ (2) การดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ (3) การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ (4) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด ใช้การประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale)

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538: 249)

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการลงทะเบียนเป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 ของจังหวัดเพชรบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.856

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ และการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีโดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) และปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. ส่วนข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถาม แล้วจึงทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.21) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ การวางแผนผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.29) การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.35) การดำเนินงานตามแผน ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.34) และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.66$, S.D.= 0.26)

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เพชรบุรี ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ บุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.36) ความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.36) การบูรณาการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.24) นวัตกรรม ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.33) และภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.29)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงาน พัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

ลักษณะส่วนบุคคลโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงาน พัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \leq 0.001$ ($\chi^2 = 27.420$, Sig = 0.001) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับ การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \leq 0.01$ ($\chi^2 = 20.662$, Sig = 0.004)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการบริหาร จัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ คุณภาพ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรม และด้านการบูรณาการมีความสัมพันธ์ เชิงเหตุ – ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.001 เรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้ความเข้าใจ ($\beta_{\text{ความรู้ความเข้าใจ}} = 0.568$, Sig. = 0.000) บุคลากร

($\beta_{\text{บุคลากร}} = 0.461$, Sig. = 0.000) ภาวะผู้นำ ($\beta_{\text{ภาวะผู้นำ}} = 0.447$, Sig. = 0.000) นวัตกรรม ($\beta_{\text{นวัตกรรม}} = 0.443$, Sig. = 0.000) และการบูรณาการ ($\beta_{\text{การบูรณาการ}} = 0.429$, Sig. = 0.000)

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 \\ &= 1.399 + 0.317 (\text{ภาวะผู้นำ}) + 0.264 (\text{บุคลากร}) + 0.330 (\text{ความรู้ความเข้าใจ}) + 0.280 (\text{นวัตกรรม}) \\ &\quad + 0.371 (\text{การบูรณาการ})\end{aligned}$$

อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี มีขั้นตอนการบริหารและดำเนินการการบริหารจัดการ ทั้งทางด้านการวางแผน มีดำเนินการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการระดมความคิด กำหนดปัญหาผลิตภัณฑ์ที่ต้องการแก้ไข มีการจัดทำตารางการปฏิบัติงานผลิตภัณฑ์ มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการใช้งานผลิตภัณฑ์ และมีการทำวิจัยหรือหาข้อมูลเพื่อเป็นทางเลือกใหม่ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านการดำเนินงาน มีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีการนำแผนการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ไปปฏิบัติ มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการผลิตผลิตภัณฑ์ให้เพียงพอ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างการผลิตงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและผู้ประกอบการ ด้านการตรวจสอบ มีการประเมินผลการดำเนินงาน รวบรวมและบันทึกข้อมูล มีการประเมินและตรวจสอบระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกิดขึ้นบ้าง ด้านการปรับปรุง มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยการทบทวนแผนและปัญหาเพื่อหามาตรการแก้ไข ปรับเป้าหมายผลิตภัณฑ์ ให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน การวิเคราะห์หาสาเหตุการดำเนินงานและมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ เดมมิง (Deming in Mycoted, 2004) ที่กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพปฎล เอกผกานาก (2552, น.97) เรื่องปัจจัยและการตัดสินใจซื้อของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการมีดอรัญญิก โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ โดยภาพรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุมคุณภาพ จะเห็นว่าการบริหารจัดการที่ดีมีผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อมีดอรัญญิก โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ทองช่วย (2551, น.112) เรื่องการนำกะปิเทพาสูลินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านพระพุทธร ตำบลเทพา อำเภเทพา จังหวัดสงขลา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ทั้งด้านการวางแผนการผลิต การดำเนินงาน การตรวจสอบการทำงาน และด้านการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการมีการกำหนดโครงสร้างบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรม และด้านการบูรณาการ ภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์สามารถทำให้การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งทางด้านภาวะผู้นำ ที่มีวิธีการโน้มน้าวใจ สร้างความเชื่อมั่น ส่งเสริมสนับสนุน เห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร และมีการชักนำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร มีการจัดหาลำดับคน คัดเลือกบุคคล ให้การศึกษาต่อเนื่อง รวมถึงมีการสอนงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้ความเข้าใจ ที่สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สามารถวิเคราะห์แยกแยะผลิตภัณฑ์ มีการประยุกต์ทรัพยากร บอกสรรพคุณที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ประเมินราคาค่าของผลิตภัณฑ์ได้ รวมถึงสามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ ด้านนวัตกรรม มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ ๆ และ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ ด้านการบูรณาการ เป็นการบริหารงานแบบบูรณาการ โดยมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การแบ่งปันผลประโยชน์และการออกแบบการผลิตผลิตภัณฑ์ มีการเชื่อมโยงความรู้และนำไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และมีการสร้างระบบเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Reddin & Kotze (1974, p.7-21) ที่กล่าวว่า แบบพื้นฐานของผู้นำที่จะนำผู้ไปไปสู่ประสิทธิผลได้นั้นขึ้นอยู่กับแบบของผู้นำที่มีประสิทธิภาพมาก 4 แบบ คือ (1) ผู้นำแบบทีม ลักษณะของผู้นำแบบนี้จะส่งเสริมสนับสนุนผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม ให้ใช้ความพยายามสูงสุดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่วางไว้ ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมกันทำงานเป็นทีม เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ร่วมงานและผู้นำ (2) ผู้นำแบบพัฒนา ลักษณะผู้นำแบบนี้จะมองเห็นความสำคัญของศักยภาพบุคคล โดยมุ่งที่จะพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันก็สามารถพัฒนาหน่วยงาน บรรยากาศการทำงานได้อย่างเหมาะสม (3) ผู้นำแบบควบคุมกฎเกณฑ์ ลักษณะผู้นำแบบนี้สนใจทั้งคนและงาน แต่ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยทุกคนมีความพึงพอใจซึ่งมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ความสำเร็จ และ (4) ผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลปะ ลักษณะของผู้นำแบบนี้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน รู้จักใช้ศิลปะในการครองใจคนให้คนเชื่อฟังและปฏิบัติตามโดยมีความขัดแย้งน้อยที่สุด งานมีผลผลิตสูง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คิวมันท์ คิวพิทักษ์ (2557, น.63) เรื่อง การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเห็นได้จาก ผู้นำมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นทางปัญญาให้พนักงานโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ เบตส์ (Betts, 1977) กล่าวว่า การบริหารบุคลากร เป็นการบริหารคนหรือแรงงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะว่าความสำเร็จในการร่วมมือกันทำงานเกิดจากการเสริมพลังความรู้ความสามารถจากแรงงานทุกระดับ ตั้งแต่แรงงานไร้ฝีมือแรงงานฝีมือปานกลางแรงงานชำนาญงาน แรงงานเทคนิคและแรงงานวิชาชีพ ความบกพร่องในคุณภาพของแรงงานเพียงอย่างเดียวอาจส่งผลต่อคุณภาพผลผลิตและประสิทธิภาพของงานได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา หงส์มา (2555, น.98) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้า OTOP ที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกสินค้า OTOP ด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาสินค้า OTOP มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้า OTOP สอดคล้องกับแนวคิดของ Bloom et al (1956) ที่กล่าวว่า ความรู้คือการเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู้งยากซับซ้อนและ

มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความเข้าใจเป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำให้กว้างออกไป จากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับการสื่อความหมายและความสามารถในการแปลความหมาย การตีความ การขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือการสรุปอ้างอิง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554, น.106) เรื่อง ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับมาก กล่าวคือถ้าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้นจะมีความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001 มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ กีบบอนส์ (Gibbons, 1997) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “นวัตกรรม” ในระดับขององค์กรหรือบริษัทนั้น หมายถึง การนำแนวคิดใหม่เข้ามาสู่บริษัท ไม่ว่าจะเป็นทางด้านตัวผลิตภัณฑ์กระบวนการผลิต รูปแบบบริการ รวมถึงรูปแบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน ระบบและกิจกรรมทางการตลาดของบริษัท อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพันธ์ ศิวพิทักษ์ (2557, น.63) เรื่อง การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง จะเห็นว่าพนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีการปฏิบัติงานเชิงรุก แสวงหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมการทำงานตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 (2550) ที่กล่าวว่า การปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม พัฒนาและส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะและการเปิดให้หน่วยงาน/องค์กรในภาคส่วนอื่นสามารถเสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะของรัฐ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิกันต์ สังข์ทอง (2557, น.95) เรื่อง การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม ผ้าหม้อมคราม ไทยสู่สากล ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่ มีการบูรณาการอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประชาชนให้ความร่วมมือ รวมถึงสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ ในการส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม ผ้าหม้อมคราม ไทยสู่สากล

ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือระดับการศึกษา มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทศนา หงส์มา (2555, น.98) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้า OTOP ที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าOTOP ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความรู้

ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรม และด้านการบูรณาการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ เป็นสิ่งที่ทำให้การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Reddin & Kotze (1974, p. 7-21) ที่กล่าวว่า แบบพื้นฐานของผู้คนที่จะนำผู้นำไปสู่ประสิทธิผลได้นั้นขึ้นอยู่กับแบบของผู้ที่มีประสิทธิภาพมาก 4 แบบ คือ (1) ผู้นำแบบทีม ลักษณะของผู้นำแบบนี้จะส่งเสริมสนับสนุนผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม ให้ใช้ความพยายามสูงสุดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่วางไว้ ทำให้สมาชิกร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นทีม เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ร่วมงานและผู้นำ (2) ผู้นำแบบพัฒนา ลักษณะผู้นำแบบนี้จะมองเห็นความสำคัญของศักยภาพบุคคล โดยมุ่งที่จะพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันก็สามารถพัฒนาหน่วยงาน บรรยาการการทำงานได้อย่างเหมาะสม (3) ผู้นำแบบควบคุมกฎเกณฑ์ ลักษณะผู้นำแบบนี้สนใจทั้งคนและงาน แต่ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยทุกคนมีความพึงพอใจซึ่งมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ความสำเร็จ และ (4) ผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลปะ ลักษณะของผู้นำแบบนี้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน รู้จักใช้ศิลปะในการครองใจคนให้คนเชื่อฟังและปฏิบัติตามโดยมีความขัดแย้งน้อยที่สุด งานมีผลผลิตสูง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คิวนันท์ คิวพิทท์ (2557, น.63) เรื่อง การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับการจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ เบตส์ (Betts, 1977) ที่กล่าวว่า การบริหารบุคลากร เป็นการบริหารคนหรือแรงงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะว่าความสำเร็จในการร่วมมือกันทำงาน เกิดจากการเสริมพลังความรู้ความสามารถจากแรงงานทุกระดับ ตั้งแต่แรงงานไร้ฝีมือแรงงานฝีมือปานกลางแรงงาน ชำนาญงาน แรงงานเทคนิคและแรงงานวิชาชีพ ความบกพร่องในคุณภาพของแรงงานเพียงส่วนเดียวอาจส่งผลต่อ คุณภาพผลผลิตและประสิทธิภาพของงานได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา หงส์มา (2555, น.98) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรม การเลือกซื้อสินค้า OTOP ที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมเลือกซื้อสินค้า OTOP ด้านด้านบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมเลือกซื้อสินค้าโอท็อปไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Bloom et al (1956) ที่กล่าวว่า ความรู้คือการเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความเข้าใจเป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับการสื่อความหมายและความสามารถในการแปลความหมาย การตีความ การขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือการสรุปอ้างอิง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554, น.106) เรื่อง ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 กับความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความสัมพันธ์กับความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับแนวคิดของ กีบบอนส์ (Gibbons, 1997) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “นวัตกรรม” ในระดับขององค์กรหรือบริษัทนั้น หมายถึง การนำแนวคิดใหม่เข้ามาสู่บริษัท ไม่ว่าจะเป็นทางด้านตัวผลิตภัณฑ์กระบวนการผลิต รูปแบบบริการ รวมถึงรูปแบบการบริหารจัดการ

การดำเนินงาน ระบบและกิจกรรมทางการตลาดของบริษัทที่ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพันธ์ ศิวพิทักษ์ (2557, น. 63) เรื่อง การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 (2550) ที่กล่าวว่า การปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม พัฒนาและส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะและการเปิดให้หน่วยงาน/องค์กรในภาคส่วนอื่นสามารถเสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะของรัฐ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศติกาณต์ สังข์ทอง (2557, น. 95) เรื่อง การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม ฝ่ายอ้อมครามไทยสู่สากล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม ฝ่ายอ้อมครามไทย สู่สากล มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ส่งเสริมการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ให้ได้มาตรฐาน เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน
2. ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี เกี่ยวกับคุณภาพ ราคา ประโยชน์ วิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ให้มีความต่อเนื่องและหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ค อินสตาแกรม ไลน์ โทรศัพท์ วิทยุ เป็นต้น
3. จัดฝึกอบรมผู้ประกอบการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยจัดให้มีการเข้ารับฝึกอบรม ตามที่ทางหน่วยงานราชการต่าง ๆ จัดขึ้น เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักของคนทั่ว ๆ ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. การวางแผนผลิตภัณฑ์ควรมีการวางแผนผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด โดยคำนึงถึง ราคา ความสะอาด ความปลอดภัย และความคุ้มค่า เป็นต้น
2. การดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ควรมีดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีการนำแผนการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ไปปฏิบัติ มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการผลิตผลิตภัณฑ์ให้เพียงพอ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างการผลิตงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและผู้ประกอบการ
3. การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ควรมีการตรวจสอบ การประเมินผลการดำเนินงาน รวบรวมและบันทึกข้อมูล มีการประเมินและตรวจสอบระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกิดขึ้นบ้าง เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์
4. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยการทบทวนแผนและปัญหาเพื่อหามาตรการแก้ไข ปรับเป้าหมายผลิตภัณฑ์ ให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน การวิเคราะห์หาสาเหตุการดำเนินงานและมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตของผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้ด้วยตนเอง
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการทำการตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อรองรับผลิตภัณฑ์จากผู้ประกอบการ
3. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างมาตรฐานผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่ว ๆ ไป

เอกสารอ้างอิง

- ทัศนาศ หงส์มา. (2555). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า OTOP ที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- นพปฎล เอกผักนาก. (2552). ปัจจัยและการตัดสินใจซื้อของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการจัดการมีดอรัญญิกโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นิภา ทองก้อน. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ของผู้ผลิตสินค้า OTOP ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ประสิทธิ์ ทองช่วย. (2551). การนำกะปิเทพาสู่สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านพระพุทธรักษา ตำบลเทพา อำเภเทพา จังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550. (2550, 15 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 หน้า 1-9.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี. (2558). รายงานการประชุมการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP อำเภอบ้านแหลม ครั้งที่ 1. เพชรบุรี: สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี.
- ศศิกร ศักดิ์ทอง. (2557). การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม “ผ้าไหมคราม” ไทยสู่สากล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศวันต์ ศิวะพิทักษ์. (2554). การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Betts J.W. (1977). *Personnel Management*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bloom B. Englehart M. Furst E. Hill W. & Krathwohl D. (1956). *Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals. handbook I: cognitive domain*. New York, Toronto: Longmans, Green.
- Deming in Mycoted. (2004). *The Deming Management Method*. MIT Press.
- Reddin W.J. & Stuart R. Kotze. (1974). Effective situational diagnosis: A programmed learning text based on the 3-D Theory. *Uncompterendu de la revue Relations Industrielles*, 30(1), 1975, p. 125-126.
- Gibbons, A. (1997). *Innovation and the Developing System of Knowledge Production*. University of Sussex.
- Greenl, G.B. (1991). How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis?. *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 109-110. <http://research.kbu.ac.th/> .

โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขาสำหรับนักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี

โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่

Program for Enhancing Legs power of 12-Year Old Soccer Players under

Chiang Mai Municipality Schools

กิตติธัช ปั่นจันทร์, พีระพงศ์ บุญศิริ, สูดยอด ชมสะห้าย

Kittithat Pangan, Pheerapong Boonsiri, Sudyod Chomsahai

คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่

Faculty of Education, Institute of Physical Education Chiangmai Campus

E-mail: tonglovechom@gmail.com

บทคัดย่อ

Received: June 14, 2019

Revised: July 30, 2019

Accepted: August 28, 2019

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสร้างโปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา สำหรับนักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา สำหรับนักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ เป็นโปรแกรมการเสริมสร้างที่สร้างขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา = .67-1 ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.87

กลุ่มเป้าหมาย คือ นักกีฬาฟุตบอลทีมเทศบาลนครเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งหมด 20 คน และใช้แบบทดสอบการส่งบอลระยะไกลของ ชูพงศ์ จันทรอรุณ และกันยา ปาละวิวัฒน์ และวัดพลังของกล้ามเนื้อขาโดยใช้เครื่องวัดแรงเหวี่ยงขา ผลการศึกษาพบว่า จากการทดลองใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา ระยะเวลา 12 สัปดาห์ จากนั้นทำการทดสอบด้วยแบบทดสอบ 2 แบบ คือ การส่งบอลระยะไกล และการวัดด้วยเครื่องวัดแรงเหวี่ยงขา ผลการทดสอบการส่งบอลระยะไกล กำลังขา ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมเสริมสร้างความแข็งแรงขา พบว่า (1) มีนักฟุตบอลจำนวน 11 คน มีพัฒนาการระดับสมรรถนะอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 55 และมีนักฟุตบอลจำนวน 9 คน มีพัฒนาการระดับสมรรถนะอยู่ในระดับ พอใช้ คิดเป็นร้อยละ 45 ซึ่งมีค่าระยะเฉลี่ยการส่งบอลระยะไกลทั้งหมด 20 คน ก่อนเท่ากับ 15.34 เมตร หลัง เท่ากับ 20.07 เมตร ผลต่างระยะเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 พัฒนาอยู่ในระดับดี และค่าเฉลี่ยของระยะการส่งบอลก่อนและหลังเท่ากับ 1.99 (2) ผลการทดสอบการวัดแรงเหวี่ยงขา ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมเสริมสร้างความแข็งแรงขา พบว่า มีค่าเฉลี่ยแรงเหวี่ยงขา ก่อน เท่ากับ 1.16 กก./น.น. หลัง เท่ากับ 1.67 กก./น.น. ผลต่างแรงเหวี่ยงขาคือ เท่ากับ 0.51 กก./น.น. และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานก่อน เท่ากับ 0.36 หลัง เท่ากับ 0.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าแรงเหวี่ยงขาคือ เท่ากับ 0.26 ซึ่งสรุปได้ว่า หลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขาให้กับนักกีฬาฟุตบอลรุ่นอายุ 12 ปี โดยการทดสอบการส่งบอลระยะไกล และผลจากการวัดแรงเหวี่ยงขาสูงกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

คำสำคัญ : โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา, นักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี

Abstract

The objectives of this research were: (1) to create program for enhancing leg power of 12-year old soccer players under Chiang Mai municipality schools, and 2) to study the results of using the program for enhancing leg power of 12-year old soccer players under Chiang Mai municipality schools. Instrument used was the created program verifying the validity by experts. Get the content accuracy value = .67-1, get the confidence value 0.87.

The target group was 20 soccer players under Chiang Mai municipality school and using the long distance ball passing test of Chuphong Chan-arun, Kanyala Palawiwat as well as measuring the leg muscle enhancing of 12-year old soccer players by using a leg dynamometer. The results of the study showed that the experimental results of using program for enhancing leg power of 12-year old soccer players under Chiang Mai municipality schools for 12 weeks by 2 tests as follows: (1) the long distance ball passing before and after using, program for enchaining leg energy, it was found that the development of competency level of 11 soccer players were at a good level, 55 percent and the development of competency level of 9 soccer players were at a good level a fair level, 45 percent, the average distance of long distance ball passing of 20 soccer players before using program was at 15.34 meters and after using program was at 20.07 meters, the average distance difference was at 4.74, the development of competency was at a good level and had an average of long distance ball passing before and after were at 1.99. (2) The test results of a leg dynamometer before and after using program for enhancing leg power showed that the average of leg dynamometer before using program was at 1.16 kg /weight and after using program was at 1.67 kg / weight. The average of a leg dynamometer difference was at 0.51 kg / weight and the standard deviation before using the program was at 0.36 and after using the program was at 0.28, the standard deviation of a leg dynamometer was at 0.26 It can be concluded that after using the program for enhancing leg power of 12-year old soccer players by using long distance ball passing and the results of leg dynamometer higher than before have increased more than before using the program for enhancing leg power.

Keywords : Program enhancing leg power, 12-Year Old, Soccer Players

ความสำคัญและปัญหา

กีฬาฟุตบอลจัดเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยม มีผู้คนให้ความสนใจและให้ความสำคัญอย่างมากหลาย ในปัจจุบันยังคงเป็นกีฬาที่สร้างปรากฏการณ์มากมายบนโลก นอกเหนือจากการสร้างความสามัคคีในกลุ่มคนหมู่มาก อีกทั้งยังนำไปใช้ในการสอนเด็กและเยาวชนเพื่อให้รู้ถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีน้ำใจนักกีฬาและเป็นการเสริมสร้างการเจริญเติบโตด้านร่างกายที่ดีอีกด้วย ปัจจุบันจึงมีทีมฟุตบอลเพิ่มจำนวนมากขึ้นทั้งยังมีการพัฒนาทักษะการเล่นและการฝึกฟุตบอลที่หลากหลาย ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของทีม กลุ่มพัฒนาการวิจัยและพัฒนาสำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญต่อการประสพผลสำเร็จในการแข่งขันกีฬา คือ การอบอุ่นร่างกาย การฝึกเสริมสร้างสมรรถภาพ ด้วยวิธีที่สอดคล้องกับทักษะที่ใช้เล่นแต่ละประเภท ซึ่งจะทำให้นักกีฬาแสดงความสามารถทางกีฬาได้อย่างสมบูรณ์จึงนำไปถึงขีดความสามารถสูงสุดของนักกีฬา และ เกชา พูลสวัสดิ์ (2548) ได้กล่าวถึง ความสำคัญในการแข่งขันกีฬาฟุตบอล คือ ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ โดยเฉพาะกล้ามเนื้อของขา เนื่องจากกีฬาฟุตบอลนั้นเป็นกีฬาที่ใช้ขาเป็นส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นการวิ่ง กระโดด และการเตะบอล ล้วนใช้กำลังจากขาทั้งสิ้น ซึ่ง ศิลปชัย สุวรรณธาดา (2532) ได้เน้นถึงความสามารถของนักกีฬาว่ามียอดประกอบที่สำคัญ และสัมพันธ์กันอยู่อย่างใกล้ชิด 3 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ สมรรถภาพทางกาย สมรรถภาพทางจิตและทักษะ อีกทั้ง กรรวิ บุญชัย (2558) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการใช้กำลังขาในทักษะการเคลื่อนที่ ทักษะต่าง ๆ ในการเล่นกีฬา ซึ่งนักกีฬาฟุตบอลใช้กำลังขามากที่สุด ในการเล่นกีฬาฟุตบอลซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถของกำลังขา แข็งแรง ความอดทน เป็นพื้นฐาน

เทศบาลนครเชียงใหม่ มีโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ 11 โรงเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง โรงเรียนเป็นโรงเรียนขยายโอกาสขั้นสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 มีการส่งเสริมด้านวัฒนธรรม กีฬาอย่างต่อเนื่อง ด้านกีฬามีการแข่งขันทั้งในโรงเรียนและระดับจังหวัด ระดับภาคไปจนถึงระดับประเทศ สำหรับโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่มีความเป็นเลิศกีฬาที่มีการแข่งขันอย่างต่อเนื่องคือกีฬาฟุตบอลพร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ อำนาจความสะดวกเรื่องงบประมาณสถานที่ฝึกซ้อมและมีนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ที่สนใจมาคัดตัวเป็นนักกีฬาฟุตบอลเทศบาลนครเชียงใหม่ซึ่งเป็นนักเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น รุ่นอายุ 10 ปี 12 ปี 14 ปี 16 ปี และส่งทีมเข้าร่วมการแข่งขันต่าง ๆ ในระดับจังหวัดอย่างต่อเนื่อง จากการเป็นผู้ฝึกสอนฟุตบอลทีมเทศบาลนครเชียงใหม่ รุ่นอายุ 12 ปี และได้ส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันทุกครั้ง พบว่านักกีฬาส่วนใหญ่ไม่สามารถส่งบอลในระยะไกลได้ เป็นผลมาจากการที่กำลังขาของนักกีฬายังมีความแข็งแรงไม่มากพอที่จะเตะบอลในระยะไกล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้ การเล่นฟุตบอลต้องอาศัยกล้ามเนื้อขา ในการเคลื่อนไหวและการรับ-ส่งลูกบอลสูง ประกอบกับนักกีฬายังอยู่ในช่วงกำลังพัฒนากล้ามเนื้อ ผู้วิจัยจึงคิดสร้างโปรแกรมเสริมสร้างกำลังขาขึ้นมา เพื่อให้การส่งบอลระยะไกลของนักกีฬามีประสิทธิภาพดีขึ้นและสามารถควบคุมทิศทางในการส่งบอลได้ตามความต้องการ ส่งผลต่อความสำเร็จการแข่งขันในแต่ละรายการ

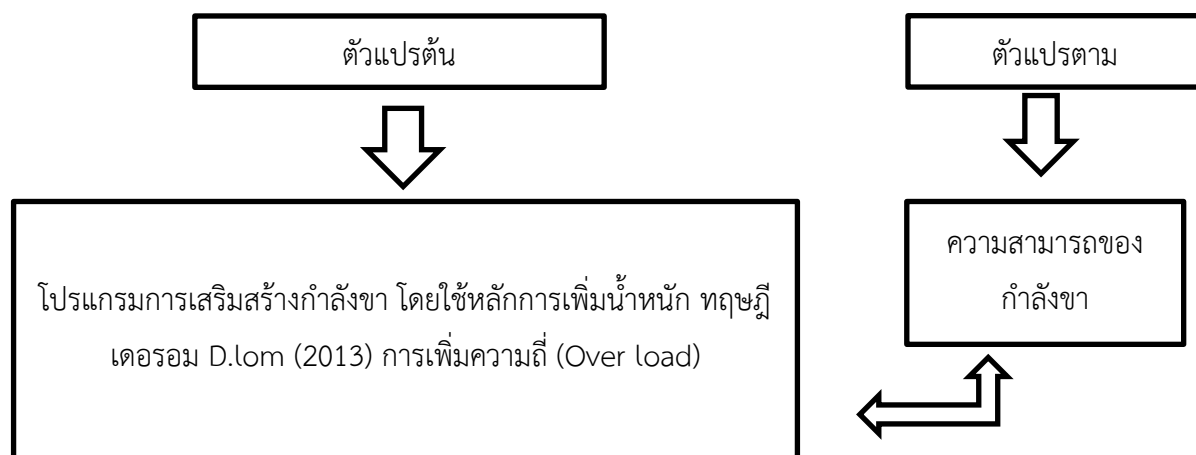
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างโปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา สำหรับนักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา สำหรับนักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ เป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สมมติฐานการวิจัย

โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา สำหรับนักกีฬาฟุตบอลเยาวชน อายุ 12 ปี สามารถเพิ่มกำลังขาในการส่งบอลระยะไกลและแรงเหวี่ยงขาให้กับนักฟุตบอลเยาวชนอายุ 12 ปี

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย เป็นนักกีฬาฟุตบอล โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ รุ่นอายุ 12 ปี จำนวน 20 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

1. โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา (สร้างขึ้นใหม่)
2. แบบทดสอบการส่งบอลระยะไกล
3. เครื่องวัดกำลังขา (leg dynamometer)

ขั้นตอนการสร้างโปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

การออกแบบและการสร้างโปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
2. ออกแบบทำการออกกำลังที่เสริมสร้างกำลัง ที่เน้นการสร้างกล้ามเนื้อความแข็งแรงขา
3. สร้างโปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา จำนวน 6 ท่า
4. นำโปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา ไปตรวจสอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านโดยใช้ดัชนีความ

น่าเชื่อถือของโปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา ได้ความตรงเชิงเนื้อหา มีค่าระหว่าง เท่ากับ .67-1.00

5. นำโปรแกรมไปทดสอบใช้กับนักกีฬารุ่นอายุ 12 ปี ของสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาอื่นเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของโปรแกรม (reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาสัมพัทธ์

6. นำโปรแกรมฝึกมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
7. นำโปรแกรมการฝึกไปใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 1 การเสริมสร้างกำลังขาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา													
ลำดับ	ชื่อทำการออกกำลังกาย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	นั่งเก้าอี้สลับขาขึ้นลง	2	2	2	2	2	2	2	เพิ่ม				
		เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	↗	↗	↗
2	กระโดดเชือกสลับเท้า	2	2	2	2	2	2	2	เพิ่ม				
		เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	↗	↗	↗
3	ปั่นจักรยานอยู่กับที่	2	2	2	2	2	2	2	เพิ่ม				
		เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	↗	↗	↗
4	ท่าเขย่งขึ้นทางลาดชัน 35 องศา	2	2	2	2	2	2	2	เพิ่ม				
		เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	ระยะ	↗	↗	↗
5	ท่าเขย่งขึ้น-ลงทางลาดชัน 35 องศา	2	2	2	2	2	2	2	เพิ่ม				
		เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	↗	↗	↗
6	ท่าเขย่งรูปวงกลม	2	2	2	2	2	2	2	เพิ่ม				
		เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	เซ็ด	↗	↗	↗

กำหนดความถี่ในการบริหารกายตามโปรแกรม ดังนี้

ท่าที่ 1 นั่งบนเก้าอี้ ยกขาขึ้นตั้งฉากกับพื้นนำมือมาจับหลังต้นขาและงอขึ้นลง 12 ครั้ง (เพิ่มน้ำหนัก โดยการเพิ่มถุงทรายมัดกับข้อเท้าทั้ง 2 ข้าง และความถี่ ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 6)

ท่าที่ 2 กระโดดเชือกสลับเท้า (เพิ่มน้ำหนัก โดยการเพิ่มถุงทรายมัดกับข้อเท้าทั้ง 2 ข้างและความถี่ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 6)

ท่าที่ 3 ปั่นจักรยานอยู่กับที่ (เพิ่มน้ำหนัก โดยการเพิ่มถุงทรายมัดกับข้อเท้าทั้ง 2 ข้าง และความถี่ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 6)

ท่าที่ 4 ท่าเขย่งขึ้นทางลาดชัน 35 องศา ระยะทาง 2 เมตร (เพิ่มน้ำหนัก โดยการเพิ่มถุงทรายมัดกับข้อเท้าทั้ง 2 ข้าง และความถี่ ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 6)

ท่าที่ 5 ท่าเขย่งขึ้น-ลง ทางลาดชัน 35 องศา ระยะทาง 2 เมตร (เพิ่มน้ำหนัก โดยการเพิ่มถุงทรายมัดกับข้อเท้าทั้ง 2 ข้าง และความถี่ ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 6)

ท่าที่ 6 ท่าเขย่ง รูปวงกลม 2 เมตร (ตามเข็มนาฬิกา-ทวนเข็มนาฬิกา) (เพิ่มน้ำหนัก โดยการเพิ่มถุงทรายมัดกับข้อเท้าทั้ง 2 ข้าง และความถี่ ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 6)

หมายเหตุ ในสัปดาห์ที่ 8 มีการเพิ่มน้ำหนักขึ้นโดยการ เพิ่มถุงทรายรัดกับข้อเท้า เริ่มที่ ½ กก. - 1 กก.

(ตามเครื่องหมาย ↗)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการทดสอบกำลังขา ก่อนการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบกำลังขาโดยการส่งบอลระยะไกล

การส่งฟุตบอลระยะไกล						
คนที่	ครั้งที่ส่งฟุตบอล					ระยะเฉลี่ย (μ)
	1	2	3	4	5	
1	18.50	19.50	18.50	15.00	19.00	18.10
2	15.00	16.00	15.50	16.50	16.00	15.80
3	19.00	19.00	19.00	20.50	18.50	19.20
4	16.00	16.00	16.50	16.00	14.50	15.80
5	21.00	20.00	19.50	16.00	18.50	19.00
6	12.00	12.00	15.00	14.50	11.50	13.00
7	18.00	13.00	14.50	14.50	15.00	15.00
8	15.00	16.00	16.50	15.00	11.50	14.80
9	10.00	8.50	10.00	9.00	10.00	9.50
10	17.00	18.50	17.00	18.50	18.00	17.80
11	17.50	16.00	16.00	15.50	17.50	16.50
12	15.00	16.00	19.00	18.00	19.00	17.40
13	17.50	15.50	13.50	16.50	15.00	15.60
14	15.00	15.50	16.50	16.00	17.00	16.00
15	14.50	14.00	12.00	13.50	14.00	13.60
16	17.00	15.00	16.50	15.50	15.00	15.80
17	14.00	14.50	13.00	14.50	13.50	13.90
18	21.00	15.50	22.00	21.50	19.50	19.90
19	12.00	10.00	6.00	7.00	7.00	8.40
20	13.00	12.00	10.00	11.00	12.50	11.60
μ	15.9	15.13	15.33	15.23	15.13	15.34
σ	2.92	2.97	3.67	3.34	3.44	3.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบกำลังขาโดยการส่งบอลระยะไกลก่อนการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา ค่าเฉลี่ยของระยะการส่งบอลระยะไกล 5 ครั้ง ที่นักกีฬาฟุตบอลรุ่นอายุ 12 ปีทำได้เท่ากับ 15.34 เมตร และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.00

2. ผลการทดสอบด้วยการใช้เครื่องวัดแรงเหวี่ยงดชา

ตารางที่ 3 ผลการวัดแรงเหวี่ยงดชาก่อนการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

การวัดแรงเหวี่ยงดชา		
คนที่	ระดับ 10-12 ปี ชาย (กก ./ นน)	ระดับสมรรถนะ
1	1.68	พอใช้
2	0.79	ค่อนข้างต่ำ
3	1.64	พอใช้
4	1.35	พอใช้
5	1.63	พอใช้
6	0.74	ค่อนข้างต่ำ
7	0.55	ต่ำ
8	1.25	พอใช้
9	0.80	ค่อนข้างต่ำ
10	1.01	ค่อนข้างต่ำ
11	1.36	พอใช้
12	1.58	พอใช้
13	1.61	พอใช้
14	1.03	ค่อนข้างต่ำ
15	1.00	ค่อนข้างต่ำ
16	1.03	ค่อนข้างต่ำ
17	0.92	ค่อนข้างต่ำ
18	1.64	พอใช้
19	0.78	ค่อนข้างต่ำ
20	0.88	ค่อนข้างต่ำ
μ	1.16	พอใช้
σ	0.36	

จากตารางที่ 3 การวัดแรงเหวี่ยงดชาก่อนการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา พบว่า จากนักฟุตบอล 20 คน มีนักฟุตบอล 9 คน ได้ระดับสมรรถนะ พอใช้ มีนักฟุตบอล 10 คน ได้ระดับสมรรถนะ ค่อนข้างต่ำ และนักฟุตบอล 1 คน ได้ระดับสมรรถนะ ต่ำ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยแรงเหวี่ยงดชา เท่ากับ 1.16 อยู่ในระดับสมรรถนะ พอใช้ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักฟุตบอล 20 คน เท่ากับ 0.36

3. ผลการทดสอบกำลังขาหลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบกำลังขาโดยการส่งบอลระยะไกล

การส่งฟุตบอลระยะไกล							
คนที่	ครั้งที่ส่งฟุตบอล					ระยะ	ระดับ
	1	2	3	4	5	เฉลี่ย (μ)	
1	20.50	25.50	26.50	24.00	20.00	23.30	ดีมาก
2	19.00	17.00	18.50	17.40	19.00	18.18	ดีมาก
3	23.00	22.00	26.00	24.50	27.50	24.60	ดีมาก
4	24.00	25.60	19.60	25.50	26.50	24.24	ดีมาก
5	25.00	27.00	28.50	24.00	25.50	26.00	ดีมาก
6	13.50	16.60	16.00	15.50	13.50	15.02	ดีมาก
7	16.00	16.30	18.50	15.50	17.00	16.66	ดีมาก
8	24.40	19.00	26.50	23.60	24.50	23.60	ดีมาก
9	13.00	15.50	16.00	14.00	13.00	14.30	ดีมาก
10	19.00	21.50	23.00	22.50	19.00	21.00	ดีมาก
11	19.30	22.30	24.20	21.50	19.50	21.36	ดีมาก
12	19.00	21.00	24.00	23.00	15.00	20.40	ดีมาก
13	24.50	23.50	22.50	19.50	20.00	22.00	ดีมาก
14	19.00	19.00	21.50	20.00	21.00	20.10	ดีมาก
15	18.50	16.00	15.00	18.50	16.00	16.80	ดีมาก
16	18.00	19.00	21.50	19.50	19.00	19.40	ดีมาก
17	18.00	16.50	18.00	17.50	16.50	17.30	ดีมาก
18	27.00	23.50	27.00	29.50	28.50	27.10	ดีมาก
19	16.00	14.00	14.00	12.00	13.00	13.80	ดีมาก
20	18.00	17.00	16.00	14.00	16.50	16.30	ดีมาก
μ	19.74	19.89	21.14	20.75	19.53	20.07	ดีมาก
σ	3.74	3.73	4.39	4.45	4.67	3.86	

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบกำลังขา โดยการส่งบอลระยะไกลหลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา ค่าเฉลี่ยของระยะการส่งบอลระยะไกล 5 ครั้ง โดยภาพรวมนักกีฬาฟุตบอลรุ่นอายุ 12 ปีทำได้ เท่ากับ 20.07 เมตร และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับ ดีมาก

4. ผลการทดสอบด้วยการใช้เครื่องวัดแรงเหยียดขา

ตารางที่ 5 ผลการวัดแรงเหยียดขาหลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

การวัดแรงเหยียดขา		
คนที่	ระดับ 10-12 ปี ชาย (กก . / นน)	ระดับสมรรถนะ
1	1.90	ดี
2	1.62	พอใช้
3	1.67	ดี
4	1.78	ดี
5	1.98	ดีมาก
6	1.45	พอใช้
7	1.05	พอใช้
8	1.65	ดี
9	1.04	พอใช้
10	1.71	ดี
11	1.86	ดี
12	1.78	ดี
13	1.88	ดี
14	1.73	ดี
15	1.67	ดี
16	1.83	ดี
17	1.82	ดี
18	1.96	ดีมาก
19	1.08	พอใช้
20	1.88	ดี
μ	1.67	ดี
σ	0.28	

จากตารางที่ 5 การวัดแรงเหยียดขาหลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา พบว่า จากนักฟุตบอล 20 คน มีนักฟุตบอล 2 คน ได้ระดับสมรรถนะดีมาก มีนักฟุตบอล 13 คน ได้ระดับสมรรถนะ ดี และมีนักฟุตบอล 5 คน ได้ระดับสมรรถนะพอใช้ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยแรงเหยียดขา เท่ากับ 1.67 อยู่ในระดับสมรรถนะ ดี และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักฟุตบอล 20 คน เท่ากับ 0.28

5. ผลการทดสอบกำลังขาโดยเปรียบเทียบผลการทดสอบกำลังขาก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบกำลังขาก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา

การทดสอบ	คนที่	ก่อน	หลัง	ผลต่าง	ระดับสมรรถนะ
		ระยะเฉลี่ยที่ได้	ระยะเฉลี่ยที่ได้		
การส่งฟุตบอลระยะไกล	1	18.10	23.30	5.30	ดี
	2	15.80	18.18	2.38	พอใช้
	3	19.20	24.60	5.40	ดี
	4	15.80	24.24	8.44	ดี
	5	19.00	26.00	7.00	ดี
	6	13.00	15.02	2.02	พอใช้
	7	15.00	16.66	1.66	พอใช้
	8	14.80	23.60	8.80	ดี
	9	9.50	14.30	4.80	ดี
	10	17.80	21.00	3.20	พอใช้
	11	16.50	21.36	4.86	ดี
	12	17.40	20.40	3.00	พอใช้
	13	15.60	22.00	6.40	ดี
	14	16.00	20.10	4.10	พอใช้
	15	13.60	16.80	3.20	พอใช้
	16	15.80	19.40	3.60	พอใช้
	17	13.90	17.30	3.40	พอใช้
	18	19.90	27.10	7.20	ดี
	19	8.40	13.80	5.40	ดี
	20	11.16	16.30	4.70	ดี
ระยะเฉลี่ย (μ)		15.34	20.07	4.74	ดี
σ		3.00	3.86	1.99	

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบผลการทดสอบกำลังขาก่อน และหลัง การใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา ด้วยแบบทดสอบการส่งบอลระยะไกล พบว่า มีนักฟุตบอลจำนวน 11 คน มีพัฒนาการระดับสมรรถนะอยู่ในระดับ ดี และ มีนักฟุตบอลจำนวน 9 คน มีพัฒนาการระดับสมรรถนะอยู่ในระดับ พอใช้ ซึ่งมีค่าระยะเฉลี่ยการส่งบอลระยะไกล ก่อน เท่ากับ 15.34 เมตร หลัง เท่ากับ 20.07 เมตร ผลต่างระยะเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 พัฒนာอยู่ในระดับ ดี และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าระยะการส่งบอลก่อนและหลัง เท่ากับ 1.99

6. ผลการทดสอบแรงเหยียดขา

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบผลการทดสอบกำลังขาก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขาด้วยการวัดแรงเหยียดขา

การทดสอบ	คนที่	ก่อน		หลัง		ผลต่าง ก่อน-หลัง
		ค่าแรงเหยียด ขา(กก./นน.)	ระดับ สมรรถนะ	ค่าแรงเหยียด ขา(กก./นน.)	ระดับ สมรรถนะ	
1. การใช้เครื่องวัด แรงเหยียดขา	1	1.68	ค่อนข้างต่ำ	1.90	ดี	0.22
	2	0.79	ค่อนข้างต่ำ	1.62	พอใช้	0.83
	3	1.64	พอใช้	1.67	ดี	0.03
	4	1.35	พอใช้	1.78	ดี	0.43
	5	1.63	พอใช้	1.98	ดีมาก	0.35
	6	0.74	ค่อนข้างต่ำ	1.45	พอใช้	0.71
	7	0.55	ต่ำ	1.05	พอใช้	0.50
	8	1.25	พอใช้	1.65	ดี	0.40
	9	0.80	ค่อนข้างต่ำ	1.04	พอใช้	0.24
	10	1.01	ค่อนข้างต่ำ	1.71	ดี	0.70
	11	1.36	พอใช้	1.86	ดี	0.50
	12	1.58	พอใช้	1.78	ดี	0.20
	13	1.61	พอใช้	1.88	ดี	0.27
	14	1.03	ค่อนข้างต่ำ	1.73	ดี	0.70
	15	1.00	ค่อนข้างต่ำ	1.67	ดี	0.67
	16	1.03	ค่อนข้างต่ำ	1.83	ดี	0.80
	17	0.92	ค่อนข้างต่ำ	1.82	ดี	0.90
	18	1.64	พอใช้	1.96	ดีมาก	0.32
	19	0.78	ค่อนข้างต่ำ	1.08	พอใช้	0.30
	20	0.88	ค่อนข้างต่ำ	1.88	ดี	1.00
ระยะเฉลี่ย (μ)		1.16	พอใช้	1.67	ดี	0.51
σ		0.36		0.28		0.26

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบผลการทดสอบแข็งแรงขาก่อน และหลัง การใช้โปรแกรมสร้างความแข็งแรงขาด้วยแบบทดสอบการวัดแรงเหยียดขา พบว่า มีค่าเฉลี่ยแรงเหยียดขา ก่อน เท่ากับ 1.16 กก./นน. หลัง เท่ากับ 1.67 กก./นน. ผลต่างแรงเหยียดขาเฉลี่ย เท่ากับ 0.51 กก./นน. และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานก่อน เท่ากับ 0.36 หลังเท่ากับ 0.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าแรงเหยียดขาเฉลี่ย เท่ากับ 0.26

7. ผลการการสอบก่อนนำโปรแกรมมาฝึกและทดสอบ

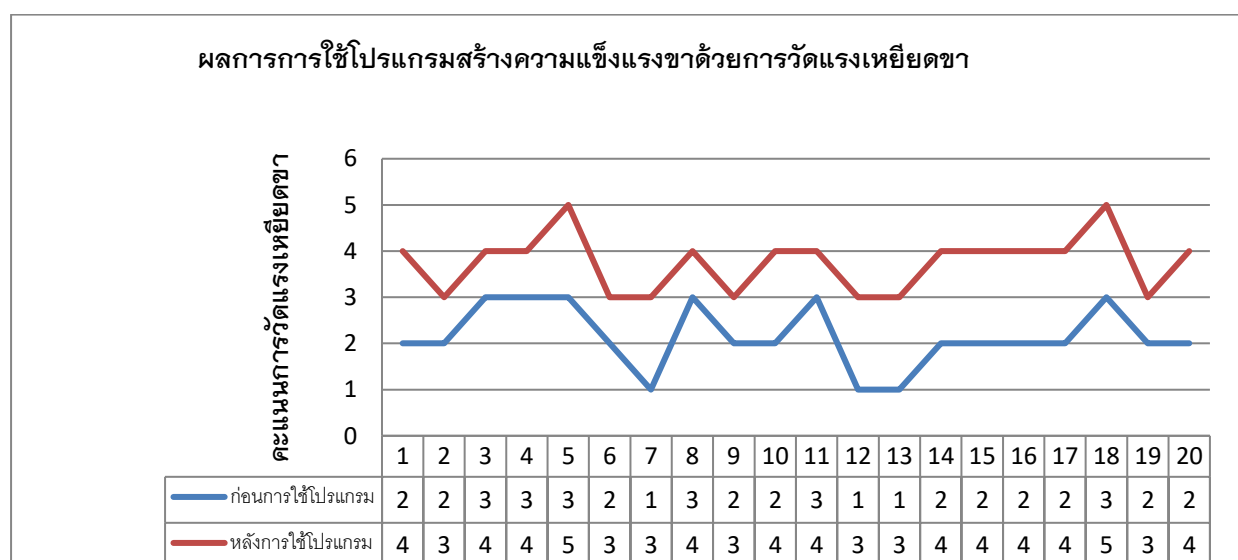
ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบกำลังชาก่อน และหลังการใช้โปรแกรมความแข็งแรงขา

การทดสอบ	คนที่	ก่อน				หลัง			
		ค่าแรงเหยียดขา(กก./ นน.)	ระดับสมรรถนะ	คะแนน	ค่าแรงเหยียดขา(กก./ นน.)	ระดับสมรรถนะ	คะแนน	การพัฒนา	
1. การใช้	1	1.68	ค่อนข้างต่ำ	2	1.90	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
เครื่องวัดแรง	2	0.79	ค่อนข้างต่ำ	2	1.62	พอใช้	3	เปลี่ยนแปลง	
เหยียดขา	3	1.64	พอใช้	3	1.67	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	4	1.35	พอใช้	3	1.78	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	5	1.63	พอใช้	3	1.98	ดีมาก	5	เปลี่ยนแปลง	
	6	0.74	ค่อนข้างต่ำ	2	1.45	พอใช้	3	เปลี่ยนแปลง	
	7	0.55	ต่ำ	1	1.05	พอใช้	3	เปลี่ยนแปลง	
	8	1.25	พอใช้	3	1.65	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	9	0.80	ค่อนข้างต่ำ	2	1.04	พอใช้	3	เปลี่ยนแปลง	
	10	1.01	ค่อนข้างต่ำ	2	1.71	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	11	1.36	พอใช้	3	1.86	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	12	1.58	พอใช้	2	1.78	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	13	1.61	พอใช้	2	1.88	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	14	1.03	ค่อนข้างต่ำ	2	1.73	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	15	1.00	ค่อนข้างต่ำ	2	1.67	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	16	1.03	ค่อนข้างต่ำ	2	1.83	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	17	0.92	ค่อนข้างต่ำ	2	1.82	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
	18	1.64	พอใช้	3	1.96	ดีมาก	5	เปลี่ยนแปลง	
	19	0.78	ค่อนข้างต่ำ	2	1.08	พอใช้	3	เปลี่ยนแปลง	
	20	0.88	ค่อนข้างต่ำ	2	1.88	ดี	4	เปลี่ยนแปลง	
ระยะรวม		45			77				
ระยะเฉลี่ย ($\bar{X}$)		2.25			3.85				

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบผลการทดสอบกำลังชาก่อน และหลัง การใช้โปรแกรมการสร้างความแข็งแรงขา พบว่า มีนักฟุตบอลจำนวนทั้งสิ้น 20 คน มีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยการวัดแรงเหยียดชาก่อนเท่ากับ 2.25 คะแนน และหลัง เท่ากับ 3.85 คะแนน คือ มีการพัฒนาที่ดีขึ้นทุกคน

ตารางที่ 9 ผลการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างกำลังขา ด้วยการวัดแรงเหยียดขา

การทดสอบ	จำนวน	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	($\bar{X}$)	S.D.	T
ก่อน	20	100	45	2.25	0.53	7.93
หลัง	20	100	77	3.85	0.57	



ภาพที่ 1 ผลการใช้โปรแกรมสร้างความแข็งแรงขา ด้วยการวัดแรงเหยียดขา

จากการทดสอบผลการสร้างความแข็งแรงของขาโดยใช้โปรแกรมสร้างความแข็งแรงขา ด้วยการทดสอบวัดแรงเหยียดขา พบว่า มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. ก่อน เท่ากับ 0.53 และหลัง เท่ากับ 0.557 t-test เท่ากับ 7.93 ซึ่งมากกว่าวิกฤตที่รับได้ คือ 2.093 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า นักฟุตบอลมีพัฒนาการกำลังขาที่ดีขึ้นหลังการใช้โปรแกรมสร้างความแข็งแรงขา นั่นคือค่าหลังการใช้โปรแกรมสร้างความแข็งแรงของขา มากกว่าค่าก่อนการใช้โปรแกรมสร้างความแข็งแรงของขา แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ได้โปรแกรมการเสริมสร้างพลังขา ด้วยแบบทดสอบการส่งบอลระยะไกล พบว่า ค่าระยะเฉลี่ยการส่งบอลระยะไกล เปรียบเทียบ เท่ากับ 4.803 ซึ่งพัฒนาอยู่ในระดับ ดี การใช้โปรแกรมเสริมสร้างพลังขา ผลการทดสอบกำลังขาก่อน และหลัง พบว่า มีนักฟุตบอลจำนวนทั้งสิ้น 20 คน มีพัฒนาการที่ดีขึ้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยการวัดแรงเหยียดขาก่อนเท่ากับ 2.25 คะแนน และหลังเท่ากับ 3.85 คะแนน มีการพัฒนาที่ดีขึ้นทุกคน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบกำลังขาก่อนและหลัง การใช้โปรแกรมการเสริมสร้างพลังขา ด้วยแบบทดสอบการส่งบอลระยะไกล พบว่า มีนักฟุตบอลจำนวน 11 คน มีพัฒนาการระดับสมรรถนะอยู่ในระดับดี และ มีนักฟุตบอลจำนวน 9 คน มีพัฒนาการระดับสมรรถนะอยู่ในระดับ พอใช้ ซึ่งมีค่าระยะเฉลี่ยการส่งบอลระยะไกล ทั้งหมด 20 คน ก่อน

เท่ากับ 15.34 เมตร หลัง เท่ากับ 20.07 เมตร ผลต่างระยะเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 พัฒนาคู่อยู่ในระดับดีและค่าเฉลี่ยของระยะการส่งบอลก่อนและหลัง เท่ากับ 1.99 ซึ่งจากที่กล่าว สรุปได้ว่า นักกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ 12 ปี หลัง การใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา สามารถส่งบอลระยะไกลได้ มากกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขาเพราะใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขาและได้รับการฝึกการเพิ่มน้ำหนักบรรทุกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชูพงศ์ จันทรอรุณ (2558) ศึกษา ผลของการฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อขาที่มีต่อความสามารถในการเตะลูกฟุตบอลของนักกีฬาฟุตบอล อายุ 13 – 15 ปี ของนักกีฬาฟุตบอลโรงเรียนวังข่อยพิทยาสรรพ์ จำนวน 30 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยแบ่งนักกีฬาฟุตบอลกลุ่มทดลอง จำนวน 15 คน ฝึกตามตารางการฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อขา สัปดาห์ละ 2 วัน (จันทร์ และพฤหัสบดี) ควบคู่กับการฝึกฟุตบอล สัปดาห์ละ 5 วัน (จันทร์ – ศุกร์) เป็นเวลา 8 สัปดาห์ และนักกีฬาฟุตบอลกลุ่มควบคุม จำนวน 15 คน ฝึกฟุตบอลอย่างเดียวเป็นเวลา 8 สัปดาห์ (จันทร์ – ศุกร์) แล้วทดสอบความสามารถในการเตะลูกฟุตบอล ก่อนการฝึก หลังการฝึกสัปดาห์ที่ 4 และหลังการฝึกสัปดาห์ที่ 8 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบค่าความต่างด้วยสถิติ t-test independent ระหว่างนักกีฬาฟุตบอลกลุ่มทดลองและนักกีฬาฟุตบอลกลุ่มควบคุม ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการทดลอง และหลังการทดลองสัปดาห์ที่ 4 นักกีฬาฟุตบอลกลุ่มทดลองและนักกีฬาฟุตบอลกลุ่มควบคุม มีค่าเฉลี่ยความสามารถในการเตะลูกฟุตบอล ไม่แตกต่างกัน แต่หลังการทดลองสัปดาห์ที่ 8 นักกีฬาฟุตบอลกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความสามารถในการเตะลูกฟุตบอล มากกว่านักกีฬาฟุตบอลกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบผลการทดสอบกำลังขา ก่อน และหลัง การใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา ด้วยแบบทดสอบการวัดแรงเหวี่ยงขา พบว่า มีค่าเฉลี่ยแรงเหวี่ยงขา ก่อน เท่ากับ 1.16 กก./นน. หลัง เท่ากับ 1.67 กก./นน. ผลต่างแรงเหวี่ยงขาเฉลี่ย เท่ากับ 0.51 กก./นน. และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานก่อน เท่ากับ 0.36 หลัง เท่ากับ 0.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าแรงเหวี่ยงขาเฉลี่ย เท่ากับ 0.26 ซึ่ง สรุป ได้ว่า หลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขาให้กับนักกีฬาฟุตบอลรุ่นอายุ 12 ปี โดยการทดสอบการส่งบอลระยะไกล และผลจากการวัดแรงเหวี่ยงขาส่งกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา นักฟุตบอลรุ่นอายุ 12 ปี หลังการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา มีแรงเหวี่ยงขา มากกว่า ก่อนการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขา ซึ่งตรงกับ สามารถ ฮวบสวรรค์ (2557) ศึกษาวิจัย การพัฒนาโปรแกรมการฝึกความแข็งแรงกล้ามเนื้อขาสำหรับนักกีฬาวอลเลย์บอลชาย อายุไม่เกิน 18 ปี ของนักกีฬาวอลเลย์บอลโรงเรียนศรีสโมสรวินวิทยา จากการทดสอบความแข็งแรงกล้ามเนื้อขาด้วยวิธีการยืนกระโดดไกล (standing broadjump) และการยืนกระโดดแตะฝ่าฝ้ง (vertical jump) ไม่แตกต่างกัน แต่หลังการฝึกสัปดาห์ที่ 8 นักกีฬาฟุตบอลกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ มากกว่านักกีฬาฟุตบอลกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. แบบทดสอบที่สร้างขึ้นใหม่นี้ ต้องอาศัยเวลาในการทดสอบมากกว่าปกติ ดังนั้นการจัดหาประชากรในการศึกษาวิจัยจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกประชากรที่เหมาะสมตามพัฒนาการแต่ละช่วงวัย
2. แบบทดสอบที่ดีควรมีการพัฒนาในอนาคตและความคิดเห็นของผู้วิจัยเพราะ การเสริมสร้างความแข็งแรงขา มีการสร้างขึ้นใหม่ตลอด การปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา
3. ควรนำโปรแกรมการเสริมสร้างความแข็งแรงขานักกีฬาฟุตบอลอายุ 12 ปี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปทดสอบกับนักกีฬาในพื้นที่อื่น ๆ ที่ต้องการสร้างความแข็งแรงขา

เอกสารอ้างอิง

- กรมพลศึกษา. (2554). *การอบอุ่นร่างกาย*. กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาการวิจัยและพัฒนาสำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา.
- เกชา พูลสวัสดิ์. (2548). *ผลของการฝึกเสริมพลัยโอเมตริกที่มีต่อการพัฒนาความคล่องแคล่ว ว่องไวของนักกีฬาฟุตบอลอายุระหว่าง 14 – 16 ปี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาด้านพลศึกษา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรวิ บุญชัย. (2558). *ความสำคัญของการสอนทักษะการเคลื่อนไหวขั้นพื้นฐานสำหรับเด็กปฐมวัย*. วารสารครุศาสตร์สาร, 9(2), 103 – 109.
- ชูพงศ์ จันทร์อรุณ, กันยา ปาละวิวัฒน์. (2558). *ผลของการฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อขาที่มีต่อความสามารถในการเตะลูกฟุตบอลของนักกีฬาฟุตบอล อายุ 13 – 15 ปี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาด้านพลศึกษา). นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ศิลาชัย สุวรรณธาดา. (2532). *การเรียนรู้การเคลื่อนไหวภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สามารถ ฮวบสวรรค์. (2557). *การพัฒนาโปรแกรมการฝึกความแข็งแรงกล้ามเนื้อขาสำหรับนักกีฬาบอลเลย์บอลชายอายุไม่เกิน 18 ปี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาด้านพลศึกษา). นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชุมพร. (2557). *เกณฑ์ตารางการวัดแรงเหยียดขา*. ชุมพร: โครงการวิจัยการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.
- D.lom. (2013). *การเพิ่มความถี่ (Over load) และเพิ่มขึ้นตามการพัฒนาของผู้ฝึก*. สืบค้นจาก <http://dropdeadhealthy.blogspot.com/2013/09/ progressive-overload.html>.
- Mitchell JReid. (1963). *Soccer for Children Ability*. การฝึกด้วยน้ำหนัก. สืบค้นจาก <https://www.scribd.com>.

**ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**
**The Effectiveness of the Elderly Cash Allowance Policy Implementation in
Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District,
Prachuap Khiri Khan Province**

ชญาณิศา รักษ์าเวียง
Chayanisa Ruksaweang

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Master of Political Science, Stamford International University

E-mail: joy@redmountainhuahin.com

บทคัดย่อ

Received: December 13, 2018

Revised: March 5, 2019

Accepted: April 11, 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) ศึกษาระดับปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) ศึกษาผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกด้านมีประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ และด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ (2) การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน (3) การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในทุกด้าน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 ($p \leq 0.001$) ส่วนการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p \leq 0.01$) และการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($p \leq 0.05$)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, นโยบายเบี้ยยังชีพ, องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

Abstract

This research aimed to (1) study level of the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province (2) study factors of service in the elderly cash allowance of Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province (3) study the causal relationship between factors of service in the elderly cash allowance and the Effectiveness of the Elderly Cash Allowance Policy Implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. The samples were 130 respondents, selected by the elderly who received the elderly cash allowance of Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. Descriptive Statistics were percentage, mean, S.D. Inferential Statistics were multiple regression analysis.

The results of the research could be conclude that; (1) the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province, found that the overall effectiveness was at the highest level. In all aspects, the effectiveness of the operation according to the policy of the elderly subsistence allowance is at the highest level Sort as follows The process of disbursement of the allowance for the elderly The satisfaction of the elderly And the quality of life of the elderly. (2) Provision of elderly subsistence services Of Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province, found that the overall performance was at the highest level. All aspects are in the highest level. Ordered in the following aspects: the attitude of knowledge and understanding of the operator Public relations Service staff And cooperation of community leaders (3) Provision of subsistence allowance services for the elderly has an effect on the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province When considering each aspect, it was found that the provision of elderly subsistence services Cooperation of community leaders Affecting the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province in all aspects with statistically significant difference at 0.001 ($p \leq 0.001$) level while the provision of elderly subsistence services The attitude of the workers Affecting the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province with statistically significant difference at 0.01 ($p \leq 0.01$) level and provision of elderly subsistence services Public relations affecting the effectiveness of the elderly cash allowance policy implementation in Nong Phlap Subdistrict Administrative Organization, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province in all aspects Except the quality of life of the elderly with statistically significant difference at 0.05 ($p \leq 0.05$) level.

Keywords : Effectiveness, Elderly cash allowance, Nong Phlap subdistrict administrative organization

ความสำคัญและปัญหา

รัฐบาลได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการที่ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น จึงได้มีการกำหนดมาตรการและนโยบายที่มีความหลากหลายและครอบคลุมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ เช่น จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องช่วยเหลือนต่าง ๆ ปรับปรุงสภาพแวดล้อม และความเป็นอยู่ทางกายภาพให้ผู้สูงอายุยังคงสามารถเคลื่อนไหวได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาที่ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาการดูแลโดยผู้อื่น ในขณะเดียวกันรัฐบาลได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ ครอบครัว หรือชุมชนที่ไม่สามารถให้การดูแลได้ อาทิเช่น ผู้ที่ยากจน ผู้สูงอายุวัยปลาย ผู้ที่มีความพิการ ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว และผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553, น.7)

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่า หากผู้สูงอายุเหล่านี้ไม่มีงานทำ หรือทำงานไม่ได้ หรือว่าทำงานได้แต่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ รวมทั้งไม่มีลูกหลานคอยดูแล แล้วผู้สูงอายุเหล่านี้จะดำรงชีพอยู่ได้อย่างไรในสังคมปัจจุบันที่ต้องใช้เงินซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต รัฐบาลเองก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาของประชากรกลุ่มผู้สูงอายุเป็นอย่างดี จึงมีได้ทอดทิ้งหรือละเลยประชากรกลุ่มนี้ เห็นได้จากในปี พ.ศ. 2496 รัฐบาลได้อนุมัติให้กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และได้มีการจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราเป็นแห่งแรก ซึ่งต่อมามีการจัดตั้งเพิ่มขึ้นตามจังหวัดต่าง ๆ อีกจำนวนมาก โดยระยะหลังกรมประชาสงเคราะห์ได้หันมามุ่งเน้นการจัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุมากกว่าสถานสงเคราะห์ เนื่องจากเล็งเห็นว่าจะสามารถให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงมากกว่า อีกทั้งมีการดำเนินงานในเชิงป้องกันและพัฒนามากกว่าการแก้ไขปัญหา แต่อย่างไรก็ตาม บริการทั้งสองลักษณะดังกล่าวนี้ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่เดือดร้อนได้ โดยเฉพาะผู้สูงอายุในเขตชนบท ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงมีแนวคิดปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากสถานสงเคราะห์คนชรา และศูนย์บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ มาเป็นการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทน ซึ่งรูปแบบการให้บริการดังกล่าวยังอยู่ภายใต้ฐานของหลักการชุมชน และการมีส่วนร่วมของราษฎรในชุมชน (ศิริพร เชี่ยวไธสง, 2551, น.1 – 2)

การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนได้อย่างเหมาะสม สามารถช่วยสนับสนุนและบรรเทาความเดือดร้อนในภาวะวิกฤตให้ผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานอันเป็นแนวทางที่จะช่วยให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้สูงอายุที่ยังไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการที่รัฐบาลจัดสรรได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล และเป็นผู้สูงอายุที่ไม่มีผู้ดูแลหรือไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ (เมธี ถูกแบบ, 2555, น.92)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2538 โดยมีพื้นที่ทั้งหมด จำนวน 220.80 ตารางกิโลเมตร ประมาณ 138,000 ไร่ มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 5,840 คน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 845 คน ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพทางการเกษตร รับจ้าง และค้าขายเป็นหลัก โดยหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ มีจำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านวไลย บ้านหนองพลับ บ้านห้วยไทรงาม บ้านหนองยายอ่วม บ้านมะค่าสีของ บ้านหนองกระทุ่ม บ้านเนินตะเคียน บ้านละเมาะ บ้านคอกช้างพัฒนา และบ้านหนองหอย (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ : ออนไลน์) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้ดำเนินการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปัจจุบันมีผู้สูงอายุมาลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 790 คน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2561 : องค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองพลับ) และคาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งผู้สูงอายุทุกรายมีความจำนรรับเบี้ยยังชีพโดยการโอนเข้าบัญชีธนาคาร สำหรับการจัดสรรงบประมาณในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับมีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 784 ราย เป็นเงิน 1,562,700 บาท แต่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจัดสรรเงินงวดที่ 1 (เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2561) เพียงจำนวน 741 ราย เป็นเงิน 1,466,400 บาท ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจัดสรรมาไม่เพียงพอสำหรับการเบิกจ่าย โดยงบประมาณที่ได้รับขาดไป จำนวน 49 ราย เป็นเงิน 96,300 บาท ทำให้หน่วยงานต้องสำรองจ่ายไปพลางก่อน ซึ่งสำหรับหน่วยงานขนาดเล็กในบางครั้งอาจมีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการสำรองจ่าย กอปรกับบางครั้งหน่วยงานส่วนกลางจัดสรรงบประมาณล่าช้า ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับเงินภายในกำหนดเวลา ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับจะมีความพร้อมในการดำเนินงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แต่ในสภาพความเป็นจริงก็ยังคงมีปัญหาในการดำเนินการด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น (1) สภาพพื้นที่ (2) สภาพเศรษฐกิจ (3) สภาพสังคม (4) ประเพณี วัฒนธรรม (5) รายได้ของท้องถิ่น (6) การอุดหนุนเงินจากรัฐบาล (7) ความรู้ความสามารถของบุคลากร (8) จำนวนบุคลากร (9) ความตระหนักและการให้ความสำคัญในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ (10) ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพแต่ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ท้องถิ่นอื่น ทำให้การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอาจเกิดความซ้ำซ้อน (11) การประชาสัมพันธ์ การรับข้อมูลข่าวสาร และ (12) การลงทะเบียนไม่สามารถครอบคลุมผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่แต่ไปทำงานอยู่ต่างพื้นที่ได้ ทำให้การประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงสวัสดิการของผู้มีสิทธิไม่ทั่วถึง กอปรกับการเสียชีวิตของผู้สูงอายุที่อยู่ต่างภูมิลำเนา แล้วไม่ได้แจ้งการเสียชีวิตกับท้องถิ่น ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องจ่ายเบี้ยยังชีพทั้งที่ขาดคุณสมบัติตามระเบียบที่กำหนดข้างต้น (กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ, 2561)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กอปรกับเป็นภูมิลำเนาของผู้วิจัย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริหารจัดการการนํานโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

ผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

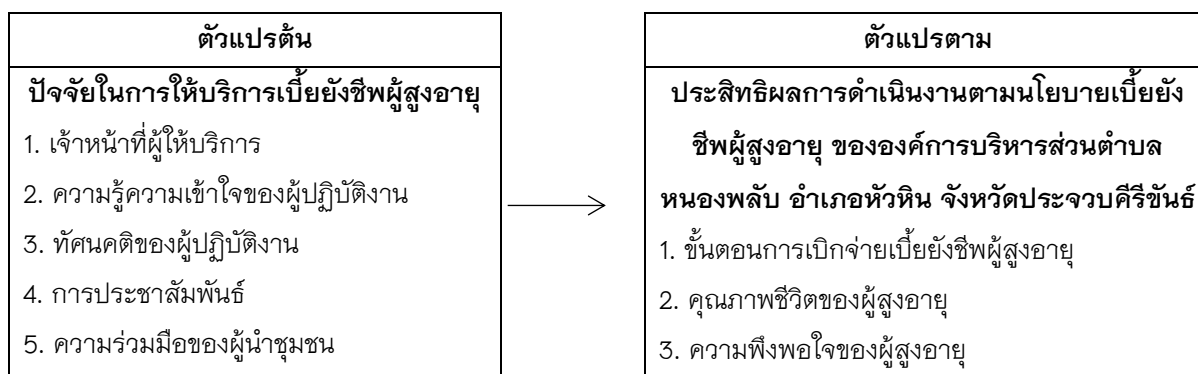
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 แสดงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	แนวคิดและทฤษฎี	งานวิจัย	คำอธิบายโดยย่อ
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ การให้บริการ ของ รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, น. 47 – 48)	ณัฐวี แสนตุ้ย (2559 : 72 – 73) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกระบ้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ ดังต่อไปนี้มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ
ความรู้ความ เข้าใจของ ผู้ปฏิบัติงาน	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ ของ Bloom (1964, p.99)	กมลชนก เบญจภูมริน (2556 : 55 – 56) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระด้าง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม	เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ชำนาญ เป็นการแสดงออกมาได้โดยตรง
ทัศนคติของ ผู้ปฏิบัติงาน	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ทัศนคติ ของธงชัย สันติ วงศ์ (2554, น.166 – 167)	ลักชี กลิ่นกระสังข์ (2559 : 123 – 126) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี	คุณลักษณะที่มีความมั่นคงที่ต่อเนื่องในความคิด ความรู้สึก และแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือต่อความดี ต่อบุคคล และกลุ่มคน เป็นความรู้สึกที่แสดงต่อความประพฤติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีลักษณะที่มีความมั่นคงและต่อเนื่องในความรู้สึกต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคคลนั้นๆ ในทางที่ดี
การ ประชาสัมพันธ์	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ประชาสัมพันธ์ ของศรี สุตา พุทธวิริยากร (2556, น. 10 – 11)	ณัฐวี แสนตุ้ย (2559 : 72 – 73) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองดอกระบ้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	งานประชาสัมพันธ์จะช่วยส่งเสริมลักษณะความเป็นผู้นำขององค์การและบุคคลทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ ทั้งจากพนักงานภายในและจากประชาชนภายนอก ด้วย นับว่างานประชาสัมพันธ์มีคุณค่าต่อสถาบันต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	แนวคิดและทฤษฎี	งานวิจัย	คำอธิบายโดยย่อ
ความร่วมมือ ของผู้นำ ชุมชน	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความร่วมมือ ของอุดม คณา (2555,น.91)	ฮาบีปะ สังข์นุ้ย (2558 : 57 – 61) วิจัยเรื่องการนำ นโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมา ปฏิบัติ : กรณีศึกษาเทศบาล หารเทา อำเภอบางปะอิน จังหวัดพิจิตร	เป็นผู้ซึ่งสามารถมีอิทธิพลในการ จัดสรรและจัดการต่อสิ่งที่มีคุณค่า ต่าง ๆ มากกว่าคนอื่น ๆ ในชุมชนนั้น และสามารถที่จะก่อให้เกิดการกระทำ กิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลง รวมทั้ง สามารถที่จะจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ความคิดเห็น ความต้องการหรือคำสั่ง สอนของตนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่ถึงต้องการทั้งของตัวเองและ สมาชิกของชุมชน
ขั้นตอนการ เบิกจ่ายเบี้ย ยังชีพ ผู้สูงอายุ	แนวคิดกฎหมาย เกี่ยวกับนโยบายเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุ ของ กระทรวงมหาดไทย (2560,น. 1 – 3)	กมลชนก เบญจภูมิริน (2556 : 55 – 56) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ย ยังชีพขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระดังงา อำเภอบาง คนที จังหวัดสมุทรสงคราม	วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความ เหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนการ ให้บริการมีความรวดเร็วและคล่องตัว มีการให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการ แจ้งให้ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพทราบ ทุกครั้ง
คุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุ	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตของ ผู้สูงอายุ ของกุหลาบ รัตนสังฆธรรม คณะ (2555,น.10-11)	เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม (2559 : 41 –60) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วน ตำบลธวัชบุรี อำเภोधวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีต้อง ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ด้าน คือ (1) การมีความผาสุกทางด้าน จิตใจ (2) ความสามารถในการแสดง พฤติกรรม (3) สิ่งแวดล้อมของบุคคล และ (4) การรับรู้คุณภาพชีวิต
ความพึง พอใจของ ผู้สูงอายุ	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ จาก ทฤษฎีลำดับขั้นความ ต้องการ (Maslow, 1959)	พรทิพย์ ท้าววัฒน (2558 : 122 – 126) งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ ได้รับเบี้ยยังชีพตามนโยบาย ของรัฐบาลในเขตเทศบาล เมืองชุมแสง จังหวัด นครสวรรค์	ปัจจัย 3 ด้านที่คาดว่าจะมีผลต่อความ พึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยทาง เศรษฐกิจ และ 3) ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์ทางสังคม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551, น. 47 – 48) 2) ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน (Bloom, 1964, p.99) 3) ทักษะคติของผู้ปฏิบัติงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2554, น.166 – 167) 4) การประชาสัมพันธ์ (ศรีสุตา พุทธิวิริยากร, 2556, น. 10 – 11) และ 5) ความร่วมมือของผู้นำชุมชน (อุดม คุมา, 2555, น.91)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ (กระทรวงมหาดไทย, 2560) (2) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการดำรงชีวิต (กุลลาภรัตน์ สัจธรรม และคณะ, 2555, น.10-11) และ (3) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1959)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 10 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 784 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Samuel B. Green (1991, p.109-110) ได้กลุ่มตัวอย่าง 130 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 784 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชาชน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1	บ้านวไลย	113	19
หมู่ที่ 2	บ้านหนองพลับ	13	2
หมู่ที่ 3	บ้านห้วยไทรงาม	69	11
หมู่ที่ 4	บ้านหนองยายอ่วม	82	14
หมู่ที่ 5	บ้านมะค่าสีทอง	98	16
หมู่ที่ 6	บ้านหนองกระทุ่ม	77	13
หมู่ที่ 7	บ้านเนินตะเคียน	60	10
หมู่ที่ 8	บ้านละเมาะ	107	18
หมู่ที่ 9	บ้านคอกช้างพัฒนา	124	20
หมู่ที่ 10	บ้านหนองหอย	41	7
รวมทั้งสิ้น		784	130

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการไปยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 5) ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน มีจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก
- 3 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาในการแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติงานของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังต่อไปนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามนโยบายไปยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ย

ยังชีพผู้สูงอายุ (2) ด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และ (3) ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ มีจำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต เกล็ด (Likert scale) ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลมาก
- 3 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาในการแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังต่อไปนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตร (ลัวิน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, น. 249)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยวิธีคิดคะแนน คือ

+ 1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถาม (ประเด็นการสัมภาษณ์) นั้น “ใช้ได้” คือ เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

0 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิ “ปรับปรุง” ว่าข้อคำถามนั้นเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

-1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิระบุข้อคำถามนั้น “ใช้ไม่ได้” คือไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้ จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.926 ดังนี้

สูตรการคำนวณค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

α = ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อทั้งหมดในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนในแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อดำเนินการหาค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. ส่วนข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถาม แล้วจึงทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.517) โดยทุกด้านมีประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.497) ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.549) และด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.619) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.47) โดยทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.54) ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.49) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.44) และด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 82.70 – 83.20 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุและค่า สปส. Beta โดยมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ($\beta_{\text{ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน}} = 0.459$, $P \leq 0.001$) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ($\beta_{\text{ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน}} = 0.239$, $P \leq 0.01$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\beta_{\text{ด้านการประชาสัมพันธ์}} = 0.209$, $P \leq 0.05$) กล่าวคือ ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.218	0.192		1.135	0.259
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.127	0.112	0.109	1.139	0.257
2. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน	-0.093	0.116	-0.089	-0.798	0.426
3. ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน	0.239	0.089	0.249	2.692**	0.008
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	0.209	0.093	0.199	2.248*	0.026
5. ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน	0.459	0.062	0.521	7.395***	0.000

จากตาราง 3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \\ &= 0.239 (\text{ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน}) + 0.209 (\text{ด้านการประชาสัมพันธ์}) + 0.459 (\text{ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน}) \end{aligned}$$

อภิปรายผลการวิจัย

การให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้ที่มาใช้บริการทุกคน ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน สามารถช่วยผู้สูงอายุแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเบี่ยงชีฟได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ความสามารถ มีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ กอปรกับหน่วยงานยังมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการเข้าเยี่ยมผู้สูงอายุตามบ้าน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเบี่ยงชีฟอย่างทั่วถึง โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น บ้าย แผ่นพับ เสียงตามสาย และโปสเตอร์ เป็นต้น และการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์สิทธิในการรับบริการล่วงหน้า อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการด้วยความเสมอภาค และด้วยความชำนาญ อีกทั้งหน่วยงานยังมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตลอดเวลาทำการ และมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ผู้นำชุมชนยังคอยอำนวยความสะดวก และใส่ใจผู้สูงอายุทุกคน มีการให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้สูงอายุ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบี่ยง

ยังชีพให้ผู้สูงอายุได้รับทราบ และมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐรวิ แสนดุษ (2559, น.72 – 73) งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน แสดงให้เห็นว่ามีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน มีจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น จ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน มีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น และมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่างๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอนาทม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ และด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า วิธีการขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว มีการให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการแจ้งให้ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพทราบทุกครั้งที่มีการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร กอปรกับช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอและตามลำดับการรอที่เหมาะสม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการได้รับเบี้ยยังชีพทำให้ท่านมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น เบี้ยยังชีพที่ได้รับมีความเหมาะสม และการกำหนดเวลาการได้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสมและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับคนในชุมชนได้มากขึ้น มีความเป็นอยู่ดีขึ้น รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวและชุมชน สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวได้เพิ่มขึ้น และไม่มีปัญหาเรื่องการหลับนอนและรับประทานอาหารได้ตามปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธยาน์ ระโส และคณะ (2554, น.97 – 106) วิจัยเรื่อง ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ มีประสิทธิผลในการดำเนินงานโดยรวมค่อนข้างสูง โดยประชาชนสามารถแยกแยะผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ ได้เกิดประโยชน์และตรงตามความต้องการของประชาชนในระดับที่สูง ประชาชนจังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจในการจัดการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สักขี กลิ่นกระสังข์ (2559, น. 123 – 126) งานวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการดำเนินงานไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่าโดยรวมมีระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด และมีระดับประสิทธิผลมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ขั้นตอนกระบวนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ และคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุดีขึ้น ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพัฒน์ จรรย์สวัสดิ์ (2557, น. 75 – 77) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมาก

ผลของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สักชี กลิ่นกระสังข์ (2559 : 123 – 126) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการดำเนินงานนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ นโยบาย ด้านทรัพยากรนโยบาย มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการดำเนินงานนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ส่งผลให้การดำเนินงานนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรนำผลการวิจัยประสิทธิผลการดำเนินงานตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการจัดนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และนำไปปรับปรุงการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพต่อไป
2. ควรมีการติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ไว้รองรับการให้บริการผู้สูงอายุตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัวมากขึ้น
2. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ทำการปรับปรุงงานให้พร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มความสามารถ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการเพิ่มทักษะความรู้ที่จำเป็นสำหรับงาน
3. ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานเพื่อส่วนรวม และเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการตามนโยบายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและคนในชุมชนทราบโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น การปิดประกาศ แผ่นพับ เสียงตามสาย ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้สูงอายุที่พึงจะได้รับและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแต่ละครั้ง ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างน้อยประมาณ 3 – 5 วัน เพื่อให้ผู้สูงอายุทราบ และเตรียมความพร้อมในการรับเบี้ยยังชีพ

5. ด้านความร่วมมือของผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนของแต่ละชุมชน ควรทำหน้าที่เป็นผู้ประสานและเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนในชุมชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ เกิดความสะดวกและราบรื่นมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และทราบถึงความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงต่อไป

2. ควรทำการศึกษาวิจัยในพื้นที่ใกล้เคียง หรือในภาพรวมระดับจังหวัด หรือระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบ และนำมาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การ ดำเนินการตามนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาวิจัยโดยใช้ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความหลากหลายในการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก เบญจภูมิริน. (2556). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ. (2561). *หนังสือ ที่ ปช 72301/682 วันที่ 18 ตุลาคม 2561 เรื่อง หนังสือรับรอง. ประจวบคีรีขันธ์: องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ.*
- กุหลาบ รัตนฉัตรธรรม และคณะ. (2555). *การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมในวิธีการดำเนินงานวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตตามเกณฑ์จำเป็นพื้นฐานในระดับหมู่บ้าน*. กรุงเทพฯ: โครงการมหาวิทยาลัย โครงการน้ำพระทัยจากในหลวงเพื่อพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- เฉลิมพร โพธิ์ศรีขาม. (2559). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชบุรี อำเภอดุสิต จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม วารสารวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 5(1), 41 – 60.*
- ณัฐยานี ระโส และคณะ. (2554). *การศึกษาประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ 5(2), 97 – 106.*
- ณัฐวี แสนดุษ. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2554). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.

- ประพัฒน์ จรรย์สวัสดิ์. (2557). *ประสิทธิภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเงิน อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหาร). ลำปาง : มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- พรทิพย์ ท้าววัฒน์. (2558). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพตามนโยบายของรัฐบาลในเขตเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มารศรี นุชแสงพลี. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาผู้สูงอายุในชุมชนบ่อนไก่ กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธี ถูกแบบ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : ศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 4(7), 92 – 101.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 (2552, 21 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 126 ตอนพิเศษ 156 ง หน้า 5 – 9.
- ศรีสุดา พุทธิวิริยากร. (2556). *การประชาสัมพันธ์ของกรมการจัดหางาน*. เอกสารผลงานประเมินตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการ กรมการจัดหางาน.
- ศิริพร เชี่ยวไสว. (2551). *การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง จังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- ลักขี กลิ่นกระสังข์. (2559). *ประสิทธิผลการนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรในประเทศไทย สถานการณ์และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. สืบค้นจาก http://social.nesdb.go.th/social/Portals/0/Documents/1000_UNFPA_rev_Policy%20Brief%20Thai_200411_69.pdf.
- อุดม คุมา. (2555). ความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ของผู้นำชุมชนกับประชาชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองในตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 1(1), 91 –100.
- ฮาปียะ สังข์นุ้ย. 2558. *การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมาปฏิบัติ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลหารเทา อำเภอบางแพะ จังหวัดพัทลุง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Bloom, B.S. (1964). *Taxonomy of education objective: The classification of education goals: Handbook II: Affective domain*. New York: David McKay.
- Greenl,G.B. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 109–110. Retrived March 18, 2018, Retrieved from http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/ journal_v15_no1.pdf.
- Maslow, Abraham. (1959). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก
Factors of Job Characteristics Affecting Morale and Job Satisfaction of
Workforce in the Directorate of Personnel, Royal Thai Army

ธัชชัย ทองอู่, อนูรักษ์ เรืองรอบ
Tuschanai Thong-Ou, Anurug Ruangrob

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
Master of Business Administration, Sripatum University at Chonburi
E-mail: tuschanai.ou@gmail.com

บทคัดย่อ

Received: August 5, 2019
Revised: September 17, 2019
Accepted: September, 25 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านลักษณะงานในกรมกำลังพลทหารบก (2) ศึกษาระดับขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก (3) ศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก จำนวน 295 นาย เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะงาน ขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ เพื่อหาอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก

ผลการวิจัยพบว่า (1) กำลังพลมีระดับปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (2) ระดับขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ การสนับสนุนในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความสำคัญองงาน และผลตอบแทนของงาน มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก และปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก

คำสำคัญ : ลักษณะงาน, ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, กรมกำลังพลทหารบก

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of job characteristics in The Directorate of Personnel, Royal Thai Army (RTA), (2) to study the level of morale and job satisfaction of workforce in The Directorate of Personnel, RTA and (3) to identify the impact of job characteristics on morale and job satisfaction. The samples of this study were 295 members of Directorate of Personnel. Tool of this study was questionnaire of job characteristics, morale, and job satisfaction level of workforce in The Directorate of Personnel. The statistic used are percentage, averages, standard deviation. Moreover, the statistic for the purpose of testing the impact of job characteristics on morale and job satisfaction of workforce in The Directorate of Personnel was multiple regressions.

The outcome indicated that (1) the level of job characteristics of workforce was high, average 3.90. In aspect of each dimension, job security was the most important. (2) The level of morale and job satisfaction of workforce in The Directorate of Personnel, RTA was high, average 4.00 with the dimension of morale that was the most important. (3) The influence of job characteristic factors that impacting morale and job satisfaction of workforce in The Directorate of Personnel, RTA were work supports, job security, task significance, and job feedback. In addition, job autonomy impacted to job satisfaction of workforce in The Directorate of Personnel, RTA.

Keywords : Job Characteristics, Morale, Job Satisfaction, Directorate of Personnel, RTA.

ความสำคัญและปัญหา

จากสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างรวดเร็ว การบริหารราชการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพสังคมเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ (ทองใบ สุตชาวี, 2548) ผู้บริหารทุกระดับควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับพันธกิจหลักในส่วนราชการนั้น ๆ และควรมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในการบริหารไปสู่ข้าราชการระดับต่าง ๆ ภายในส่วนราชการเพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานได้สำเร็จ และดำเนินการกิจไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะดำรงอยู่รอด มีความเจริญเติบโตและก้าวหน้าได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไปดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร (สมานรังสิโยกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบุญ, 2544)

กองทัพบกถือว่าเป็นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 จากพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2551 มาตรา 19 ได้กำหนดให้ กองทัพบกมีหน้าที่เตรียมกำลังพลกองทัพบก การป้องกันราชอาณาจักรและดำเนินการเกี่ยวกับการใช้กำลังกองทัพบกตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวงกลาโหม โดยมีผู้บัญชาการทหารบกเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ โดยกรมกำลังพลทหารบก เป็นหน่วยทหารที่อยู่ในฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก ทำหน้าที่วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับการ และดำเนินการเกี่ยวกับงานนโยบายและแผนกำลังพล การเตรียมพล การจัดการกำลังพล การปกครองกำลังพล การบริการ สิทธิและขวัญกำลังพล การศึกษาและพัฒนาความรู้ของกำลังพล งบประมาณกำลังพล การสารสนเทศกำลังพล การวิเคราะห์และประเมินค่ากำลังพล และดำเนินการเกี่ยวกับกิจการกำลังพลอื่น ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการกำลังพลมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานขององค์กร ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง คือ ลักษณะงาน ซึ่ง Hackman and Oldham (1980) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดการปรุงแต่งงาน เชื่อว่ามิติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่า ลักษณะงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน มุ่งมั่นอยู่กับงานที่ทำ มีความสุขกับงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น โดยถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ (critical success factors) ต่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด นอกจากนั้นทรัพยากรมนุษย์ยังไม่เหมือนทรัพยากรอื่น ๆ เพราะมนุษย์อาจได้รับการจูงใจใ้มน้าวให้ผลิตผลงานหรือทำงานมากขึ้นกว่าเดิมได้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550)

ขวัญและกำลังใจที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานอย่างยิ่งเพราะขวัญและกำลังใจดีย่อมก่อให้เกิดการเพิ่มศักยภาพให้สูงขึ้น กำลังใจจึงเป็นหัวใจของการบริหารงาน องค์กรใดที่มีบุคคลที่มีขวัญและกำลังใจดีก็ย่อมสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงานได้ ขวัญและกำลังใจยังก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้บุคลากรมีระเบียบวินัย ยอมรับและปฏิบัติตามกฎกติกาขององค์กร มีความเข้าใจต่อจุดมุ่งหมายขององค์กร มีความคิดริเริ่มที่จะพัฒนากิจการงานให้ดีขึ้น มีความเชื่อมั่นและภักดีต่อองค์กรและจะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้ (พัชรี คงดี, 2556) ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึง

มีความจำเป็นต้องเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กร เพราะขวัญและกำลังใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน คนที่มีความรู้ความสามารถดี แต่ถ้าขวัญและกำลังใจไม่ดี ก็จะไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ จึงมีความจำเป็นที่ผู้นำควรให้ความสำคัญถึงคุณค่าของจิตใจของสมาชิกภายในองค์กรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้น ทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมากขึ้น (ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์, 2555)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน โดยเฉพาะหน่วยงานราชการ เนื่องจากเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอันเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม ก็มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (เกรียงไกร เจริญพานิช, 2541) ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) ถ้าเมื่อไหร่บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เช่น ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความต้องการหรือสนใจที่จะเรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ ๆ มีความเฉื่อยชา ไม่กระฉับกระเฉง ทำงานด้วยคุณภาพ การเข้ามาทำงานสาย การลาหยุดงานบ่อย ฯลฯ และปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติเป็นไปในทางลบ ผู้บริหารองค์กรจะต้องวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาและทำการปรับปรุงแก้ไข โดยผู้บริหารจะต้องโน้มน้าวใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ทำงานด้วยความสุข ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดในสังคม (ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์, 2552)

งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับกำลังพลทางทหารในหลากหลายบริบท ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 19 (ปริญา วรงค์โส, 2559) การศึกษาแนวทางสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กองพันทหารราบ มณฑลทหารบกที่ 21 กองทัพภาคที่ 2 (วุทธิพงศ์ อรรถคำ, 2559) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สำนักนโยบายและแผนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (กิตติยา ชุมนยศ, 2557) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ (สุริยะ ประเสริฐศรี, 2556) เป็นต้น แต่ไม่ได้ศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่จะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่จะส่งผลให้กำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบกมีขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านลักษณะงานในกรมกำลังพลทหารบก
2. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก
3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน การสนับสนุนในการทำงาน ความสำคัญของงาน ผลตอบกลับของงาน และความอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลสังกัดกรมกำลังพลทหารบก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ นำมาประกอบเพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

Greenberg and Baron (2000) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างาน ซึ่งเน้นมิติของงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยาอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและองค์การ การลาออกน้อยลง

Hackman and Oldham (1980) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิดการปรุงแต่งงาน เชื่อว่ามิติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีคุณลักษณะงานนั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีแรงจูงใจ คุณลักษณะของงานนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ความเชื่อ ทศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ นำพาไปสู่การจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดีและความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (task identity) ความสำคัญของงาน (task significant) ความเป็นอิสระ (autonomy) และ ผลสะท้อนของงาน (feedback)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ

เสนาะ ดิเญวาร์ (2539) ได้กล่าวถึงขวัญไว้ว่า “ขวัญ” คือ สภาวะทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคนหรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ขวัญจึงเป็นสภาวะอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้น จากภายในตัวบุคคล หรือกลุ่มคน แต่มีอิทธิพลภายนอกบังคับ สภาวะทางจิตใจนี้จะเป็นสิ่งกำหนดกำลังใจในการทำงานที่มีผลโดยตรงต่อเป้าหมายในการทำงานของคน และมีผลกระทบต่องานขององค์การ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ขวัญเป็นอาการที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนซึ่งแสดงออกทางอารมณ์อันจะก่อให้เกิดกำลังใจที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ผลของขวัญจะมีต่อความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เกรียงไกร เจริญพานิช (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอันเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม ก็มิผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970) กล่าวว่า บุคคลมีสิ่งกระตุ้นให้ตอบสนองตามลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไปทำให้เกิดการจูงใจในการแสดงพฤติกรรม โดยมาสโลว์ได้

กำหนดความต้องการของมนุษย์พื้นฐานไว้ 5 ระดับ คือ (1) ความต้องการของร่างกาย (2) ความต้องการความมั่นคง หรือความปลอดภัย 3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (4) ความต้องการการยกย่อง (5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) เป็นทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร โดยค้นพบว่าปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบและไม่ชอบในงานของบุคคลในองค์กร ปัจจัยดังกล่าวคือ (1) ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีตลอดเวลา ไม่ใช่ปัจจัยโดยตรงที่เพิ่มประสิทธิภาพของงานแต่จะช่วยให้ลดความไม่พอใจในงานของคนทำงานอยู่ได้แก่ เงินเดือนโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สภาพภาพของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา (2) ปัจจัยจูงใจ (motivated factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลได้ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ กำลังพลภายในกรมกำลังพลทหารบก จำนวน 347 นาย แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 347 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 295 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน การสนับสนุนในการทำงาน ความสำคัญของงาน ผลตอบกลับของงาน และความมีอิสระในการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ชวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของกำลังพล ประกอบด้วยด้านเพศ อายุ ประเภทข้าราชการ รายได้ ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (2) ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงานของกรมกำลังพลทหารบก ได้แก่ ความมั่นคงในงาน การสนับสนุนในการทำงาน ความสำคัญของงาน ผลตอบกลับของงาน และความมีอิสระในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ โดยดัดแปลงจาก ทวีศักดิ์ รองแขวง (2555) เป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและแบ่งตามระดับความคิดเห็นในการสร้างคำถามในลักษณะอันตรภาคชั้น เป็น 5 ระดับ (interval scale) และ (3) ข้อมูลชวัญและกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก จำนวน 10 ข้อ โดยดัดแปลงจาก กนกวรรณ บุญนาค (2560) และอนุตร์ พูลพัฒนา (2554) เป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและแบ่งตามระดับความคิดเห็นในการสร้างคำถามในลักษณะอันตรภาคชั้น เป็น 5 ระดับ (interval scale)

สำหรับการแปลผลข้อมูล ได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงถึง มีระดับความเห็นมากที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงถึง มีระดับความเห็นระดับมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงถึง มีระดับความเห็นระดับปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงถึง มีระดับความเห็นระดับน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงถึง มีระดับความเห็นระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกำลังพลภายในกรมกำลังพลทหารบก ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลรวมตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2562
2. ทำการตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลไม่ครบ ผู้ศึกษาได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกเพิ่มเติมทันที
3. นำแบบสอบถามที่ตอบข้อคำถามเรียบร้อยแล้วมาลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (statistical package for the social sciences: SPSS) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่และระบุค่าข้อมูลเป็นร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน การสนับสนุนในการทำงาน ความสำคัญของงาน ผลตอบกลับของงาน และความอิสระในการทำงาน ที่มีต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.9 เป็นนายทหารสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

กำลังพล มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.12 รองลงมา คือ การสนับสนุนในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.94 ความสำคัญของงานมีค่าเฉลี่ย 3.89 ผลตอบกลับของงานมีค่าเฉลี่ย 3.82 และความมีอิสระในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	N = 295	
	$\bar{X}$	SD
1. ความมั่นคงในงาน	4.12	.62
2. การสนับสนุนในการทำงาน	3.94	.59
3. ความสำคัญของงาน	3.89	.59
4. ผลตอบกลับของงาน	3.82	.57
5. ความมีอิสระในการทำงาน	3.71	.84
โดยรวม	3.90	.47

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กำลังใจ มีระดับขวัญและกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.09 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับขวัญและกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	N = 295	
	$\bar{X}$	SD
1. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	4.09	.52
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.91	.65
โดยรวม	4.00	.54

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงานมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 48.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ด้าน สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐาน โดยเรียงลำดับน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ การสนับสนุนในการทำงาน ($\beta = .28$) ลำดับที่ 2 คือ ความมั่นคงในงาน ($\beta = .21$) ลำดับที่ 3 คือ ความสำคัญของงาน ($\beta = .17$) และลำดับที่ 4 คือ ผลตอบกลับของงาน ($\beta = .16$) (รายละเอียดดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยด้านลักษณะงานต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน		t-value	p-value
	B	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)		
ค่าคงที่ (constant)	1.08		5.77*	.00
1. ความมั่นคงในงาน	.18	.21	4.01*	.00
2. การสนับสนุนในการทำงาน	.25	.28	4.52*	.00
3. ความสำคัญของงาน	.16	.17	2.96*	.00
4. ผลตอบกลับของงาน	.14	.16	2.73*	.01
5. ความอิสระในการทำงาน	.03	.05	1.16	.25
R = 0.70 R ² = 0.48 Adjusted R ² = 0.48 SE = 0.38 F = 54.42				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงานมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 43.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 ด้าน สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐาน โดยเรียงลำดับน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ผลตอบกลับของงาน (β = .24) ลำดับที่ 2 คือความมั่นคงในงาน (β = .22) ลำดับที่ 3 คือ ความสำคัญของงาน (β = .16) ลำดับที่ 4 คือ การสนับสนุนในการทำงาน (β = .14) และลำดับที่ 5 คือ ความอิสระในการทำงาน (β = .08) (รายละเอียดดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		t-value	p-value
	B	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)		
ค่าคงที่ (constant)	.37		1.54	.12
1. ความมั่นคงในงาน	.23	.22	3.93*	.00
2. การสนับสนุนในการทำงาน	.16	.14	2.23*	.03
3. ความสำคัญของงาน	.17	.16	2.57*	.01
4. ผลตอบกลับของงาน	.27	.24	3.92*	.00
5. ความอิสระในการทำงาน	.08	.10	2.07*	.04
R = 0.66 R ² = 0.43 Adjusted R ² = 0.42 SE = 0.49 F = 44.23				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความมั่นคงในงาน การสนับสนุนในการทำงาน ความสำคัญของงาน และผลตอบกลับของงาน มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก

ทั้งนี้เนื่องจากด้านความมั่นคงในงาน เป็นความรู้สึกของกำลังพลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงของหน่วยงาน การทำงานในหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคงย่อมทำให้กำลังพลมีขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลมีสิ่งกระตุ้นให้ตอบสนองตามลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยแบ่งความต้องการเป็น 5 ระดับ คือ (1) ความต้องการของร่างกาย (2) ความต้องการความมั่นคง (3) ความต้องการการยอมรับ (4) ความต้องการการยกย่อง (5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ดังนั้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองแล้วก็จะเกิดแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) โดยค้นพบว่าปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบและไม่ชอบในงานของบุคคลในองค์กร ปัจจัยดังกล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) และปัจจัยจูงใจ (motivated factor) โดยความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยทำให้ลดความไม่พอใจในงานของคนทำงานอยู่

ด้านการสนับสนุนในการทำงาน การที่กำลังพลได้รับการสนับสนุนทั้งจากการส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จากการอบรม การสัมมนา อีกทั้งการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนระดับชั้นยศ ย่อมทำให้กำลังพลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ที่ว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อันได้แก่ การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมเป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้คนมีความรู้สึกพึงพอใจในงานและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ

ด้านความสำคัญของงาน การได้ทำงานในส่วนที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้กำลังพลรู้สึกว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของหน่วยงานประสบความสำเร็จ ส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Todd and Kent (2006) ที่ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญในงานทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน

ด้านผลตอบกลับของงาน การปฏิบัติงานที่ได้รับรู้ถึงคุณภาพหรือประสิทธิภาพที่ตนเองกระทำทำให้กำลังพลได้รู้ว่าการทำงานของตนเองเป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้สามารถปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งทำให้กำลังพลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของหน่วยงาน อันจะส่งผลให้กำลังพลมีขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Greenberg and Baron (2000) ที่กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างาน ซึ่งเน้นมิติของงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยาอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและองค์การ การลาออกน้อยลง

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก เนื่องจากความอิสระในการทำงาน เป็นความอิสระในงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยได้ใช้ความคิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง หรืออาจจะเป็นงานที่ต้องทำตามคู่มือ หรือตามคำสั่ง ซึ่งกรมกำลังพลทหารบกเป็นหน่วยงานราชการ มีระเบียบแบบแผนการปฏิบัติและรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Hackman & Oldham (1980) ที่อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิดการปรุงแต่งงาน เชื่อว่ามิติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ ความหลากหลายของทักษะ ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และผลสะท้อนของงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก ดังนี้

1. ความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ดังนั้นหน่วยงานควรมีผลตอบแทนและสวัสดิการที่ส่งเสริมคุณภาพการดำรงชีวิตของกำลังพล และครอบครัวอย่างเหมาะสม เช่น เงินเดือน ที่พักอาศัย เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น เนื่องด้วยปัจจุบันค่าครองชีพมีการปรับตัวสูงขึ้น การส่งเสริมผลตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอจะทำให้กำลังพลมีขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. การสนับสนุนในการทำงานมีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ดังนั้นหน่วยงานควรมีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถของกำลังพล เช่น การจัดอบรม การส่งเสริมการศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน เป็นต้น เพื่อให้กำลังพลนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนกำลังพลทุกนายอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งในเรื่องการคัดเลือกผู้ที่จะไปศึกษาดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ และโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
3. ความสำคัญของงานมีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรกระจายงานส่วนที่มีความสำคัญให้กับกำลังพล เพื่อให้กำลังพลรู้สึกว่าเป็นกำลังหลักในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ทำทลายความรู้ ความสามารถ เพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ผลตอบกลับของงานมีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรมีการสะท้อนผลการปฏิบัติให้กำลังพลทราบว่า งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพเพียงใด เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาประสิทธิภาพของงานและรับฟังความคิดเห็นของกำลังพลที่มีต่อผลการประเมิน
5. ความอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรให้อิสระแก่กำลังพลในการใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และควรเปิดโอกาสให้กำลังพลนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ได้แก่ การนำสื่อเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็ว ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitalization) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานว่าส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังพลอย่างไร
2. ควรศึกษาแนวทางการสร้างขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล เพื่อเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
4. ควรมีการเปรียบเทียบระดับขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานทหารอื่น ๆ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นและความต้องการของกำลังพลที่หลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ บุญนา. (2560). *ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- กิตติยา ขุนยศ. (2557). *ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สำนักนโยบายและแผนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เกรียงไกร เจริญพานิช. (2541). *ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทองใบ สุดชาติ. (2548). *ภาวะผู้นำ: กลไกขับเคลื่อนองค์การแห่งการเรียนรู้*. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทวีศักดิ์ รองแขวง. (2555). *ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปริญา วรงค์โกศล. (2559). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 19* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- พัชร คงดี. (2556). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วุทธิพงศ์ อรรถคำ. (2559). *แนวทางสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กองพันทหารราบ มณฑลทหารบกที่ 21 กองทัพภาคที่ 2*. วารสารชุมชนวิจัย, 10(3), 31-41.
- ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์. (2555). *ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมาน รังสิโยภักดิ์ และ สุธี สุทธิสมบุญ. (2544). *หลักการบริหารเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 4).

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการ*

ทหารอากาศ (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

เสนาะ ดิยาว. (2539). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุตร์ พูลพัฒนา. (2554). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มาเลห์ เอ็นจิเนียริ่ง คอมโฟเนนซ์*

(ประเทศไทย) จำกัด (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Greenberg, J. and Baron, R.A. (2000). *Behavior in Organizations* (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

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

Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). Reading, MA: Addison-Wesley.

Todd, S.Y., & Kent, A. (2006). Direct and indirect effects of task characteristics on organizational citizenship behavior. *North American Journal of Psychology*, 8(2), pp. 253-268.

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและ
ความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี

Factors of Service Quality of Accounting Office Affecting Customer
Satisfaction and Loyalty in Chonburi Province

นิเทศ ทองสุกใส, อนรุักษ์ เรืองรอบ

Nitet Thongsuksai, Anurug Ruangrob

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Master of Business Administration, Sripatum University at Chonburi

E-mail: nitet_tongsuksai@hotmail.com

บทคัดย่อ

Received: September 3, 2019

Revised: October 9, 2019

Accepted: December 25, 2019

การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (2) เปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่จำแนกตามลักษณะองค์การ (3) ศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นสถานประกอบการให้บริการในสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 แห่ง เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และแบบสอบถามระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) สถานประกอบการมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดย มีค่าเฉลี่ย 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.58 (2) ระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.53 (3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และความโปร่งใส และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดี ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความโปร่งใสตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ความจงรักภักดี, สำนักงานบัญชี

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the service quality of accounting office in Chonburi. (2) to comparison of service quality factors of accounting office classified by characteristics. (3) to study the level of influence of service quality factors of accounting that affects the satisfaction and loyalty of user of the accounting office in Chonburi.

The samples used in this study are establishments using services in the accounting office 400 places. The research was a questionnaire about the quality of service and level of satisfaction and loyalty of establishments in Chonburi. The statistics used in data analyze are percentage, average, standard deviation and use the multiple regression analysis to find influence of organizational factors of accounting office affecting customer satisfaction and loyalty in Chonburi province.

The research result indicated that (1) the establishments opinions about the service quality factors in the highest level when considered individually highest average. (2) The level of satisfaction and royalty of the establishments in Chonburi are in high level when considering in each aspect found that the satisfaction of organization highest average followed by the royalty of the establishment (3) service quality factors including professional expertise, responsiveness to customer, responsible to customer, customer care and transparency influence on satisfaction of establishment in Chonburi and professional expertise factors, responsibility to customers, image of accounting office and transparency have an influence on royalty of establishment in Chonburi province.

Keywords : Service quality, Satisfaction, royalty, Accounting office

ที่มาและความสำคัญปัญหา

ธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการเติบโตอย่างมาก แต่ธุรกิจประเภทนี้จะประสบผลสำเร็จได้นั้นผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ รวมทั้งต้องติดตามประมวลกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีที่ปรับปรุงและพัฒนาออกอย่างต่อเนื่อง เพราะธุรกิจประเภทนี้เผชิญกับการแข่งขันที่สูงดังเห็นได้จากสถิติจำนวนสำนักงานบัญชีคุณภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 1)

การพัฒนาคุณภาพของผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีจะต้องปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ โดยมีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้กำหนดให้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพให้แก่สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ดังนั้นการบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้าจากทั้งในและต่างประเทศ

ตารางที่ 1 จำนวนสำนักงานบัญชีส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 2556-2561

ปี	2556	2557	2558	2559	2560	2561
ส่วนกลาง	3	4	22	7	6	2
ส่วนภูมิภาค	13	16	9	12	7	5

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกซื้อบริการของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินที่สำนักงานบัญชีจัดทำให้สถานประกอบการจะส่งผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจและวางแผนกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสำเร็จของสถานประกอบการซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมที่มีจำนวนมาก อันเนื่องมาจากการสนับสนุนของรัฐบาลไทยตามนโยบายฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มพลังที่ใหญ่ที่สุดของภาคธุรกิจที่มีประมาณกว่าร้อยละ 85 ของรายที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล (กรมสรรพากร, 2560) และมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเพราะเป็นธุรกิจที่สร้างมูลค่าแก่ระบบเศรษฐกิจอย่างมหาศาล ทั้งในแง่ของการสร้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่มและรายได้ในบทบาทที่หลากหลาย

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานประกอบการ ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกค้าได้สัมผัส ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ หากลูกค้ารับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้สินค้าหรือบริการนั้นอีก จากมุมมองที่เปลี่ยนไปคำว่าคุณภาพ ทำให้ผู้บริโภคกลายเป็นศูนย์กลางของธุรกิจ ลูกค้ามีสิทธิ์จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้น จึงเป็นเหตุให้หน่วยงาน องค์กร และบริษัทต่าง ๆ ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ต่างให้ความสนใจกับการรับรู้คุณภาพบริการของตนในมุมมองของลูกค้า โดยกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการเพื่อใช้ในการสร้างชื่อได้เปรียบทางการแข่งขันของตนเอง (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีซึ่งมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีที่เป็นปัจจัยคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่อยู่ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งถือว่าเป็นเขตพื้นที่ที่มีนิคมอุตสาหกรรมเกิดขึ้นหลายแห่ง และเพื่อจะนำฐานข้อมูลที่ได้ทำการวิจัยไปเป็นแนวทางให้กับสำนักงานบัญชี และเพื่อให้เป็นไปตาม “โครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี” ซึ่งทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดขึ้นด้วย

จังหวัดชลบุรีเป็นดินแดนชายฝั่งที่มีความมั่นคง มีภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการพัฒนาและสร้างศักยภาพของภาคธุรกิจ โดยข้อมูลของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยพบว่า จังหวัดชลบุรี มีนิคมอุตสาหกรรมจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเหมราชชลบุรี นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรมทั้ง 4 แห่งต่างก็มีจำนวนผู้ประกอบการจำนวนมาก ซึ่งทุกกิจการจะต้องมีการจัดทำงบการเงินเพื่อสรุปผลข้อมูลฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของกิจการของกิจการ โดยธุรกิจสำนักงานบัญชีก็เป็นทางเลือกหนึ่งในการให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลทางการเงินที่ครบถ้วน และถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป แต่การจะเป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับการยอมรับนั้น จะต้องได้รับการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ประกอบการ ดังนั้นจึงถือได้ว่าธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อธุรกิจภาคเศรษฐกิจและมีศักยภาพในการสร้างรายได้ ซึ่งจะเป็นกลไกที่จะช่วยผลักดันและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการในทุกธุรกิจให้มีการบริหารจัดการที่ดีและเป็นระบบต่อไป

งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การมีจริยธรรมธุรกิจ และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง (ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ, 2560) คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาเน้นศึกษาในแต่ละด้าน ไม่ได้ศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและจงรักภักดีของสถานประกอบการ ในจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อไป และเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรีในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่จำแนกตามลักษณะองค์การ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความโปร่งใส มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ นำมาประกอบเพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2000) สรุปว่า การบริการ คือ ผลประโยชน์จากกิจกรรมที่มีไว้สำหรับเพื่อเสนอขายและทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจ ซึ่งมีลักษณะอยู่ 4 ประเภท คือ (1) จับต้องไม่ได้ เพราะบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อบริการ (2) ไม่แน่นอน เพราะลักษณะการบริการนั้นมีความไม่แน่นอน เพราะต้องดูปัจจัยอื่นอีก

ด้วย เช่น ใครเป็นผู้ขาย จะขายอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไหร่ (3) แยกการให้บริการไม่ได้ เพราะการบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคที่เกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ดังนั้นจึงควรทำพร้อมกัน (4) เก็บไม่ได้ เพราะ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น ดังนั้นจึงผลิตหรือเก็บรักษาไม่ได้ โดยถ้าความปรารถนาบริการมีอย่างสม่าเสมอการบริการนั้นก็จะไม่เกิดปัญหา แต่ถ้าความปรารถนาบริการไม่มีความแน่นอนจะส่งผลให้เกิดผลเสีย

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) สรุปว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ผลลัพธ์ทั้งหมดที่มาจากประสบการณ์ที่รับรู้และประเมินออกมาได้ ซึ่งจะเทียบบริการที่รับรู้หลังใช้บริการของลูกค้า รวมทั้งยังเป็นตัวชี้วัดในการประเมินความพึงพอใจได้อีกด้วย โดยจะมีการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเสนอบริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้วัดคุณภาพนั้นจะวิเคราะห์จากปัจจัยที่เห็นว่ามีผลสำคัญอยู่ 10 ปัจจัย คือ (1) สิ่งสัมผัสได้ (2) ความเชื่อถือและวางใจได้ (3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (4) การเข้าถึงการบริการ (5) ความมีอัธยาศัยไมตรี (6) การสื่อสาร (7) ความน่าเชื่อถือ (8) ความมั่นคงปลอดภัย (9) ความเข้าใจและรู้จักบริการ และ (10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการและได้อธิบายถึงปัจจัยที่ลูกค้ายึดเป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการทั่วไป 10 ปัจจัย ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ลูกค้าใช้บางด้านไม่เป็นอิสระกันจึงอาจมีความเหลื่อมล้ำกันอยู่ และนอกจากนั้นปัจจัยบางตัวยังสามารถรวมปัจจัยเข้าด้วยกันได้ ดังนั้น จึงทำให้มีปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการเพียง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานประเมินคุณภาพของการบริการ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้การเอาใจใส่เป็นรายบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (2552) สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ สัมผัสที่ดีเมื่อลูกค้าพบว่าสินค้านั้นใช้งานได้จริงเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ซึ่งตามมาคือความภักดี Kotler & Keller (2006) สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับของความรู้สึกเมื่อมีการเทียบระหว่างบริการที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลนั้น โดยลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้ (1) ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังจะรู้สึกไม่พึงพอใจ (2) ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจ (3) ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจมาก Kotler (2003) สรุปว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) คือ สิ่งที่ลูกค้ารู้สึกหลังการซื้อสินค้าเมื่อเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับคุณภาพสินค้า โดยถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังจะไม่พึงพอใจ (dissatisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ (satisfied customer) และถ้าผลที่ได้รับนั้นสูงกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted customer)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

วิธนา โขจิตสุรังคกุล (2554, หน้า 1-2) สรุปว่า ความจงรักภักดี คือ ความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อบริษัท ซึ่งถ้ามีความจงรักภักดีลูกค้าจะเลือกติดต่อกับบริษัทเราโดยไม่สนใจคู่แข่งรายอื่น ไม่ว่าคู่แข่งจะมีสินค้าหรือบริการที่ดีกว่าเราหรือไม่ก็ตาม การที่ลูกค้ายังคงมีความเกี่ยวพันที่ดีกับเรานั้นเพราะลูกค้าเชื่อมั่นว่าเราสามารถเสนอสิ่งต่าง ๆ ให้เขาอย่างรู้ใจและสร้างความพอใจได้อย่างสม่าเสมอโดยไม่ต้องรอขอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเรารู้จักว่าเขาเป็นใคร สนใจอะไร ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร บางครั้งลูกค้าที่ดีของบริษัทรู้จักสินค้าดีกว่าพนักงานขายของเราเองเสียอีก แถมยังกลายเป็นผู้สนับสนุนของเราทางอ้อมโดยการแนะนำปากต่อปากไปยังบุคคลอื่น

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร

สถานประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี จำนวน 400 สถานประกอบการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้บริหารและพนักงานบัญชีที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ สถานประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 แห่ง โดยเลือกกลุ่มเฉพาะเจาะจงที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดชลบุรี

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย ทุนจดทะเบียน ประเภทกิจการ ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ รายได้รวมต่อปีและจำนวนพนักงาน และปัจจัยด้านคุณภาพ ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีและความโปร่งใส

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าสำนักงานบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลด้านองค์การของสถานประกอบการ ประกอบด้วยด้านทุนจดทะเบียน ประเภทกิจการ ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ รายได้รวมต่อปีของกิจการ จำนวนพนักงาน (2) ข้อมูลปัจจัยด้านปัจจัยคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ความโปร่งใส จำนวน 37 ข้อ โดยดัดแปลงจาก เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552), เดชยุต ทองเพชรนิล (2560), กิรติ บันดาลสิน (2558), ของวรภาพร หอมทอง (2556), ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) เป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและแบ่งตามระดับความคิดเห็นในการสร้างคำถามในลักษณะอันตรภาคชั้น เป็น 5 ระดับ (interval scale) (3) ข้อมูลความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ จำนวน 13 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและแบ่งตามระดับความคิดเห็นในการสร้างคำถามในลักษณะอันตรภาคชั้น เป็น 5 ระดับ (interval scale)

สำหรับการแปลผลข้อมูล ได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงถึง	มีระดับความเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงถึง	มีระดับความเห็นระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงถึง	มีระดับความเห็นระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงถึง	มีระดับความเห็นระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงถึง	มีระดับความเห็นระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ส่งให้กับสถานประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีจำนวน 400 แห่ง ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลรวมตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2562
2. ทำการตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลไม่ครบ ผู้ศึกษาได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกเพิ่มเติมทันที
3. นำแบบสอบถามที่ตอบข้อคำถามเรียบร้อยแล้วมาลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (statistical package for the social sciences: SPSS) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่และระบุค่าข้อมูลเป็นร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความโปร่งใส ที่มีผลความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อมูลของสถานประกอบการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาทในอัตราร้อยละ 70.5 เป็นบริษัท ในอัตราร้อยละ 55.7 เป็นธุรกิจขายปลีกหรือธุรกิจขายส่ง ในอัตราร้อยละ 38.3 มีระยะเวลาดำเนินกิจการ 5-10 ปี ในอัตราร้อยละ 37.5 มีรายได้รวมต่อปีน้อยกว่า 10 ล้านบาท ในอัตราร้อยละ 44.5 และมีจำนวนพนักงาน 10-30 คน ในอัตราร้อยละ 31.5

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ผู้ประกอบการ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเชี่ยวชาญทางอาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.52 ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	N = 400	
	$\bar{X}$	SD
1. ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ	4.58	.34
2. การตอบสนองต่อลูกค้า	4.55	.30
3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	4.54	.33
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.53	.33
5. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	4.52	.35
6. ความโปร่งใส	4.52	.36
โดยรวม	4.54	.28

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ

ผู้ประกอบการ มีระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือ ความจงรักภักดีของสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ(รายละเอียดดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ

ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ	N = 400	
	$\bar{X}$	SD
1. ความพึงพอใจของสถานประกอบการ	4.53	.36
2. ความจงรักภักดีของสถานประกอบการ	4.47	.36
โดยรวม	4.50	.32

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 49.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ด้าน สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ ($\beta = .30$) ลำดับที่ 2 คือ การดูแลเอาใจใส่และความโปร่งใส($\beta = .21$) ลำดับที่ 3 คือ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ($\beta = .11$) ลำดับที่ 4 คือ การตอบสนองต่อลูกค้า ($\beta = .02$) และลำดับที่ 5 คือ ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ลูกค้า ($\beta = -.01$) (รายละเอียดดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการ

ปัจจัยด้านคุณภาพ	ความพึงพอใจของสถานประกอบการ		t-value	p-value
	B	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)		
ค่าคงที่ (constant)	.58		2.76*	.01
1. ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ	.31	.30	6.10*	.00
2. การตอบสนองต่อลูกค้า	.03	.02	.38	.70
3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	.12	.11	1.86	.06
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	.23	.21	3.62*	.00
5. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	-.01	-.01	-.183	.86
6. ความโปร่งใส	.20	.21	3.90*	.00
R = 0.70 R ² = 0.49 Adjusted R ² = 0.49 SE = 0.39 F = 63.38				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของสถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 46.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 6 ด้าน สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐาน โดยเรียงลำดับน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ($\beta = .25$) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความโปร่งใส ($\beta = .17$) ลำดับที่ 3 คือ ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ($\beta = .13$) ลำดับที่ 4 คือ ด้านความเชี่ยวชาญทางอาชีพ ($\beta = .12$) ลำดับที่ 5 คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ($\beta = .08$) และลำดับที่ 6 คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\beta = .07$) (รายละเอียดดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อความจงรักภักดีของสถานประกอบการ

ปัจจัยด้านคุณภาพ	ความจงรักภักดีของสถานประกอบการ		t-value	p-value
	B	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)		
ค่าคงที่ (constant)	.49		2.17*	.12
1. ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ	.13	.12	2.45*	.00
2. การตอบสนองต่อลูกค้า	.09	.07	1.23	.03
3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	.27	.25	4.07*	.01
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	.08	.08	1.24	.00
5. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	.13	.13	2.15*	.04
6. ความโปร่งใส	.17	.17	3.04*	.04
R = 0.68 R ² = 0.46 Adjusted R ² = 0.46 SE = 0.46 F = 56.38				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลตามสมมุติฐานการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และการตอบสนองต่อลูกค้า

1. ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญทางอาชีพ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานบัญชี ซึ่งมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยขั้นเชิงในการวางแผน การบริหารเหนือคู่แข่ง หรืออาศัยความว่องไวในการปรับตัวให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร หอมทอง (2556) เรื่องผลกระทบของความชำนาญในวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าการเงินธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวถึง หัวหน้าการเงิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในวิชาชีพบัญชีโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์การทำงาน และด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยความโปร่งใส เนื่องจากด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ได้แก่ (1) มีความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ (2) มีความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (3) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ ข้อ 4 การรับประกัน เป็นการรับประกันว่า จะได้รับการบริการเป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล และธวัช ภูษิตโกโยโคย (2551) ได้กล่าวว่า ความโปร่งใสเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจไม่มีการปิดบังซ่อนเร้นปิดเบือน หรือเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน โดยผู้บริการต้องปฏิบัติให้เห็นเป็นแบบอย่างเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อีกทั้งผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยพบว่า ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด โดยมีความซื่อสัตย์ดีที่สุด รองลงมามีความโปร่งใสและรักษาความลับ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า เนื่องจากด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี (1) มีความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ (2) มีความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (3) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ ข้อ 4 การรับประกัน เป็นการรับประกันว่า จะได้รับการบริการเป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อความจงรักภักดีของสถานประกอบการ เนื่องจากภาพลักษณ์องค์การเป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน สถาบัน และภาพในใจดังกล่าวนั้นอาจได้มาจากประสบการณ์ในทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของอมราพร ปวบุตร (2550) พบว่า ภาพลักษณ์องค์การเป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์การที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์หรือมีความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบันโดยการกระทำ หรือพฤติกรรมองค์การ การบริหาร การบริการ และประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์องค์การ ประกอบด้วย ความเชื่อถือ ยอมรับ ประทับใจ

ความศรัทธา ความจงรักภักดี และชื่อเสียง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ (2560) พบว่า (1) จริยธรรมธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเคารพในสิทธิของบุคคลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร (2) จริยธรรมธุรกิจ ด้านความยุติธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (3) ภาพลักษณ์องค์กร ด้านความเลื่อมใสและศรัทธา และด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับจริยธรรม โดยการสร้างแนวปฏิบัติให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม รับผิดชอบ และเคารพสิทธิของบุคคลเพื่อสร้างภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. ความเชี่ยวชาญทางอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรมีการฝึกอบรมสัมมนาตามหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพด้านความรู้ในวิชาชีพให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านบุคลากรควรจะมีการพัฒนาศักยภาพโดยให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลทางการบัญชีควรมีกำหนดอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีความแม่นยำในหลักการพื้นฐานของมาตรฐานการบัญชีเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การประยุกต์ที่ถูกต้อง นอกจากนี้ สำนักงานบัญชีควรติดต่อกับสถานศึกษาที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในวิชาชีพบัญชี เพื่อเป็นการสอนที่เป็นการฝึกปฏิบัติงานให้มากขึ้น ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ทำให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ

2. การตอบสนองต่อลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรมีความกระตือรือร้นและมีความยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็น และสำนักงานบัญชีควรมีเอกสารคู่มือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติไม่ให้เกิดซ้ำซ้อน ควรมีการให้พนักงานฝึกการบริการด้านงานสำนักงานบัญชี เช่น การเข้าอบรมงานที่เกี่ยวกับการบริการ เพื่อให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้เป็นที่ยอมรับแก่สถานประกอบการ

3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดและปฏิบัติตามคู่มือ อีกทั้งต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนและส่งมอบงานอย่างตรงตามเวลาอย่างเคร่งครัด และเมื่อจะยกเลิกการจ้าง ต้องทำสัญญาล่วงหน้าโดยระบุข้อมูลการคืนเอกสารอย่างชัดเจนและในเวลาที่เหมาะสม

4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ ดังนั้น สำนักงานบัญชีจะใส่ใจในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และต้องจดจำรายละเอียดของลูกค้า โดยมีการบริการที่เป็นกันเอง โดยสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

5. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องสร้างความน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ อีกทั้งต้องสร้างชื่อเสียงหรือได้รับการรับรองจากหน่วยงานทางราชการ เช่น ได้รับการรับรองเป็น สำนักงานบัญชีคุณภาพ จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

6. ความโปร่งใสมีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีจะต้องมีระบบติดตามงาน โดยมีเอกสารควบคุมบัญชีรับ-ส่งเอกสาร เพื่อเป็นการรักษาเอกสารของลูกค้าให้ครบถ้วนและไม่ให้สูญหายและรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี โดยเฉพาะ (1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ (2) มีความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (3) มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและมีการรักษาความลับ ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มสำนักงานบัญชีคุณภาพเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างในคุณภาพการให้บริการในกลุ่มสำนักงานบัญชี จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่อยู่ในสำนักงานบัญชีคุณภาพและสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อให้ทราบข้อดีข้อเสียของแต่ละองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการสร้างความน่าเชื่อถือ และปัญหาต่อการสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี
3. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เช่น จำนวนสำนักงานบัญชีที่เป็นคู่แข่ง ของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกระทรวงพาณิชย์. (2543). *พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกระทรวงพาณิชย์
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกระทรวงพาณิชย์. (2561). *รายชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี*. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?id=6165.
- กรมสรรพากร. (2560). *ภาษีเงินได้นิติบุคคล*. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/publish/308.0>. html.
- กิริติ บันดาลสิน. (2558). *การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (2552). *หัวใจสำคัญของงานบริการ, แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นจาก www.research-system.siam.edu/images/coop/Introduction_To.../06_ch2.p.
- เชมกร เข็มน้อย. (2554). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เดชยุต ทองเพชรนิล. (2560). *ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) กับบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมธุรกิจภาพลักษณ์องค์กรและความสำเร็จขององค์กรสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธวัช ภูษิตโยโดย. (2551). การบัญชีกับการจัดการสำหรับ SMEs. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 23(86), 17-22.

- ธัชพล ไบเบ๊เทศ. (2556). *ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประโชติ นำสุขตระกูล. (2553). *การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานบัญชี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริยาภรณ์ ศุภนาททรัพย์. (2546). *การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการจัดทำบัญชีของสำนักงานสหกรณ์การบัญชี* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทองสุข.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รุ่งนียา วงศ์ศรี. (2560). *ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- วรารพร หอมทอง. (2556). *ผลกระทบของความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการบัญชีที่มีต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กฤษณรักษ์ ศรีขาว. (2555). *คุณภาพการบริการกับการสร้างความจงรักภักดีของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน)* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วิมลรัตน์ หงษ์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิธนา โสมิตสร้างสกุล. (2554). *Customer Loyalty*. สืบค้นจาก http://www2.ftpi.or.th/dwnld/pworld/pw42/42_customer_loyalty.pdf.
- หัทธยา คงปริพันธ์. (2557). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อมรพร ปวบุตร. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และภาพลักษณ์องค์การของธุรกิจที่ได้รับรางวัลส่งเสริมการลงทุน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (12th ed). New jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11th ed). New jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10th ed). New jersey: Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L. L.(1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.

การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก

อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

Social Welfare Preparation for Aging People in BangKrateuk Subdistrict

Municipality, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province

พระมหาไพสิฐ อภิชาโน (จะโต), ปิยะธิดา อภัยภักดิ์

Phramaha Paisit Aphijano (Jato), Piyatida Apaipak

สาขาการปกครอง หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย

Government, Bachelor of Political Science Mahamakut Buddhist University, Sirindhorn Campus

E-mail: t.piyatida@hotmail.com

Received: September 19, 2018

Revised: January 9, 2019

Accepted: January 17, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหในการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 331 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ด้วยการทดสอบค่าเอฟ และเมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ภาพรวมมีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.= 0.34) รองลงมา ด้านความมั่นคงทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.35) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสุขภาพอนามัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D.= 0.34) โดยผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุแตกต่างกัน

คำสำคัญ : สวัสดิการสังคม, ผู้สูงอายุ, เทศบาล

Abstract

The objectives of the research on ‘Social Welfare Preparation for Aging People in Bang Kratuek Municipality, Sam Pran District, Nakorn Pathom’ are (1) to study and to compare the guidelines for solving the problems of preparation of social welfare providing to aging people in Bang Kratuek Municipality, Sam Pran District, Nakorn Pathom and 2) to recommend possible guidelines to solve the problems of preparation of social welfare providing to aging people in Bang Kratuek Municipality, Sam Pran District, Nakorn Pathom. The sample of this research is a group of 331 aging people living in Bang Kratuek Municipality, Sam Pran District, Nakorn Pathom. The statistic measurements used in this research are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test for one way ANOVA. If the pair difference of the mean is found significantly, Scheffe’s method will be employed.

The results are as the following ;– Social welfare preparation for the aging people in overall is good. As found in the dimensions, the promotion for income dimension is very good ($\bar{X} = 4.23$, and S.D. = 0.34), the social security dimension is very good ($\bar{X} = 4.21$, and S.D. = 0.35, and the health and sanitation dimension is good ($\bar{X} = 4.05$, and S.D. = 0.34) Those aging people with different sex, age, marital status, education level, occupation, and average monthly income have different opinions on social welfare preparation.

Keywords : Social welfare, Elder, Municipality

ความสำคัญและปัญหา

“ปัญหาผู้สูงอายุ” เป็นปัญหาที่สังคมปัจจุบันให้ความสำคัญและสนใจที่ทุกคนทั่วโลกให้การยอมรับและเป็นปัญหาที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งได้กำหนดไว้เป็น “วาระแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2561” ผู้สูงอายุได้ทวีความสำคัญและได้รับความสนใจในปัจจุบันมากขึ้นจนถึงมีการกำหนดแผนระดับประเทศเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่นอกเหนือในเรื่องชนบทธรรมนิยมประเพณี และวัฒนธรรม พร้อมด้วยครอบครัวไม่สามารถดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควรเหมือนในอดีตแล้ว ซึ่งกลายเป็นปัญหาเพราะสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากสังคมไทยที่เคยอาศัยอยู่อย่างครอบครัวขยายกลายเป็นปัจจุบันมาเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น จึงทำให้สมาชิกในครอบครัวมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุลดน้อยลง พร้อมด้วยสังคมไทยสมัยก่อนผู้สูงอายุมีความสำคัญ ทั้งนี้เพราะความกตัญญูรู้คุณ การให้ความเคารพและให้เกียรติผู้สูงอายุและความกตัญญูรู้คุณ เป็นคุณค่าที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นสิ่งดีงาม และมีการปลูกฝังมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ซึ่งให้ความสำคัญของผู้สูงอายุ จึงได้กำหนดให้วันที่ 13 เมษายน ของทุกปีเป็นวันผู้สูงอายุแห่งชาติ ซึ่งตรงกับวันสงกรานต์ที่สื่อความหมายตรงกับความสำคัญของผู้สูงอายุเป็นวันที่ลูกหลานจะได้รดน้ำคำหัวให้กับผู้หลักผู้ใหญ่เพื่อเป็นสิริมงคลและรับศีลรับพรจากผู้ใหญ่อีกด้วย

ประเทศไทยมีแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) แผนดังกล่าวจะมุ่งเน้นประชาชน ชุมชน องค์การภาครัฐและเอกชนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุในฐานะที่เป็นหลักชัยของสังคม ที่พึงได้รับหลักประกันด้านรายได้ การให้การศึกษา การส่งเสริมด้านสุขภาพ การทำงานหารายได้ การมีระบบคุ้มครองทางสังคมให้กับผู้สูงอายุตลอดชีวิต เช่น มีกิจกรรมดี ๆ และต่อเนื่องในการบริการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ มีระบบบริการที่เอื้อต่อความสะดวกแก่ผู้สูงอายุทุกคน ตลอดจนการลดหย่อนภาษีรายได้ให้กับบุตรที่อุปการะเลี้ยงดู (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2547) และได้สนับสนุนระบบอาสาสมัครในการดูแลผู้สูงอายุที่ดีที่สุดประเทศไทย พร้อมด้วยมีพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ ฉบับแรกโดยออกตรา มาตรา 54 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีเนื้อหาสาระสำคัญของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช 2546 ได้กล่าวถึงสิทธิของผู้สูงอายุที่พึงได้รับตลอดชีพอย่างต่อเนื่องและถาวรไว้ในมาตรา 11 (ราชกิจจานุเบกษา, 2554 หน้า 19)

เทศบาลตำบลบางกระพิก อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐมปัจจุบัน กำลังประสบปัญหาผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นในแต่ละปี จากสภาพเศรษฐกิจของพื้นที่แห่งนี้พื้นที่ทางเกษตรสวนมากจะประกอบอาชีพชาวนาไร่ในแต่ละปีจะมีผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเกิดขึ้นมากมายแล้วกลุ่มนี้ก็จะว่างงานและไม่สามารถทำงานต่อไปได้เนื่องจากเข้าสู่วัยชราซึ่งมีการจัดสวัสดิการในการบริการไม่ทั่วถึงและยังขาดบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกหลายอย่างในการช่วยเหลือจากหน่วยงานรัฐ ปัจจุบันเทศบาลบางกระพิกแห่งนี้จะต้องดูแลรับผิดชอบประชากรทั้งสิ้น 12,366 คน และมีผู้สูงอายุได้รับการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพมากกว่า 1,921 คน เป็นชาย 815 คน หญิง 1,106 คน ในอนาคตคาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วทำให้ส่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคมอย่างแน่นอน ดังนั้นปัจจัยหลักที่จะมีการจัดสวัสดิการทางสังคมของผู้สูงอายุตามหลักสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านสุขภาพอนามัย (2) ด้านความมั่นคงทางสังคม (3) ด้านนันทนาการ (4) ด้านการส่งเสริมรายได้ และ (5) ด้านที่พักอาศัยใช้เป็นหลักในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุที่พึงจะได้รับในปัจจุบันและอนาคตที่ถึง (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2560)

การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบางกระพิกในด้านอื่น ๆ ยังไม่มีความชัดเจนและไม่ต่อเนื่องด้วยว่ามีหลักในการจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ อย่างมั่นคง ซึ่งตามปกติ เมื่อหากพิจารณาแล้วปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ยังไม่สามารถจัดสวัสดิการได้อย่างเพียงพอ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาเรื้อรังในสังคมระยะยาวได้ ดังนั้นในการบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็น

อย่างยิ่ง ที่ให้ทุกฝ่ายมาช่วยเหลือและร่วมมืออย่างจริงจังเพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและมีความสุขจากความคุ้มครองสวัสดิการจากสังคม จึงเป็นที่มาของการทำวิจัยเรื่องนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป ผลการวิเคราะห์ที่ได้มาจะสามารถนำไปพัฒนาในหน่วยงานอื่นในอนาคต

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการจัดการสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ตลอดจนองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและพร้อมที่จะก้าวทันสถานการณ์ของผู้สูงอายุตามมาตรฐานสากลได้อย่างเหมาะสมต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งจำแนกตาม เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน
2. ผู้สูงอายุที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน
3. ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน
4. ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน
5. ผู้สูงอายุที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน
6. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร

ประชาชนผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 331 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ และ (6) รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทิก ใน 5 ด้าน คือ

- (1) ด้านสุขภาพอนามัย (2) ด้านความมั่นคงทางสังคม (3) ด้านนันทนาการ (4) ด้านการส่งเสริมรายได้ และ (5) ด้านที่พักอาศัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม

คำว่า “สวัสดิการสังคม” ว่าเป็นความพยายามส่งเสริมให้ประชาชนมีมาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่มั่นคง โดยครอบคลุมการบริการกับบุคคลและชุมชนในลักษณะการพัฒนาลังคม และการเสริมสร้างให้บุคคลสามารถเผชิญกับสภาพปัญหาร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการพยายามจัดสถานะที่พึงตนเองไม่ได้ของประชาชนให้หมดไป (นันทนา อยู่สบาย, 2557, หน้า 1) โดยองค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม โดยทั่วไปมีองค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมในลักษณะกว้างแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ (1) การศึกษา (Education) (2) สุขภาพอนามัย (Health) (3) ที่อยู่อาศัย (Housing) (4) การทำงานและการมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) (5) ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) (6) บริการสังคม (Social Services) และ (7) นันทนาการ (Recreation) (ระพีพรรณ คำหอมกุล, 2549, หน้า 18–21)

กล่าวโดยสรุป สวัสดิการสังคม หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชน ในกลุ่มคนยากจน ผู้ด้อยโอกาส เพื่อเสริมสร้างการมีชีวิตที่ดีขึ้น ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขทั่วถึงและเหมาะสม

ขอบเขตครอบคลุมลักษณะงานสวัสดิการสังคม มีดังนี้ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2544, หน้า 21–22)

1. การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตและคุ้มครองลูกจ้าง ให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายทุพพลภาพ เสียชีวิต อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน การคลอดบุตรการประกันกรณีชราภาพและการสงเคราะห์ บุตรของลูกจ้าง โดยรัฐได้ประกาศใช้เป็นกฎหมายให้ความคุ้มครอง

2. การช่วยเหลือสาธารณะ (Public Assistance) เป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ผู้ยากไร้ ผู้ที่พึ่งพิงผู้อื่น และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นลักษณะการสงเคราะห์ แบบให้เปล่า ในรูปของเงิน สิ่งของ การให้คำปรึกษาแนะนำและบริการต่าง ๆ

3. บริการสังคม (Social Services) เป็นบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐและเอกชนเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน แบ่งลักษณะบริการเป็น 6 ประเภท ได้แก่ (1) สุขภาพอนามัย (Health) เป็นบริการด้านสุขภาพอนามัย และการสาธารณสุข โภชนาการและมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกัน แก้อาการและฟื้นฟูสุขภาพของประชาชน (2) การศึกษา (Education) เป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับประชาชนทุกคนที่อย่างน้อย ต้องได้รับการศึกษาภาคบังคับจากรัฐและบริการด้านการศึกษานี้มีทั้งการศึกษาในโรงเรียนและนอกโรงเรียน (3) ที่อยู่อาศัย (Housing) เป็นบริการที่รัฐจัดการและดูแลด้านที่อยู่อาศัยให้กับ ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีรายได้น้อย (4) การมีงานทำและมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำคุ้มครองการทำงาน รายได้และประกันสังคม (5) การบริการสังคม (Social Services) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสมบูรณ์ ในด้านการดำเนินชีวิตของประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และ (6) นันทนาการ

(Recreation) เป็นบริการที่เกี่ยวกับการสร้างความรู้สึกละเป็นส่วนหนึ่งของสังคมให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการห้องสมุด บริการด้านกีฬา ดนตรีภาพยนตร์การออกกำลังกาย และรวมทั้งงานอดิเรกอื่น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

กรมประชาสงเคราะห์ (2545 หน้า 12) ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึง การพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในระยะสุดท้ายในช่วงอายุของมนุษย์ ความสูงอายุนี้อาจเริ่มตั้งแต่เกิดและดำเนินต่อเนื่องไปจนสิ้นสุดของอายุขัยของสิ่งมีชีวิตนั้น ในขณะที่ นันทนา อยู่สบาย (2557 หน้า 19) สรุปได้ว่าผู้สูงอายุคือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และเป็นวัยในระยะสุดท้ายของช่วงอายุมนุษย์และเป็นวัยที่อยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลง ในทางเสื่อมถอยทั้งด้านร่างกายจิตใจและสังคม ผู้สูงอายุจึงสมควรได้รับการอุปการะช่วยเหลือ จากสังคมโดยเฉพาะภาครัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mix Method) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้

1. ประชากร คือ ประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 1,921 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม โดยผู้ศึกษาใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973) ด้วยความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ มีดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าประจำหมู่บ้าน และตัวแทนผู้สูงอายุ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ และ (6) รายได้

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 5 ปัจจัย จำนวน 29 ข้อ คือ (1) ด้านสุขภาพอนามัย (2) ด้านความมั่นคงทางสังคม (3) ด้านนันทนาการ (4) ด้านการส่งเสริมรายได้ และ (5) ด้านที่พักอาศัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการจัดสวัสดิการของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม ประเด็นคำถาม ได้แก่ สภาพและปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ และแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม

การสร้างเป็นเครื่องมือในครั้งนี้ และศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ รวม 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้องของการใช้ถ้อยคำ ภาษาและความเที่ยงตรงของเนื้อหาที่ต้องการวัด (Content Validity) โดยผลการตรวจสอบค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.80-

1.00 จากนั้นนำไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุในตำบลบางกระทึก 30 คนและได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.762

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลฉบับที่ออกมาเป็นข้อความ และจำแนกออกเป็นประเด็นสำคัญต่าง ๆ

2.2 ตรวจสอบข้อมูล โดยใช้วิธีแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อให้ข้อมูลวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์เพียงพอ ประกอบด้วย (1) การตรวจสอบด้านข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันโดยใช้คำถามชุดเดียวกัน หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาจัดระบบข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูล และตรวจสอบข้อมูล (2) การตรวจสอบด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเลือกวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และ (3) การทบทวนข้อมูลหรือสรุปข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน มีอายุระหว่าง 66-70 ปี จำนวน 172 คน สถานภาพสมรส จำนวน 180 คน มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 148 คน และมีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 89 คน

การวิเคราะห์ระดับการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

(n = 331)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1 ด้านสุขภาพอนามัย	4.05	0.34	มาก
2 ด้านความมั่นคงทางสังคม	4.21	0.35	มากที่สุด
3 ด้านนันทนาการ	4.16	0.33	มาก
4 ด้านการส่งเสริมรายได้	4.23	0.34	มากที่สุด
5 ด้านที่พักอาศัย	4.10	0.35	มาก
เฉลี่ยรวม	4.15	0.26	มาก

การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระพี้ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระพี้ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D.= 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.= 0.34) รองลงมา ด้านความมั่นคงทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.35) ด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.33) ด้านที่พักอาศัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D.= 0.35) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสุขภาพอนามัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D.= 0.34)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปร	ด้านสุขภาพ อนามัย		ด้านความ มั่นคงทาง สังคม		ด้าน นันทนาการ		ด้านการ ส่งเสริม รายได้		ด้านที่พัก อาศัย		ภาพรวม	
	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
เพศ	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-
อายุ	✓	-	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
สถานภาพ	-	✓	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
ระดับการศึกษา	-	✓	-	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-	✓
อาชีพ	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
รายได้ต่อเดือน	✓	-	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-	✓	-

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า

ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงทางสังคม ด้านนันทนาการ และด้านการส่งเสริมรายได้ มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านที่พักอาศัย มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ด้านสุขภาพอนามัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงทางสังคม ด้านนันทนาการ ด้านการส่งเสริมรายได้ และด้านที่พักอาศัย มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงทางสังคม ด้านการส่งเสริมรายได้ และด้านที่พักอาศัย แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการ มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ในด้านนันทนาการ และด้านที่พักอาศัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงทางสังคม ด้านการส่งเสริมรายได้ มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

ผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงทางสังคม ด้านนันทนาการ ด้านการส่งเสริมรายได้ และด้านที่พักอาศัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงทางสังคม ด้านนันทนาการ และด้านที่พักอาศัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านการส่งเสริมรายได้ มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอเกี่ยวกับแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ ได้แก่ หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ ควรทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่อย่างทั่วถึง จัดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เช่น การจัดกิจกรรมลงพื้นที่ตรวจสอบสุขภาพอย่างต่อเนื่อง จัดบริการให้ความรู้เรื่องการออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุในท้องถิ่นต่าง ๆ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ เช่น การจัดทำทางลาดสำหรับเดินขึ้นลงในหน่วยงานราชการ จัดบริการรถรับส่งผู้สูงอายุในวันที่มีกิจกรรมเพื่อผู้สูงอายุ เทศบาลควรให้ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ ด้วยการจัดทำเอกสารแจก ให้พนักงานเทศบาลเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระพิก อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม

1. ด้านสุขภาพอนามัย ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการจัดการสวัสดิการสังคม ด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า เทศบาลมีบริการตรวจสุขภาพให้ผู้สูงอายุโดยจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ออกหน่วยบริการตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุในชุมชน ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพขั้นพื้นฐานกับผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุ จัดให้มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการดูแลผู้สูงอายุที่ติดเตียงและถูกทอดทิ้ง เพื่อให้งานด้านสุขภาพอนามัยสอดคล้องกับขอบเขตงานสวัสดิการสังคมที่เกี่ยวกับการพัฒนาความเป็นอยู่และความมั่นคงของมนุษย์ และการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคม ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น คือ การมีสุขภาพอนามัยดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมภิกา ศรีบุญเรือง (2556) เรื่อง “การจัดการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารมีผลต่อการจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุระดับมาก พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับการจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุระดับต่ำ

2. ด้านความมั่นคงทางสังคม ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการจัดการสวัสดิการสังคม ด้านความมั่นคงทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่า เป็นงานที่ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

มีการศึกษา มีที่อยู่อาศัย มีงานทำ มีรายได้ สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต จึงได้มีการกระจายอำนาจไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเช่น หน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน และสอดคล้องกับแนวคิดของ บุหลั่น ทองกลีบ (2550) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ภาครัฐจะต้องมีการเปลี่ยนแนวคิดในการบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุจากเชิงรุก และวิธีแก้ไขปัญหที่ต้นเหตุบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงอย่างแท้จริง สนับสนุนให้มีการดำเนินการโดยชุมชนเพื่อชุมชน รัฐควรสนับสนุนด้านงบประมาณต่อปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง กำหนดนโยบายการยืดเวลาการเกษียณอายุของบุคคลในสาขาวิชาชีพที่จำเป็น สนับสนุนให้มีการจ้างงานผู้สูงอายุตามความรู้ความสามารถ และสนับสนุนกลุ่มกิจกรรมของผู้สูงอายุในวัดและโรงเรียนตามแนวทางที่ได้รับพระราชทาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน หรือ “บวร”

3. ด้านนันทนาการ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการนันทนาการ อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า การจัดกิจกรรมนันทนาการทำให้ผู้สูงอายุได้ผ่อนคลาย และได้มีพบปะกับกลุ่มคนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเทศบาลได้จัดกิจกรรมนันทนาการให้กับผู้สูงอายุในงานเทศกาล เช่น งานวันผู้สูงอายุ งานวันปีใหม่ การจัดทัศนศึกษาออกสถานที่ และจัดให้มีลานออกกำลังกาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย ชูประดิษฐ์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลำทับ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลำทับมีการจัดสวัสดิการสังคมด้านการนันทนาการ อยู่ในระดับสูงมาก

4. ด้านการส่งเสริมรายได้ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการส่งเสริมรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่า เทศบาลจัดให้มีการอบรมพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ เช่น สอนการทำดอกไม้ สอนการทำงานจักสาน สอนการแปรรูปผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น เพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุที่มีความรู้เป็นวิทยากรในการพัฒนาความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับสถานศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2544) ซึ่งกล่าวไว้ว่า หลักการของสวัสดิการสังคมไทยที่สำคัญ ได้แก่ การประกันสังคม การช่วยเหลือสาธารณะ การบริการสังคม ซึ่งแบ่งลักษณะบริการออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ สุขภาพอนามัย การศึกษา ที่อยู่อาศัย การมีงานทำและมีรายได้ บริการสังคม นันทนาการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรถญา โรจน์ประดิษฐ์ (2552) วิจัยเรื่อง “การพัฒนางานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับและเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานอื่น จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ด้านรายได้ เน้นการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพและการส่งเสริมให้ฝึกอาชีพ ด้านที่พักอาศัย เน้นการบริการตรวจที่พักอาศัยให้ถูกสุขลักษณะ ด้านนันทนาการ เน้นการรวมกลุ่มผู้สูงอายุในรูปของกลุ่มและการเข้าร่วมโครงการทัศนศึกษา ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง เน้นการช่วยเหลือจากศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน และด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เน้นการช่วยเหลือจากอาสาสมัครผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ด้านที่พักอาศัย พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการสังคม ด้านที่พักอาศัย อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า ที่พักอาศัยของผู้สูงอายุบางคนในเขตเทศบาลตำบลบางกระทีมีความเสื่อมโทรม และบางคนไม่มีที่พักที่ปลอดภัย เทศบาลจึงจัดให้มีการสำรวจความเป็นจริง เพื่อซ่อมแซมและหาที่พักให้กับผู้สูงอายุ โดยขอความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการหาวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัญญา แสงสี (2556) ศึกษา “การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ยการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุมากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านรายได้ ด้านที่พักอาศัย และด้านนันทนาการ

ผลการเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบางกระทีก ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทนา อยู่สบาย (2557) ศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรูญ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมริน อินไช และสุวัฒน์ อินทรประไพ (2557) ศึกษาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัฏญา แสงสี (2556) ศึกษาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ยการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุมากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านรายได้ ด้านที่พักอาศัย และด้านนันทนาการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะผลการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านสุขภาพอนามัย เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้สูงอายุเมื่อเข้าไปรับบริการในสถานพยาบาลในท้องถิ่น เช่น การจัดลำดับคิวการตรวจรักษาสำหรับผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป เพื่อจะได้ไม่ต้องรอนาน ด้วยการขอความร่วมมือกับสถานพยาบาลให้จัดทำช่องทางสำหรับผู้สูงอายุในการตรวจรักษา การจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล และการรับยา นอกจากนี้ควรให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ราวกะสำหรับให้ผู้สูงอายุในห้องสุขา มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น
2. ด้านความมั่นคงทางสังคม เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้ให้กับผู้สูงอายุ โดยการให้ความรู้เรื่องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และบริการทางสังคม เช่น การให้ความรู้เรื่องการใช้เครื่องมือสื่อสารในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร การติดประกาศในศูนย์ประชุมของท้องถิ่น วัด โรงเรียน และบ้านผู้ใหญ่บ้าน รวมถึงการติดตั้งหอกระจายข่าว
3. ด้านนันทนาการ เทศบาลควรส่งเสริมกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มีการพักผ่อนทางกายและจิตใจ ด้วยการจัดกิจกรรมตามศาสนา เช่น การจัดกิจกรรมปฏิบัติธรรมที่วัดในวันพระ หรือวันสำคัญทางศาสนา เพื่อให้ผู้สูงอายุได้พบปะพูดคุย และได้รับฟังธรรม สนทนาธรรมกับพระสงฆ์

4. ด้านการส่งเสริมรายได้ เทศบาลควรติดประกาศหรือประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน ในการลงทะเบียนเป็นผู้สูงอายุเพื่อที่จะให้ผู้สูงอายุในชุมชนได้รับทราบสิทธิของตน ได้รับเบี้ยยังชีพในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่ได้เป็นข้าราชการบำนาญ ตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

5. ด้านที่พักอาศัย เทศบาลควรกำหนดนโยบายการช่วยเหลือผู้สูงอายุในทุกด้าน ในด้านที่พักอาศัยควรทำการสำรวจสภาพที่พักอาศัยของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง เพื่อนำมาประเมินข้อเท็จจริงและทำการช่วยเหลือ โดยการจัดหาที่พักอาศัยให้กับผู้สูงอายุที่ยากไร้ หรือถูกทอดทิ้ง นอกจากนี้ควรจัดทำงบประมาณหรือขอความร่วมมือกับภาคเอกชน ในการซ่อมแซมและจัดทำที่พักอาศัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. พัฒนามาตรการ กลไก มาตรฐาน และนวัตกรรมองค์ความรู้การดำเนินงานส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพการจัดสวัสดิการ และการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ และส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการ และการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายพื้นที่ในการศึกษา เช่น การศึกษารวบรวมข้อมูลกับผู้สูงอายุทั้งจังหวัดนครปฐม ในเทศบาลทุกระดับ

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการเปรียบเทียบผลการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุในเทศบาลระดับต่าง ๆ เช่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล เพื่อให้ได้ข้อมูลมาพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2545). *แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2545-2549)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์.
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546*. กรุงเทพฯ: เจ.เอส. การพิมพ์.
- กัญญา แสงสี. (2556). *การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.*
- นันทนา อยู่สบาย. (2557). *ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรเข้ชัย อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต).* ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุหลัน ทองกลีบ. (2550). *บทบาทภาครัฐในการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ระพีพรรณ คำหอมกุล. (2549). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิก.

- วันชัย ชูประดิษฐ์. (2554). *การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลาทับอำเภอ*
ลาทับจังหวัดกระบี่ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2544). *สวัสดิการผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2560). *สถิติผู้สูงอายุ*. สืบค้นจาก www.oppo.opp.go.th.
- อรรธญา ไรจน์ประดิษฐ์. (2552). *การพัฒนางานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่*
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต). ขอนแก่น:
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัมภิกา ศรีบุญเรือง. (2556). *การจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*.
วารสารรัฐศาสตร์นิพนธ์, 4(1), 63-74.
- อมริน อินโซ และสุวัฒน์ อินทรประไพ. (2557). *การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนา*
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์. ใน การประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ
เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- Yamane, T. (1973). *Statistics and Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของ
จังหวัดเพชรบุรี

Management of Community Enterprise Development Guideline for
Sustainable Success of Phetchaburi Province

พชรพร วงษ์วาน

Pacharaporn wongwan

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Master of Political Science, Phetchaburi Rajabhat University

E-mail: Srichai_23@windowslive.com

บทคัดย่อ

Received: January 25, 2019

Revised: April 2, 2019

Accepted: June 9, 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน (2) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน และ (3) แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน สู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการวิสาหกิจชุมชนในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 24 คน โดยการจัดสนทนากลุ่ม และสมาชิกจำนวน 24 คน และประธานหรือรองประธาน จำนวน 24 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 72 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดสนทนากลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนประสบความสำเร็จมากที่สุด การบริหารจัดการที่ดีจะครอบคลุมถึงการจัดการของกลุ่มในทุกด้าน รองลงมา คือ ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ (2) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนพบว่าการผลิตไม่มีคุณภาพตามที่ต้องการ รวมทั้งมีการผลิตไม่ต่อเนื่องเพราะขาดวัตถุดิบในการผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ มีการแข่งขันทางตลาด การบริหารจัดการกำหนดหน้าที่ของสมาชิกภายในกลุ่มไม่ชัดเจน มีความรู้ในการบริหารทางการเงิน การจัดทำบัญชี ด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่มสมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมไม่ครบทุกครั้งและมีส่วนร่วมไม่ครบทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม และ มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มและหน่วยงานภายนอกน้อย (3) แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปรับปรุงวิธีการผลิตให้มีคุณภาพ มีการสร้างผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นให้หลากหลาย ออกแบบบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ให้น่าสนใจ เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้หลากหลายมากขึ้น ปรับปรุงการบริหารจัดการให้ครอบคลุมทุกด้าน จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย และสามารถบริหารงานการเงินได้ตามความเป็นจริง สร้างความน่าเชื่อถือให้กับสมาชิกในกลุ่ม และหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อการตลาด การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้า โดยผ่านสื่อออนไลน์

คำสำคัญ : การบริหาร, การพัฒนา, วิสาหกิจชุมชน

Abstract

This research aimed to study (1) the success factors in managing community enterprise development for sustainable success (2) the problems and obstacles in managing community enterprise development for sustainable success; and (3) the management guidelines for community enterprise development for sustainable of Phetchaburi province. The sample consisted of 24 members of community committee in Phetchaburi province and 24 members and 24 presidents or vice presidents. The instruments used in the research by in-depth interviews, and group discussion The statistics used in data analysis include content analysis.

The research results were as follows : (1) Factors of success in the management of community enterprise development towards sustainable success of community enterprise groups In Phetchaburi province, it was found that the management factor was the most successful factor for the community enterprise group. Because good management will cover the management of the group in all aspects, from the second, production, marketing, financial, information And participation, respectively (2) problems and obstacles in the management of community enterprise development to sustainable success, found that production is not of the desired quality Including uninterrupted production due to lack of raw materials for production Product design There is a market competition. Management clearly defines the duties of members within the group. Have little knowledge in financial management Accounting Regarding participation in the group members, there was not all participation at all times and there was no participation in all steps in carrying out group activities and there was little communication between members within the group and external agencies. (3) Guidelines Management of community enterprise development for sustainable success of Phetchaburi province, found that the improvement of production methods to be quality There are many additional products being created. Interesting product packaging design Increase distribution channels for more variety Improve management to cover all aspects Preparation of income–expense accounting And can manage finances according to reality Create credibility for group members And knowledge in using communication technology for marketing Advertising and public relations Through online media.

Keywords : management, development, community enterprise

ความสำคัญและปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การบริหารและพัฒนาประเทศ ภาครัฐ เศรษฐกิจ สังคม และประชาชน ทำให้ประเทศได้เผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจหลายครั้ง ทำให้รัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่าง มีแนวความคิดที่จะหาวิธีทำให้ประเทศสามารถกำหนดยุทธศาสตร์ของประเทศ ให้มีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก รัฐบาลไทยที่ผ่านมาจึงกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมองภาพของเศรษฐกิจอย่างเป็นระบบ และมีเป้าหมายที่จะรักษาไว้ซึ่งการเติบโตของเศรษฐกิจอย่างมีคุณภาพและเสถียรภาพ เน้นความสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจระดับฐานราก และการสร้างความเชื่อมโยงเศรษฐกิจภายในประเทศกับเศรษฐกิจโลกอย่างรู้เท่าทันภายในระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ด้วยความเชื่อมั่นว่าสังคมไทยยังมีศักยภาพ และสามารถพัฒนาขึ้นมาได้ รัฐบาลจึงหาทางที่จะสร้างรายได้ให้กับประชาชน และประเทศชาติ ทั้งนี้ต้องหาทางเปลี่ยนมุมมองในชุมชนให้เห็นว่าสิ่งที่ตนมีอยู่ คือทรัพย์สินที่มีราคาสามารถเพิ่มรายได้หากรู้จักการจัดการกับทรัพย์สินนั้นอย่างชาญฉลาด (ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอุทิศ สังขรัตน์, 2556, น.1)

ในส่วนแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาความยากจนของ ประชาชนและเป็นแนวทางที่สร้างเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนให้มีความยั่งยืน เพราะเป็นการส่งเสริม ให้ชุมชนรู้จักใช้ทรัพยากรท้องถิ่น ทำให้พวกเขาสามารถพึ่งพาตนเองในระยะยาวได้อย่างมั่นคง ซึ่งวิสาหกิจชุมชนเกิดจากการที่คนกลุ่มหนึ่งในชุมชนมารวมมือกันทำอะไรบางอย่างที่เกี่ยวกับการผลิต การแปรรูป การจัดการทรัพยากร การจัดการทุน การจัดการตลาด โดยมีการซื้อขายในลักษณะสหกรณ์แต่แตกต่างกันที่ระเบียบและกฎเกณฑ์ ซึ่งวิสาหกิจชุมชนเน้นการแบ่งปัน การช่วยเหลือกัน มากกว่าการแข่งขัน วิสาหกิจชุมชนจึงเป็นหน่วยที่ทำให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจ ไม่แตกแยก แบ่งพวก และไม่ต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ของตนและพวกพ้อง เพราะวิสาหกิจชุมชนคือการเน้นการช่วยเหลือกัน (เสรี พงศ์พิศ, 2552, น.9-10)

สำหรับในส่วนพื้นที่ของจังหวัดเพชรบุรีเป็นเขตพื้นที่หนึ่งที่เป็นเป้าหมายและยุทธศาสตร์สำหรับการ พัฒนาของหน่วยงานภาครัฐในระดับต่าง ๆ ทั้งในระดับอำเภอ จังหวัด และในระดับประเทศ โดยการผลิตที่สำคัญของจังหวัดเพชรบุรี คือ การเกษตรกรรม การประมง การปศุสัตว์ การอุตสาหกรรม การพาณิชย์กรรม การสหกรณ์ ซึ่งมีวิสาหกิจชุมชนที่จดทะเบียนแล้วจำนวน 232 วิสาหกิจชุมชน จำแนกวิสาหกิจชุมชนตามกลุ่มการผลิตสินค้า ได้ดังนี้ (1) การผลิตพืช จำนวน 39 วิสาหกิจชุมชน (2) การผลิตปศุสัตว์ จำนวน 25 วิสาหกิจชุมชน (3) การผลิตประมง จำนวน 4 วิสาหกิจชุมชน (4) การแปรรูปและผลิตภัณฑ์อาหาร จำนวน 61 วิสาหกิจชุมชน (5) ผลิตภัณฑ์ผ้าทอและเสื้อผ้า จำนวน 11 วิสาหกิจชุมชน (6) เครื่องจักสาน จำนวน 7 วิสาหกิจชุมชน (7) ดอกไม้ประดิษฐ์ จำนวน 12 วิสาหกิจชุมชน (8) ของชำร่วย/ของที่ระลึก จำนวน 12 วิสาหกิจชุมชน (9) ผลิตภัณฑ์สมุนไพร จำนวน 11 วิสาหกิจชุมชน (10) เครื่องดื่ม จำนวน 17 วิสาหกิจชุมชน (11) เครื่องประดับ/ ัญมณี จำนวน 1 วิสาหกิจชุมชน (12) เครื่องไม้/เฟอร์นิเจอร์ จำนวน 5 วิสาหกิจชุมชน (13) การผลิตปัจจัยการผลิต จำนวน 46 วิสาหกิจชุมชน (14) เครื่องปั้น จำนวน 1 วิสาหกิจชุมชน (15) การผลิตสินค้าอื่น ๆ จำนวน 32 วิสาหกิจชุมชน และจำแนกวิสาหกิจชุมชนตามกลุ่มการให้บริการ ได้ดังนี้ (1) ร้านค้าชุมชน จำนวน 2 วิสาหกิจชุมชน (2) ออมทรัพย์ชุมชน จำนวน 10 วิสาหกิจชุมชน (3) สุขภาพ จำนวน 2 วิสาหกิจชุมชน (4) บริการอื่น ๆ จำนวน 3 วิสาหกิจชุมชน (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนจังหวัดเพชรบุรี, 2558, น.19)

ตามที่ได้มีการประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชน มีวิสาหกิจชุมชนที่ประเมินศักยภาพแล้ว 232 วิสาหกิจชุมชน คิดเป็นร้อยละ 100 ของวิสาหกิจชุมชนที่จดทะเบียน จำแนกเป็น ระดับดี 77 วิสาหกิจชุมชน คิดเป็นร้อยละ 33.19 ของวิสาหกิจชุมชนที่จดทะเบียน ระดับปานกลาง 105 วิสาหกิจชุมชน คิดเป็นร้อยละ 45.26 ของวิสาหกิจชุมชนที่จด

ทะเบียน ระดับปรับปรุง 50 วิสาหกิจชุมชน คิดเป็นร้อยละ 21.55 ของวิสาหกิจชุมชนที่จดทะเบียน (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนจังหวัดเพชรบุรี, 2558, น.20)

ตามข้อมูลดังกล่าวชี้ได้ว่ามีกลุ่มวิสาหกิจที่ยังอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และระดับปรับปรุง รวม 155 วิสาหกิจชุมชน ซึ่งปัญหาวิสาหกิจชุมชน โดยพบว่า ปัญหา วิสาหกิจชุมชนของจังหวัดเพชรบุรีส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน ของวิสาหกิจชุมชนทั้งในด้านการบริหารจัดการกลุ่ม ด้านการผลิตและการตลาด การบูรณาการการส่งเสริมสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนของหน่วยงานภาคีสามารถประชุม ร่วมกันได้วางแผนร่วมกันได้แต่ในความเป็นจริง ไม่สามารถบูรณาการงานร่วมกันได้เนื่องจากการลักษณะงาน ของหน่วยงานภาคีจะไม่เหมือนกัน การจัดสรรงบประมาณที่ไม่พร้อมกัน และช่วงเวลาในการดำเนินงานที่ต่างกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนระดับตำบลยังขาดความรู้ความเข้าใจในงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน การประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชน ควรทำการประเมินอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง แล้วนำผล การประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชนมาวิเคราะห์ร่วมกับหน่วยงานภาคีสรุปผลการประเมินให้กลุ่มวิสาหกิจ ชุมชนได้รับทราบ จุดเด่น จุดด้อยของแต่ละกลุ่มเพื่อจัดทำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชน การจัดทำแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ควรให้หน่วยงานภาคีทั้งภาครัฐ และเอกชน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมทุกครั้ง เพื่อจะได้ช่วยกันสนับสนุนส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนโดยใช้กลไก การประชุมคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนจังหวัด คณะอนุกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนอำเภอ และจังหวัด ขาดการติดตามให้คำแนะนำสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจชุมชนอย่างต่อเนื่อง การบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชนของอำเภอยังไม่สมบูรณ์เนื่องจาก รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนจังหวัดเพชรบุรี, 2558: 52)

จากปัญหาสถานการณ์ ข้อมูล และแหล่งอ้างอิงข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน สู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารและบุคลากร นำไปปรับใช้ในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน เพื่อหน่วยงานทั้งภาคราชการและเอกชน นำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน ส่งเสริม วิสาหกิจชุมชนให้ยั่งยืนต่อไปในอนาคตและนำไปปรับใช้ในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจชุมชน จากการศึกษา นโยบายและงานที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจชุมชนสรุปได้ว่า รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้วิสาหกิจชุมชนเกี่ยวกับเรื่อง การจดทะเบียนของกลุ่ม การส่งเสริมด้านการให้ความรู้ การจัดอบรมเกี่ยวกับการสร้างผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ และการพัฒนาการตลาดของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความช่วยเหลือในการจัดตั้งหรือการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำวัตถุดิบทรัพยากร หรือภูมิปัญญาของชุมชนมาใช้ให้เหมาะสมกับวิสาหกิจชุมชนและสภาพท้องถิ่น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา สรุปได้ว่า ด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการผลิต ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ปัจจัยด้านความเป็นผู้นำ ปัจจัยด้านแรงงาน ปัจจัยเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอก และปัจจัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร

3. แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน สรุปได้ว่า พระราชบัญญัติวิสาหกิจ 2548 คือ พระราชบัญญัติวิสาหกิจ ที่เศรษฐกิจชุมชนเป็นพื้นฐานของ การพัฒนาเศรษฐกิจแบบพอเพียง และโดยที่เศรษฐกิจชุมชนในปัจจุบันจำนวนหนึ่งยังอยู่ในระดับที่ไม่พร้อมจะเข้ามาแข่งขันทางการค้าทั้งในระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ สมควรให้มีการส่งเสริมความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น การสร้างรายได้ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การพัฒนาความสามารถในการจัดการ

4. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1-12 จากการศึกษาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10-12 สรุปความเชื่อมโยงของแผนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่เชื่อมโยงกับวิสาหกิจชุมชน คือ ให้ชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตและการจัดสวัสดิการชุมชน มีความมั่นคงด้านอาหาร มีดุลยภาพในการดำรงชีวิตภายใต้ศักยภาพของฐานทรัพยากรและวิถีวัฒนธรรมที่ดำรงในชุมชน มีการบริหารจัดการที่ดีมีความสามารถในการพึ่งตนเอง มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทสังคมไทยภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และนำไปสู่การลดปัญหาความยากจน ซึ่งเชื่อมโยงกับการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559 โดยมีการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่ทิศทางการเติบโตในรูปแบบใหม่ ที่มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจ ภายในประเทศให้เข้มแข็ง เพื่อลดการพึ่งพาปัจจัยภายนอก โดยการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการใน ภาคการผลิตและบริการ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และผู้ประกอบการในภาคเกษตร ให้ใช้ภูมิปัญญา วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิด สร้างสรรค์ เพื่อยกระดับสู่การผลิตและการให้บริการบนฐานความรู้ และที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนให้มีการเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ บนพื้นฐานการพึ่งพาซึ่งกันและกัน รวมทั้งสร้างภูมิคุ้มกันต่อกระแส การเปลี่ยนแปลงจากภายนอก ประกอบด้วย การสร้างความเข้มแข็งภาคเกษตร ความมั่นคงของอาหารและพลังงานให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นฐานการผลิตภาคเกษตรให้เข้มแข็งและสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้ภาคเกษตรเป็นฐานการผลิตอาหารและพลังงานที่มีความมั่นคง โดยการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพการผลิตภาคเกษตร การสร้างความมั่นคงในอาชีพและรายได้ให้แก่เกษตรกรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 12 โดยการพัฒนาผู้ประกอบการให้เป็นผู้ประกอบการทางเทคโนโลยี (Technopreneur) รวมทั้งเชื่อมโยงระหว่างภาคการผลิตที่เป็นกลุ่มใหญ่ของประเทศ ได้แก่ เกษตรกรรายย่อย วิสาหกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กับสถาบันวิจัย สถาบันการศึกษา เพื่อให้สามารถเข้าถึงและนำผลงานวิจัยพร้อมใช้มาต่อยอดใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ โดยดำเนินการควบคู่กับการส่งเสริมสังคม ผู้ประกอบการที่ผลิตได้ขายเป็น การสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนในเรื่อง การสร้างอาชีพ รายได้ และให้ความช่วยเหลือที่เชื่อมโยงการเพิ่มผลิตภาพสำหรับประชากรกลุ่มร้อยละ 40 รายได้ต่ำสุด ผู้ด้อยโอกาส สตรี และผู้สูงอายุ อาทิ การสนับสนุนธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชนและวิสาหกิจเพื่อสังคม การพัฒนาองค์กรการเงินฐานรากและการเข้าถึงเงินทุนเพื่อสร้างอาชีพ และการสนับสนุนการเข้าถึงปัจจัยการผลิตคุณภาพดีที่ราคาเป็นธรรม

5. แผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชน จากการศึกษาแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชน สรุปได้ว่า เน้นพัฒนาวิสาหกิจชุมชนภาคเกษตรกรรม และการสร้างเครือข่าย รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเรียนรู้แก่สมาชิกวิสาหกิจชุมชนอย่าง

ต่อเนื่องและสามารถจัดทำแผนการพัฒนากิจการวิสาหกิจชุมชนได้อย่างเหมาะสม และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในเชิงบูรณาการในพื้นที่มากยิ่งขึ้น และสามารถเป็นต้นแบบในการพัฒนากิจการวิสาหกิจชุมชน

6. วิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเพชรบุรี วิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเพชรบุรีที่จดทะเบียนแล้ว มีจำนวน 232 แห่ง จำแนกวิสาหกิจชุมชนตามกลุ่มได้ดังนี้

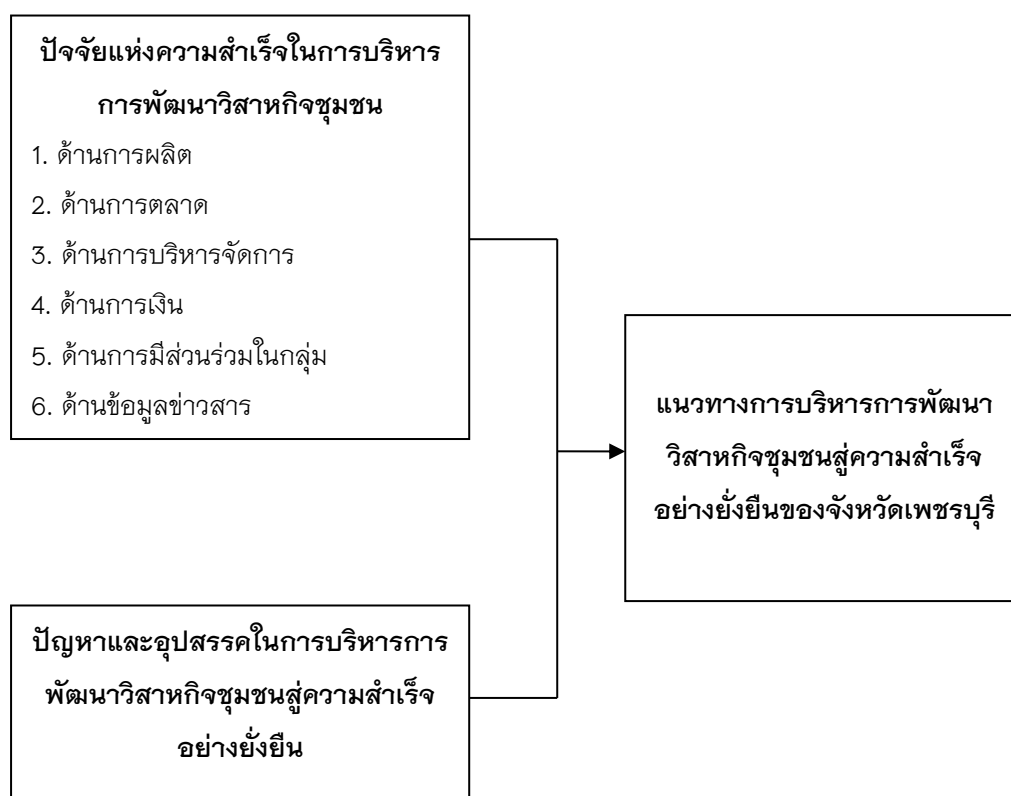
6.1 การผลิตสินค้า

(1) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปสินค้าเกษตร หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่นำผลิตผลจากพืช และสัตว์ มาทำการแปรรูปเพื่อเป็นสินค้าเกษตร

(2) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปสินค้าอาหาร หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่นำผลิตผลทางการเกษตรทั้งพืชและสัตว์มาทำการแปรรูปเพื่อเป็นอาหาร

(3) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อการแปรรูป หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่นำวัสดุมาทำการแปรรูป

6.2 กลุ่มการให้บริการ ได้แก่ ร้านค้าชุมชน ออมทรัพย์ชุมชน สุขภาพ และบริการอื่น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี สันเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเพชรบุรี มากำหนดกรอบแนวคิด

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ วิทยาลัยชุมชนที่จดทะเบียนแล้วในจังหวัดเพชรบุรี จาก 8 อำเภอ จำนวน 232 แห่ง (ที่มา : สำนักงานเกษตรจังหวัดเพชรบุรี, 2559) ประกอบด้วย (1) คณะกรรมการวิทยาลัยชุมชนที่มีทักษะประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานเป็นอย่างดีทั้ง 8 อำเภอ จำนวน 24 คน (2) สมาชิกกลุ่มวิทยาลัยชุมชนที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกมาจากสมาชิกของกลุ่มวิทยาลัยชุมชนแปรรูปสินค้าเกษตร กลุ่มวิทยาลัยชุมชนแปรรูปสินค้าอาหาร และกลุ่มวิทยาลัยชุมชนเพื่อการแปรรูป จากทั้ง 8 อำเภอ อำเภอละ 3 กลุ่ม รวมกลุ่มตัวอย่าง 24 กลุ่ม และคัดเลือกจำนวนสมาชิกทั้งหมดของแต่ละกลุ่มในอัตราส่วน 1 ต่อ 5 จากจำนวนของสมาชิกที่มีอยู่ทั้งหมดของ 24 กลุ่ม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการพัฒนาวิทยาลัยชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน และ (3) ประธานหรือบุคคลที่ประธานมอบหมาย ทั้ง 8 อำเภอ จำนวน 24 กลุ่ม เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ กลุ่มวิทยาลัยชุมชนแปรรูปสินค้าเกษตร กลุ่มวิทยาลัยชุมชนแปรรูปสินค้าอาหาร และกลุ่มวิทยาลัยชุมชนเพื่อการแปรรูป/ประดิษฐ์เครื่องอุปโภคบริโภค (ที่มา : สำนักงานเกษตรจังหวัดเพชรบุรี, 2559)

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) โดยมีดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับคณะกรรมการวิทยาลัยชุมชนเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารการพัฒนาวิทยาลัยชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการสังเคราะห์จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ด้วยตนเอง
2. แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับสมาชิกกลุ่มวิทยาลัยชุมชนเป็นคำถามปลายเปิด (Openended Questionnaire) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริหารการพัฒนาวิทยาลัยชุมชนสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน
3. ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ประธานกลุ่มหรือบุคคลที่ประธานมอบหมาย เกี่ยวกับแนวทางการบริหารการพัฒนาวิทยาลัยชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หนังสือ บทความ งานวิจัย และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
2. เก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการวิทยาลัยชุมชน จำนวน 24 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกทำผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารการพัฒนาวิทยาลัยชุมชนสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน
3. เก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คณะกรรมการวิทยาลัยชุมชน จำนวน 24 คน เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริหารการพัฒนาวิทยาลัยชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน
4. เก็บรวบรวมข้อมูล จากการจัดสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประธานหรือบุคคลที่ประธานมอบหมาย จำนวน 24 คน เกี่ยวกับแนวทางการบริหารการพัฒนาวิทยาลัยชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัยนั้นเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ ด้านวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา

(Content Analysis and Synthesis) โดยการตีความเทียบเคียงกับทฤษฎีและผลงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว และนำเสนอผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในรูปความเรียง โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า โดยพิจารณาความสอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูล หาข้อสรุปตีความในรูปแบบการพรรณนาตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ (Triangulation) ของเดนซิน (Denzin, 1970 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณและคณะ, 2554) เป็นการใช้กระบวนการวิธีที่หลากหลาย (The Multipel Method Approach) ในการตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล
2. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) โดยตรวจสอบว่าหากผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิม จะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด
3. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากตำราหรือหนังสือประกอบ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการวิสาหกิจชุมชนที่มีภารกิจหลักในกระบวนการวางแผน ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ ความรู้ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน ทั้ง 8 อำเภอ ในจำนวน 24 คน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน
2. สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกมาจากสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปสินค้าเกษตร กลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปสินค้าอาหาร และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อการแปรรูป จากทั้ง 8 อำเภอ อำเภอละ 3 กลุ่ม รวมกลุ่มตัวอย่าง 24 กลุ่ม และคัดเลือกจำนวนสมาชิกทั้งหมดของแต่ละกลุ่มในอัตราส่วน 1 ต่อ 5 จากจำนวนของสมาชิกที่มีอยู่ทั้งหมด ของ 24 กลุ่ม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน
3. ประธานหรือบุคคลที่ประธานมอบหมาย ทั้ง 8 อำเภอ จำนวน 24 กลุ่ม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนประสบความสำเร็จมากที่สุด เพราะว่าการบริหารจัดการที่ดีจะครอบคลุมถึงการบริหารจัดการของกลุ่มในทุกด้านตั้งแต่วางแผน คือ ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ
2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนพบว่า ด้านการผลิต คือ การผลิตไม่มีคุณภาพตามที่ต้องการ รวมทั้งมีการผลิตไม่ต่อเนื่องเพราะขาดวัตถุดิบในการผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้านการตลาด คือ มีการแข่งขันทางตลาด ด้านการบริหารจัดการ คือ การกำหนดหน้าที่ของสมาชิกภายในกลุ่มไม่ชัดเจน ด้านการเงิน คือ มีความรู้น้อยในการบริหารทางการเงิน การจัดทำบัญชี ด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่มสมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมไม่ครบทุกครั้งและมีส่วนร่วมไม่ครบทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม และ ด้านข้อมูลข่าวสาร คือ มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มและหน่วยงานภายนอกน้อย

3. แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี พบว่า แนวทางการบริหารด้านการผลิต ต้องปรับปรุงวิธีการผลิตให้มีคุณภาพ มีการสร้างผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นให้หลากหลาย ออกแบบบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ให้น่าสนใจ แนวทางการบริหารด้านการตลาด เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้หลากหลายมากขึ้น โดยจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ทางสื่อออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น แนวทางการบริหารด้านการบริหารจัดการ ปรับปรุงการบริหารจัดการให้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล การเงินการผลิต และการตลาดให้กิจกรรมกลุ่มมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แนวทางการบริหารด้านการเงิน มีการส่งเสริมให้สมาชิกหรือตัวแทนสมาชิกในแต่ละกลุ่มอบรมเกี่ยวกับการทำบัญชี รวมทั้งอบรมเรื่องการทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน และมีการตรวจบัญชีจากภาครัฐอยู่เสมอ เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนทุกแห่งได้จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย และสามารถบริหารงานการเงินได้ตามความเป็นจริง และจะทำให้สามารถคำนวณรายรับ-รายจ่าย และต้นทุนการผลิตที่แท้จริงได้ต่อไป แนวทางการบริหารด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่ม สร้างความน่าเชื่อถือให้กับสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้เห็นความสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วมในกลุ่มมากขึ้น และ แนวทางการบริหารด้านข้อมูลข่าวสาร ต้องหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อการตลาด การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้า โดยผ่านสื่อออนไลน์ ต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ หรือการสร้างเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์สินค้าและเพื่อการจำหน่ายสินค้าด้วยตนเองเป็นต้น โดยภาครัฐจะต้องสนับสนุนให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนได้พัฒนาตนเองด้วยการฝึกอบรม การสร้างเวปเพจโดยใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่มีให้ใช้ฟรี เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า คณะกรรมการวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่ คิดว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนประสบความสำเร็จมากที่สุด เพราะว่าการบริหารจัดการที่ดีจะครอบคลุมถึงการบริหารจัดการของกลุ่มในทุกด้าน รองลงมา คือ ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของวานิสา สุรินกาศ (2551, น.53-56) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทผ้าไหมทอยกดอก กรณีศึกษากลุ่มทอผ้าบ้านศรีเมืองอยู่ ตำบลเวียงยอ อำเภอมือง จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในด้านการบริหารจัดการ ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านการเงิน ซึ่งแต่ละปัจจัยมีความสำคัญต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทอผ้าบ้านศรีเมืองอยู่เป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในระดับดี โดยมีผู้นำเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นอกจากนี้สมาชิกในกลุ่มยังมีความชำนาญในการผลิตเป็นอย่างดี มีภูมิปัญญาในการทอผ้าที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่ได้รับการสืบทอดมา

2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนพบว่า ด้านการผลิต คือ การผลิตไม่มีคุณภาพตามที่ต้องการ รวมทั้งมีการผลิตไม่ต่อเนื่องเพราะขาดวัตถุดิบในการผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้านการตลาด คือ มีการแข่งขันทางตลาด ด้านการบริหารจัดการ คือ การกำหนดหน้าที่ของสมาชิกภายในกลุ่มไม่ชัดเจน ด้านการเงิน คือ มีความรู้ในการบริหารทางการเงิน การจัดทำบัญชี ด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่ม สมาชิกในกลุ่ม มีส่วนร่วมไม่ครบทุกครั้งและมีส่วนร่วมไม่ครบทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม และ ด้านข้อมูล

ข่าวสาร คือ มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มและหน่วยงานภายนอกน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษติญา มุลศรี (2552 ,น.50-56) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการประกอบการวิสาหกิจชุมชนในเขต จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า การดำเนินงานด้านการเงินและการบัญชี เป็นปัญหาของผู้ประกอบการในระดับมากที่สุด โดยประเด็นของปัญหาที่พบ ได้แก่ ขาดเงินหมุนเวียน การสร้างกำไร การจัดทำบัญชี และการกระจายรายได้และผลประโยชน์ และประเด็นปัญหาที่พบ ได้แก่ มีตลาดรองรับที่ไม่แน่นอน ไม่สามารถกำหนดราคาสินค้าได้เอง การจำหน่ายสินค้าทำได้เฉพาะในชุมชน บรรจุภัณฑ์ไม่ได้มาตรฐานเชิงการค้า และขาดการโฆษณา เป็นต้น ในด้านการผลิต พบว่า เครื่องจักรและอุปกรณ์ยังไม่เหมาะสมและล้าสมัย ขาดการพัฒนาผลิตภัณฑ์เทคโนโลยี และกระบวนการผลิตยังไม่เหมาะสม ต้นทุนการผลิตสูง บรรจุภัณฑ์ยังไม่ดีพอ และขาดการควบคุมคุณภาพและการได้รับการรับรองผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ในด้านองค์การและการจัดการองค์การแสดงปัญหาในระดับ ปานกลาง โดยมีประเด็นของปัญหาที่พบได้แก่ ขาดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้กับกลุ่มอื่น ๆ ภายนอก การออกกฎระเบียบและโครงการองค์การยังไม่เหมาะสม การยอมรับและศรัทธาต่อผู้นำ และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการพัฒนาองค์กร เป็นต้น แนวทางการแก้ไขปัญหในการประกอบการวิสาหกิจชุมชนในฟังก์ชันทั้ง 4 ด้าน ของการศึกษาครั้งนี้พบว่า การแก้ไขปัญหาด้านการจัดองค์การและการจัดการองค์การ ทำได้โดย การออกกฎระเบียบที่เหมาะสมสำหรับคณะกรรมการและสมาชิก มีโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน และการใช้การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น ในด้านการตลาด การแก้ไขปัญหทำได้โดยสมาชิกช่วยกันจัดหาตลาดรองรับสินค้า รัฐบาลช่วยส่งเสริมการตลาด มีการจัดแสดงจำหน่ายสินค้าภายนอกชุมชน เป็นต้น สำหรับด้านการผลิต การแก้ไขปัญหทำได้โดย การแสวงหาวัตถุดิบต้นทุนต่ำ การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพแก่พนักงาน เป็นต้น ในกรณีของการเงินและการบัญชี มีแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบ ได้แก่ การกู้ยืมเงินลงทุนจากธนาคารและหน่วยงานกองทุนต่าง ๆ ใช้ความต้องการของตลาดในการผลิตสินค้า พยายามเข้าถึงแหล่งเงินทุนของภาครัฐบาล และจัดการอบรมการจัดทำบัญชี เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอุทิศ สังขรัตน์ (2556, น.44-49) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลา พบว่า ผลการศึกษาสภาวะการณ์ของวิสาหกิจชุมชนพบว่า ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยทางด้าน เศรษฐกิจ และปัจจัยทางด้านสังคม เอื้ออำนวยต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน ส่วนปัจจัยทางด้าน เทคโนโลยี และปัจจัยทางนิเวศวิทยา เป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ในด้านปัญหาและ อุปสรรคในการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนมีดังนี้ ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านบัญชีและ การเงิน ปัญหาด้านการผลิต ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์และปัญหาด้านทุนการผลิต โดยแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน หน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานสำคัญของการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ทั้งในด้านการให้ความรู้ การพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ การสนับสนุนด้านการตลาด และการกำหนดระเบียบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน วิสาหกิจชุมชน

3. แนวทางการบริหารการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของจังหวัดเพชรบุรี พบว่า แนวทางการบริหารด้านการผลิต ต้องปรับปรุงวิธีการผลิตให้มีคุณภาพ มีการสร้างผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นให้หลากหลาย ออกแบบบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ให้น่าสนใจ แนวทางการบริหารด้านการตลาด เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้หลากหลายมากขึ้น โดยจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ทางสื่อออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น แนวทางการบริหารด้านการบริหารจัดการ ปรับปรุงการบริหารจัดการให้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล การเงินการผลิต และการตลาดให้กิจกรรมกลุ่มมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แนวทางการบริหารด้านการเงิน มีการส่งเสริมให้สมาชิกหรือตัวแทนสมาชิกในแต่ละกลุ่มอบรมเกี่ยวกับการทำบัญชี รวมทั้งออกระเบียบเรื่องการทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน และมีการตรวจบัญชีจากภาครัฐอยู่เสมอ เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนทุกแห่งได้จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย และสามารถ

บริหารงานการเงินได้ตามความเป็นจริง และจะทำให้สามารถคำนวณรายรับ-รายจ่าย และต้นทุนการผลิตที่แท้จริงได้ต่อไป แนวทางการบริหารด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่ม สร้างความน่าเชื่อถือให้กับสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้เห็นความสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วมในกลุ่มมากขึ้นและ แนวทางการบริหารด้านข้อมูลข่าวสาร ต้องหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อการตลาด การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้า โดยผ่านสื่อออนไลน์ ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ หรือการสร้างเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์สินค้าและเพื่อการจำหน่ายสินค้าด้วยตนเองเป็นต้น โดยภาครัฐจะต้องสนับสนุนให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนได้พัฒนาตนเองด้วยการฝึกอบรม การสร้างเวปเพจโดยใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่มีให้ใช้ฟรี เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทรพร ทวีจันทร์ (2551, น.45-49) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาการดำเนินธุรกิจได้กรอกรวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรแปรรูปเนื้อสัตว์บ้านโปงปัด ตำบลสุขสวัสดิ์ อำเภอบึง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ควรมีการปรับราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดที่เหมาะสม มีความหลากหลายของราคาให้เลือกซื้อ มีการกำหนด ราคาที่ชัดเจน และ มีการขายสินค้าให้แก่ผู้ซื้อในราคาเท่าเทียมกัน ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็น รายชื่อ มีความหลากหลายด้านการประชาสัมพันธ์ การจัดจำหน่ายมีขายในงานเทศกาลโอกาสพิเศษต่าง ๆ ผู้ขายให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ขายให้บริการด้วยความสุภาพ มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองชิม ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ควรให้ความสำคัญ กับการที่ผู้ขายให้บริการด้วยความสุภาพ มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองชิม ผู้ขายให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความหลากหลายด้านการประชาสัมพันธ์ และ การจัดจำหน่ายมีขายในงานเทศกาล โอกาสพิเศษ ต่าง ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกษมาพร พวงประยงค์ (2554, น.54-56) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนการแปรรูปและผลิตภัณฑ์ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน คือ การสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ สร้างการเรียนรู้ให้กับคนในชุมชนและเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับคนนอกชุมชนที่จะมาศึกษา พัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโดยการจัดกิจกรรมเชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ระหว่างกลุ่ม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรจังหวัดเพชรบุรีที่มีหน้าที่ดูแลกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ต้องมีการประสานงานติดตามข้อมูลการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเพชรบุรีอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนส่งเสริมการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนของจังหวัดเพชรบุรีให้ยั่งยืนได้
2. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนต้องปรับปรุงกลุ่มโดยการพัฒนากลุ่มตนเองให้มีความรู้ในการดำเนินงานกิจกรรมของกลุ่มในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการผลิต ด้านการตลาด ด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์ของสินค้า รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อสารสนเทศในการสร้างเว็บไซต์ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของตนเอง
3. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรให้ความร่วมมือกับสำนักงานเกษตรจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ารับการพัฒนากลุ่มของตนเอง โดยสำนักงานเกษตรจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้ามาส่งเสริมและพัฒนาให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้รับความรู้และสามารถพัฒนากลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเพชรบุรี
2. ควรศึกษาการสร้างเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเพชรบุรี

เอกสารอ้างอิง

- เกษมพร พวงประยงค์. (2554). *แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตภัณฑ์จังหวัดสมุทรสงคราม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กฤษติญา มูลศรี. (2552). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหากลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอุทิศ สังขรัตน์. (2556). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วานิสรา สุริยาภาส. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนประเภทผ้าไหมยกดอก กรณีศึกษากลุ่มทอผ้าย่านศรีเมืองอยู่ ตำบลเวียงยอง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวินและคณะ. (2554). *ความรู้เบื้องต้นทางรัฐประศาสนศาสตร์*. เพชรบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- เสวี พงศ์พิศ. (2552). *คู่มือทำวิสาหกิจชุมชน*. กรุงเทพฯ : พลปัญญา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559)*. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=5748&filename=develop_issue.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนจังหวัดเพชรบุรี. (2558). *รายงานข้อมูลวิสาหกิจชุมชนจังหวัดเพชรบุรี*. เพชรบุรี: กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานเกษตรจังหวัดเพชรบุรี.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2558). *พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- สำนักงานเกษตรจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด. (2559). *แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี ปี พ.ศ. 2561-2564*. เพชรบุรี : สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด.
- สุภัทธร ทวีจันทร์ (2551) *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาการดำเนินธุรกิจไส้กรอกวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรแปรรูปเนื้อสัตว์บ้านโพนปลัด ตำบลลุมพลี อำเภอไพศาลี จังหวัดศรีสะเกษ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

วิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

Analysis of crime risk areas with Geographic Information System

พัทธนันท์ รัตนวรเศวต

Pattanan Rattananvorasawet

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Faculty of Humanities and Social Sciences, Chandrakasem Rajabhat University

E-mail: rsawet.patt@gmail.com

บทคัดย่อ

Received: January 15, 2019

Revised: June 11, 2019

Accepted: June 25, 2019

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อหาช่วงเวลาของการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ (2) เพื่อวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมสูงเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยการเก็บข้อมูลตำแหน่งเกิดเหตุอาชญากรรมด้วยเครื่องมือระบบกำหนดตำแหน่งบนพื้นโลกในพื้นที่ภาคสนาม และข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับสถิติอาชญากรรมจากสถานีตำรวจนครบาลพหลโยธิน โดยประยุกต์ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ด้วยวิธีการคาดประมาณความหนาแน่นเชิงพื้นที่แบบเคอร์เนลในการวิเคราะห์หาความหนาแน่นของจุดเกิดเหตุอาชญากรรมตามช่วงเวลา

ผลการวิจัย พบว่า ช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินสูงในซอยเสือใหญ่อุทิศนั้น จะมีการเกิดเหตุอาชญากรรมสูงมากในช่วงเวลา 00.01 – 04.00 นาฬิกา รองลงมาคือช่วงเวลา 20.01 – 00.00 นาฬิกา ซึ่งในช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุอาชญากรรมสูงดังกล่าวนี้เป็นช่วงเวลากลางคืน อันเป็นเวลาพักผ่อนของประชาชนโดยทั่วไป ร้านค้าและอาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะปิด ทำให้มีประชาชนสัญจรไปมาในพื้นที่น้อย ส่งผลให้อาชญากรมีโอกาสก่ออาชญากรรมได้โดยสะดวก และพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมสูงเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในซอยเสือใหญ่อุทิศนั้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตพื้นที่ซอยรัชดา 36 แยกต่าง ๆ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีที่พักอาศัยประเภทหอพัก อาคารชุดพักอาศัย และอาคารพาณิชย์ เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากซอยรัชดา 36 หรือซอยเสือใหญ่อุทิศนั้น เป็นย่านใจกลางเมือง อยู่ใกล้สถานศึกษาที่มีชื่อเสียง ห้างสรรพสินค้าหลายแห่ง มีบริษัท ห้างฯ ร้านค้ามากมาย มีผู้คนอพยพย้ายถิ่นฐานเข้ามาหางานทำและประกอบอาชีพมากมายในพื้นที่ ทำให้มีการเกิดอาชญากรรมสูงในบริเวณพื้นที่

คำสำคัญ : พื้นที่เสี่ยง อาชญากรรม ซอยเสือใหญ่อุทิศ

Abstract

The objectives of this research are (1) to identify the time of crimes involving persons and property, (2) to analyze for high risk areas for high crime involving people and property in Soi Suea–Yai Uthit. This research is a survey research by collecting crime location data using the Global Positioning System (GPS) Tool in the field area. The information used to analyze were based on secondary data about crime statistics from Phahonyothin Police Station applying geographic information systems (GIS) on the basis of estimating kernel spatial density in the analysis of crime density points at time.

The research found that the time of high crimes involving persons and property in Soi Suea–Yai Uthit was in the period between 00.01 am – 04.00 am, and then secondary is the period between 08.01 pm – 00.00 am. The time of the crime was high during the night, which is a leisure time for people in general. Most shops and commercial buildings are closed, and there are not much people roaming in such area. As a result, criminals have the opportunity to commit crimes easily. About the high-risk crime areas involving persons and property in Soi Suea–Yai Uthit, most of them are junction areas located in Soi Ratchada 36, which are mostly residential area in type of dormitory, condominium, and commercial buildings. Due to Soi Ratchada 36 or Soi Suea–Yai Uthit is a downtown area which located near the famous schools, many department stores, companies and shops. There are also people relocate to find jobs and careers causing many crimes in the area. About the ways of environment improvement to prevent crimes involving persons and property in Soi Suea–Yai Uthit.

Keywords : Risk Area, Crime, Soi Suea–Yai Uthit

ความสำคัญและปัญหา

เมืองเป็นพื้นฐานที่มีความหนาแน่นของประชากรในเชิงเปรียบเทียบอยู่ในระดับสูง มีบทบาทต่อความสำคัญในการดำเนินชีวิตของประชาชน เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมต่าง ๆ ทุกด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง การตั้งถิ่นฐาน และยิ่งก่อให้เกิดการลงทุนต่าง ๆ มากมาย เป็นแหล่งงานที่สำคัญ นอกจากนี้ยังเป็นจุดแพร่กระจายความเจริญก้าวหน้าไปสู่พื้นที่โดยรอบ ความสำคัญและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองดังที่กล่าวมานี้จึงดึงดูดให้ประชาชนจำนวนมากอพยพย้ายถิ่นเข้ามาอาศัยในเมืองอย่างหนาแน่น ส่งผลให้เมืองขยายตัวอย่างรวดเร็ว ขาดการวางผังเมืองอย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดปัญหาที่สลับซับซ้อนมากมายตามมา ปัญหาหนึ่งที่เป็นปัญหาสำคัญของเมืองก็คือ ปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ที่อยู่อาศัยในเมืองโดยตรง ปัญหาสังคมที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากทั้งในระดับบุคคลจนถึงระดับสังคม (มณฑล เยี่ยมไพศาล และมานัส ศรีวณิช, 2553)

อาชญากรรมมีแต่ความสูญเสียและก่อให้เกิดผลเสียทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนความมั่นคงของชาติ ความสูญเสียจากอาชญากรรม มีมูลค่าต่อทรัพย์สินและจิตใจ ในปัจจุบันอาชญากรรมมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามการขยายตัวของประชากรและการขยายตัวของเมือง เท่านั้นไม่พอ รูปแบบอาชญากรรมยังก้าวหน้าไปตามความเจริญของเทคโนโลยี ส่งผลให้การปราบปรามเป็นไปด้วยความยากลำบากกว่าแต่ก่อน เช่น อาชญากรรมข้ามชาติเกี่ยวกับการแอบอ้างใช้ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลทางการเงินหรือแอบอ้างใช้เอกสารโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ได้กล่าวถึงอาชญากรรมพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติในปัจจุบัน ประกอบด้วย อาชญากรรมต่อทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ทำให้เสียทรัพย์ บุกรุก อาชญากรรมต่อชีวิตและร่างกาย เช่น ทำร้าย พยายามทำร้าย ช่มชู้ อาชญากรรมทางเพศ เช่น การข่มขืน การกระทำอนาจาร ลวนลามทางเพศ และอาชญากรรมเกี่ยวกับการแอบอ้างใช้ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลทางการเงินหรือแอบอ้างใช้เอกสาร (สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, 2550: 3) จึงอาจกล่าวได้ว่าปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาหนึ่งที่สำคัญยิ่งต่อสภาพสังคมไทยที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เช่น คดีฆ่าผู้อื่น ทำร้ายร่างกาย ข่มขืน กระทำชำเรา ลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ และปล้นทรัพย์ เป็นต้น นับได้ว่าเป็นปัญหาที่ร้ายแรงยิ่งต่อสังคมไทย เพราะส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เป็นปัญหาที่สร้างความไม่สงบให้แก่สังคม สร้างความเดือดร้อนต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ทั้งนี้โดยทั่วไปการประกอบอาชญากรรมเกือบทุกประเภทมักมีอัตราสูงในเขตเมือง จนมีผู้กล่าวไว้ว่า “การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประเทศ ยิ่งพัฒนาเศรษฐกิจไปเพียงใดอาชญากรรมยิ่งเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น (Clingard & Abbott, 1973) โดยจากรายงานสถิติอาชญากรรมภาคประชาชน พ.ศ. 2555 จากสำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภาพรวมทั้งประเทศ พบว่าประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 67,300,049 ราย มีการประสบเหตุอาชญากรรม ในด้านทรัพย์สิน ชีวิตและร่างกาย เพศ การถูกแอบอ้างใช้ข้อมูลหรือเอกสารส่วนตัว และจำนวนครัวเรือนที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในภาพรวมทั้งประเทศพบมากถึง 277,500 ครัวเรือน โดยพื้นที่ที่ครัวเรือนที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมากที่สุดคือกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวน 52,430 ครัวเรือน นอกจากนี้รายงานเล่มดังกล่าวยังค้นพบอีกว่า อาชญากรรมพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ ในปัจจุบัน ประกอบด้วย อาชญากรรมต่อทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ทำให้เสียทรัพย์ บุกรุก อาชญากรรมต่อชีวิตและร่างกาย เช่น ทำร้าย พยายามทำร้าย ช่มชู้ และอาชญากรรมทางเพศ เช่น การข่มขืน การกระทำอนาจาร ลวนลามทางเพศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552: 4) ซึ่งสอดคล้องกับการเกิดอาชญากรรมจำนวนบ่อยครั้งในซอยเสือใหญ่อุทิศทั้งที่เป็นพื้นที่ในเขตเมืองตามที่ครอบคลุมครัวชาว 3 ออนไลน์ ได้นำเสนอข่าวไว้เมื่อ 29 มีนาคม 2556 โดยมีเนื้อหาว่าซอยเสือใหญ่อุทิศว่าเป็นพื้นที่เกิดเหตุวิ่งราวทรัพย์รายวัน โดย

มีสถิติการวิ่งราวทรัพย์สินไม่ต่ำกว่า 27 คดี ใน 3 เดือน (ครอบคลุมชาว 3 อชนไลน์, 2559) จึงอาจกล่าวได้ว่า อาชญากรรมเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งในสังคมไทยที่มีโอกาสเกิดได้ทุกพื้นที่ และอาชญากรรมเกือบทุกประเภทมีอัตราสูงในเขตเมือง เช่นเดียวกันกับปัญหาอาชญากรรมในซอยเสือใหญ่อุทิศ ซึ่งเป็นพื้นที่ในเขตเมือง ที่ยังรอคอยความสนใจศึกษาเพื่อวางแนวทางการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเมืองและการพัฒนาของเศรษฐกิจที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการแก้ปัญหาอาชญากรรมโดยเน้นมาตรการด้านการป้องกันและปราบปรามที่ต้องพึ่งพาข้อมูลและข่าวสารโดยต้องกระทำควบคู่กันไป (สมหวัง คักดีสิริ, 2534) ซึ่งระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนและแก้ปัญหาได้ โดยการวิเคราะห์ประมวลผลและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของแผนที่ ที่สามารถแสดงตำแหน่งของจุดเกิดเหตุอาชญากรรมได้ ดังนั้น ระบบสารสนเทศน่าจะเป็นทางเลือกของเทคโนโลยีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงานให้กับตำรวจ เนื่องจากสามารถแสดงให้เห็นถึงความถี่และภาพรวมของการเกิดอาชญากรรม เพื่อช่วยในการวางแผนป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรมได้

ทั้งนี้การวิจัยครั้งนี้จะเป็นการสร้างองค์ความรู้เชิงพื้นที่เกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมในเขตเมือง โดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์วิเคราะห์ปัญหาอาชญากรรมจากข้อมูลในเชิงพื้นที่และเวลาที่เกิดอาชญากรรม เพื่อศึกษาพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมโดยใช้ความสัมพันธ์ของมิติเชิงพื้นที่และเวลาเป็นกรอบแนวความคิดในการหาความสัมพันธ์ โดยศึกษาถึงรูปแบบเชิงพื้นที่และช่วงเวลาการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในซอยเสือใหญ่อุทิศ ซึ่งกำหนดคำถามวิจัยไว้ว่า ช่วงเวลาการเกิดอาชญากรรมและพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในซอยเสือใหญ่อุทิศมีลักษณะเป็นอย่างไร โดยข้อค้นพบที่ได้หลังจากวิจัยเสร็จสิ้นจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานด้านการวางแผนรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ ชุมชน ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่สามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยดังกล่าวไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อป้องกันเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในซอยเสือใหญ่อุทิศ ตลอดจนเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการที่จะช่วยแก้ปัญหาการเกิดอาชญากรรมให้ลดน้อยลงต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาช่วงเวลาของการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ
2. เพื่อวิเคราะห์หาพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมสูงเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า อาชญากรรมไว้หมายถึง การกระทำความผิดทางอาญา ความผิดทางอาญา (crime) ส่วนคำว่าอาชญา เป็นคำนาม หมายถึง โทษ มักใช้สำหรับพระเจ้าแผ่นดินหรือเจ้านาย เช่น พระราชอาชญา โทษหลวงหรือโทษที่กระทำผิดต่อประเทศชาติหรือสังคม เช่น คดีอาญา ความอาชญา คำว่าอาชญากรรม จึงมีความหมายถึง ปราฏฏการณ์หนึ่งทางสังคมที่เกิดขึ้นโดยการกระทำของบุคคล ซึ่งการกระทำนั้นกฎหมายได้บัญญัติเป็นข้อห้าม ถือว่าเป็นความผิดซึ่งผู้กระทำความผิดจะต้องได้รับการลงโทษ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539, 939) จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า อาชญากรรม หมายถึง การกระทำที่มีลักษณะความผิดที่รุนแรงหรือการกระทำโดยเจตนาที่ฝ่าฝืนหรือขัดต่อกฎหมายที่วางไว้ เป็นพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อประชาชนและสังคม ผู้กระทำความผิดจะต้องได้รับการลงโทษตามกฎหมายหรือข้อบังคับของสังคมนั้น

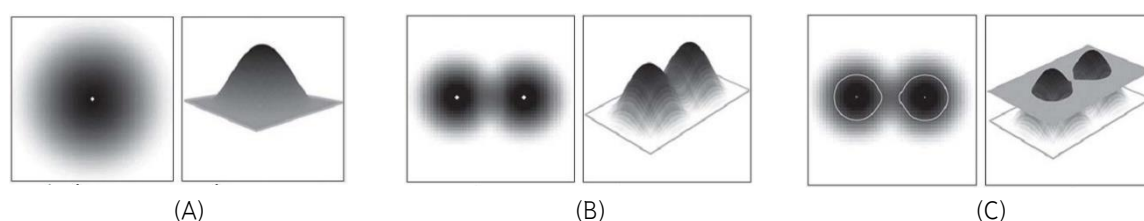
นอกจากนี้ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, (2531, 5 -10) ได้แยกประเภทอาชญากรรมออกเป็น 5 ประเภท คือ (1) อาชญากรรมปราศจากผู้เสียหาย หมายถึงการกระทำซึ่งละเมิดศีลธรรม จรรยา ของบุคคล การที่เรียกว่า อาชญากรรมปราศจากผู้เสียหายเพราะผู้กระทำความผิดและผู้เสียหาย คือบุคคลเดียวกัน เช่น ความผิดเกี่ยวกับการพนัน การค้าประเวณี การทำแท้ง การมีและใช้สิ่ง อนาคต เป็นต้น (2) อาชญากรรมพื้นฐาน หมายถึง อาชญากรรม ซึ่งเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ร่างกายหรือชีวิตของบุคคลอื่น เช่น ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ทำร้ายร่างกาย และ ฆ่าผู้อื่น เป็นต้น (3) อาชญากรรมองค์การ หมายถึงอาชญากรรมซึ่งอาชญากรได้รวมตัวเข้าด้วยกันตาม สายการบังคับบัญชาในรูปขององค์การ โดยการจัดการวางแผน และดำเนินการเพื่อประกอบธุรกิจ ผิดกฎหมายประเภทต่าง ๆ เช่น การเป็นเจ้ามือสลากกินรวบ การค้าหญิงโดยบังคับค้าประเวณี การค้ายาเสพติดให้โทษ การค้าสินค้าหนีภาษี การค้าแร่เถื่อน และการค้าไม้เถื่อน เป็นต้น (4) อาชญากรรมคอปกขาว หมายถึง อาชญากรรม ซึ่งผู้กระทำความผิดเป็นบุคคลที่อยู่ ในตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่ว่าในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน และได้ใช้ ตำแหน่งหน้าที่ ดังกล่าวในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน เช่น สมุห์บัญชียกยอกเงินในความรับผิดชอบของตน ข้าราชการรับเงินคอมมิชชั่น ในการประมูลก่อสร้างสถานที่ราชการ และคณะกรรมการคัดเลือกเพื่อบรรจุ แต่งตั้งเข้ารับราชการรับเงินโดยมิชอบจากบุคคลผู้สมัครสอบ เป็นต้น (5) อาชญากรรมพิเศษ หมายถึง อาชญากรรม ซึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจาก อาชญากรรม 4 ประเภทที่กล่าวมาแล้ว แต่อาชญากรรมเหล่านี้มีความสำคัญ และ จำเป็นต้อง ได้รับความสนใจเป็นพิเศษ เช่น อาชญากรรมทางเศรษฐกิจและพาณิชย์ อาชญากรรมก่อการร้าย และ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับพื้นที่และช่วงเวลาการเกิดอาชญากรรม หรือ The space and time of offences เป็นของ P.L. Brantingham และ P.J. Brantingham แห่ง Institute for Canadian Urban Research Studies หรือ ICURS ซึ่ง เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามวิจัยในประเด็น ช่วงเวลาของการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอย เลือใหญ่อุทิศมีลักษณะอย่างไร ทฤษฎีดังกล่าว ได้กล่าวถึงกิจวัตรประจำวันที่ตอบคำถามเกี่ยวกับช่วงเวลาการเกิด อาชญากรรมและแนวคิดเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกลงมือของอาชญากร เพื่อหาคำตอบว่า อาชญากรเลือกลงมือ ปฏิบัติโดยยึดหลักการใดเป็นสำคัญ ซึ่งเนื้อหาในส่วนนี้พยายามตอบคำถามถึงปฏิสัมพันธ์เชิงพื้นที่และเป้าหมายของ อาชญากรมีลักษณะเช่นไร โดยตั้งอยู่บนฐานความเชื่อที่ว่า “อาชญากรรมต้องมีสถานที่เกิดเหตุ และสถานที่เกิดเหตุ สามารถทำแผนที่และวิเคราะห์ได้” (Brantingham and Brantingham, 1984, 355)

3. พื้นที่เสี่ยงสูง (Hot Spot) หมายถึง พื้นที่ที่มีโอกาสจะได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว แผ่นดินถล่ม อุทกภัย วาตภัย ภัยพิบัติจากการกระทำของมนุษย์ เช่น ภัยจากการก่อวินาศกรรม ภัยจากสงคราม และภัยที่เกิดขึ้นทั้งจากธรรมชาติและมนุษย์เป็นผู้กระทำ เช่น อัคคีภัย ไฟไหม้ป่า อุทกภัย โรคระบาด เป็นต้น ซึ่งในแต่ละครั้งที่ มีการเกิดภัยเหล่านี้จะมีขอบเขตของความเสียหายมากน้อย ต่างกันไป ตามภูมิภาคลักษณะภูมิประเทศ ระดับความรุนแรงของภัยธรรมชาตินั้น ๆ และโอกาสที่จะเกิดภัยธรรมชาติ ในแต่ละรูปแบบ (HSE BOOKS, 2004) ดังนั้น ความหมายของพื้นที่เสี่ยงสูง Hotspot หมายถึง พื้นที่เสี่ยงในด้านใดด้าน หนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ สำหรับพื้นที่เสี่ยงสูงในงานวิจัยนี้ จะขึ้นอยู่กับปริมาณของการเกิดเหตุอาชญากรรม และช่วงเวลาที่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ซึ่งการค้นหาพื้นที่เสี่ยงสามารถทำได้โดยการค้นหาความหนาแน่นของกลุ่ม ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้วิธีการ (Hot Spot Analysis) ในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อหาปริมาณรูปแบบเชิง พื้นที่ เมื่อจัดกลุ่มข้อมูล สถานที่ และวันเวลา นำไปสู่การใช้เทคนิคการคาดประมาณความหนาแน่นเชิงพื้นที่ แบบเคอร์เนล (Kernel Density) ซึ่งเป็นวิธีการวัดการกระจายตัวของจุดด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ หาความหนาแน่นเชิงพื้นที่ของอาชญากรรม อย่างเช่น การกระจายตัวของจุดเกิดเหตุ ตามช่วงเวลา และสถานที่

ความหนาแน่นของการก่อเหตุอาชญากรรม โดยวิธีดังกล่าวจะสามารถวิเคราะห์หาพื้นที่ที่เป็นพื้นที่เสี่ยงที่มีอัตรา การเกิดอาชญากรรมสูงอย่างต่อเนื่องในรูปแบบแผนที่

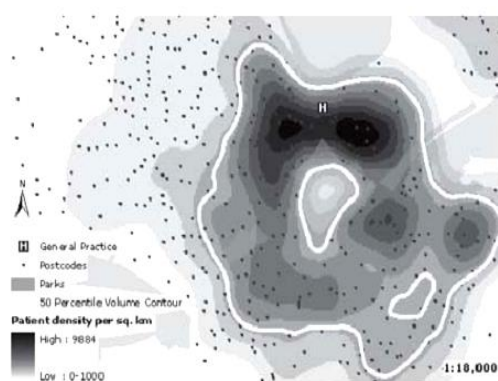
โดย มณฑล เยี่ยมไพศาล และ มานัส ศรีวณิช (2553) ได้อธิบายถึงเทคนิคการคาดประมาณความหนาแน่นเชิงพื้นที่แบบเคอร์เนล (Kernel Density Estimation) ไว้ว่า เป็นวิธีการหนึ่งของการวัดการกระจายตัวของจุด (Point Pattern Analysis) ซึ่งอยู่ในหลักของการปริมาตรวิเคราะห์ทางภูมิศาสตร์ การนำลักษณะข้อมูลจุดมาวิเคราะห์เชิงพื้นที่ ด้วยระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ผลลัพธ์ที่ได้จาก การวิเคราะห์ด้วยวิธีการนี้จะแสดงผลในลักษณะของตารางกริด (Raster) หลักการของวิธีการนี้คือ การคำนวณรัศมี (Radius) ของแต่ละจุดข้อมูล ก่อนจะเชื่อมต่อกับจุดอื่นด้วย ระยะห่างของช่วง ความถี่ (Bandwidth) ตามที่กำหนดเพื่อหาความหนาแน่น ซึ่งค่าของรัศมีและระยะห่างของช่วง ความถี่ที่นำมาวิเคราะห์นั้นจะขึ้นอยู่กับผู้ใช้งานที่จะวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องใด โดยการวิเคราะห์ความหนาแน่นของการเกิด เหตุอาชญากรรมเมื่อวิเคราะห์ออกมาแล้วจะได้ดำเนินการป้องกันแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงจุดในบริเวณหรือรัศมีของ พื้นที่ที่เกิดเหตุอาชญากรรมได้



ภาพที่ 1 การคาดประมาณความหนาแน่นเชิงพื้นที่แบบเคอร์เนล (Kernel Density) โดย (A) และ (B) พื้นผิวจากการ คำนวณรัศมีด้วย Kernel Density จากข้อมูล 1 จุด (C) ผลลัพธ์การคำนวณความหนาแน่นจากข้อมูล

จุด 2 จุด ด้วยการกำหนดช่วงความถี่

ที่มา: (มณฑล เยี่ยมไพศาล และ มานัส ศรีวณิช, 2553)



ภาพที่ 2 ตัวอย่างการหาความหนาแน่นของกลุ่มผู้ป่วยที่กระจายตัวอยู่ในพื้นที่เมืองลักษณะต่างๆ ใน Southwark, London ด้วยวิธีการคาดประมาณความหนาแน่นเชิงพื้นที่แบบเคอร์เนล

ที่มา: (มณฑล เยี่ยมไพศาล และมานัส ศรีวณิช, 2553)

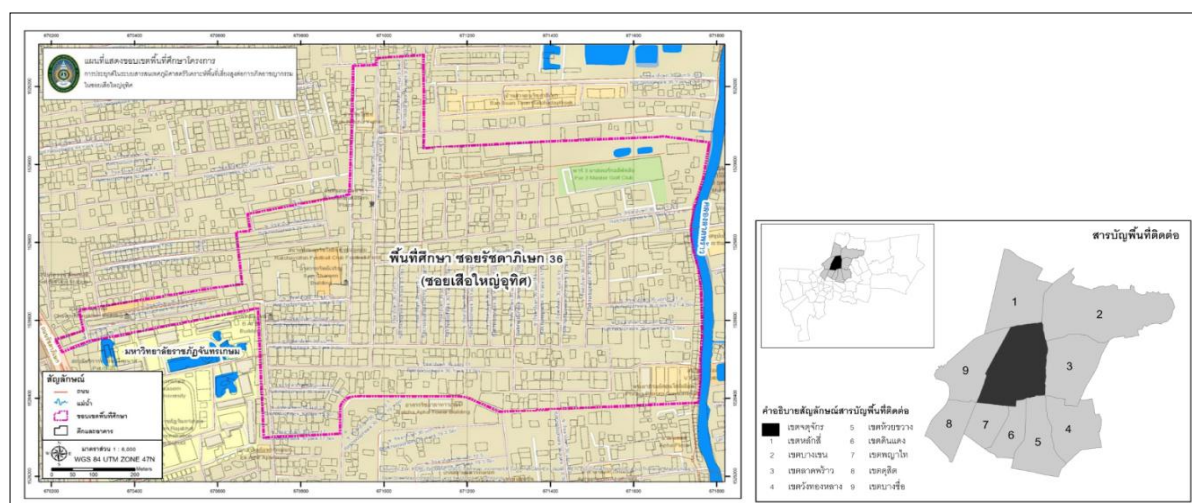
4. ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กับแผนที่อาชญากรรม แผนที่อาชญากรรม ซึ่งเป็นการนำข้อมูลทางภูมิศาสตร์และข้อมูลอาชญากรรมมาแสดงบนแผนที่ในคอมพิวเตอร์ แล้วมาวิเคราะห์ เช่น สถานที่เกิดเหตุอาชญากรรม วัน เวลา ที่เกิดเหตุ ความถี่ ความต่อเนื่อง ตลอดจนแนวโน้มของการเกิดอาชญากรรม ปัจจุบันแผนที่อาชญากรรมได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์ ในการช่วยวิเคราะห์อาชญากรรม โดยอาชญากรรมจะเกิดได้จำเป็นต้องมีพื้นที่ หรือตำแหน่งที่เกิดเหตุที่ชัดเจน เช่น บ้าน โรงเรียน มหาวิทยาลัย ที่ทำงาน พื้นที่หรือตำแหน่งที่เกิดอาชญากรรมนี้เองที่สามารถนำมาพิจารณาศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมและแนวทางการป้องกันได้ (มณฑล เขียมไพศาลและมานัส ศรีวณิช. 2553) สอดคล้องกับ สหพัฒนา ประพนธ์ ที่ได้กล่าวว่า ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนและความสงบสุขของบ้านเมืองเป็นสิ่งสำคัญของปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาประเทศ คดีความผิดประเภทลักทรัพย์เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นและก่อความเดือดร้อนอย่างมาก เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมและดำเนินคดีได้น้อยดังนั้นการแก้ปัญหาอาชญากรรมโดยเฉพาะความผิดเกี่ยวกับการลักทรัพย์ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อแสดงให้เห็นพื้นที่ ซึ่งเกิดอาชญากรรมมากกว่าปกติ (hot spot) โดยจุดลงบนแผนที่เพื่อให้เห็นถึงการกระจุกตัวของสถานที่เกิดเหตุลักทรัพย์ (สหพัฒนา ประพนธ์, 2553)

จะเห็นว่าการนำข้อมูลทางภูมิศาสตร์และข้อมูลอาชญากรรม เช่น สถานที่เกิดเหตุอาชญากรรม วัน เวลาที่เกิดเหตุ มาแสดงบนแผนที่ในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ซึ่งจะช่วยในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายถึง ความถี่ ความต่อเนื่อง ช่วงเวลา บริเวณที่มีความหนาแน่นเชิงพื้นที่ของการเกิดอาชญากรรม ตลอดจนแนวโน้มของการเกิดอาชญากรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนกระบวนการการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวางแผนและเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อวางแผนป้องกันการเกิดอาชญากรรมในบริเวณที่มีโอกาสของการเกิดเหตุขึ้นได้อีก

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านสถานที่

ซอยเสือใหญ่อุทิศ (ซอยรัชดา 36) แขวงจันทระเกษม เขตจันทระเกษม ซึ่งอยู่ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลพลพลโยธิน โดยมีพื้นที่ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงพื้นที่ศึกษาจากโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ครอบคลุมเฉพาะข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับสถิติคดีอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในเขต ความดูแลของสถานีตำรวจนครบาลพลโยธินที่เกิดขึ้นในรอบ 3 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2558 (1 มกราคม 2556 – 31 ธันวาคม 2558) ที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวันเวลาการเกิดอาชญากรรม ตำแหน่งที่เกิดอาชญากรรม ซึ่งสรุปจาก ข้อมูลบันทึกประจำวันของสถานีตำรวจ และในการพิจารณาประเภทคดีอาชญากรรมจะให้ความสำคัญไป ที่คดีซึ่งไม่ สลับซับซ้อน มักเกิดขึ้นในที่สาธารณะ และมีโอกาสสามารถที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลทั่วไป ดังประเภทคดีอาชญากรรม ดังต่อไปนี้ (1) ความผิดฐานลักทรัพย์และวิ่งราวทรัพย์ (2) ความผิดฐานลักทรัพย์ยานยนต์ (3) ความผิดฐาน ลักทรัพย์

2. ข้อมูลปฐมภูมิค่าพิกัดตำแหน่งของสถานที่เกิดเหตุอาชญากรรม เกี่ยวกับทรัพย์สิน คือ ฉกชิง วิ่งราว และ โจรกรรม และข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินของพื้นที่ศึกษาประกอบด้วย อาคารสิ่งปลูกสร้างเส้นทางคมนาคม ถนน ซอย เส้นทางน้ำ แหล่งน้ำ ใช้เป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตพื้นที่ศึกษา

ขอบเขตด้านเวลา

รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิสถิติอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในเขตความดูแลของสถานีตำรวจนคร บาลพลโยธิน และเก็บข้อมูลปฐมภูมิของตำแหน่งเกิดเหตุอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในรอบ 3 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 (1 มกราคม 2557 – 31 ธันวาคม 2559)

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer Desktop)
2. โปรแกรมประยุกต์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (ArcGIS)
3. เครื่องระบุตำแหน่งพิกัดบนพื้นโลกแบบพกพา (Global Positioning System: GPS)
4. เครื่องพิมพ์ผลลัพธ์ (Printer)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับสถิติคดีอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในเขตความดูแลของสถานี ตำรวจนครบาลพลโยธิน ที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวันเวลาการเกิดอาชญากรรม สถานที่เกิดอาชญากรรม รวมทั้ง สภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น โดยเป็นข้อมูลจากบันทึกประจำวันอาชญากรรม ปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 ประกอบด้วย ประเภทคดี ฉก ชิง วิ่งราว โจรกรรม วัน เวลา สภาพการณ์และสิ่งแวดล้อม สถานที่เกิดเหตุ อาชญากรรมโดยใช้ข้อมูลการเกิดเหตุอาชญากรรมจากสถานีตำรวจนครบาลพลโยธิน เฉพาะข้อมูลคดีที่เกิดเหตุใน พื้นที่ศึกษาคือซอยเสือใหญ่อุทิศ (ซอยรัชดา 36)

2. ข้อมูลปฐมภูมิตำแหน่งสถานที่เกิดเหตุ ได้แก่ ข้อมูลค่าพิกัดของสถานที่เกิดเหตุอาชญากรรม ซึ่งเป็นค่า พิกัดในระบบพิกัดกริด (Universal Transverse Mercator: UTM) ได้จากการลงพื้นที่ศึกษาเพื่อเก็บค่าพิกัดด้วยเครื่อง ระบุตำแหน่งพิกัดบนพื้นโลกด้วยดาวเทียมแบบพกพา (Global Positioning System: GPS) และรายละเอียด

สภาพแวดล้อมของสถานที่เกิดเหตุอาชญากรรม และข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินของพื้นที่ศึกษาประกอบด้วย อาคาร สิ่งปลูกสร้างเส้นทางคมนาคม ถนน ซอย เส้นทางน้ำ แหล่งน้ำ ใช้เป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตพื้นที่ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. จัดกระทำข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิมาจัดกระทำให้เป็นหมวดหมู่ และอยู่ในรูปของหน่วยสถิติที่จะใช้ในการคำนวณทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Microsoft Excel และโปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และ นำข้อมูลที่ได้ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิมาจัดทำตาราง แผนภาพ และแผนที่ประกอบ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Microsoft Excel และโปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ArcGIS เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของแผนที่แสดงพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ โดยการค้นหารูปแบบเชิงพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ใช้วิธีการสร้าง Collect Events และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ด้วยการซ้อนทับ (overlays) ข้อมูลอาคารและสิ่งปลูกสร้างเพื่อค้นหารูปแบบเชิงพื้นที่ในด้านของตำแหน่งของเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ พื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจนครบาลพลหอยิน

3. การวิเคราะห์หาช่วงเวลาของอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ (ซอยรัชดา 36) เขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลพลหอยิน เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาช่วงเวลาของอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือแผนผังฮิสโตแกรม โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excell และโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ของตำแหน่งและช่วงเวลาของการเกิดเหตุอาชญากรรมโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ โดยใช้ Collect Events มาวิเคราะห์ร่วมกับผังฮิสโตแกรมในรูปแบบจำนวนคดีรายชั่วโมง จำนวนคดีรายเดือน และจำนวนคดีรายปี และช่วงเวลาเกิดเหตุ มาแสดงผลในรูปแบบของแผนที่แสดงช่วงเวลาของการเกิดเหตุอาชญากรรมในซอยเสือใหญ่อุทิศ

4. ทำการวิเคราะห์หาพื้นที่เสี่ยงสูง (Hot Spot Analysis) โดยการใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ วิเคราะห์รูปแบบตำแหน่ง ความถี่และช่วงเวลาของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อค้นหาตำแหน่งที่มีการเกิดเหตุอาชญากรรมสูงสุด โดยการคาดประมาณความหนาแน่นเชิงพื้นที่แบบเคอร์เนล (Kernel Density Estimation) ซึ่งเป็นการหาความหนาแน่นของอาชญากรรมตามช่วงเวลาที่มักจะเป็นจุด โดยเทคนิคดังกล่าวจะใช้การวัดการกระจายของข้อมูลที่มีลักษณะเป็นจุดในรูปแบบการวัดการรวมตัวและการกระจายของจุด ซึ่งจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์หาพื้นที่ที่มีความหนาแน่นหรือความเสี่ยงของการเกิดอาชญากรรมสูง เพื่อใช้ในการแปลผลความหนาแน่นของจุดที่เกิดคดีอาชญากรรมภายในพื้นที่ซอยเสือใหญ่อุทิศ หมายความว่าบริเวณใดที่มีการรวมตัวของจุดมาก แสดงได้ว่าบริเวณนั้นมีความหนาแน่นของการเกิดอาชญากรรมสูงมากกว่าบริเวณที่มีการกระจายของจุดอย่างเบาบาง และแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของแผนที่แสดงพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมในซอยเสือใหญ่อุทิศ ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลพลหอยิน

5. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาแปลความหมาย สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง (Hot Spot) ต่อการเกิดอาชญากรรมในซอยเสือใหญ่อุทิศในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลพลหอยิน โดยบริเวณใดที่มีการรวมตัวของจุดมาก แสดงได้ว่าบริเวณนั้นมีความหนาแน่นของการเกิดอาชญากรรมสูงและมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมมากกว่าบริเวณที่มีการกระจายของจุดอย่างเบาบาง

สรุปผลการวิจัย

จากผลการดำเนินการวิจัยเพื่อวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ในพื้นที่ชอยเสียใหญ่อุทิศ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลพหลโยธิน จะแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ช่วงเวลาของการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในชอยเสียใหญ่อุทิศ

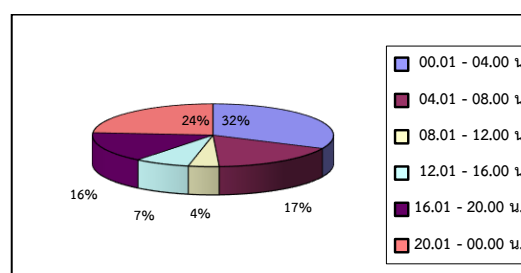
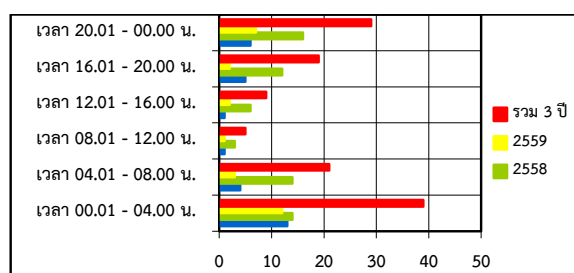
เมื่อทำการวิเคราะห์หาช่วงเวลาของการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในชอยเสียใหญ่อุทิศ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 ด้วยการจัดกระทำข้อมูลและจำแนกข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์หาช่วงเวลาของการเกิดเหตุอาชญากรรมตามช่วงเวลาต่อไปนี้ ช่วงที่ 1 เวลา 00.01 – 04.00 นาฬิกา, ช่วงที่ 2 เวลา 04.01 – 08.00 นาฬิกา, ช่วงที่ 3 เวลา 08.01 – 12.00 นาฬิกา, ช่วงที่ 4 เวลา 12.01 – 16.00 นาฬิกา, ช่วงที่ 5 เวลา 16.01 – 20.00 นาฬิกา และช่วงที่ 6 เวลา 20.01 – 00.00 นาฬิกา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในชอยเสียใหญ่อุทิศจากจำนวนคดีประจำปี เพื่อหาช่วงเวลาของการเกิดเหตุอาชญากรรมสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1 และแผนภูมิ 1

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนคดีเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในชอยเสียใหญ่อุทิศระหว่างปี พ.ศ. ระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 มีการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินรวมทั้งสิ้น 122 คดี โดยในปี พ.ศ. 2558 เป็นปีที่มีการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินสูงสุดรวมทั้งสิ้น 65 คดี คิดเป็นร้อยละ 53.28 รองลงมาคือปีพ.ศ. 2557 มีการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินรวมทั้งสิ้น 30 คดี คิดเป็นร้อยละ 24.59 และในปี พ.ศ. 2559 มีการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินรวมน้อยที่สุดรวมทั้งสิ้น 27 คดี คิดเป็นร้อยละ 22.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 จำนวนการเกิดเหตุอาชญากรรมตามช่วงเวลาในชอยเสียใหญ่อุทิศ

ปี	จำนวนคดี	ช่วงที่ 1	ช่วงที่ 2	ช่วงที่ 3	ช่วงที่ 4	ช่วงที่ 5	ช่วงที่ 6
		00.01 – 04.00 น.	04.01 – 08.00 น.	08.01 – 12.00 น.	12.01 – 16.00 น.	16.01 – 20.00 น.	20.01 – 00.00 น.
2557	30	13	4	1	1	5	6
2558	65	14	14	3	6	12	16
2559	27	12	3	1	2	2	7
รวม	122	39	21	5	9	19	29
ร้อยละ	100	32	17	4	7	16	24

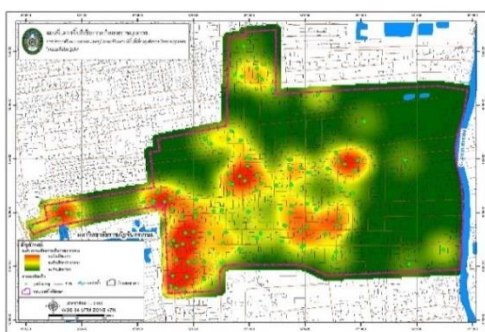


ภาพที่ 4 การเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินตามช่วงเวลา

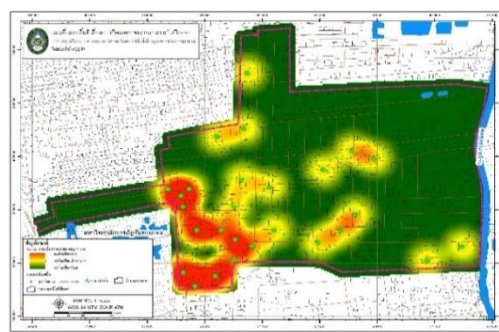
จากภาพที่ 4 พบว่า ช่วงเวลาการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในซอยเสือใหญ่อุทิศ ระหว่างปี พ.ศ. ระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 มีการเกิดเหตุสูงสุดตามช่วงเวลาโดยจัดตามลำดับได้ 3 ลำดับ คือ ช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ ช่วงที่ 1 เวลา 00.01 – 04.00 นาฬิกา มีการเกิดเหตุอาชญากรรมในรอบ 3 ปี สูงถึง 39 คดี คิดเป็นร้อยละ 32 ช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุสูงเป็นลำดับที่ 2 คือ ช่วงที่ 6 เวลา 20.01 – 00.00 นาฬิกา มีการเกิดเหตุอาชญากรรมในรอบ 3 ปี สูงถึง 29 คดี คิดเป็นร้อยละ 24 และช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุสูงเป็นลำดับที่ 3 คือ ช่วงที่ 2 เวลา 04.01 – 08.00 นาฬิกา การเกิดเหตุอาชญากรรมในรอบ 3 ปี สูงถึง 21 คดี คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ และพบว่า ช่วงเวลาการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในซอยเสือใหญ่อุทิศ มีการเกิดเหตุต่ำสุดตามช่วงเวลาโดยจัดตามลำดับได้ 3 ลำดับ คือ ช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุต่ำสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ ช่วงที่ 3 เวลา 08.01 – 12.00 นาฬิกา มีการเกิดเหตุอาชญากรรมในรอบ 3 ปี น้อยที่สุดเป็นจำนวน 5 คดี คิดเป็นร้อยละ 4 ช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุต่ำสุดเป็นลำดับที่ 2 คือ ช่วงที่ 4 เวลา 12.01 – 16.00 นาฬิกา มีการเกิดเหตุอาชญากรรมในรอบ 3 ปี น้อยที่สุดเป็นจำนวน 9 คดี คิดเป็นร้อยละ 7 และช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุต่ำสุดเป็นลำดับที่ 3 คือ ช่วงที่ 5 เวลา 16.01 – 20.00 นาฬิกา มีการเกิดเหตุอาชญากรรมในรอบ 3 ปี น้อยเป็นจำนวน 19 คดี คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ

2. พื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมสูงเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ

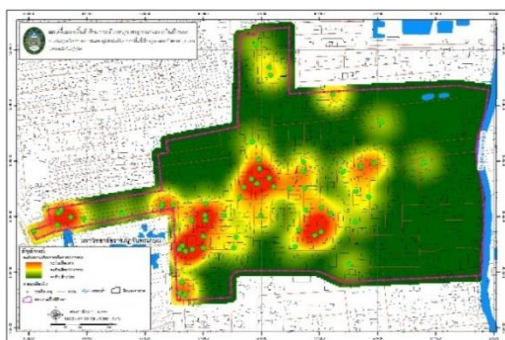
เมื่อทำการวิเคราะห์หาพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สินในซอยเสือใหญ่อุทิศ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 ด้วยการจัดกระทำข้อมูลและจำแนกข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดเหตุอาชญากรรมจากตำแหน่งของจุดเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดเหตุอาชญากรรมในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 ได้ดังภาพที่ 5



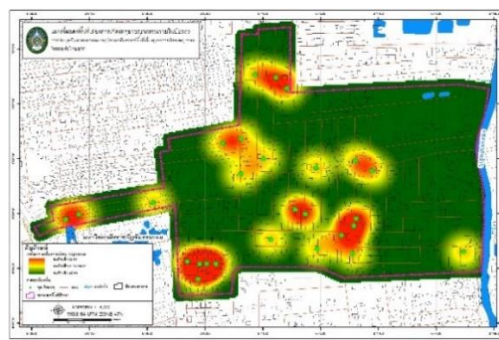
(ก) แสดงพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดเหตุอาชญากรรม ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559



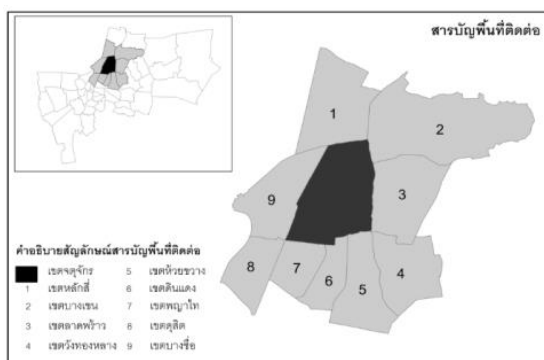
(ข) แสดงพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดเหตุอาชญากรรม ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557



(ค) แสดงพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดเหตุอาชญากรรม ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2558



(ง) แสดงพื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดเหตุอาชญากรรม ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2559



ภาพที่ 5 แผนที่แสดงพื้นที่เสี่ยง (Hotspot) ต่อการเกิดเหตุอาชญากรรมในซอยเสือใหญ่อุทิศ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559

จากภาพที่ 5 ผลการวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุอาชญากรรมในซอยเสือใหญ่อุทิศ หรือ จุด Hotspot ของการเกิดอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในระยะเวลา 3 ปี คือระหว่างปี พ.ศ. 2557 – 2559 นั้น ผู้วิจัยได้ทำการแสดงผลออกมาในรูปแบบของแผนที่ ซึ่งแสดงระดับความเสี่ยงด้วยระดับของสี โดยพื้นที่ที่มีความเสี่ยงมากจะเป็นสีแดงเข้ม ส่วนพื้นที่ที่มีความเสี่ยงปานกลาง ถึงเสี่ยงน้อย จะมีสีเหลืองตามลำดับ ซึ่ง พบว่า พื้นที่เสี่ยงสูงจากการวิเคราะห์ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์จะปรากฏในแผนที่แสดงความเสี่ยงเป็นสีแดงเข้ม ส่วนสีเขียวนั้นคือพื้นที่ที่มีความเสี่ยง ซึ่งพบว่ามีพื้นที่เสี่ยงกระจายอยู่ตามบริเวณพื้นที่ต่างๆ ในซอยเสือใหญ่อุทิศดังนี้ บริเวณแรกคือปากซอยรัชดา 36 บริเวณที่สองซอยรัชดา 36 แยก 5 ซอยรัชดา 36 แยก 7 ซอยรัชดา 36 แยก 13 ซอยรัชดา 36 แยก 15 และซอยรัชดา 36 แยก 17 บริเวณที่สามซอยรัชดา 36 แยก 9-1 ซอยรัชดา 36 แยก 9-3 ซอยรัชดา 36 แยก 9-7 ซอยรัชดา 36 แยก 9-13 ซอยรัชดา 36 แยก 9-15 และซอยรัชดา 36 แยก 9-17 บริเวณที่สี่ซอยรัชดา 36 แยก 9-3-6 บริเวณที่ห้าซอยรัชดา 36 แยก 9-3-2-1 ตามลำดับ โดยพบว่าในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมนั้น ส่วนมากเป็นพื้นที่ชุมชนที่มีที่พักอาศัยประเภทหอพัก อาคารชุดพักอาศัย และอาคารพาณิชย์อยู่ค่อนข้างมาก รวมถึงเป็นพื้นที่ที่มีเส้นทางจราจรที่เข้าถึงได้หลายทาง และพื้นที่ที่มีประชาชนสัญจรไปมาตลอดเวลาเป็นจำนวนมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการดำเนินการวิจัยเพื่อวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ในพื้นที่ซอยเสือใหญ่อุทิศ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลพลโยธิน ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ช่วงเวลาของการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ

จากการวิเคราะห์หาช่วงเวลาเสี่ยงการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินในซอยเสือใหญ่อุทิศ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ พบว่าช่วงเวลาที่มีความการเกิดเหตุอาชญากรรมเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินสูงสุดในรอบ 3 ปี พบว่า มีช่วงเวลาการเกิดเหตุอาชญากรรมสูงโดยจัดลำดับได้ 3 ลำดับ คือ ช่วงเวลาเกิดเหตุอาชญากรรมสูงสุดลำดับแรกในช่วงเวลา 00.01 – 04.00 นาฬิกา ช่วงเวลาเกิดเหตุอาชญากรรมสูงสุดลำดับที่สองในช่วงเวลา 20.01 – 00.00 นาฬิกา และช่วงเวลาเกิดเหตุอาชญากรรมสูงสุดลำดับที่สามในช่วงเวลา 04.01 – 08.00 นาฬิกา ตามลำดับ ทั้งนี้ในช่วงเวลาที่มีการเกิดเหตุอาชญากรรมสูงดังกล่าวนี้เป็นช่วงเวลากลางคืน คือเป็นช่วงเวลาปลอดภัยเนื่องจากเป็นเวลานอนหลับพักผ่อนของประชาชนโดยทั่วไป ร้านค้าและอาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะปิด ทำให้มีประชาชนสัญจรไปมาในพื้นที่น้อย ส่งผลให้

อาชญากรรมมีโอกาสก่ออาชญากรรมได้โดยสะดวก สอดคล้องกับการศึกษาของเครือวัลย์ ภูแห่งเพชร (2558) ได้ศึกษาพื้นที่เสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ใน อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลกโดยการใช้แผนที่เพื่ออธิบายถึงบริเวณที่มีความหนาแน่นของการเกิดการโจรกรรม โดยใช้ข้อมูลอาชญากรรมในปี พ.ศ. 2553 – 2557 ที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบของสถานี ตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยมีทั้งหมด 785 คดี ซึ่งจากการศึกษาพบว่าบริเวณที่เกิดการโจรกรรม จำนวนมากนั้น ส่วนใหญ่จะอยู่บริเวณพื้นที่อยู่อาศัยที่มีจำนวนประชากรสูง และเกิดเหตุในช่วงกลางคืน โดยผลจากการศึกษาตรงกับแนวคิดของวิสูตร ฉัตรชัยเดช (2554) ที่กล่าวถึงทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรมในเรื่องของ โอกาส (Opportunity) หมายถึง ช่วงเวลา (Time) ที่เหมาะสมที่ผู้กระทำความผิดหรือคนร้ายมีความสามารถจะลงมือกระทำความผิดหรือก่ออาชญากรรมได้

2. พื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมสูงเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน ในซอยเสือใหญ่อุทิศ

ผลการวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงสูงต่อการเกิดเหตุอาชญากรรมในซอยเสือใหญ่อุทิศ หรือ จุด Hotspot ของการเกิดอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในระยะเวลา 3 ปี คือระหว่างปี พ.ศ. 2557 – 2559 นั้น พบว่า มีพื้นที่เสี่ยงกระจายอยู่ตามบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ ในซอยเสือใหญ่อุทิศดังนี้ บริเวณแรกคือปากซอยรัชดา 36 บริเวณที่สองซอยรัชดา 36 แยก 5 ซอยรัชดา 36 แยก 7 ซอยรัชดา 36 แยก 13 ซอยรัชดา 36 แยก 15 และซอยรัชดา 36 แยก 17 บริเวณที่สามซอยรัชดา 36 แยก 9-1 ซอยรัชดา 36 แยก 9-3 ซอยรัชดา 36 แยก 9-7 ซอยรัชดา 36 แยก 9-13 ซอยรัชดา 36 แยก 9-15 และซอยรัชดา 36 แยก 9-17 บริเวณที่สี่ซอยรัชดา 36 แยก 9-3-6 บริเวณที่ห้าซอยรัชดา 36 แยก 9-3-2-1 ตามลำดับ โดยพบว่าในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอาชญากรรมนั้นส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตพื้นที่ที่มีที่พักอาศัยประเภทหอพัก อาคารชุดพักอาศัย และอาคารพาณิชย์ เป็นจำนวนมาก เนื่องจากซอยรัชดา 36 หรือซอยเสือใหญ่อุทิศนั้นเป็นย่านใจกลางเมือง อยู่ใกล้สถานศึกษาที่มีชื่อเสียง อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าหลายแห่ง มีบริษัท ห้างฯ และร้านค้ามากมาย รวมถึงมีผู้คนโยกย้ายเข้ามาหางานทำและประกอบอาชีพมากมายในพื้นที่ ทำให้มีการเกิดอาชญากรรมสูงในบริเวณพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นหอพัก ที่มีนักศึกษาอพยพเข้ามาอยู่อาศัย มีมีผู้คนอพยพย้ายถิ่นฐานเข้ามาหางานทำและประกอบอาชีพต่าง ๆ มากมาย จึงทำให้อาชญากรรมมีโอกาสก่ออาชญากรรมได้มากเพราะมีผู้คนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก สภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยประเภทหอพัก อาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ส่วนใหญ่ไม่มีรั้วรอบง่ายต่อการเข้าถึง รวมถึงสภาพเส้นทางสัญจรในพื้นที่ที่มีการเข้าออกได้หลายทาง มีซอยทะลุถึงกันได้ซึ่งสามารถเอื้ออำนวยต่อการก่ออาชญากรรมและหลบหนีได้โดยสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุญศี สืบพงษ์ศิริ (2545) ที่ได้วิเคราะห์เรื่องความรู้และทักษะของผู้เสียหายต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อป้องกันอาชญากรรม ศึกษากรณีลักทรัพย์ในเคหสถานของกรุงเทพมหานคร ได้ทำการสรุปสาเหตุของการเกิดอาชญากรรมที่มีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมไว้ว่า การเกิดอาชญากรรมนั้นไม่ได้ประกอบด้วยสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งแต่สาเหตุทางด้านสภาพแวดล้อมและสังคมเป็นสาเหตุที่ผลักดันให้บุคคลนั้นกระทำได้ และเมื่อศึกษาทางด้านนิเวศอาชญากรรมพบว่าสภาพสังคมเมืองในกรุงเทพมหานครมีแหล่งที่ประชาชนหนาแน่น มีการอพยพพลัดถิ่นจากต่างจังหวัดเข้ามาอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาด้านที่อยู่อาศัย แหล่งเสื่อมโทรมและปัญหาอาชญากรรมตามมาได้ ซึ่งคล้ายกันกับการศึกษาของชนะ ทิศ แก้วอัมพร (2538) ที่ได้วิเคราะห์ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพในกรุงเทพมหานคร ที่เอื้ออำนวยต่อการเกิดคดีอาชญากรรม กรณีศึกษาเขตสถานีตำรวจนครบาลพญาไทโดยทำการศึกษาปัญหาอาชญากรรมในเมืองที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ทั่วไป ได้แก่ การใช้ที่ดิน สภาพแวดล้อมกายภาพในชุมชน สิ่งปลูกสร้าง การเข้าถึง แสงสว่าง ฯลฯ ผลการศึกษาคือ ในระดับสภาพแวดล้อมทั่วไปพบว่าการกระจุกตัวของสิ่งปลูกสร้างที่หนาแน่น เช่น ชุมชนแออัด จะมีสถิติสูง และความสัมพันธ์ของคดีกับการใช้ที่ดินมีความสัมพันธ์ในการเกิดคดีมากน้อยแตกต่างกัน บริเวณย่านการค้าจะมีโอกาสเกิดคดีได้มากกว่าในย่านที่พักอาศัยและย่านสถานที่ราชการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิจัย และเป็นข้อมูลแก่สถานีดารวจนครบาล เพื่อการป้องกันแก้ไขปัญหายาอาชญากรรม เป็นข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไปในการร่วมกันสอดส่องดูแลเพื่อความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือผู้ที่มีความสนใจ และต้องการศึกษาในประเด็นศึกษาในการหาพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม มีดังนี้

1. ในการดำเนินการวิจัยยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องอีกหลายปัจจัย หากต้องการศึกษาให้ละเอียดและมีความชัดเจนยิ่งขึ้นควรที่จะเพิ่มเติมปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาวิเคราะห์ด้วย เช่น การวิเคราะห์จากอัตราส่วนของจำนวนประชากรในพื้นที่ หรือเพิ่มขนาดพื้นที่ศึกษาเพื่อให้สามารถครอบคลุมการวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงอาชญากรรมซึ่งอาจนำไปสู่การพยากรณ์เพื่อหาแนวโน้มได้

2. งานวิจัยนี้สามารถนำไปศึกษาพัฒนาเพื่อต่อยอดได้ โดยการใช้เป็นฐานข้อมูลจัดเก็บข้อมูลการเกิดอาชญากรรม หรือเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในลักษณะเหตุการณ์อาชญากรรมด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเป็นแผนที่อาชญากรรม ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการป้องกันพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในอนาคตได้

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2550). *การป้องกันอาชญากรรมในเขตกรุงเทพมหานครและ*

ปริมณฑล: ศึกษาการจัดสภาพแวดล้อม สำหรับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม.

ครอบครัวข่าว 3 ออนไลน์. *ข่าวอาชญากรรม “สกุ๊ป จับขี้ยาชอยเลื้อใหญ่ชิงทรัพย์ไฮโซ”*. สืบค้นจาก

<http://www2.krobkruakao.com>

เคอรี่วัลย์ ภูแท่งเพชร. (2558). *พื้นที่เสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองจังหวัด*

พิษณุโลก (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ชนะทิศ แก้วอัมพร. (2538). *ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพในกรุงเทพมหานครที่เอื้ออำนวยให้เกิดคดี*

อาชญากรรม : กรณีศึกษาเขตสถานีตำรวจนครบาลพญาไท (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). *อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม*. กรุงเทพฯ: การพิมพ์พระนคร.

มณฑล เยี่ยมไพศาล และมานัส ศรีวณิช. (2553). *ความหนาแน่นเชิงพื้นที่อาชญากรรม กรณีศึกษาเขตพระนคร*

กรุงเทพมหานคร ศึกษาแบบเคอร์เนล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2539*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วิสูตร ฉัตรชัยเดช. (2554). *การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกโดยทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม*. สืบค้นจาก

http://surasingpay4763.blogspot.com/2014/12/blog-post_0.html

สมหวัง คักดีสิริ. (2534). *การออกแบบฐานข้อมูลของระบบป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมสำหรับสถานีตำรวจ*.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สหพัฒนา ประพนธ์. (2553). *วิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในปริมาณสูง(Hot Spot) ในเขต*

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สฤษฎ์ สืบพงษ์ศิริ. (2545). *ความรู้และทักษะของผู้เสียหายต่อการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อป้องกันอาชญากรรม : ศึกษากรณีหลักทรัพย์ในเคหะสถานของกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). *สรุปผลที่สำคัญการสำรวจข้อมูลสถิติอาชญากรรมภาคประชาชน พ.ศ. 2555 (อาชญากรรมที่เกิดขึ้นภายในรอบปี 2550)*. [ม.ป.ท.].
- Brantingham, P. J. & Brantingham, P. L. (1984). *Patterns in Crime*. New York: MacMillan.
- Clinard, M. B. and Abbott, D. J. (1973). *Crime in developing countries: A comparative perspective*. New York: Willey.
- HSE BOOKS. (2004). *5 STEPS TO RISK ASSESSMENT*. London: The Health and Safety Executive.

GS CRU

วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ชั้น 15 อาคารจันทรา – กาญจนภิเษก (อาคาร 15 ชั้น)

39/1 ถ.รัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ และโทรสาร : 02-513-6968

facebook fanpage : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

website : <http://teacher.chandra.ac.th/bundit/>

e-mail : crugraduate@gmail.com