

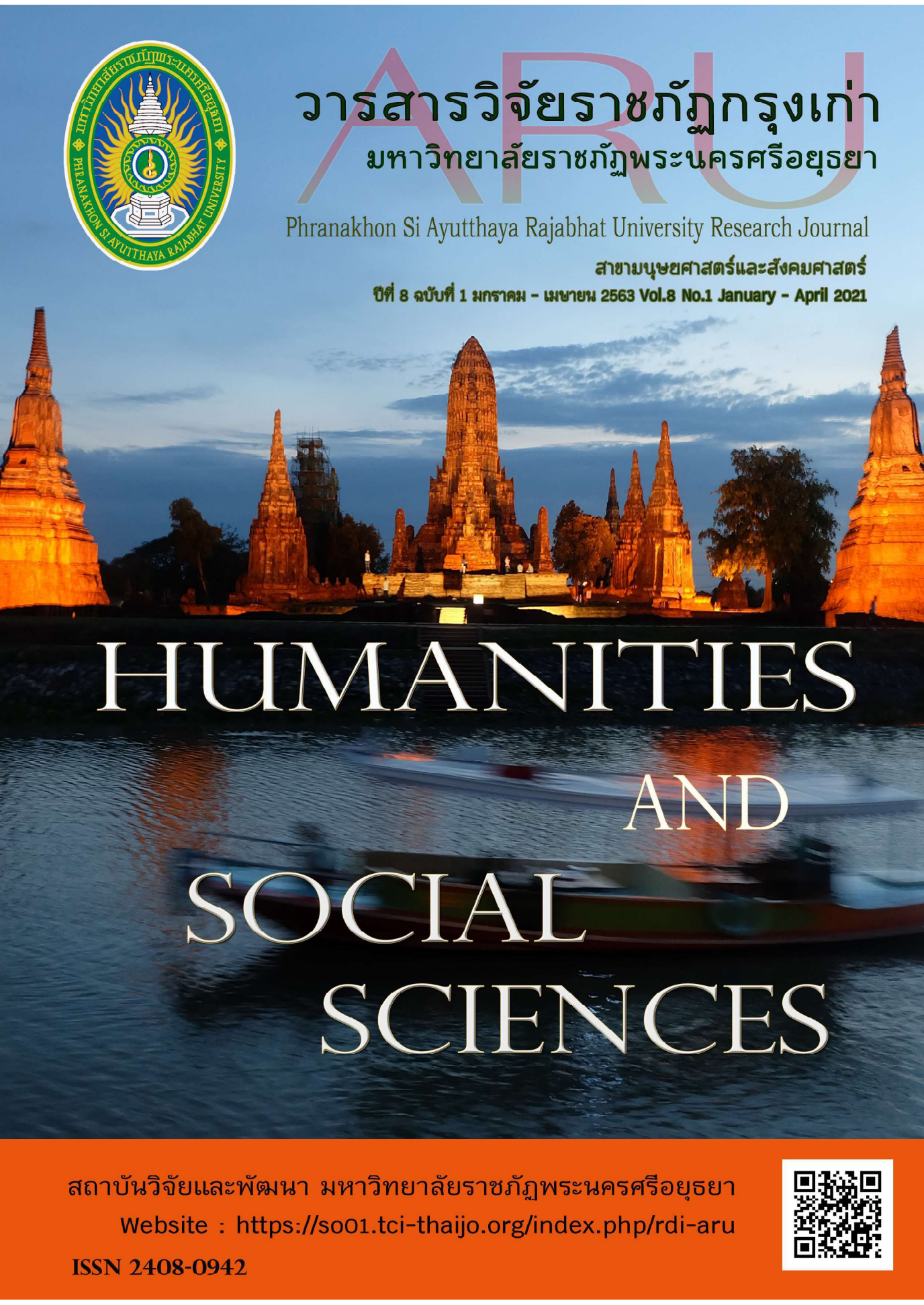


วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University Research Journal

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2563 Vol.8 No.1 January - April 2021



HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

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

ISSN 2408-0942



วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University Research Journal

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2564 Vol.8 No.1 January – April 2021

บทความวิจัย

1. คุณภาพการบริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี..... 1-8
 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าของอาชีพข้าราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 9-16
 3. แนวทางการพัฒนาเกษตรกรผู้ปลูกข้าวเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร..... 17-24
 4. ศักยภาพการให้บริการโดยอาสาสมัครในจังหวัดจันทบุรี..... 25-32
 5. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21.... 33-40
 6. การวิเคราะห์วิธีการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21..... 41-48
 7. แนวทางการแก้ไขการสร้างความเข้มแข็งการเรียนรู้วิชาชีพในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1..... 49-56
 8. การศึกษาความตระหนักของผู้ตรวจสอบภาครัฐต่อ การป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต กรณีศึกษา ผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน..... 57-64
 9. การศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพ การศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2.... 65-72
 10. ปัญหาการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการในประเทศไทย..... 73-80
 11. วิเคราะห์ทรัพยากรที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสดของ มหาวิทยาลัยรังสิต..... 81-88
 12. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก 89-96
- ### บทความวิชาการ
13. ความฝันในห่อแดง ภาพสะท้อนสถานภาพและบทบาทของสตรีจีนในสังคมศักดินา97-110

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย และบทความวิชาการ ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยครอบคลุมด้านบริหารธุรกิจ ด้านการศึกษา ด้านรัฐศาสตร์ ด้านนิติศาสตร์ ด้านวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และประวัติศาสตร์
2. เพื่อเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

นโยบายการจัดพิมพ์

วารสารเปิดรับบทความวิจัยแบบเต็มรูปแบบ (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Articles) จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยบทความดังกล่าวจะต้องไม่เคยเผยแพร่ในวารสารอื่นใดมาก่อน และเป็นข้อคิดเห็นของผู้ส่งบทความเท่านั้น

เกณฑ์การพิจารณาบทความ

บทความจะผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขานั้น จำนวน 2-3 ท่าน ซึ่งกองบรรณาธิการอาจให้ผู้เขียนปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และทรงไว้ซึ่งสิทธิ์ในการตัดสินใจตีพิมพ์ให้หรือไม่ก็ได้

คำแนะนำในการจัดเตรียมต้นฉบับ

การจัดรูปแบบบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้เขียนบทความสามารถจัดรูปแบบบทความตามตัวอย่างที่แสดงใน Template ซึ่งทางวารสารได้ทำการตั้งค่าขนาดหน้ากระดาษ รูปแบบหน้าแรก รูปแบบและขนาดตัวอักษร คำอธิบายสำหรับการเขียนบทความ วิธีการเขียนเนื้อเรื่อง การเขียนอ้างอิง การเขียนสมการทางคณิตศาสตร์ การใส่ภาพและตาราง ผู้เขียนสามารถดาวน์โหลดเอกสารชุดนี้ได้จากเว็บไซต์ของวารสารหรือศึกษาจากภาคผนวกท้ายเล่มของวารสาร

ข้อมูลเผยแพร่ : <http://rdi.aru.ac.th/journal/>

กำหนดออกเผยแพร่ : ปีละ 3 ฉบับ

มกราคม – เมษายน

พฤษภาคม – สิงหาคม

กันยายน – ธันวาคม

การส่งต้นฉบับบทความ

ผู้เขียนต้องส่งต้นฉบับบทความโดยไม่ระบุชื่อ-ที่อยู่ผู้เขียนจำนวน 1 ชุด และระบุชื่อผู้เขียนจำนวน 1 ชุด โดยบทความวิจัยต้องมีความยาวไม่เกิน 8 หน้า กระดาษขนาด B5 และบทความวิชาการต้องมีความยาวไม่ต่ำกว่า 8 หน้ากระดาษ และไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ B5 พร้อมทั้งกรอกแบบฟอร์มนำส่งบทความ โดยส่งผ่านระบบเว็บไซต์ของวารสารที่ <http://rdi.aru.ac.th/journal>

ขั้นตอนการดำเนินการของวารสาร



ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รองอธิการบดี
คณบดี
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตต์กลยา มฤครัฐอินแปลง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

กองบรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิ

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์	สุขสำราญ	ราชบัณฑิตยสถาน
ศาสตราจารย์ ดร.เรีนฤทัย	สัจจพันธุ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศาสตราจารย์ ดร.วัชระ	งามจิตรเจริญ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร.สุนีย์	มัลลิกะมาลย์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ศาสตราจารย์ ดร.จำนงค์	อดิวัฒนสิทธิ์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.สุภางค์	จันทวานิช	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์	พรหมวงศ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.วันทนา	เนาว์วัน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ	วรรณธนีง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศชาย	สถิตย์พนาวงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา	เตชะขันหมาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา	บุญสม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บริบูรณ์	ชอบทำดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญนภา	หวังที่ขอบ
ดร.วัชรภัทร	เตชะวัฒนศิริดำรง
ดร.สุชรักษ์	แช่เจีย
อาจารย์เนตรนิภา	เจียมศักดิ์
อาจารย์สิริรัตน์	ผลหมู่

ฝ่ายจัดการ

นางสาวศรินยา	โพธิ์นอก
นายอวิรุทธิ์	เจียมฮวดหลี
นางสาวสุธีรา	มูลดี
นางสาวอัจฉรา	วงศ์หา
นางสาวพิมพ์ประภา	พลรักษ์
นางสาววิไลวรรณ	สังฤทธิ์
นางสาวบงกช	สมหวัง
นางสาวสุนีย์	ชวนประสงค์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
เลขที่ 96 ตำบลประตูลี้ อำเภพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
โทรศัพท์ 0-3532-2082 โทรสาร 0-3532-2082

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ
วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม –เมษายน 2564

รองศาสตราจารย์ ดร.นิศดา ศิลปะเสรีฐ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จริยาภรณ์ รุจิโมระ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อินตะขัน
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญ เพ็ชรรัตน์
คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ ชมพูคำ
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.ชนาธิป ชินะนาวิน
ศาลฎีกา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เลาหันนทร์
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรเทพ ฐิ์แผน
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา หล่อตระกูล
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุรชาติ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลชัย กุลตวนิช
คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์
คณะศิลปกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญฤดี ดันตระกูลพิทย
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณา จั๊ยทอง
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จอมใจ แซ่มเพชร
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปากาสิต เจริมรอด
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติวิสุทธิ์ วิมุตติปัญญา
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ดร.ฉัตรวรรณ วัฒนวรรณะกร
คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดร.พรพิมล รอดเคราะห์
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ดร.รุ่งโรจน์ สงสระบุญ
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสยาม

**คุณภาพการบริการของงานบุคลากร
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**
**The Service Quality of Personnel Division at the Faculty of
Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi**

พัชรินทร์ ขำวงษ์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Email : patcharin_k@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านความมีเมตตาจิต และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านลักษณะของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน สายการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ผู้รับบริการ, งานบุคลากร, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

The aim of this research was 1) to study the clients' opinion on service quality towards service staffs; and 2) to develop a guideline on service quality of personnel division at the faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The data were collected by questionnaires from 134 respondents who have worked at the faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The research findings were as follows: The opinion on service quality of personnel division at the faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi" was at a high level of overall. The hospitality and communication were at the highest level. When considering each item, the client empathy, the competence, the accessibility, the reliability, the enthusiasm, the dependability, the security, and the pattern of services were at a high level. According to the hypothesis testing, the clients who were different from sex, age, educational level, marital status, work experience, career fields, and monthly income did not have an effect on service quality of personnel division.

Keywords: Service quality, Client, Personnel division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

วันที่รับบทความ : 26 ตุลาคม 2562
วันที่แก้ไขบทความ : 04 มิถุนายน 2563
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 12 มิถุนายน 2563

1. บทนำ

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือ ติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตามซึ่งเป็นการกระทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดของคุณภาพ การให้บริการคือการจัดการบริการที่ต้องตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ สำหรับปัญหาหรือความต้องการอย่างหนึ่ง หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจ และประเมินบริการที่ได้รับว่าไม่มีคุณภาพ [1]

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management-NPM) การปรับปรุงสมรรถภาพการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการแก่ผู้รับบริการ [2] เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

คุณภาพการบริการที่ดีนั้นต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความสามารถในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรฐานการทำงานในแต่ละองค์กร ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และจำเป็นต้องมี

การประเมินความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าว่ามีมากน้อยเพียงใดต่อการบริการขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหลักในการทำให้ลูกค้าพอใจนั้น คือการเสนอสิ่งที่ดี เป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ และตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่ เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กร [3]

ฝ่ายงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการให้บริการบุคลากรตามบทบาทและภารกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและรัฐบาลได้กำหนดการทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ฝ่ายงานบุคลากรจึงเป็นงานที่มีความสำคัญและสามารถที่เอื้อประโยชน์ในทุกส่วนงานไปสู่เป้าหมายได้เกิดความสัมฤทธิ์ผลและเกิดประสิทธิภาพไปสู่เป้าหมาย จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรมีเป้าประสงค์ไปสู่ความสำเร็จ ทุกองค์กรต้องนำปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ

งานด้านบุคลากร เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกระบวนการตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่ง กำหนดอัตราเงินเดือน การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การจัดทำทะเบียนประวัติ การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ การจัดสวัสดิการ วินัย และการรักษาวินัย การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การพัฒนาบุคลากร และการออกจากราชการ งานดังกล่าวเหล่านี้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้วิจัยที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ แต่งานบริหารบุคคลเป็นงานที่ยุ่งยากและซับซ้อนเพราะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคน ทำให้ประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การดำเนินการล่าช้า และมีข้อผิดพลาด เช่น งานทะเบียนประวัติ

บุคลากรของคณะฯ ส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ โดยไม่ได้แจ้งให้งานบุคลากรได้รับทราบ ทำให้ข้อมูลบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารเพื่อการแจ้งเรื่องต่าง ๆ ลำช้า ด้านงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ขั้นตอนการดำเนินงานจากสำนักพระราชวังมีขั้นตอนมากและใช้ระยะเวลานาน จึงทำให้ผู้ที่ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จะมาตรวจสอบรายชื่อแต่ไม่สามารถให้ข้อมูลในการลงในราชกิจจานุเบกษาได้เนื่องจากขั้นตอนการลงในราชกิจจานุเบกษานั้นยังไม่ครบถ้วนตามกระบวนการงานสรรหาบุคลากร สายวิชาการมีการประกาศรับสมัครหลายครั้ง เนื่องจากไม่มีผู้ใดมาสมัคร หรือผู้สอบผ่านสละสิทธิ์ เพราะไม่สามารถจูงใจให้คนที่มีความสามารถมาสมัครเข้ารับราชการได้ หรือไม่มีผู้ใดที่มีคุณสมบัติเหมาะสม จนทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการประกาศรับสมัครหลายครั้ง เป็นต้น

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้มีการดำเนินงานศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ มิติที่ 2 ความไว้วางใจ มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น มิติที่ 4 สมรรถนะ มิติที่ 5 ความมีเมตตากรุณา มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ มิติที่ 7 ความปลอดภัย มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร และมิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ [4] เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจที่มีคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีขึ้น เพื่อได้ทราบปัญหา แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะในส่วนงานบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการที่เป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 102 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 32 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 134 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ที่มาใช้มาบริการของงานบุคลากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์โดยแบบสอบถามทั้งหมดในตอนนี้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2,1 ตามลำดับ

สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยน้ำหนัก อันมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
- 3.50-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก
- 2.50-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
- 1.50-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการนำมาวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาเขียนเป็นความเรียง

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการงานบุคลากร เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม

3.3.2 สร้างข้อคำถามคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา รวมทั้งอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้วิจัยเพิ่มเติม ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์

3.3.3 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้มีความถูกต้อง

3.3.4 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายให้ตรงตามความต้องการ แล้วนำข้อมูลที่ได้อำนาจค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) [5] พร้อมทั้งนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้เก็บข้อมูลโดยการสำรวจจากผู้มารับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 134 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามและทำการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป เป็นการศึกษาในปีงบประมาณ 2560 (ระหว่างเดือน มิถุนายน 2560 - 31 พฤษภาคม 2561) ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - พฤษภาคม 2560

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการจากงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.4 ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ กรณีตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.5.5 ค่าสถิติ One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference Test (LSD Test)

4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.37 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 42.54 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 61.19 สถานะโสด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 60.45 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ

76.12 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-32,500 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.64

4.2 ข้อมูลคุณภาพการบริการของงานบุคลากร

จากผลการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43 S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการของงานบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ความมีไมตรีจิต และการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}$ = 4.68 S.D. = 0.65, $\bar{X}$ = 4.55 S.D. = 0.56 ตามลำดับ) ส่วนคุณภาพการบริการของงานบุคลากรอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ สมรรถนะ การเข้าถึงบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น น่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และลักษณะของการบริการ ($\bar{X}$ = 4.50 S.D. = 0.62, $\bar{X}$ = 4.45 S.D. = 0.67, $\bar{X}$ = 4.42 S.D. = 0.72, $\bar{X}$ = 4.40 S.D. = 0.64, $\bar{X}$ = 4.39 S.D. = 0.65, $\bar{X}$ = 4.30 S.D. = 0.70, $\bar{X}$ = 4.30 S.D. = 0.76, และ $\bar{X}$ = 4.26 S.D. = 0.58 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้ ด้านลักษณะของการบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่งานบุคลากรมีความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ = 4.66 S.D. = 0.56) ด้านความไว้วางใจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดีและสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.66 S.D. = 0.56) ด้านความกระตือรือร้น พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ มีผู้ให้บริการมีความใส่ใจในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.54 S.D. = 0.58) ด้านสมรรถนะ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ให้บริการมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ ($\bar{X}$ = 4.55 S.D. = 0.68) ด้านความมีไมตรีจิต พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีไมตรีที่เป็นกันเอง ($\bar{X}$ = 4.69 S.D. = 0.65) ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การให้คำแนะนำของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.33 S.D. = 0.72) ด้านความปลอดภัย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ให้บริการไม่เปิดเผยเอกสารส่วนบุคคล ($\bar{X}$ = 4.43 S.D. = 0.78) ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.62 S.D. = 0.71) ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ

เข้าใจเป้าหมายและสภาพของผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ = 4.63 S.D. = 0.59) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.65 S.D. = 0.59)

4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.4 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.5 ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.6 ผู้รับบริการที่มีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.7 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.8 แต่เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและความมีไมตรีจิต มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรด้านความมีไมตรีจิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะไว้ว่า งานบุคลากรก้าวนำมาก การบริการฉับไว ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานแบบมีออชีพ แต่บุคลากรด้านนี้ของคณะมีน้อยไป งานมีมาก ควรรับพนักงานเพิ่ม งานบริการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบสูง ควรมีการจัดอบรม

อย่างต่อเนื่อง การค้นหาข้อมูลยังไม่เป็นระบบทำให้เกิดการล่าช้าในบางครั้ง ในส่วนของแบบฟอร์มต่างๆ ถ้าเป็นไฟล์จะง่ายต่อการให้ข้อมูลได้ดีขึ้น ควรจัดทำข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษไว้ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ เพิ่มการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพื่อง่ายต่อการค้นหาเอกสาร ควรจัดทำคู่มือพร้อมตัวอย่างวางใส่แฟ้มไว้ว่าจะทำอะไรต้องเขียนใบไหนและมีขั้นตอนในการส่งให้ใครบ้างอย่างชัดเจน และควรเพิ่มกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ให้มากขึ้น

5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.1 คุณภาพการบริการของงานบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คัมภ [6] ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี [7] ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรารัตน์ อ่อนศรี [8] ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการของงานบุคลากรโดยรวมเป็นการบริการที่มีคุณภาพ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมีไมตรีจิต และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีคุณภาพ ควรจะมีไมตรีจิตที่เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการมีอัธยาศัยยนอบน้อม รู้จักให้เกียรติผู้มารับบริการ เข้าใจเป้าหมายและสภาพของผู้มารับบริการ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตลอดจนการลดข้อโต้แย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น ส่วนด้านการ

รู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านลักษณะของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์ [9] ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของสยาม ชูกร [10] ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้วพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว [11] ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.2 ผู้รับบริการที่มีข้อมูลทั่วไปด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน สายการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานบุคลากรได้ปฏิบัติงานกับทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะคนใดคนหนึ่ง พร้อมทั้งจะให้บริการด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของวาสิณี มาลัย [12] ที่ได้กล่าวว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการดูแลและกำกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ควรเลือกปฏิบัติ รวมทั้งควรแก้ไขปัญหาระหว่างการ

ให้บริการ มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี พร้อมทั้งจะแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน อีกทั้งยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของพิณทิพ หัตถนา [13] ที่ได้เสนอว่า ควรกำหนดให้เป็นปรัชญา วิสัยทัศน์ หรือปณิธานขององค์กรที่จะต้องให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ใส่ใจ ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการเพื่อความพึงพอใจสูงสุด โดยมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการ

6.1.1 ควรปรับปรุงจัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ อิเลคทรอนิกส์ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

6.1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาความรู้ด้านบุคลากรให้มากขึ้น โดยการไปพัฒนาดตนเอง ศึกษาหาความรู้ อบรมในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

6.1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความเข้าใจความแตกต่างของบุคคลที่มารับบริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกระดับให้อย่างทั่วถึง และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว

6.1.4 ควรจัดกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีฐานข้อมูลบุคลากรสำหรับการสืบค้น มีขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ โดยจัดทำคู่มือแนะนำการบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

6.2.1 ในการศึกษาคุณภาพการบริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาเพิ่มเติมถึงกลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษา และบุคลากรจากคณะอื่นๆที่มามีติดต่อกับคณะศิลปศาสตร์

6.2.2 ควรศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานบริการของงานบุคลากร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] ปราเมศร์ อุณหภาณี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น ทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่น ทริลเวิลด์,” วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, ปีที่ 6, ฉบับที่ 1, หน้า 59-72, 2559.
- [2] พิงใจ ศรีเดช, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขา ชัยนาท,” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2553.
- [3] เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี,” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- [4] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L., Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions, The Free Press, 1990.
- [5] บุญชม ศรีสะอาด, หลักการวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 3, สุวีริยาสาส์น, 2535.
- [6] ไพฑูรย์ คุ่มคง, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี,” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- [7] ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี, “ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปีการศึกษา 2555,” วิทยาลัยราชพฤกษ์, 2555.

- [8] นรารัตน์ อ่อนศรี, “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ,” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- [9] วลัยพรรณ เตชะบุญจรัตน์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่,” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- [10] สยาม ชูกร, “คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว,” การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559.
- [11] น้ำลีน เทียมแก้ว, “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555,” มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556.
- [12] วาสนี มาลัย, “ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,” วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, ปีที่ 3, ฉบับที่ 1, หน้า 69-76, 2559.
- [13] พิณทิพ ทัดนา, “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี,” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.

ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

The Potential of Public Transportation Services in Chanthaburi Province

นภดล แสงแข¹ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง² นันทศักดิ์ บุรขจรกุล³
 ภาณุตา โพธิ์แก้ว⁴ และ กรรณิกา สุขสมัย⁵

^{1,4}สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

^{2,3}สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

⁵สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

¹Email : nopdol.s@rbru.ac.th ; ²Email : sittichai.s@rbru.ac.th ; ³Email : nantapak.b@rbru.ac.th ;

⁴Email : panita.p@rbru.ac.th ; ⁵Email : kannika.s@rbru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณจากผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ด้วยสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ t-test และวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้วยหลัก IPA (Importance Performance Analysis) ใน 30 ตัวแปรย่อยจาก 5 กลุ่มตัวแปรหลัก คือ ด้านบุคลากร ค่าโดยสาร ความเชื่อถือได้ ความสะดวกสบาย และสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารที่ต้องเร่งแก้ไข (concentrate here) มี 6 ตัวแปรย่อยได้แก่ 1) การให้บริการด้วยอัธยาศัยและสุภาพ 2) การกำหนดอัตราค่าโดยสารตามระยะให้ชัดเจน 3) การออกรถโดยสารให้ตรงตามตารางเวลา 4) การจำกัดจำนวนผู้โดยสารตามกฎหมาย 5) เพิ่มจำนวนเที่ยวรถที่เพียงพอต่อความต้องการ และ 6) การมีที่นั่งที่เหมาะสมไม่เบียดเสียด ในขณะที่ศักยภาพที่แสดงถึงโอกาสที่ต้องคงรักษาศักยภาพไว้ (Keep up Good Work) มี 9 ตัวแปรย่อยคือ 1) การมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ 2) ให้การบริการเสมอภาค 3) ค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง 4) ด้านความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร 5) การระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์ชัดเจน 6) การจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถ 7) ช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารในแต่ละวันเหมาะสม 8) สภาพรถพร้อมในการให้บริการ และ 9) มีหมายเลขรถและป้ายบอกเส้นทางชัดเจน

คำสำคัญ: รถโดยสารสาธารณะ การบริการ ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study was to assess the potential of the public transportation services in Chanthaburi province with level of importance and performance. The study was quantitative research methodology. The data were collected by using questionnaire from 400 participants. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test. This study also realized Importance Performance analysis (IPA) through the passenger perspective of public transportation services by 30 variables from 5 factors including the personnel, fare, reliability, convenience, and environment. The results revealed that there were 6 variables which had to

urgently focus on, namely 1) the generous and polite service ,2) the clearly fare setting by distance, 3) the bus schedule punctuality ,4) the limitation of passengers related into the law ,5) increasing the number of departures, and 6) the suitably standard seat. Meanwhile, there were also 9 variables to maintain the potential quality such as 1) the driving experience and skills, 2) the equal service, without discrimination ,3) the suitable fare ,4) the accurate fare conductors, 5) the identification of drivers ,6) the pick-up and drop-off point ,7) the appropriate daily service from arrival to departure, 8) the vehicle conditions, and 9) the identification of bus numbers and routes.

Keywords: Public transportation, Service, Importance and performance level

วันที่รับบทความ : 21 พฤษภาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 14 สิงหาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 18 สิงหาคม 2563

1. บทนำ

การเดินทางด้วยระบบขนส่งทางถนนเป็นที่นิยมเนื่องจากมีความสะดวกสบายและพบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ทั้งด้านอุบัติเหตุ มลพิษจากการใช้รถ การใช้พลังงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้ แผนยุทธศาสตร์การขนส่งทางบก พ.ศ. 2559-2564 [1] จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีประสิทธิภาพและแข่งขันได้ โดยมุ่งเน้นการขนส่งคนโดยสารด้วยรถสาธารณะที่มีคุณภาพ นั่นคือ มีระบบการขนส่งคนโดยสารด้วยรถสาธารณะที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการพัฒนาเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเชื่อมโยงกับเครือข่ายการขนส่งมวลชนอื่น การจัดการเวลารอคอยรถสาธารณะและค่าใช้จ่ายการเดินทางโดยรถขนส่งสาธารณะที่เหมาะสม ดังนั้นการพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งทางถนนเป็นกลไกหนึ่งที่กระตุ้นให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อช่วยลดปัญหาทางด้านมลพิษจากการใช้รถ และลดความสิ้นเปลืองการใช้พลังงาน

ขณะเดียวกันในปี พ.ศ. 2559 มีโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำให้จังหวัดจันทบุรีมีจำนวนปริมาณรถยนต์ และรถขนส่งนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนในพื้นที่มีการใช้รถยนต์เพิ่มสูงขึ้น จากสถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกพบว่า พ.ศ. 2558-2560 มีจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เพิ่มขึ้น โดยในปีพ.ศ. 2558 จำนวน 24,462 คัน ปีพ.ศ. 2559 มีจำนวน 26,575 คัน และปีพ.ศ. 2560 มีจำนวน 27,245 คัน ตามลำดับ [2] จากการที่จังหวัดจันทบุรีได้รับการสนับสนุนให้เป็นเมืองท่องเที่ยว รวมทั้งความต้องการใช้รถยนต์ที่เพิ่มขึ้นของประชาชนในจังหวัดจันทบุรีทำให้จำนวนรถยนต์มีปริมาณหนาแน่นเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนชาวจังหวัดจันทบุรี จากการสำรวจเบื้องต้นพบปัญหาของระบบรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการเดินทาง ตลอดจนมีข้อร้องเรียนผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การเดินทางด้วยรถสาธารณะแบบเหมาจ่ายมีราคาค่อนข้างแพง มีจำนวนรถโดยสารให้บริการน้อย และไม่มีกำหนดเวลาออกรถโดยสารที่แน่นอนทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นต้น

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเรื่อง “ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี” เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการรวมทั้งเสริมสร้างด้านการบริการท่องเที่ยวให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเรื่อง “ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี” เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 ความสำคัญของการขนส่ง

บุญเลิศ จิตต์วัฒนา [3] กล่าวว่า การขนส่งผู้โดยสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการขนส่งผู้โดยสารเป็นปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) อย่างหนึ่งอันเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจของประเทศ ด้านสังคม การเมืองและการทหาร เช่นเดียวกับค่านาย โภภิษฐ์สาสกุล [4] ได้อธิบายว่าการขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคม เป็นสื่อกลางในการเดินทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน ในการเดินทางเพื่อการศึกษา การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมทั้งด้านการประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรม ต่างก็ต้องใช้การขนส่งเข้ามาสนับสนุน ดังนั้น การขนส่งผู้โดยสารจึงเปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดทางให้ประเทศชาติบรรลุถึงการพัฒนาและความมั่งคั่ง ตลอดจนการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในสังคมด้วยกัน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ (Importance Performance Analysis: IPA) เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยให้ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในศักยภาพการบริการผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการในด้านความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอย่างถ่องแท้ [5] การนำเสนอผล IPA ในรูปของการแปรผลในลักษณะของกราฟสองมิติ (IPA Matrix) ซึ่งแบ่งพื้นที่ออกเป็น 4 ส่วน โดยนำค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและระดับผลการปฏิบัติงานในแต่ละตัวแปรที่แตกต่างกันมากำหนดเป็นจุดตัดของกราฟ [6] Martilla and James อ้างถึงในศุภจิต สนิทวงศ์ ณ.อยุธยา และขวัญกมล ตอนขวา [7] ได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์พื้นที่ของตารางระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการใน 4 มิติ ดังนี้

1. Quadrant I: อุปสรรค (Additional Effort) ประกอบด้วยปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญสูง แต่ผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าปัจจัยที่ตกอยู่ในมิตินี้ต้องเร่งปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

2. Quadrant II: โอกาส (Keep up Good Work) คือปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูงตรงกับความต้องการ

ต้องการของลูกค้า นั่นคือผู้ให้บริการควรรักษาระดับที่ดีไว้

3. Quadrant III: จุดอ่อน (Low Priority) เป็นจุดที่ให้ความสำคัญน้อย นั่นคือมีแนวโน้มการพัฒนาในอนาคต เพราะลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ ขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

4. Quadrant IV: จุดแข็ง (Possible Overkill) ปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญในระดับต่ำ แต่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนา ทำให้อาจสูญเสียทรัพยากรและเงินทุนโดยไม่จำเป็น

ดังนั้นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญต้องเร่งปรับปรุงและต้องพัฒนา จะช่วยให้การบริการตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถจัดการทรัพยากร เงินทุนได้อย่างคุ้มค่า รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล [8] อธิบายการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) ว่ามิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าซึ่งเป้าหมายเพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูง รวมทั้งถ้ามีลูกค้าหลายกลุ่มอาจได้ผลเสีย เช่น ขาดทุน เพราะลูกค้าบางกลุ่มเป้าหมายอาจไม่ต้องการใช้บริการก็เป็นได้ ดังนั้นต้องมีเกณฑ์ในการออกแบบบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เรื่องของความถูกต้องในงานบริการมิใช่ความถูกต้องตามหลักเหตุผลเท่านั้น แต่ต้องเป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า

2. เวลา (Time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 เวลาให้บริการ คือเวลาที่องค์กรใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย ซึ่งนิยมเรียกว่า SLA (Service Level Agreement) เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการขององค์กรดีหรือไม่

2.2 เวลารอคอย คือ เวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ในงานบริการลูกค้าไม่ชอบการรอคอยใด ๆ แต่ด้วยข้อจำกัดในการลงทุนทางธุรกิจ องค์กร

ไม่สามารถลงทุนอย่างสูงเพื่อลดการรอคอยของลูกค้า วิธีที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี รู้สึกผ่อนคลายขณะรอคอย

3. สม่าเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา เมื่อลูกค้ามาใช้บริการวันไหน เวลาใด ที่ไหน องค์กรยังให้บริการที่ไม่แตกต่างกันเนื่องจากลูกค้าต้องการความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา

เช่นเดียวกับพินล เมฆสวัสดิ์ [9] กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานที่บริการ 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ 5) ผู้ให้บริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 7) กระบวนการบริการ

จึงสรุปได้ว่าในการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ผู้ที่จะให้คำตอบก็คือลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ องค์กรต้องหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมายให้ได้ และส่งมอบบริการให้ลูกค้าพอใจ อันเกิดจากการทำงานภายในองค์กรอย่างมีรูปแบบ มีระบบ มีมาตรฐาน มิใช่เพียงแต่มีใจบริการ (Service Minded) เพียงอย่างเดียว ดังนั้นการประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีจะสะท้อนถึงสภาวะการณ์ในปัจจุบันผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านค่าโดยสาร ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

4. ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา การวิจัยมุ่งศึกษาการประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านค่าโดยสาร ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ด้านพื้นที่ในการศึกษา กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะการให้บริการของรถยนต์โดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ภายใต้หลักเกณฑ์ ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการรถสาธารณะมาตรฐาน 3ฉ คือรถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีการให้บริการที่นั่งผู้โดยสารไม่เกิน 12 ที่นั่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เส้นทางในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางหมวด 4 คือให้บริการเส้นทางการให้บริการภายในอำเภอเมืองจันทบุรี หรือเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองและอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งประกอบด้วย 10 อำเภอ ดังนี้ (1) อำเภอเมืองจันทบุรี (2) อำเภอแหลมสิงห์ (3) อำเภอขลุง (4) อำเภอมะขาม (5) อำเภอโป่งน้ำร้อน (6) อำเภอสอยดาว (7) อำเภอเขาคิชฌกูฏ (8) อำเภอท่าใหม่ (9) อำเภอแก่งหางแมว (10) อำเภอนายายอาม

ด้านระยะเวลา ศึกษาวิจัยในปีงบประมาณ 2561

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กำหนดแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ศึกษา เพื่อเป็นการคัดกรองผู้ที่คุณสมบัติตามเกณฑ์ในการวิจัยเริ่มต้นจากการสอบถามด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เจาะจง แล้วจึงคัดกรองตัวอย่างตามกระบวนการ ดังนี้

1. ประชากรต้องเคยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทมาตรฐาน 3ฉ ในเส้นทางทางรถโดยสารหมวด 4 คือการใช้บริการในเส้นทางภายในอำเภอ หรือระหว่างอำเภอเมืองไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดจันทบุรี

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาจากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณใช้สูตรของ W.G.cochran และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจึงกำหนดขนาดของตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบเครื่องมือ

การออกแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี 2) ประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี 3) ข้อเสนอแนะ จากนั้นนำไปตรวจสอบความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านซึ่งค่า IOC เท่ากับ 0.98

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ตามหลักทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์

คุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี เพื่อหาศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยวิเคราะห์จากความแตกต่าง (Gap) ของค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสถิติ t-test แล้วนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) Quadrant I: เฟื่องความสนใจ (Concentrate here) หรือ อุปสรรค (Additional Effort) 2) Quadrant II: พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ หรือ โอกาส (Keep up the Good Work) 3) Quadrant III: ลำดับความสำคัญต่ำ หรือ จุดอ่อน (Low Priority) 4) Quadrant IV: ให้บริการดีมากแต่ผู้ให้บริการไม่ค่อยให้ความสำคัญ หรือ จุดแข็ง (Possible overkill)

6. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 64 สถานภาพโสด และอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.8 รายได้โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือนมีความถี่เท่ากับ 40.8

พิจารณาพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีพบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการเดินทางไปเรียน/ศึกษามากที่สุด รองลงมาคือเพื่อไปทำงาน และเพื่อการท่องเที่ยวตามลำดับ สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เพราะสะดวกสบายมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือไม่มีบริการทางเลือกอื่นมีความถี่เท่ากับร้อยละ 21.5 ในขณะที่ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะพบว่าน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนช่วงเวลาที่ยิยมใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมากที่สุด คือในช่วงเช้า (5.00 -9.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 34.0 สำหรับระยะเวลาการรอรถโดยสารสาธารณะพบว่าผู้ให้บริการรถโดยสารใช้เวลารอคอยรถโดยสารสาธารณะประมาณ 15-30 นาทีมากที่สุดมีความถี่เท่ากับ ร้อยละ 41

การเปรียบเทียบความสำคัญ (Important) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยเทคนิค IPA เพื่อหาศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในมุมมองของผู้ใช้บริการ จากการวัดมีทั้งหมด 5 กลุ่มตัวแปรหลัก และ 30 ตัวแปรย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร (personnel) ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ และ ให้การบริการเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่เป็นโอกาส แต่ผู้ให้บริการมองว่า ขาดการให้บริการด้วยอัธยาศัยและสุภาพซึ่งเป็นอุปสรรคที่ต้องเร่งแก้ไขปรับปรุง ส่วนจุดอ่อนของผู้ให้บริการคือ การแต่งกายของผู้ให้บริการ และขาดความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ จุดแข็งของผู้ให้บริการ คือ การขับรถถูกกฎจราจรมีระเบียบวินัยในการขับรถ

2) ด้านค่าโดยสาร (Fare rate) คุณลักษณะที่ถือว่าเป็นโอกาสของการให้บริการคือ ด้านราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง อย่างไรก็ตามต้องเร่งปรับปรุงทางด้าน การแจ้งอัตราค่าโดยสารตามระยะตลอดเส้นทางเพราะมีคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ส่วนจุดอ่อนคือ ด้านความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ ในขณะที่ไม่พบจุดแข็งในด้านค่าโดยสาร

3) ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) พบว่าอุปสรรคที่ต้องเร่งแก้ไขคือ การออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น และ การบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย ส่วนโอกาสที่ควรรักษาไว้คือ ด้านความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร และ ด้านการระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน จุดแข็งคือ ศักยภาพด้านการบริการเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ขณะเดียวกันคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อนคือ ด้านการมีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน และการบริการเชื่อมั่นว่ารวดเร็วถึงปลายทางตามเวลา

4) ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility) คุณลักษณะที่เป็นโอกาส คือ การจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ และช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารในแต่ละวันเหมาะสม ส่วนคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคคือ จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่เพียงพอต่อความ

ต้องการ ปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนคือการมีจุดนั่งพักรอรถโดยสารที่เหมาะสมเพียงพอ และการให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทางตรงตามความต้องการ ส่วนความสะดวกในการจอดรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตามความต้องการผู้โดยสารเป็นจุดแข็งของการให้บริการ

5) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment) สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ และ มีการแสดงหมายเลขรถโดยสารและบอกเส้นทางเดินรถที่ชัดเจน เป็นคุณลักษณะของโอกาส แต่พบว่าความเหมาะสมปริมาณที่นั่งไม่เพียงพอ เป็นคุณลักษณะอุปสรรคต้องเร่งปรับปรุง จุดอ่อนคือ ความสะอาดและการดูแลภายนอกโดยสาร และ ภายในรถโดยสารเช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถ ส่วนจุดแข็งคือ ป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจนไม่ซ้ำรถ

7. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาศึกษาสภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี พบว่ามีประเด็นที่ควรเร่งปรับปรุงและการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry [10] เรื่องช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ จากผลการศึกษาพบว่าศักยภาพด้านการบริการที่ผู้ให้บริการควรเร่งปรับปรุง คือกำหนดตารางเวลาออกรถโดยสารที่แน่นอน มีจำนวนรถโดยสารที่เพียงพอ และ มีปริมาณที่นั่งที่เหมาะสมไม่เบียดเสียด นอกจากนี้ต้องปรับปรุงด้านการแจ้งอัตราค่าโดยสารตามระยะทางตลอดเส้นทาง รวมทั้งด้านการพูดจาและให้บริการที่สุภาพของผู้ให้บริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวากันท์[11] ศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ (ขสมก.) พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ความตรงเวลารองลงมาคือ ความถี่/ความต่อเนื่อง สภาพรถ ความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทาง ความปลอดภัย และการพัฒนาคุณภาพรถเมล์ฟรี ตามลำดับ ทำนองเดียวกันการให้บริการที่ดีต้องมีความคุ้มค่ากับค่าโดยสาร ผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Lee,

Chua and Hun [12] อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติต่อการรับรู้คุณค่าว่า ความจำเป็นที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้รับการบริการนั้น ราคาจะเป็นต้นทุนของผู้รับบริการและผู้รับบริการจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของการบริการกับราคาซึ่งถ้าคุณค่าของการบริการสูงกว่าราคาผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นผลการศึกษาจึงสะท้อนมุมมองของผู้ใช้บริการในศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้านซึ่งผู้ให้บริการควรเร่งปรับปรุงเพื่อให้เกิดศักยภาพการบริการที่ดี ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเพื่อให้มีประโยชน์สำหรับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านระบบการจัดการการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี เสนอให้ (1) ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะต้องเพิ่มความถี่การออกรถโดยสารให้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อลดการเบียดเสียดทั้งผู้โดยสารที่นั่งและยืนบนรถโดยสาร ช่วยแก้ปัญหาการรับจำนวนผู้โดยสารเกินอัตราและเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการด้วย (2) สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีต้องใช้มาตรการการจำกัดจำนวนผู้โดยสารและการบังคับใช้ตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ของลักษณะการใช้รถโดยสารสาธารณะ ตามมาตรฐาน 3 เพื่อป้องกันการรับผู้โดยสารเกินอัตราและเกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

2) ด้านนโยบายรถโดยสารสาธารณะจังหวัดจันทบุรี เสนอให้ (1) สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีและสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี ประชุมหาแนวทางร่วมกันส่งเสริมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี เช่น เปิดเส้นทางพิเศษของรถโดยสารสาธารณะในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตามแหล่งแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (2) สมาคมโรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีต้องสนับสนุนการประชาสัมพันธ์เส้นทางเดินรถโดยสารสาธารณะตามที่พัก

เช่น โรงแรม รีสอร์ท และแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด เป็นการกระตุ้นด้านการท่องเที่ยวด้วยการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่มีความโดดเด่นทั้งด้านราคาที่ประหยัด ความสะดวก และปลอดภัย (3) ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดจันทบุรี และสถาบันการศึกษา ควรเข้าไปอบรมแก่ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในด้านหลักบริการที่ดี บุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ รวมทั้งมีทัศนคติเบื้องต้นเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการให้มีคุณภาพ

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบด้านคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทั้งหมดในจังหวัดจันทบุรี ด้วยเครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL” เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกประเภทในจังหวัดจันทบุรี

2) ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อทำให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบกองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

10. รายการอ้างอิง

- [1] กรมการขนส่งทางบก. แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2564 (ฉบับทบทวน ปี พ.ศ. 2560), กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก, 2560.
- [2] กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก. (15 พฤศจิกายน 2560). สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่. สืบค้นจาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>.
- [3] บุญเลิศ จิตต์ตั้งวัฒนา, การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, นนทบุรี: หจก. เฟิร์นข้าหลวง พรินตติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2548.
- [4] คำนาย อภิปรัชญาสกุล, การจัดการขนส่ง, นนทบุรี : ห.จ.ก. ซี. วาย. ซี.เอ็ม พรินตติ้ง, 2537.

- [5] Igy George, “Modified Importance - Performance Analysis of Airport Facilities- A Case Study of Cochin International Airport Limited”, IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), Vol 17, No. 4, pp. 09 – 15, Nov. – Dec. 2013.
- [6] Brett L. Bruyere, Donald A. Rodriguez & Jerry J. Vaske, “Enhancing Importance-Performance Analysis Through Segmentation”, Journal of Travel & Tourism Marketing. Vol.12, No. 1, pp. 81 – 95, 2002.
- [7] ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ.อยุธยา และขวัญกมล ดอนขวา, “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง”, บทความวิชาการสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ปีที่1, ฉบับที่ 3, หน้า 1-15, 2552.
- [8] พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (3 พฤษภาคม 2560). การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นจาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>.
- [9] พิมพ์ เมฆสวัสดิ์, ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- [10] Parasuraman, A. ,Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol. 49 No.4, pp. 41-50, 1985.
- [11] กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวากานันท์, “การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)”, วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, ปีที่ 22, หน้า 155-179, 2559.
- [12] Lee, S., Chua, B.L., and Han, H., “Role of service encounter and physical environment performances, novelty, satisfaction, and affective commitment in generating cruise passenger loyalty”, Asia Pacific Journal of

Tourism Research, Vol. 22 No.2, pp.1-16,
2016.

แนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

The Guidelines for Farmer Development Towards the Smart Agripreneurship

อมรพิมล พัทักษ์ และ พิรเทพ รุ่งคุณากร

ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิตและการพัฒนามนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Email : amorphimol.nui@gmail.com ; Email : rungkhunakorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยและกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของเกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร และ 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเกษตรกรต้นแบบ จำนวน 12 ราย สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 5 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า

1) ปัจจัยและกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของเกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร ประกอบด้วย 1.1) ปัจจัยเพื่อพัฒนาตนเองของเกษตรกร คือ 1.1.1) การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ 1.1.2) มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ ซื่อสัตย์ อดทน มนุษย์สัมพันธ์ดี กล้าเปลี่ยนแปลง ริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจ 1.1.3) การได้รับการสนับสนุน จากครอบครัวและการมีเครือข่ายที่ดี 1.2) กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ได้แก่ การเรียนรู้จากการสังเกต การเรียนรู้จากประสบการณ์ และเพื่อแก้ปัญหาที่พบจากการทำงาน เพื่อพัฒนาอาชีพของตนเอง

2) แนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร ประกอบด้วย 2.1) แนวทางสำหรับเกษตรกรเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง และ 2.2) แนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาเกษตรกร

คำสำคัญ: การพัฒนา, เกษตรกร, ผู้ประกอบการ

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the factors and learning process of farmers who have succeeded in agripreneurship, and 2) to develop the farming methods to be the smart agripreneurship, by qualitative research. Data were collected by in-depth interview of 12 role-model farmers and 5 experts. The research instrument was the semi-structured interview. Data were analyzed by using content analysis. The results revealed that:

1) The factors and learning process of farmers who have succeeded in agripreneurship consisted of 1.1) the self-development factors for farmers were 1.1.1) the good attitude. 1.1.2) the desired characteristics, faithful, patient, good relationship, changeable, creative, and management skills. 1.1.3) the supports from family and good connection. 1.2) the learning process by observing, experiential learning, and problem solving to improve the career development.

2) The development of farming methods towards the smart agripreneurship consisted of 2.1) the farming methods to develop themselves, and 2.2) the guidelines which related to agricultural agencies to develop the farmers.

Keywords: Development, Farmers, Entrepreneur

วันที่รับบทความ : 23 พฤษภาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 13 กรกฎาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 27 กรกฎาคม 2563

1.บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรมที่มีความหลากหลายทั้งการทำสวน ทำนา ทำไร่ การปลูกไม้ดอก ไม้ผล ปศุสัตว์ ประมง และป่าไม้ ฯลฯ ซึ่งแผนพัฒนาการเกษตรในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 ระบุไว้ว่า ภาคการเกษตรยังคงเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ เป็นรากฐานของการสร้างความมั่นคงทางอาหารของประเทศและของโลก ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ รัชกาลที่ 9 ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ณ อาคารจักรพันธ์เพ็ญศิริ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ.2541 ความตอนหนึ่งว่า

“...การเกษตรนั้นถือได้ว่าเป็นทั้งรากฐานและชีวิตสำหรับประเทศของเราเพราะคนไทยเราส่วนใหญ่เป็นผู้มีอาชีพทางเกษตรกรรม ข้าพเจ้าจึงมีความเห็นเสมอว่า การพัฒนาที่เหมาะสมแก่ประเทศของเรายังคงก็ต้องทำนุบำรุงเกษตรกรรมทุกสาขาให้พัฒนาก้าวหน้า เพื่อยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของเกษตรกรทุกระดับให้สูงขึ้น เริ่มต้นตั้งแต่การลงมือผลิตโดยใช้วิธีการและอุปกรณ์ที่ประหยัด ด้วยการดัดแปลงนำสิ่งที่มีอยู่โดยธรรมชาติมาใช้ให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เพื่อให้เกษตรกรของเราได้ผลผลิตที่เพียงพอแก่การเลี้ยงตัว พอมีพอกินเป็นเบื้องต้นก่อน ต่อไปเมื่อเหลือจึงจำหน่ายหารายได้ ซึ่งหากจะได้ผลที่สมบูรณ์ก็ต้องจัดการเรื่องการตลาดอย่างดี รวมทั้งมีการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ อันจะทำให้ผลผลิตทางการเกษตรมีมูลค่าสูงขึ้น โดยนัยนี้เกษตรกรของเราก็จะมีฐานะความเป็นอยู่ที่มั่นคงพึ่งตนเองได้ อันจะส่งผลให้ฐานะทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมีความเข้มแข็งตามไปด้วย...”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ปีพ.ศ.2560-2564) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเกษตรกรให้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาย่างสมดุล มีการผลักดันให้สามารถดำเนินงานในรูปของธุรกิจเกษตรที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาขยายผลและประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่อง จึงถือได้ว่าเป็นก้าวสำคัญของการพัฒนาประเทศ จากวิธีการทำเกษตรแบบดั้งเดิมไปสู่การบริหารจัดการเกษตรแบบสมัยใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาสนับสนุนการผลิตสินค้าเกษตร [1]

สำหรับอนาคตภาพด้านการเกษตรในอีก 20 ปี ข้างหน้า ประเทศไทยจะต้องเป็นฐานการผลิตอาหารที่มั่นคงปลอดภัย เป็นฐานการผลิตที่มีผลิตภาพการผลิตสูง มีการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งยุทธศาสตร์ที่ 2 ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 เน้นถึงความสามารถในการแข่งขัน เน้นในเรื่องของการพัฒนาภาคการผลิตและบริการ พัฒนาสังคมผู้ประกอบการและเพื่อสร้างผู้ประกอบการทางธุรกิจ กรอบแนวคิดและ ทิศทางการพัฒนานั้นมีประเด็นสำคัญในเรื่องของการปรับตัวของเกษตรกรสู่เกษตรกรมืออาชีพ (Smart Farmer) และมีความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการ เพราะยังมีเกษตรกรจำนวนมากที่มีข้อจำกัดในการพัฒนาองค์ความรู้ในการผลิต ไปจนถึงการแปรรูปและการตลาด[2]

สำหรับแผนพัฒนาการเกษตร ได้กำหนด แนวทางการพัฒนาเกษตรกรมืออาชีพ ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญประการหนึ่งคือ การถอดบทเรียนเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จหรือเป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อเป็นแนวทางแห่งความสำเร็จในอาชีพเกษตรกรให้เกษตรกรที่สนใจสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ สอดคล้องกับแนวทางการขับเคลื่อนนโยบาย Smart Farmer ที่กรมส่งเสริมการเกษตร ได้กำหนดให้มีการถอดบทเรียนเกษตรกร

ต้นแบบเพื่อนำไปถ่ายทอดและขยายผลไปสู่เกษตรกรรายอื่น ๆ [3]

สำหรับการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งในศตวรรษที่ 21 จากผลการศึกษาเอกสารงานวิจัยระหว่างปี พ.ศ.2558-2559 พบว่า มีข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการว่าประสบการณ์มีความสำคัญมากในการทำธุรกิจ ดังนั้นควรให้ผู้ที่มีประสบการณ์หรือประสบความสำเร็จในธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งคนกลุ่มนี้จะมีมุมมอง เทคนิค เคล็ดลับ ความสำเร็จ ความผิดพลาด รวมถึงเครื่องมือ ต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวช่วยให้ง่ายและเร็วขึ้น ซึ่งการพัฒนาเกษตรกรให้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรกรก็เช่นเดียวกัน จำเป็นต้องค้นหาผู้ที่มีประสบการณ์หรือประสบความสำเร็จมาเป็นแบบอย่างเพื่อเป็นแนวทางให้เกษตรกรคนอื่น ๆ ได้ศึกษามุมมอง เทคนิค เคล็ดลับ ความสำเร็จ ความผิดพลาด เพื่อจะได้ประสบความสำเร็จได้เร็วขึ้น [4]

จากแนวคิด ความสำคัญและปัญหาที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากมีแนวทางพัฒนาให้เกษตรกรพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรของตนเองได้ก็ย่อมจะเป็นหนทางที่ดีในการพัฒนาศักยภาพเกษตรกร พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “แนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร” เพื่อเป็นแนวทางให้เกษตรกรได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับบริบทของตนเอง ตลอดจนจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำแนวทางดังกล่าวไปช่วยส่งเสริมเกษตรกรให้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (Smart Farmer Entrepreneur) เพื่อการพัฒนาประเทศชาติอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนสืบไป

2.วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยและกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของเกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

2.2 เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาเกษตรกร สู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

3.วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้

3.1 ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

3.2 ขั้นตอนที่ 2 คัดเลือกผู้ให้ข้อมูล โดยการติดต่อขอเข้าพบหัวหน้าหน่วยงานในจังหวัดราชบุรีที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร เพื่อขอความร่วมมือในการคัดเลือกเกษตรกรต้นแบบ

3.3 ขั้นตอนที่ 3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 สำหรับสัมภาษณ์เกษตรกรต้นแบบ และ ฉบับที่ 2 สำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

3.4 ขั้นตอนที่ 4 ลงภาคสนามเพื่อสัมภาษณ์เกษตรกรต้นแบบ 12 ราย

3.5 ขั้นตอนที่ 5 ลงภาคสนามเพื่อสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

3.6 ขั้นตอนที่ 6 จัดทำร่างแนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

3.6.1 นำผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เกษตรกรต้นแบบและการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ นำมาสรุปรวบรวม และวิเคราะห์ แล้วมาจัดทำร่างแนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

3.6.2 เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม

3.7 ขั้นตอนที่ 7 เสนอและยืนยันแนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

3.7.1 นำร่างแนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร ไปเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ และยืนยันแนวทาง

3.7.2 จัดเวทีคืนกลับข้อมูล โดยจัดขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ.2563 ณ ศูนย์การเรียนรู้ อยู่เย็นเป็นสุข อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี

4.ผลการวิจัย

4.1 ปัจจัยและกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของเกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรประกอบด้วย

4.1.1 การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ พบว่า มีความรักในอาชีพเกษตรกร เกษตรกรเป็นอาชีพมีเกียรติ และเป็นอาชีพที่สำคัญที่เลี้ยงปากเลี้ยงท้องของครอบครัวตนเองและคนในไทยทั้งประเทศ การทำอาชีพเกษตรกรทำให้เราพออยู่พอกิน เลี้ยงครอบครัวได้ การทำอาชีพเกษตรจะเป็นอาชีพที่ยั่งยืนได้ จะต้องทำจนครบกระบวนการตั้งแต่ ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ดังตัวอย่างข้อความของเกษตรกรต้นแบบที่ให้สัมภาษณ์ดังนี้

เกษตรกรต้นแบบคนที่ 1 “...ผมคิดว่าอาชีพเกษตรกรเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ซึ่งผมก็เป็นคนหนึ่งครับที่รักในอาชีพเกษตรกร...”

เกษตรกรต้นแบบคนที่ 6 “...ที่รักอาชีพนี้ มีฝันว่าอยากทำการเกษตร เราทำด้วยใจรักจริง ๆ ตอนที่ได้รางวัลเกษตรกรดีเด่นแห่งชาตินะ เราภูมิใจมากกว่า 30 ปี กับสิ่งที่เราทำมันสำเร็จและได้รับการยอมรับ...”

เกษตรกรต้นแบบคนที่ 12 “...เราโตมาจากบรรพบุรุษเกษตรกรอยู่แล้ว เราชักการเกษตรนะ มันเป็นเรื่องจริงมันไม่อดตาย ลองมองไปรอบ ๆ สิ ที่นี้แทบไม่ต้องซื้ออะไรกินเลย แต่หัวใจหลักคือต้องทำแบบผสมผสานนะ อย่างทำเชิงเดี่ยว ต้องทำให้ครบวงจรตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ...”

4.1.2 มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ ซื่อสัตย์ อดทน มนุษย์สัมพันธ์ กล้าเปลี่ยนแปลง ริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการบริหารจัดการ ดังตัวอย่างข้อความของเกษตรกรต้นแบบที่ให้สัมภาษณ์ดังนี้

เกษตรกรต้นแบบคนที่ 8 “...ที่ว่าเป็นเพราะที่มุ่งมั่น ศึกษาให้ถ่องแท้ก่อนลงมือทำ แล้วปล้ำกับมันจนสำเร็จ คนไม่มุ่งมั่นเหาะเหายทำอะไรไม่สำเร็จหรอก แล้วถ้าไม่ศึกษาอย่างถ่องแท้ ก็จะไม่มีความรู้ที่พอใครพูดอะไรก็เอนไปหมด ไม่มีหลักคิดที่แน่ชัดของตัวเอง มันก็ยากจะสำเร็จนะ แล้วอันหนึ่งคือต้องกล้าเสี่ยง แต่ไม่ได้หมายความว่าให้ประมาทนะ ถ้าคุณไม่กล้าก้าวออกมาจากที่เดิม ชีวิตก็อยู่ที่เดิม แต่เมื่อกล้าจะก้าวต้องไม่ประมาท ต้องรอบคอบทุกขั้นตอน ถึงจะประสบความสำเร็จ...”

4.1.3 ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร ได้รับการสนับสนุนจาก ครอบครัว มีต้นทุนที่ดีคือมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ครอบครัวส่งเสริมให้ทำธุรกิจเกษตรและเป็นแรงงานสำคัญ ทำกินเองในครอบครัว และนอกจากนี้ก็ยังได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายพี่น้องเกษตรกรด้วยกัน ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เช่น สำนักงานเกษตร สำนักงานพัฒนาชุมชน และในบางรายก็ได้รับการสนับสนุนเรื่องแหล่งทุน ดังตัวอย่างข้อความของเกษตรกรต้นแบบที่ให้สัมภาษณ์ดังนี้

เกษตรกรต้นแบบคนที่ 9 “...เราได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เราไปประสานงาน ที่จะช่วยให้เราประสบความสำเร็จได้ อย่างเรื่องของฟาร์มไก่ต้องอิงปศุสัตว์ เรื่องของการเกษตรก็เกษตรอำเภอ เกษตรจังหวัด แล้วพอเราเข้าไปอบรมเกษตรกรอเนกนิคมไทยแลนด์รุ่นแรก ๆ ที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน จัดขึ้น ก็ได้อาจารย์หลาย ๆ ท่านช่วยแนะนำช่องทาง...”

4.1.4 เกษตรกรมีกระบวนการเรียนรู้ โดยการเรียนรู้จากการสังเกต การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาที่พบจากการทำงาน เพื่อพัฒนาอาชีพของตนเอง ดังตัวอย่างข้อความของเกษตรกรต้นแบบที่ให้สัมภาษณ์ดังนี้

เกษตรกรต้นแบบคนที่ 6 “...ที่เ็นหยัดได้ทุกวันนี้ เพราะที่เรียนรู้ อย่างเรื่องโรคระบาด ที่เรียนรู้วิธีป้องกันอย่างถูกต้อง ทำให้ฟาร์มที่เป็นฟาร์มที่ได้มาตรฐาน 100% เลยนะ เราเรียนรู้จากการสังเกตแพะด้วย จนทุกวันนี้เรารู้ว่า ถ้าเสียงแบบนี้แปลว่าเขาต้องการอะไร ร้องแบบนี้แปลว่าหิว แปลว่าอากาศร้อนไป รู้แม้กระทั่งว่าเสียงร้องแบบนี้คือต้องการอยากผสมพันธุ์...”

4.2 แนวทางการพัฒนาเกษตรกรสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร ประกอบด้วย

4.2.1 แนวทางสำหรับเกษตรกรเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง

ก) เกษตรกรจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ใฝ่รู้ แสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์และจำเป็นต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาอาชีพ ตลอดจนพัฒนาตนเองให้ก้าวทันเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลง และทันสมัยอยู่เสมอ

ข) เกษตรกรต้องรู้จักตนเอง กล่าวคือวิเคราะห์ตนเองได้ ว่าตนเองมีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคอะไร ความจำเป็นในชีวิต ความใฝ่ฝัน หรือความต้องการอะไร แล้วจึงนำมาวางแผนพัฒนางานอาชีพของตนเองจึงจะประสบความสำเร็จ

ค) น้อมนำศาสตร์พระราชามาใช้ในการดำเนินชีวิตและการทำงาน ตลอดจนขยายผลไปสู่เกษตรกรครัวเรือนอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4.2.2 แนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาเกษตรกร

4.2.2.1 ระดับนโยบาย

การกำหนดนโยบาย การทำงานของทุกภาคส่วนต้องทำงานกันแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรก้าวสู่การเป็นผู้ประกอบการ โดยน้อมนำศาสตร์พระราชามาใช้ในการดำเนินงานตลอดจนขยายผลไปสู่เกษตรกรทุกครัวเรือน

ก) การส่งเสริมการเรียนรู้ของเกษตรกร เช่น ส่งเสริมให้เกิดแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาทางด้านการเกษตรที่หลากหลายสาขา เช่น เกษตรผสมผสาน ปศุสัตว์ ไร่นาสวนผสม ฯลฯ โดยการค้นหาคัดเลือก และยกย่องเกษตรกรต้นแบบให้เป็นครูภูมิปัญญา จัดทำกระบวนการถอดบทเรียน แล้วเผยแพร่ในหลากหลายรูปแบบ ทั้งแผนพับ วารสาร สื่อออนไลน์ ตลอดจนสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบสองทางให้ผู้สนใจได้ติดต่อกับเกษตรกรต้นแบบได้ เช่น youtube เพจ เว็บไซต์ facebook เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ บุคคลเหล่านี้จะต้องเป็นบุคคลที่มีองค์ความรู้ที่เชื่อถือได้ ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐ

ข) การส่งเสริมที่ดินทำกินแก่เกษตรกรทุกครัวเรือน

ค) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือกันในการส่งเสริมสินค้าเกษตร การส่งเสริมการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การส่งเสริมตลาดและแหล่งกระจายสินค้า

ง) การสนับสนุนแหล่งเงินทุนเพื่อการพัฒนาธุรกิจเกษตร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมาสนับสนุนส่งเสริมให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุน หรือแหล่งเงินทุนของภาครัฐที่ดอกเบี้ยต่ำ โดยนำแนวทางการศึกษานอกระบบในเรื่องของการอบรมพัฒนาความรู้ เช่น อบรมวิธีการเขียนโครงการเพื่อขออนุมัติเงินจากแหล่งทุน การเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุมัติเงินจากแหล่งทุน เป็นต้น

4.2.2.2 ระดับผู้ปฏิบัติงาน

ก) ผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วนที่ช่วยเหลือเกษตรกร ควรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก

สะดวกให้แก่เกษตรกร ช่วยแนะนำให้เกษตรกรได้พบหนทางหรือพบบุคคล หน่วยงานที่จะช่วยเหลือให้เกษตรกรพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในการเป็นผู้ประกอบการได้

ข) คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วนที่ช่วยเหลือเกษตรกร ควรมีลักษณะที่เป็นกัลยาณมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รอบรู้ และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่พี่น้องเกษตรกร

5.อภิปรายผล

5.1 จากข้อค้นพบที่ 1 ปัจจัยและกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของเกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ ซื่อสัตย์ อดทน/ไม่ย่อท้อ กล้าเปลี่ยนแปลง/กล้าเสี่ยง คิดสร้างสรรค์ เห็นโอกาส วางแผน/รอบคอบ อุตสาหกิจดี และรักการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของมรกต กำแพงเพชร [5] ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างผู้ประกอบการเกษตรกรปราดเปรื่องในธุรกิจเกษตรอินทรีย์ของประเทศไทยยุค 4.0 พบว่า องค์ประกอบการสร้างผู้ประกอบการเกษตรกรปราดเปรื่องในธุรกิจเกษตรอินทรีย์ของประเทศไทยยุค 4.0 ประกอบด้วย การมีจิตวิญญาณผู้ประกอบการเพื่อสังคม การแสวงหาโอกาส การสร้างนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง ความพร้อมในการเรียนรู้และการปรับตัว การจัดการธุรกิจเกษตรที่หลากหลาย

การได้รับการสนับสนุน ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรได้รับการสนับสนุนจาก ครอบครัว มีต้นทุนที่ดีคือมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ครอบครัวส่งเสริมให้ทำธุรกิจเกษตรและเป็นแรงงานสำคัญ และนอกจากนี้ก็ยังได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายพี่น้องเกษตรกรด้วยกัน ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานเกษตร สำนักงานพัฒนาชุมชน และในบางรายก็ได้รับการสนับสนุนเรื่องแหล่งทุน ดังที่ อภิชาติ ใจอารีย์ [6] เสนอว่า การประสานความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตร เครือข่ายมีสถานะเป็น “กลไกการจัดการ” หลักในการรวมพลังผู้คนในการสร้างความรู้ในท้องถิ่น รวมทั้งทำหน้าที่เชื่อมโยงและบูรณาการความรู้ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ ผ่านการเชื่อมโยงเครือข่ายองค์กรและหน่วยงานที่มีแนวทางเดียวกันจำนวนมาก

ดำเนินการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลายและผ่านเวทีหลายระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับเครือข่าย เพื่อพัฒนาและยกระดับความรู้ระหว่างผู้คนกลุ่มต่างๆ ที่เกาะเกี่ยวกันอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลปะพร ชื่นสุรัตน์ [7] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการประกอบอาชีพเกษตรกร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประกอบอาชีพเกษตรกร ประการแรกคือปัจจัยด้านการพึ่งพาอาศัยกัน ประกอบด้วย การมีแรงงานที่ช่วยในการเกษตรในฟาร์ม ขนาดครัวเรือน และการพึ่งพิงแรงงานในครัวเรือน

การเรียนรู้ ปัญหาที่พบ และวิธีการแก้ไขปัญหา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรมีการเรียนรู้แบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากการสังเกต การเรียนรู้จากประสบการณ์ และเมื่อพบปัญหาก็จะใช้หลักคิดเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหา ใช้การทดลองเพื่อแก้ไขปัญหายอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ สุมาลิ สังข์ศรี [8] ที่กล่าวว่า การพัฒนาคนและเศรษฐกิจของประเทศ ต้องอยู่บนพื้นฐานการเรียนรู้ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) โดยการให้ทักษะการเรียนรู้ เครื่องมือการเรียนรู้ เพื่อให้คนไทยพึ่งตนเองได้ มีการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต (Lifelong education) และทักษะการคิดเป็น คือ คิดอย่างมีเหตุผล กระบวนการคิดตามหลักวิทยาศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทักษ์ ศิริวงษ์ ศุภณัฐ บุญแสง และปฐวี กลิ่นทองทิพย์ [9] ศึกษาเรื่อง เรื่องเล่าชีวิตความสำเร็จจากเกษตรกรสู่ผู้ประกอบการ กรณีศึกษาฟาร์มเลี้ยงผึ้งลู่สะอาด กรุงเทพมหานคร พบว่า ลู่สะอาด ศรีพันธุ์ เป็นผู้ที่มีความสำเร็จในการเป็นเกษตรกรปราดเปรื่อง (Smart Farmer) กล่าวคือการนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาคุณภาพชีวิตและต่อยอดในเรื่องของเลี้ยงผึ้งเพื่อส่งขายทั้งสินค้าจากน้ำผึ้งและสินค้าที่แปรรูปมาจากน้ำผึ้ง ดำเนินธุรกิจกันในครอบครัว พบว่า ความสำเร็จของการมาเป็นเกษตรกรปราดเปรื่องคือการที่ลู่สะอาดได้มีการนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากแหล่งความรู้ ประสบการณ์ ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การลองผิดลองถูก การสังเกตและการมีส่วนร่วม ฯลฯ โดยนำสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้ตนเองได้กลายมาเป็นเกษตรกรแบบใหม่ที่เรียกว่า เกษตรปราดเปรื่อง (Smart Farmer) ได้รับความรู้และแบบอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจ พัฒนาจนกลายเป็นเกษตรกรที่ไม่มีความจำเป็นต้องพึ่งพาพ่อค้าคนกลางในการจัดจำหน่ายและการกระจายสินค้า มีการสร้างแบรนด์

สินค้าเป็นของตนเองจนถือได้ว่าเป็นความสำเร็จในอาชีพเกษตรกรในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.1 ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมศึกษาตลอดชีวิตให้บูรณาการในทุกหน่วยงาน

1.2 ควรมีนโยบายการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้เกษตรกรก้าวเข้าสู่การเป็นผู้ประกอบการ เนื่องจากคุณลักษณะที่พึงประสงค์นั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลให้เกษตรกรที่ เป็นผู้ประกอบการ แตกต่างจากเกษตรกรทั่วไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้เกษตรกรเพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ประกอบการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

2.2 ควรศึกษาวิจัยเพื่อสร้างโปรแกรมการเสริมสร้างผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร ให้แก่เกษตรกรทั่วไปเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาตนเองให้ก้าวเข้าสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร

2.3 ควรศึกษาวิจัยเรื่อง หลักสูตรการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร ในกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ ได้แก่ นักศึกษาสาขาเกษตรในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และอาชีพเกษตร เป็นต้น

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, แผนพัฒนาการเกษตร ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564).
- [2] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎามนตรี, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564).
- [3] กรมส่งเสริมการเกษตร, คู่มือการขับเคลื่อนนโยบาย smart Farmer, 2559.
- [4] กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา.

- (1 เมษายน 2561). พิมพ์เขียวประเทศไทย 4.0 โมเดล การขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน. สืบค้นจาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-doc-archives/thailand-40/11625-blueprint-thailand-4>.
- [5] มรกต กำแพงเพชร, “การพัฒนารูปแบบการสร้างผู้ประกอบการเกษตรกรปราดเปรื่องในธุรกิจเกษตรอินทรีย์ของประเทศไทยยุค 4.0,” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2560.
- [6] อภิชาติ ใจอารีย์, “แนวทางการพัฒนากำลังคนเพื่อเป็นผู้ประกอบการเกษตรบนเส้นทาง อาชีวเกษตร : ถอดประสบการณ์โครงการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่,” วารสารการเมืองการปกครองปีที่ 6 ฉบับที่ 1 กันยายน 2558 - กุมภาพันธ์ 2559
- [7] ศิลปะพร ชื่นสุรัตน์. (1 เมษายน 2561). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการประกอบอาชีพเกษตรกร. สืบค้นจาก http://oae.go.th/ewtadmin/ewt/oae_baer/ewt_news.php?nid=2100&filename=indes
- [8] สุมาลี สังข์ศรี,รายงานการจัดการศึกษานอกระบบเพื่อการศึกษาตลอดชีวิตตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ. ศ. 2542, กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์, 2542.
- [9] พัทธ์ศ ศิริวงษ์ ศุภณัฐ บุญแสง และปฐวี กลิ่นทองทิพย์, “เรื่องเล่าชีวิตความสำเร็จจากเกษตรกรสู่ผู้ประกอบการ กรณีศึกษาฟาร์มเลี้ยงผึ้งลู่สะอาด เขตจามวงศ์วาน กรุงเทพมหานคร,” วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2560.

ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

The Potential of Public Transportation Services in Chanthaburi Province

นภดล แสงแข¹ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง² นันทศักดิ์ บุรขจรกุล³
 ภาวนิตา โพธิ์แก้ว⁴ และ กรรณิกา สุขสมัย⁵

^{1,4}สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

^{2,3}สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

⁵สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

¹Email : nopdol.s@rbru.ac.th ; ²Email : sittichai.s@rbru.ac.th ; ³Email : nantapak.b@rbru.ac.th ;

⁴Email : panita.p@rbru.ac.th ; ⁵Email : kannika.s@rbru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณจากผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ด้วยสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ t-test และวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้วยหลัก IPA (Importance Performance Analysis) ใน 30 ตัวแปรย่อยจาก 5 กลุ่มตัวแปรหลัก คือ ด้านบุคลากร ค่าโดยสาร ความเชื่อถือได้ ความสะดวกสบาย และสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารที่ต้องเร่งแก้ไข (concentrate here) มี 6 ตัวแปรย่อยได้แก่ 1) การให้บริการด้วยอัธยาศัยและสุภาพ 2) การกำหนดอัตราค่าโดยสารตามระยะให้ชัดเจน 3) การออกรถโดยสารให้ตรงตามตารางเวลา 4) การจำกัดจำนวนผู้โดยสารตามกฎหมาย 5) เพิ่มจำนวนเที่ยวรถที่เพียงพอต่อความต้องการ และ 6) การมีที่นั่งที่เหมาะสมไม่เบียดเสียด ในขณะที่ศักยภาพที่แสดงถึงโอกาสที่ต้องคงรักษาศักยภาพไว้ (Keep up Good Work) มี 9 ตัวแปรย่อยคือ 1) การมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ 2) ให้การบริการเสมอภาค 3) ค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง 4) ด้านความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร 5) การระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์ชัดเจน 6) การจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถ 7) ช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารในแต่ละวันเหมาะสม 8) สภาพรถพร้อมในการให้บริการ และ 9) มีหมายเลขรถและป้ายบอกเส้นทางชัดเจน

คำสำคัญ: รถโดยสารสาธารณะ การบริการ ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study was to assess the potential of the public transportation services in Chanthaburi province with level of importance and performance. The study was quantitative research methodology. The data were collected by using questionnaire from 400 participants. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test. This study also realized Importance Performance analysis (IPA) through the passenger perspective of public transportation services by 30 variables from 5 factors including the personnel, fare, reliability, convenience, and environment. The results revealed that there were 6 variables which had to

urgently focus on, namely 1) the generous and polite service ,2) the clearly fare setting by distance, 3) the bus schedule punctuality ,4) the limitation of passengers related into the law ,5) increasing the number of departures, and 6) the suitably standard seat. Meanwhile, there were also 9 variables to maintain the potential quality such as 1) the driving experience and skills, 2) the equal service, without discrimination ,3) the suitable fare ,4) the accurate fare conductors, 5) the identification of drivers ,6) the pick-up and drop-off point ,7) the appropriate daily service from arrival to departure, 8) the vehicle conditions, and 9) the identification of bus numbers and routes.

Keywords: Public transportation, Service, Importance and performance level

วันที่รับบทความ : 21 พฤษภาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 14 สิงหาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 18 สิงหาคม 2563

1. บทนำ

การเดินทางด้วยระบบขนส่งทางถนนเป็นที่นิยมเนื่องจากมีความสะดวกสบายและพบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ทั้งด้านอุบัติเหตุ มลพิษจากการใช้รถ การใช้พลังงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้ แผนยุทธศาสตร์การขนส่งทางบก พ.ศ. 2559-2564 [1] จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีประสิทธิภาพและแข่งขันได้ โดยมุ่งเน้นการขนส่งคนโดยสารด้วยรถสาธารณะที่มีคุณภาพ นั่นคือ มีระบบการขนส่งคนโดยสารด้วยรถสาธารณะที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการพัฒนาเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเชื่อมโยงกับเครือข่ายการขนส่งมวลชนอื่น การจัดการเวลารอคอยรถสาธารณะและค่าใช้จ่ายการเดินทางโดยรถขนส่งสาธารณะที่เหมาะสม ดังนั้นการพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งทางถนนเป็นกลไกหนึ่งที่กระตุ้นให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อช่วยลดปัญหาทางด้านมลพิษจากการใช้รถ และลดความสิ้นเปลืองการใช้พลังงาน

ขณะเดียวกันในปี พ.ศ. 2559 มีโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำให้จังหวัดจันทบุรีมีจำนวนปริมาณรถยนต์ และรถขนส่งนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนในพื้นที่มีการใช้รถยนต์เพิ่มสูงขึ้น จากสถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกพบว่า พ.ศ. 2558-2560 มีจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เพิ่มขึ้น โดยในปีพ.ศ. 2558 จำนวน 24,462 คัน ปีพ.ศ. 2559 มีจำนวน 26,575 คัน และปีพ.ศ. 2560 มีจำนวน 27,245 คัน ตามลำดับ [2] จากการที่จังหวัดจันทบุรีได้รับการสนับสนุนให้เป็นเมืองท่องเที่ยว รวมทั้งความต้องการใช้รถยนต์ที่เพิ่มขึ้นของประชาชนในจังหวัดจันทบุรีทำให้จำนวนรถยนต์มีปริมาณหนาแน่นเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนชาวจังหวัดจันทบุรี จากการสำรวจเบื้องต้นพบปัญหาของระบบรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการเดินทาง ตลอดจนมีข้อร้องเรียนผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การเดินทางด้วยรถสาธารณะแบบเหมาจ่ายมีราคาค่อนข้างแพง มีจำนวนรถโดยสารให้บริการน้อย และไม่มีกำหนดเวลาออกรถโดยสารที่แน่นอนทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นต้น

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเรื่อง “ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี” เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการรวมทั้งเสริมสร้างด้านการบริการท่องเที่ยวให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเรื่อง “ศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี” เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 ความสำคัญของการขนส่ง

บุญเลิศ จิตต์วัฒนา [3] กล่าวว่า การขนส่งผู้โดยสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการขนส่งผู้โดยสารเป็นปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) อย่างหนึ่งอันเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจของประเทศ ด้านสังคม การเมืองและการทหาร เช่นเดียวกับค่านาย โภภิษฐ์สาสกุล [4] ได้อธิบายว่าการขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคม เป็นสื่อกลางในการเดินทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน ในการเดินทางเพื่อการศึกษา การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมทั้งด้านการประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรม ต่างก็ต้องใช้การขนส่งเข้ามาสนับสนุน ดังนั้น การขนส่งผู้โดยสารจึงเปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดทางให้ประเทศชาติบรรลุถึงการพัฒนาและความมั่งคั่ง ตลอดจนการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในสังคมด้วยกัน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ (Importance Performance Analysis: IPA) เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยให้ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในศักยภาพการบริการผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการในด้านความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอย่างถ่องแท้ [5] การนำเสนอผล IPA ในรูปของการแปรผลในลักษณะของกราฟสองมิติ (IPA Matrix) ซึ่งแบ่งพื้นที่ออกเป็น 4 ส่วน โดยนำค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและระดับผลการปฏิบัติงานในแต่ละตัวแปรที่แตกต่างกันมากำหนดเป็นจุดตัดของกราฟ [6] Martilla and James อ้างถึงในศุภจิต สนิทวงศ์ ณ.อยุธยา และขวัญกมล ตอนขวา [7] ได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์พื้นที่ของตารางระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการใน 4 มิติ ดังนี้

1. Quadrant I: อุปสรรค (Additional Effort) ประกอบด้วยปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญสูง แต่ผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าปัจจัยที่ตกอยู่ในมิตินี้ต้องเร่งปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

2. Quadrant II: โอกาส (Keep up Good Work) คือปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูงตรงกับความต้องการ

ต้องการของลูกค้า นั่นคือผู้ให้บริการควรรักษาระดับที่ดีไว้

3. Quadrant III: จุดอ่อน (Low Priority) เป็นจุดที่ให้ความสำคัญน้อย นั่นคือมีแนวโน้มการพัฒนาในอนาคต เพราะลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ ขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

4. Quadrant IV: จุดแข็ง (Possible Overkill) ปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญในระดับต่ำ แต่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนา ทำให้อาจสูญเสียทรัพยากรและเงินทุนโดยไม่จำเป็น

ดังนั้นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญต้องเร่งปรับปรุงและต้องพัฒนา จะช่วยให้การบริการตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถจัดการทรัพยากร เงินทุนได้อย่างคุ้มค่า รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล [8] อธิบายการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) ว่ามิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าซึ่งเป้าหมายเพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูง รวมทั้งถ้ามีลูกค้าหลายกลุ่มอาจได้ผลเสีย เช่น ขาดทุน เพราะลูกค้าบางกลุ่มเป้าหมายอาจไม่ต้องการใช้บริการก็เป็นได้ ดังนั้นต้องมีเกณฑ์ในการออกแบบบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เรื่องของความถูกต้องในงานบริการมิใช่ความถูกต้องตามหลักเหตุผลเท่านั้น แต่ต้องเป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า

2. เวลา (Time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 เวลาให้บริการ คือเวลาที่องค์กรใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย ซึ่งนิยมเรียกว่า SLA (Service Level Agreement) เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการขององค์กรดีหรือไม่

2.2 เวลารอคอย คือ เวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ในงานบริการลูกค้าไม่ชอบการรอคอยใด ๆ แต่ด้วยข้อจำกัดในการลงทุนทางธุรกิจ องค์กร

ไม่สามารถลงทุนอย่างสูงเพื่อลดการรอคอยของลูกค้า วิธีที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี รู้สึกผ่อนคลายขณะรอคอย

3. สม่าเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา เมื่อลูกค้ามาใช้บริการวันไหน เวลาใด ที่ไหน องค์กรยังให้บริการที่ไม่แตกต่างกันเนื่องจากลูกค้าต้องการความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา

เช่นเดียวกับพินล เมฆสวัสดิ์ [9] กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานที่บริการ 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ 5) ผู้ให้บริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 7) กระบวนการบริการ

จึงสรุปได้ว่าในการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ผู้ที่จะให้คำตอบก็คือลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ องค์กรต้องหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมายให้ได้ และส่งมอบบริการให้ลูกค้าพอใจ อันเกิดจากการทำงานภายในองค์กรอย่างมีรูปแบบ มีระบบ มีมาตรฐาน มิใช่เพียงแต่มีใจบริการ (Service Minded) เพียงอย่างเดียว ดังนั้นการประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีจะสะท้อนถึงสภาวะการณ์ในปัจจุบันผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านค่าโดยสาร ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

4. ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา การวิจัยมุ่งศึกษาการประเมินศักยภาพภายใต้ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านค่าโดยสาร ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ด้านพื้นที่ในการศึกษา กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะการให้บริการของรถยนต์โดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ภายใต้หลักเกณฑ์ ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการรถสาธารณะมาตรฐาน 3ฉ คือรถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีการให้บริการที่นั่งผู้โดยสารไม่เกิน 12 ที่นั่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เส้นทางในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางหมวด 4 คือให้บริการเส้นทางการให้บริการภายในอำเภอเมืองจันทบุรี หรือเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองและอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งประกอบด้วย 10 อำเภอ ดังนี้ (1) อำเภอเมืองจันทบุรี (2) อำเภอแหลมสิงห์ (3) อำเภอขลุง (4) อำเภอมะขาม (5) อำเภอโป่งน้ำร้อน (6) อำเภอสอยดาว (7) อำเภอเขาคิชฌกูฏ (8) อำเภอท่าใหม่ (9) อำเภอแก่งหางแมว (10) อำเภอนายายอาม

ด้านระยะเวลา ศึกษาวิจัยในปีงบประมาณ 2561

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กำหนดแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ศึกษา เพื่อเป็นการคัดกรองผู้ที่คุณสมบัติตามเกณฑ์ในการวิจัยเริ่มต้นจากการสอบถามด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เจาะจง แล้วจึงคัดกรองตัวอย่างตามกระบวนการ ดังนี้

1. ประชากรต้องเคยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทมาตรฐาน 3ฉ ในเส้นทางทางรถโดยสารหมวด 4 คือการใช้บริการในเส้นทางภายในอำเภอ หรือระหว่างอำเภอเมืองไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดจันทบุรี

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาจากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณใช้สูตรของ W.G.cochran และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจึงกำหนดขนาดของตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบเครื่องมือ

การออกแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี 2) ประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี 3) ข้อเสนอแนะ จากนั้นนำไปตรวจสอบความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านซึ่งค่า IOC เท่ากับ 0.98

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ตามหลักทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์

คุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี เพื่อหาศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยวิเคราะห์จากความแตกต่าง (Gap) ของค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสถิติ t-test แล้วนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) Quadrant I: เฟื่องความสนใจ (Concentrate here) หรือ อุปสรรค (Additional Effort) 2) Quadrant II: พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ หรือ โอกาส (Keep up the Good Work) 3) Quadrant III: ลำดับความสำคัญต่ำ หรือ จุดอ่อน (Low Priority) 4) Quadrant IV: ให้บริการดีมากแต่ผู้ให้บริการไม่ค่อยให้ความสำคัญ หรือ จุดแข็ง (Possible overkill)

6. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 64 สถานภาพโสด และอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.8 รายได้โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือนมีความถี่เท่ากับ 40.8

พิจารณาพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีพบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการเดินทางไปเรียน/ศึกษามากที่สุด รองลงมาคือเพื่อไปทำงาน และเพื่อการท่องเที่ยวตามลำดับ สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เพราะสะดวกสบายมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือไม่มีบริการทางเลือกอื่นมีความถี่เท่ากับร้อยละ 21.5 ในขณะที่ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะพบว่าน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนช่วงเวลาที่ยิยมใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมากที่สุด คือในช่วงเช้า (5.00 -9.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 34.0 สำหรับระยะเวลาการรอรถโดยสารสาธารณะพบว่าผู้ให้บริการรถโดยสารใช้เวลารอคอยรถโดยสารสาธารณะประมาณ 15-30 นาทีมากที่สุดมีความถี่เท่ากับ ร้อยละ

การเปรียบเทียบความสำคัญ (Important) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ด้วยเทคนิค IPA เพื่อหาศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในมุมมองของผู้ใช้บริการ จากการวัดมีทั้งหมด 5 กลุ่มตัวแปรหลัก และ 30 ตัวแปรย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร (personnel) ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ และ ให้การบริการเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่เป็นโอกาส แต่ผู้ให้บริการมองว่า ขาดการให้บริการด้วยอัธยาศัยและสุภาพซึ่งเป็นอุปสรรคที่ต้องเร่งแก้ไขปรับปรุง ส่วนจุดอ่อนของผู้ให้บริการคือ การแต่งกายของผู้ให้บริการ และขาดความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ จุดแข็งของผู้ให้บริการ คือ การขับรถถูกกฎจราจรมีระเบียบวินัยในการขับรถ

2) ด้านค่าโดยสาร (Fare rate) คุณลักษณะที่ถือว่าเป็นโอกาสของการให้บริการคือ ด้านราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง อย่างไรก็ตามต้องเร่งปรับปรุงทางด้าน การแจ้งอัตราค่าโดยสารตามระยะตลอดเส้นทางเพราะมีคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ส่วนจุดอ่อนคือ ด้านความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ ในขณะที่ไม่พบจุดแข็งในด้านค่าโดยสาร

3) ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) พบว่าอุปสรรคที่ต้องเร่งแก้ไขคือ การออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น และ การบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย ส่วนโอกาสที่ควรรักษาไว้คือ ด้านความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร และ ด้านการระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน จุดแข็งคือ ศักยภาพด้านการบริการเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ขณะเดียวกันคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อนคือ ด้านการมีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน และการบริการเชื่อมั่นว่ารวดเร็วถึงปลายทางตามเวลา

4) ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility) คุณลักษณะที่เป็นโอกาส คือ การจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ และช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารในแต่ละวันเหมาะสม ส่วนคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคคือ จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่เพียงพอต่อความ

ต้องการ ปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนคือการมีจุดนั่งพักรอรถโดยสารที่เหมาะสมเพียงพอ และการให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทางตรงตามความต้องการ ส่วนความสะดวกในการจอดรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตามความต้องการผู้โดยสารเป็นจุดแข็งของการให้บริการ

5) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment) สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ และ มีการแสดงหมายเลขรถโดยสารและบอกเส้นทางเดินรถที่ชัดเจน เป็นคุณลักษณะของโอกาส แต่พบว่าความเหมาะสมปริมาณที่นั่งไม่เพียงพอ เป็นคุณลักษณะอุปสรรคต้องเร่งปรับปรุง จุดอ่อนคือ ความสะอาดและการดูแลภายนอกโดยสาร และ ภายในรถโดยสารเช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถ ส่วนจุดแข็งคือ ป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจนไม่ซ้ำรถ

7. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาศึกษาสภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี พบว่ามีประเด็นที่ควรเร่งปรับปรุงและการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry [10] เรื่องช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าการบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ จากผลการศึกษาพบว่าศักยภาพด้านการบริการที่ผู้ให้บริการควรเร่งปรับปรุง คือกำหนดตารางเวลาออกรถโดยสารที่แน่นอน มีจำนวนรถโดยสารที่เพียงพอ และ มีปริมาณที่นั่งที่เหมาะสมไม่เบียดเสียด นอกจากนี้ต้องปรับปรุงด้านการแจ้งอัตราค่าโดยสารตามระยะทางตลอดเส้นทาง รวมทั้งด้านการพูดจาและให้บริการที่สุภาพของผู้ให้บริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวากันท์[11] ศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ (ขสมก.) พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ความตรงเวลารองลงมาคือ ความถี่/ความต่อเนื่อง สภาพรถ ความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทาง ความปลอดภัย และการพัฒนาคุณภาพรถเมล์ฟรี ตามลำดับ ทำนองเดียวกันการให้บริการที่ดีต้องมีความคุ้มค่ากับค่าโดยสาร ผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Lee,

Chua and Hun [12] อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติต่อการรับรู้คุณค่าว่า ความจำเป็นที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้รับการบริการนั้น ราคาจะเป็นต้นทุนของผู้รับบริการและผู้รับบริการจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของการบริการกับราคาซึ่งถ้าคุณค่าของการบริการสูงกว่าราคาผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นผลการศึกษาจึงสะท้อนมุมมองของผู้ใช้บริการในศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้านซึ่งผู้ให้บริการควรเร่งปรับปรุงเพื่อให้เกิดศักยภาพการบริการที่ดี ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเพื่อให้มีประโยชน์สำหรับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านระบบการจัดการการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี เสนอให้ (1) ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะต้องเพิ่มความถี่การออกรถโดยสารให้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อลดการเบียดเสียดทั้งผู้โดยสารที่นั่งและยืนบนรถโดยสาร ช่วยแก้ปัญหาการรับจำนวนผู้โดยสารเกินอัตราและเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการด้วย (2) สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีต้องใช้มาตรการการจำกัดจำนวนผู้โดยสารและการบังคับใช้ตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ของลักษณะการใช้รถโดยสารสาธารณะ ตามมาตรฐาน 3 เพื่อป้องกันการรับผู้โดยสารเกินอัตราและเกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

2) ด้านนโยบายรถโดยสารสาธารณะจังหวัดจันทบุรี เสนอให้ (1) สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีและสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี ประชุมหาแนวทางร่วมกันส่งเสริมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี เช่น เปิดเส้นทางพิเศษของรถโดยสารสาธารณะในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตามแหล่งแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (2) สมาคมโรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีต้องสนับสนุนการประชาสัมพันธ์เส้นทางเดินรถโดยสารสาธารณะตามที่พัก

เช่น โรงแรม รีสอร์ท และแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด เป็นการกระตุ้นด้านการท่องเที่ยวด้วยการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่มีความโดดเด่นทั้งด้านราคาที่ประหยัด ความสะดวก และปลอดภัย (3) ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดจันทบุรี และสถาบันการศึกษา ควรเข้าไปอบรมแก่ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในด้านหลักบริการที่ดี บุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ รวมทั้งมีทัศนคติเบื้องต้นเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการให้มีคุณภาพ

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบด้านคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทั้งหมดในจังหวัดจันทบุรี ด้วยเครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL” เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกประเภทในจังหวัดจันทบุรี

2) ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อทำให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบกองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

10. รายการอ้างอิง

- [1] กรมการขนส่งทางบก. แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2564 (ฉบับทบทวน ปี พ.ศ. 2560), กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก, 2560.
- [2] กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก. (15 พฤศจิกายน 2560). สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่. สืบค้นจาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>.
- [3] บุญเลิศ จิตต์ตั้งวัฒนา, การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, นนทบุรี: หจก. เฟรนด์ข้าหลวง ฟรันทิงแอนด์พลับพลึง, 2548.
- [4] คำนาย อภิปรัชญาสกุล, การจัดการขนส่ง, นนทบุรี : ห.จ.ก. ซี. วาย. ซี.เอ็ม ฟรันทิง, 2537.

- [5] Igy George, “Modified Importance - Performance Analysis of Airport Facilities- A Case Study of Cochin International Airport Limited”, IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), Vol 17, No. 4, pp. 09 – 15, Nov. – Dec. 2013.
- [6] Brett L. Bruyere, Donald A. Rodriguez & Jerry J. Vaske, “Enhancing Importance-Performance Analysis Through Segmentation”, Journal of Travel & Tourism Marketing. Vol.12, No. 1, pp. 81 – 95, 2002.
- [7] ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ.อยุธยา และขวัญกมล ดอนขวา, “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง”, บทความวิชาการสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ปีที่1, ฉบับที่ 3, หน้า 1-15, 2552.
- [8] พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (3 พฤษภาคม 2560). การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นจาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>.
- [9] พิมพ์ เมฆสวัสดิ์, ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- [10] Parasuraman, A. ,Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol. 49 No.4, pp. 41-50, 1985.
- [11] กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวากานันท์, “การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)”, วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, ปีที่ 22, หน้า 155-179, 2559.
- [12] Lee, S., Chua, B.L., and Han, H., “Role of service encounter and physical environment performances, novelty, satisfaction, and affective commitment in generating cruise passenger loyalty”, Asia Pacific Journal of

Tourism Research, Vol. 22 No.2, pp.1-16,
2016.

แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะ การคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

The Guidelines to Improve Educational Innovations for Teachers to Develop Higher Order Thinking Skills of Learners in the 21st Century

จุลลดา จุลเสวก และ ชวนพบ เอี้ยวสานุรักษ์

ภาควิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Email : chunlada.c@rbru.ac.th ; Email : chuanpob.i@rbru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอน และเพื่อหาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรีและตราด จำนวน 317 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอแนวทางการพัฒนาการใช้สื่อการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ด้วยการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนพบว่า มีการใช้นวัตกรรมประเภทผลิตภัณฑ์หรือสิ่งประดิษฐ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.20$, $S.D.=0.796$) โดยมีการค้นคว้าข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตหรือใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น YouTube, blog, Facebook, Twitter, Line มากที่สุด และมีการใช้นวัตกรรมประเภทรูปแบบเทคนิค วิธีการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.34$, $S.D.=0.768$) โดยมีการใช้เทคนิคการใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบมากที่สุด 2. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ 1) ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมประเภทผลิตภัณฑ์และสิ่งประดิษฐ์ และประเภทรูปแบบเทคนิค วิธีการ เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอน 2) ควรเลือกใช้นวัตกรรมการศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของผู้เรียน 3) การสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อ บำรุงรักษา และพัฒนานวัตกรรมการศึกษา

คำสำคัญ: นวัตกรรมการศึกษา, ทักษะการคิดขั้นสูง

Abstract

The purposes of this research were to study the use of educational innovations by teachers, and to find ways to develop educational innovations of teachers to develop higher order thinking skills of learners in the 21st century. The data were collected from sample groups 317 teachers in the Secondary Educational Service Area Office 17 in Chanthaburi and Trat provinces. The instrument used for data collection was a questionnaire which was created by the researchers. The data were analyzed by mean and standard deviation. In terms of proposing the guidelines to improve educational innovations for teachers to develop higher order thinking skills of learners in the 21st century, the researchers used focus group discussion. The results showed that: 1) The results of the

use of educational innovations of teachers found that there was at a high level of innovations in productive type or invention ($\bar{X}=3.20$, $S.D.=0.796$) by researching through the internet or using social media to support teaching and learning activities in the classroom such as YouTube, blog, Facebook, Twitter, and Line. The most and the use of innovations in techniques and methods was at the high level ($\bar{X}=3.34$, $S.D.=0.768$) by using questioning techniques to encourage students to find the most answers; and 2) The guidelines to improve educational innovations for teachers to develop higher order thinking skills of learners in the 21st century were 1) It should be trained to give knowledge on the creative innovations in products and inventions ,types, forms, techniques, and methods to teach and learn . 2) It should choose the educational innovations which were appropriate and related to student's context. 3) The budget should be supported for purchasing, maintenance, and development of educational innovations.

Keywords: Educational innovations, Higher order thinking skills

วันที่รับบทความ : 25 กุมภาพันธ์ 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 12 สิงหาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 17 สิงหาคม 2563

1. บทนำ

การศึกษา 4.0 เป็นยุคที่การศึกษาเป็นมากกว่าการให้ความรู้ กล่าวคือ ต้องมีเป้าหมายอย่างชัดเจน คำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความถนัดและความสนใจของผู้เรียน แล้วส่งเสริมสนับสนุนผ่านการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ด้วยการลงมือปฏิบัติ ให้ผู้เรียนรักเรียน มีคุณธรรม สามารถอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างเหมาะสม เป็นการพัฒนาและเสริมสร้างผู้เรียนให้มีทักษะ สมรรถนะ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 ควบคู่ไปกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ผ่านกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถนำองค์ความรู้ที่มีอยู่มาบูรณาการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสร้างผลผลิตและพัฒนานวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของสังคม (ธนภัทร จันทรเจริญ) [1] การพัฒนาศักยภาพทางความคิด มีความสำคัญยิ่งสำหรับการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 วัชรภา เล่าเรียนดี [2] ได้กล่าวว่า ความสามารถและทักษะในการคิดจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต การเรียนรู้ และการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะในยุคข้อมูลข่าวสาร ความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง แต่การส่งเสริมทักษะการคิดหรือความสามารถในการคิดในประเทศไทยยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จากการประเมินมาตรฐานโรงเรียนพบว่า ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดขั้นสูงที่ประกอบด้วยทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า รวมทั้งการคิด

แก้ปัญหาอยู่ในระดับต่ำ จึงเป็นเรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น สิ่งที่สำคัญและจำเป็นในการจัดการศึกษาในปัจจุบัน คือ การส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ขบวนการ และคณะ [3] ได้กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพทางการคิดจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง

ครูเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างสรรค์และอำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนในยุคที่ห้องเรียนเต็มไปด้วยเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นผู้ใช้งาน ผู้ออกแบบ หรือผู้ร่วมออกแบบการเรียนการสอน (Cviko, McKenney, & Voogt) [4] ดังนั้น ครูจำเป็นต้องเข้าใจเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เป็นเครื่องมือในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการสอน ไม่ว่าจะเป็นการคาดคะเนผลกระทบที่จะเกิดกับผู้เรียน การวางแผนเวลาในการใช้เทคโนโลยี และการประเมินผลการเรียนรู้ ดังจะเห็นได้ว่า ความสามารถของครูในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในชั้นเรียนเพิ่มสำคัญมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ รวมถึงเป้าหมายที่เน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาบูรณาการเข้ากับหลักสูตร แผนการสอน หรือเนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ครูส่วนใหญ่ยังคงใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการสอนแบบดั้งเดิม เช่น การใช้

เทคโนโลยีเพื่อนำเสนอเนื้อหาเพียงอย่างเดียวมากกว่าใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการสร้างสรรค์นวัตกรรม หรือสนับสนุนการสอนให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ (Cuban, Kirkpatrick, & Peck) [5]

จากสภาพปัญหาและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะหาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 อันจะนำไปสู่การให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาวิชาไปพร้อมกับการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่จำเป็นและมีการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาอย่างเป็นระบบ รวมถึงการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมครูให้มีระดับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในโรงเรียนและชั้นเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอน

2.2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยมุ่งศึกษาการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนและหาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร คือ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรีและตราด จำนวน 1,769 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรีและตราด จำนวน 317 คน ได้มาจากการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามตารางสำหรับพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามทศนะของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) [6]

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

นวัตกรรมการศึกษา หมายถึง การนำแนวคิด รูปแบบวิธีการ กระบวนการ สื่อต่างๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาซึ่งเป็นสิ่งคิดค้นใหม่ๆ มาช่วยให้การศึกษาและการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ สามารถจำแนกได้เป็นนวัตกรรมประเภทผลิตภัณฑ์หรือสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมประเภทรูปแบบเทคนิค วิธีการสอน

ทักษะการคิดขั้นสูง หมายถึง คุณลักษณะทางความคิดของมนุษย์ที่ใช้กลยุทธ์ทางความคิดที่ซับซ้อนลึกซึ้งสร้างสรรค์ มีหลักเกณฑ์ที่ต้องอาศัยคุณภาพความคิดขั้นสูงในการประมวลองค์ความรู้ ประสบการณ์ เพื่อนำไปสู่คำตอบ ในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงการคิดขั้นสูง 3 ประเภท คือ การคิดแก้ปัญหา การคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 มีวิธีดำเนินการวิจัย 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 สำรวจการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ระยะที่ 2 หาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ระยะที่ 1 สำรวจการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 มีลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าตั้งแต่ 0-4 โดย 0 มีความหมายว่าไม่ใช้นวัตกรรมนั้นเลย จนถึง 4 หมายถึงใช้นวัตกรรมเป็นประจำ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนน

รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง .23-.75 แล้วนำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกแต่ละข้อ ตั้งแต่ .20 ขึ้นไป มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการใช้การแปลผลค่าเฉลี่ยเป็นระดับการใช้นวัตกรรม 5 ระดับ ได้แก่ 0.00 หมายถึง ไม่ใช้นวัตกรรมเลย 0.01-0.49 หมายถึง ใช้นวัตกรรมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด 0.50-1.49 หมายถึง ใช้นวัตกรรมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 1.50-2.49 หมายถึง ใช้นวัตกรรมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2.50-3.49 หมายถึง ใช้นวัตกรรมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 3.50-4.00 หมายถึง ใช้นวัตกรรมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ระยะที่ 2 หาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยกำหนดผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 8 คน ได้แก่ 1) ตัวแทนผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17 จังหวัดจันทบุรี จำนวน 1 คน และจังหวัดตราด จำนวน 1 คน 2) ตัวแทนครูผู้สอนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมการศึกษาในการเรียนการสอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17 จังหวัดจันทบุรี จำนวน 3 คน และจังหวัดตราด จำนวน 3 คน แล้วกำหนดประเด็นคำถามหรือหัวเรื่องที่จะศึกษาและนำมาสร้างเป็นกรอบคำถามและแนวทางในการสนทนากลุ่ม โดยมีประเด็นการสนทนากลุ่ม คือ แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับการใช้นวัตกรรมการศึกษา

การใช้นวัตกรรมการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้เทคโนโลยี
ประเภทผลิตภัณฑ์หรือสิ่งประดิษฐ์	3.20	0.796	มาก
1. ท่านใช้นวัตกรรมสืบค้นข้อมูลเพื่อค้นคว้าหาแนวทางใหม่ๆ มาใช้ในการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เช่น google ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด สารานุกรมออนไลน์	3.56	0.569	มากที่สุด
2. ท่านค้นคว้าข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตหรือใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น YouTube, blog, Facebook, Twitter, Line	3.82	0.387	มากที่สุด
3. ท่านใช้เครื่องมือดิจิทัลในกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่สอน เช่น บทเรียนออนไลน์ การจำลองสถานการณ์ออนไลน์ วิดีโอออนไลน์/สตรีมมิ่ง	3.28	0.671	มาก
4. ท่านสอนและนำเสนอเนื้อหาด้วยสื่อมัลติมีเดีย เช่น Prezi, PowerPoint, Google Slides เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหามากขึ้น	3.51	0.599	มากที่สุด
5. ท่านนำนวัตกรรมหรืออุปกรณ์มาให้ผู้เรียนได้ลงมือทำกิจกรรมการเรียนรู้ โดยทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน เช่น การทดลองวิทยาศาสตร์ การแก้ปัญหาคณิตศาสตร์	3.29	0.697	มาก
6. ท่านเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลในกิจกรรมการแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่เหมาะสมกับผู้เรียน เช่น เทคโนโลยีเสมือน โปรแกรมสถานการณ์จำลอง (simulation) หรือเกมการเรียนรู้แบบดิจิทัล เช่น PhET, SIM	2.96	0.860	มาก

การใช้นวัตกรรมการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การใช้ เทคโนโลยี
7. ท่านใช้นวัตกรรมให้ผู้เรียนได้ทดลองหรือเห็นภาพ เช่น การเรียนเกี่ยวกับหุ่นยนต์ (robotics) เครื่องพิมพ์สามมิติ แผนที่นำทาง	2.78	1.108	มาก
8. ท่านใช้โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์สำหรับการสอนหรือทำแบบฝึกหัดออนไลน์ เช่น google form, Quizzie, Kahoot	3.11	0.919	มาก
9. ท่านใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันเพื่อสร้างแผนที่ความคิด (concept mapping)	2.85	0.973	มาก
10. ท่านนำทรัพยากรการเรียนรู้ดิจิทัลแบบโต้ตอบได้มาใช้ในการกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การเรียนรู้ผ่าน AR (Augmented Reality) หรือ VR (Virtual Reality)	2.79	1.172	มาก
ประเภทรูปแบบ เทคนิค วิธีการ	3.34	0.768	มาก
11. ท่านใช้การสอนแบบมโนทัศน์ (concept) ในการจัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อให้สะดวกต่อการจดจำ	3.16	0.814	มาก
12. ท่านใช้การสอนแบบสืบสอบ (inquiry) เพื่อให้เกิดกระบวนการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ	3.23	0.831	มาก
13. ท่านสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางตามโมเดลชิปปา (CIPPA Model)	3.28	0.878	มาก
14. ท่านสอนโดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนอภิปรายกลุ่มย่อย	3.53	0.744	มากที่สุด
15. ท่านสอนโดยใช้กรณีตัวอย่าง (case) นำเสนอเหตุการณ์หรือประเด็นที่เป็นปัญหา	3.39	0.560	มาก
16. ท่านใช้สถานการณ์จำลองให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่เป็นผลจากการลงมือปฏิบัติ	3.42	0.677	มาก
17. ท่านใช้เทคนิคการให้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบ	3.66	0.701	มากที่สุด

การใช้นวัตกรรมการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การใช้ เทคโนโลยี
18. ท่านสอนให้ผู้เรียนฝึกใช้ความคิดในการจัดข้อมูลให้เป็นระบบโดยบันทึกเป็นแผนภาพ	3.33	0.819	มาก
19. ท่านสอนโดยการใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Base Learning : PBL) เพื่อให้ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่จากปัญหาที่เกิดขึ้น	3.33	0.612	มาก
20. ท่านสอนโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบโครงงาน (Project Base Learning)	3.03	1.044	มาก

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าสถิติพื้นฐานของระดับการใช้นวัตกรรมการศึกษาจำแนกตามประเภท พบว่า นวัตกรรมประเภทรูปแบบ เทคนิค วิธีการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.34$, $S.D.=0.768$) อยู่ในระดับมาก และนวัตกรรมประเภทผลิตภัณฑ์หรือสิ่งประดิษฐ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.20$, $S.D.=0.796$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณานวัตกรรมประเภทผลิตภัณฑ์หรือสิ่งประดิษฐ์เป็นรายข้อ พบว่า มีการค้นคว้าข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตหรือใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น YouTube, blog, Facebook, Twitter, Line มากที่สุด ($\bar{X}=3.82$, $S.D.=0.387$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้นวัตกรรมสืบค้นข้อมูลเพื่อค้นคว้าหาแนวทางใหม่ๆ มาใช้ในการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เช่น google ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด สารานุกรมออนไลน์ ($\bar{X}=3.56$, $S.D.=0.569$) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ สอนและนำเสนอเนื้อหาด้วยสื่อมัลติมีเดีย เช่น Prezi, PowerPoint, Google Slides เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหามากขึ้น ($\bar{X}=3.51$, $S.D.=0.599$) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณานวัตกรรมประเภทรูปแบบ เทคนิค วิธีการเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้เทคนิคการให้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบมากที่สุด ($\bar{X}=3.66$, $S.D.=0.701$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สอนโดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนอภิปรายกลุ่มย่อย ($\bar{X}=3.53$, $S.D.=0.744$) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ ใช้สถานการณ์จำลองให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์

ที่เป็นผลจากการลงมือปฏิบัติ ($\bar{X}=3.42$, $S.D.=0.677$) อยู่ในระดับมาก

6.2 แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

ในการจัดสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ผลการสนทนา พบว่าครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 มีแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง ดังนี้ 1) ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมประเภทผลิตภัณฑ์และสิ่งประดิษฐ์ และประเภทรูปแบบ เทคนิค วิธีการ เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอน 2) ควรเลือกใช้ นวัตกรรมการศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของผู้เรียน 3) การสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อบำรุงรักษา และพัฒนานวัตกรรมการศึกษา

7. อภิปรายผล

7.1 การใช้นวัตกรรมการศึกษาประเภทผลิตภัณฑ์หรือสิ่งประดิษฐ์อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการค้นคว้าข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตหรือใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น YouTube, blog, Facebook, Twitter, Line เป็นนวัตกรรมที่ถูกนำมาใช้มากที่สุด เนื่องจากปัจจัยที่มีผลต่อทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนนั้นมีอยู่หลายตัวแปรด้วยกัน แต่จากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการนำสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน ล้วนมีความสัมพันธ์และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดขั้นสูงของผู้เรียน เพราะการใช้ นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำหรับส่งสารไปยังผู้เรียน เพื่อให้แสดงข้อค้นพบ สรุปความรู้ หรืออธิบายความคิดเห็นต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ สุขสุวิวัฒน์และคณะ [7] ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการเรียนด้วยสื่อการสอน อัจฉริยะแบบส่งเสริมทักษะการคิดขั้นสูงในนักศึกษาศาสาแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยมุ่งเน้นทักษะการคิดวิเคราะห์ วิจัย เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการวิจัยพบว่า สื่อการสอนแบบ SEMC สามารถเอื้อประโยชน์ต่อนักศึกษาในด้านการส่งเสริมทักษะการคิดและตอบสนองการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งเสริมนิสัยการเรียนรู้จนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองในที่สุด

ส่วนการใช้ นวัตกรรมการศึกษาประเภทรูปแบบ เทคนิค วิธีการ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะการใช้เทคนิคการใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบ การสอนโดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนอภิปรายกลุ่มย่อย และการใช้สถานการณ์จำลองให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่เป็นผลจากการลงมือปฏิบัติ ซึ่งในการเลือกรูปแบบ เทคนิค วิธีการของ นวัตกรรมการศึกษาเพื่อใช้ในการเรียนการสอนผู้สอนจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการวางแผนการสอน และใช้เทคนิคการสอนสอดแทรกเข้าไปในระหว่างการสอน เพื่อเสริมสร้างการคิดลักษณะต่างๆ และกระตุ้นให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกทักษะการคิดควบคู่ไปกับการเรียนรู้ในเนื้อหาวิชาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศยามน อินสอาด [8] ได้ทำการศึกษาการออกแบบบทเรียนอีเลิร์นนิ่งเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงระดับอุดมศึกษา โดยใช้บทเรียนอีเลิร์นนิ่งที่ออกแบบตามกลยุทธ์การสอน 9 แบบ ได้แก่ แบบสร้างความรู้ บทบาทสมมติ สืบเสาะหาความรู้ แบบชิปป่า แบบเรียนรู้ร่วมกัน แบบร่วมมือ โครงการ การเรียนรู้ผ่านสถานการณ์ปัญหา และกรณีศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สามารถพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงได้เหมาะสม และเกิดทักษะการคิดเชิงวิทยาศาสตร์ ทักษะการคิดวิจารณ์ญาณ ทักษะการคิดวิเคราะห์ ตามลำดับ

7.2 จากผลการสนทนากลุ่ม พบว่า แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนนั้น ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมประเภทผลิตภัณฑ์และสิ่งประดิษฐ์ และประเภทรูปแบบ เทคนิค วิธีการ เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอน เนื่องจากปัจจุบัน นวัตกรรมการศึกษามีการพัฒนาเป็นอย่างมาก ทำให้ครูต้องการที่จะพัฒนาตนเองและสามารถผลิตสื่อ นวัตกรรมที่มีความสอดคล้องกับรายวิชาที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งสื่อการสอนที่มีอยู่อาจไม่ครอบคลุมเนื้อหา การจัดอบรมให้ความรู้จึงเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาการใช้ นวัตกรรมการศึกษาเพื่อนำมาใช้ให้ผู้เรียนเกิดทักษะการคิดขั้นสูงได้อย่างแท้จริง อีกประการหนึ่งคือ ควรเลือกใช้ นวัตกรรมการศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของผู้เรียน เพื่อส่งเสริมให้ครูได้ใช้นวัตกรรมการศึกษาที่มีความแปลกใหม่ น่าสนใจ เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่ซับซ้อนได้ง่ายขึ้น ได้รับประสบการณ์และความรู้ที่หลากหลาย นอกจากนี้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อ บำรุงรักษา และพัฒนานวัตกรรมการศึกษาเพื่อพัฒนาสื่อ นวัตกรรมให้ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการใช้งาน และควรมีการจัดสรรงบประมาณให้กับครูที่ต้องการผลิต

นวัตกรรมขึ้นมาใช้ในรายวิชาของตนเอง เพราะเลือกใช้ นวัตกรรมการศึกษาที่สอดคล้องกับสาระวิชา จะส่งผลให้ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษามีการใช้นวัตกรรมการศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการศึกษา ของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของผู้เรียนใน ศตวรรษที่ 21 เพื่อให้มีประโยชน์สำหรับหน่วยงานและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้

8.1.1 ควรจัดให้มีการพัฒนาครูผู้สอนเกี่ยวกับการ ใช้นวัตกรรมการศึกษาโดยจัดอบรมหรือแลกเปลี่ยน เรียนรู้

8.1.2 ครูผู้สอนควรเลือกใช้นวัตกรรมการศึกษาให้ เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของผู้เรียนเพื่อให้เกิด ทักษะการคิดขั้นสูง

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรม การศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของ ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้

8.2.2 ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนา นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนเพื่อพัฒนาทักษะการคิด ขั้นสูงของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ในโรงเรียนประถมศึกษา

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนภัทร จันทรเจริญ, “การจัดการเรียนรู้สู่ การศึกษาไทย 4.0,” วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม ราชูปถัมภ์, ปีที่ 13 ฉบับที่ 3, หน้า 216-229, 2562.
- [2] วัชรรา เล่าเรียนดี, รูปแบบและการจัดกลยุทธ์เพื่อ พัฒนาทักษะการคิด, พิมพ์ครั้งที่ 10, นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2556.
- [3] ทิศนา แคมมณี และคณะ, วิทยาการด้านการคิด, กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ, 2544.
- [4] Cviko, A., McKenney, S., & Voogt, J., “Teacher roles in designing technology-rich learning activities for early literacy: A cross-case

analysis,” Computers & Education, Vol.72, pp. 68-79, 2014.

- [5] Cuban, L., Kirkpatrick, H., & Peck, C., “High access and low use of technologies in high school classrooms: Explaining an apparent paradox,” American educational research journal, Vol. 38, No. 4, pp. 813-83, 2001.
- [6] Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. “Determining Sample Size for Research Activities,” Educational and Psychological Measurement, Vol.30, No.3, pp. 607-610, 1970.
- [7] สราวุธ สุขสุผิว และคณะ, “ประสิทธิผลของการเรียน ด้วยสื่อการสอนอัจฉริยะแบบส่งเสริมทักษะการคิด ขั้นสูงในนักศึกษาสาขาแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี,” Suranaree Journal of Science and Technology, ปีที่ 10, ฉบับที่ 2, หน้า 1-17, 2559.
- [8] ศยามน อินสะอาด, การออกแบบบทเรียน e-Learning เพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง, กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2561.

การวิเคราะห์วิธีการสอนเพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21

An Analysis of the Teaching Methods for 21st Century Learning Skills Development

อติเทพ ไช้เพชร และ อร่ามศรี อาภาอดุล

สาขาเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Email:K_atitep@hotmail.com ; Email:arphaadul @gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์วิธีการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้วยวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 2) ประเมินวิธีการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยการสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญซึ่งได้แก่ คณาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจำนวน 4 คน และผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 5 คน อีกทั้งการประเมินรวมไปถึงการสอบถามความคิดเห็นของครูวิชาชีพที่ปฏิบัติการสอนในสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 13 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยการประเมินได้ใช้เครื่องมือคือแบบประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหา ระหว่าง ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 กับวิธีการสอน และใช้ แบบประเมินคุณภาพวิธีการสอน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้ครบถ้วนจะต้องประกอบด้วย การสอนแบบนิรนัย การสอนแบบอุปนัย การสอนโดยใช้การอภิปรายกลุ่มย่อย การสอนโดยการเรียนรู้จากการทดลองร่วมกันสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้ครบทุกด้าน 2) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า วิธีการสอนทั้ง 4 วิธี มีความสอดคล้องกับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.556 ถึง 1.0 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.5 ส่วนครูวิชาชีพมีความเห็นว่า วิธีการสอนทั้ง 4 วิธี สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้ในระดับมาก

คำสำคัญ: วิธีการสอน, ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

Abstract

The objectives of this research were 1) to analyze teaching methods which could improve learning skills in the 21st century by documentary research from academic documents, textbooks, and related research; and 2) to evaluate teaching methods which could improve learning skills in the 21st century by asking expert opinions. The experts consisted of 4 instructors from the faculty of technical education, and 5 school administrators. The research has also inquired the opinions of 13 professional teachers who were teaching in vocational education institution. The research was acquired by an accidental sampling method. In the evaluation, the content consistency was used by assessment tools between the 21st century learning skills and teaching methods. The quality evaluation form on teaching method has analyzed the data by calculating the Index of Item – Objective Congruence (IOC), mean, and standard deviation.

The results of the research indicated that 1) Teaching methods, including deductive teaching, inductive teaching, small group discussion, and teaching by learning from experiments, could completely improve the learning skills in the 21st century. 2) The experts have supported all 4 teaching methods which were consistent with the development of learning skills in the 21st century. For the Index of Item – Objective Congruence (IOC), it was between 0.556 and 1.0 with greater than 0.5. The professional teachers realized that all 4 teaching methods were able to enhance the learning skills in the 21st century at a high level.

วันที่รับบทความ : 13 มีนาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 07 พฤษภาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 08 พฤษภาคม 2563

1. บทนำ

ศตวรรษที่ 21 สถานการณ์โลกมีความแตกต่างจากศตวรรษที่ 20 และ 19 ความท้าทายด้านการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในการเตรียมนักเรียนให้พร้อมกับชีวิตในศตวรรษที่ 21 เป็นเรื่องสำคัญ กระแสการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อวิธีการดำรงชีพของสังคมอย่างทั่วถึง การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ถูกนำเสนอโดยเครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (The Partnership for 21st Century Learning, 2015: Online) หรือที่เรียกอย่างย่อว่า เครือข่าย P21 ประกอบด้วยนักการศึกษานักวิชาการ นักวิทยาศาสตร์นักธุรกิจ และเครือข่ายทางวิชาชีพอื่น ๆ ได้นำเสนอทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 โดยแยกแยะอย่างชัดเจนว่าทักษะที่จำเป็นดังกล่าวประกอบด้วย 3 ทักษะของวิชาแกนหลัก คือ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะชีวิตและอาชีพ และทักษะเทคโนโลยีและสารสนเทศ ซึ่งความสำคัญของวิชาแกนหลัก 3 ทักษะนี้ช่วยให้เกิดทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษนี้[1] ส่งผลถึงการพัฒนาศักยภาพวิชาชีพโดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาซึ่งตระหนักถึงความสำคัญ ในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จึงกำหนดเป็นนโยบายหลักในการขับเคลื่อนสู่สถานศึกษา โดยการจัดการเรียนรู้แบบที่ผู้เรียนร่วมกันศึกษาค้นคว้า ทดลอง ปฏิบัติและแก้ปัญหาเป็นการพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สืบค้น เพิ่มทักษะการคิดและการพึ่งพาตนเองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ทักษะและประสบการณ์ของตนเอง แสดงออกถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์ ด้วยการจัดการ

เรียนรู้ที่เน้นการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การฝึกฝนทักษะการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นประชาธิปไตย [2] ซึ่งเป็นหน้าที่ของครูวิชาชีพ ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วย 3R(Read, Write, Arithmetic) 4C(Critical Thinking, Communication, Collaboration, Creativity) 3L (Information Literacy, Media Literacy, Information and Communications Technology Literacy) 4S (Flexibility and Adaptability, Initiative and Self-direction, Productivity and Accountability, Leadership and Responsibility) [3] การพัฒนาศักยภาพการสอนของครูเพื่อให้มีสมรรถนะในการจัดการสอนเพื่อพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ต้องคำนึงถึงครูที่มีภาระการสอนมากและมีภาระอื่น ๆ ที่สถานศึกษามอบหมายให้ทำ และ ต้องคำนึงถึงนโยบายทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาคือนโยบายในการจัดอาชีวศึกษามุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ที่เป็นของตนเองขึ้นมา จึงนำไปสู่การปรับวิธีเรียนเปลี่ยนวิธีสอนที่ครูต้องปรับบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ผู้เรียนต้องลงมือปฏิบัติด้วยตนเองและสร้างองค์ความรู้ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งมีส่วนร่วมในการเรียนมากยิ่งขึ้นโดยผ่านการจัดการเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐาน (Project-based Learning: PjBL) ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนวิธีหนึ่งที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต [4] มีการศึกษาเพื่อการจัดการสอนในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น การนำเสนอ ”ห้องเรียนกลับด้าน” ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้และนำเสนอบทเรียนของผู้เรียนจากการบรรยายหน้าชั้นเรียน เป็นการทบทวนเนื้อหาจากที่บ้าน ผ่านการ

ใช้ เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย[5] หรือ มีการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21[6] หรือ การศึกษาการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่21 สำหรับ นักศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตพัฒนาอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเลตะวันออก[7] ซึ่งพบความต้องการในการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 แต่เป็นผลการศึกษาที่ไม่ใช่ทางออกของครูวิชาชีพ ที่มีภาระการสอนมากและยังต้องรับภาระอื่น ๆ ของสถานศึกษาอีกด้วย

ทางออกหนึ่งในการช่วยลดภาระครูวิชาชีพให้สามารถจัดการสอนแบบการใช้โครงการเป็นฐานตามนโยบายของ สอศ.และสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ก็คือการวิเคราะห์วิธีการสอนที่เป็นสากลที่มีขั้นตอนกิจกรรมการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21 เพื่อให้ครูวิชาชีพเลือกวิธีสอนหรือกิจกรรมการสอนไปบูรณาการกับการสอนแบบการใช้โครงการเป็นฐานในการจัดการสอนให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้และพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ไปพร้อมกัน ผู้วิจัยเป็นบุคลากรในหน่วยงานผลิตครูวิชาชีพให้กับสถาบันอาชีวศึกษาจึงเห็นถึงความสำคัญในการวิเคราะห์วิธีการสอนเพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้ครูวิชาชีพเลือกใช้ในการวางแผนจัดการเรียนรู้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1)วิเคราะห์วิธีการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21
- 2)ประเมินวิธีการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา:เป็นเนื้อหาของ

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21ประกอบด้วย 3R,4C,3L,4S กับวิธีการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย การสอนแบบการนิรนัย, การสอนแบบการอุปนัย, การสอน แบบการอภิปรายกลุ่มย่อย และ การสอนแบบการทดลอง

3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

1)กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นคณาจารย์ทางด้านครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 4 คน และ ผู้บริหารสถาบันอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purpose sampling)

2) กลุ่มครูวิชาชีพ เป็นครูวิชาชีพในสังกัดวิทยาลัยเทคนิคที่มีความร่วมมือทางวิชาการกับคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มทร.ธัญบุรี ได้มาแบบการเลือกแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) เป็นครูวิชาชีพ ที่สมัครใจเข้าร่วมอบรมจำนวน 13 คน

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(การวิจัยเอกสาร) โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

5.1 วิเคราะห์วิธีการสอนโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์เป็นวิธีการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21 โดยบูรณาการกับขั้นตอนการสอนแบบการใช้โครงการเป็นฐาน

5.2 ประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวิธีการสอนกับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้วยแบบประเมิน ที่มีการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแต่ละข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ยมากกว่า 0.5 วิเคราะห์ข้อมูลพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ย มากกว่า 0.5

5.3 ประเมินคุณภาพวิธีการสอนในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยครูวิชาชีพ ด้วยแบบประเมินแบบ 5 ระดับ ที่มีการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแต่ละข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ยมากกว่า 0.5 การวิเคราะห์ข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์คุณภาพ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 พบว่า

1) วิธีการสอนแบบการใช้การทดลอง (Experiment) มีขั้นตอนกิจกรรมการสอน 7 ขั้นตอน สามารถพัฒนาทักษะ Critical Thinking, Creativity, Initiative and Self- direction, Collaboration, Arithmetic, Media Literacy, Communication

2) วิธีการสอนแบบการใช้การนิรนัย (Deductive) มีขั้นตอนกิจกรรมการสอน 5 ขั้นตอน สามารถพัฒนาทักษะ Read, Information and Communications, Technology, Literacy, Communication, Information Literacy, Critical thinking, Creativity, Initiative and Self- direction, Write, Media Literacy, Communication

3) วิธีการสอนแบบการใช้การอุปนัย (Induction) มีขั้นตอนกิจกรรมการสอน 4 ขั้นตอน สามารถพัฒนาทักษะ Creativity, Initiative and Self- direction, Productivity and Accountability, Arithmetic, Critical thinking, Creativity, Initiative and Self- direction

4) วิธีการสอนโดยใช้การอภิปรายกลุ่มย่อย (Small Group Discussion) มีขั้นตอนกิจกรรมการสอน 6 ขั้นตอน สามารถพัฒนาทักษะ Collaboration, Flexibility and Adaptability, Productivity and Accountability, Leadership and Responsibility, Creativity, Critical Thinking, Creativity, Initiative and Self- direction, Write, Media Literacy, Communication

6.2 ผลการประเมินวิธีการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

1) การประเมินความสอดคล้องวิธีการสอน กิจกรรมการสอน กับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าการสอน กิจกรรมการสอน 4 วิธี มีความสอดคล้องกับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.556 ถึง 1.0 สูงกว่าเกณฑ์ในการยอมรับ 0.5

2) ผลการประเมินคุณภาพวิธีสอนเพื่อ

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยครูวิชาชีพแสดงดังตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 4

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการสอนแบบการนิรนัย (Deduction) ต่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	$\bar{x}$	SD	ระดับคุณภาพ
1) Read (ทักษะการอ่าน): นักเรียนสามารถอ่านเข้าใจ ความหมาย จับประเด็น ความสำคัญ และ สรุปเรื่องราว หลักการทฤษฎี	4.2	0.74	มาก
2) Information Literacy : สามารถแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศอย่างเหมาะสม	3.9	0.78	มาก
3) Information Literacy : ประเมินสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์	4.2	0.74	มาก
4) Critical thinking: รู้จักใช้เหตุผลในการทำความเข้าใจเรื่องราวต่างๆ	3.9	0.79	มาก
5) Critical thinking: มองเห็นความเชื่อมโยงของสิ่งต่างๆ	3.7	0.73	มาก
6) Critical Thinking: วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน	4.2	0.74	มาก
7) Initiative and Self- direction: กำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ของตนเองได้	4.1	0.78	มาก

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพการสอนแบบการอุปนัย (Inductive) ต่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	$\bar{x}$	SD	ระดับคุณภาพ
1) Write (ทักษะการเขียน) เขียนรู้เรื่องหรือสามารถเขียนสิ่งที่ได้เรียนรู้มา	4.1	0.78	มาก
2) Critical Thinking : ใช้เหตุผลในการทำความเข้าใจเรื่องราว	4.3	0.83	มาก

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21	$\bar{x}$	SD	ระดับคุณภาพ
3) Arithmetic(ทักษะการคำนวณ):ตีความหมายคณิตศาสตร์	3.9	0.79	มาก
4) Arithmetic(ทักษะการคำนวณ): อธิบายความคิดต่างๆที่สื่อสารออกมาในรูปแบบ	3.9	0.79	มาก
5) Critical Thinking : ตัดสินใจโดยใช้ทางเลือกที่หลากหลาย	3.7	0.73	มาก
6) Critical Thinking : มองเห็นความเชื่อมโยงของสิ่งต่าง ๆ	3.6	0.68	มาก

ตารางที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพการสอนแบบการการสอน กลุ่มย่อย(Small group Discussion)ต่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21	$\bar{x}$	SD	ระดับคุณภาพ
1) Critical Thinking : วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา	3.9	0.79	มาก
2) Communication : พูดหรือเขียนแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจน	4.3	0.83	มาก
3) Communication : ใช้ ICT และจิตวิทยาเพื่อบรรลุเป้าหมาย	3.9	0.79	มาก
4) Collaboration : สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.5	0.98	มากที่สุด
5) Information Literacy : สามารถรับสารที่แตกต่างกันออกไปตามความแตกต่างของบุคคล	3.9	0.79	มาก
6) Flexibility and Adaptability : มีความยืดหยุ่นและการปรับตัว	4.0	0.86	มาก
7) Flexibility and Adaptability : สามารถทำงานในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนตลอดจนการปรับความเร่งด่วนในการทำงาน	3.9	0.79	มาก

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21	$\bar{x}$	SD	ระดับคุณภาพ
8) Social and cross – cultural : ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ	3.8	0.64	มาก
9) Leadership and Responsibility : มีมนุษยสัมพันธ์สามารถโน้มน้าวและชี้แจงงานบรรลุเป้าหมายพร้อมทั้งกระตุ้นความสามารถของผู้ร่วมงานให้บรรลุเป้าหมายและแสดงออกถึงความรับผิดชอบที่มีต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	4.3	0.83	มาก

ตารางที่ 4 ผลการประเมินคุณภาพการสอนแบบการเรียนรู้จากการทดลอง(Experiment)ต่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่21	$\bar{x}$	SD	ระดับคุณภาพ
1)Critical thinking:วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการทดลอง	:3.9	0.79	มาก
2) Critical thinking: มองเห็นความเชื่อมโยงของสิ่งต่างๆ	4.3	0.83	มาก
3) Collaboration:ปรับตัวได้ดีและตั้งใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงาน	4.0	0.86	มาก
4) Arithmetic:ตีความหมายทางคณิตศาสตร์	3.8	0.64	มาก
5) Media Literacy: ผลิตหรือเลือกสื่อได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป้าหมาย คุณลักษณะและหลักการใช้งาน	3.9	0.78	มาก
6) Initiative and self – direction : กำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ของตนเอง	3.8	0.64	มาก
7) Creatively : ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.1	0.84	มาก

สรุปผลการประเมินคุณภาพวิธีการสอนเพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยครูวิชาชีพมีความเห็นว่าวิธีการสอนและกิจกรรมการสอนทั้ง 4 วิธีสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 แยกเป็นวิธี ดังนี้ 1) การสอนแบบนิรนัย พัฒนา Read, Information Literacy(2), Critical thinking(3), Initiative and Self- direction รวม 7 ทักษะอยู่ในระดับมาก 2) การสอนแบบการอุปนัย พัฒนาทักษะ Write, critical Thinking, Arithmetic รวม 6 ทักษะอยู่ในระดับมาก 3) การสอนแบบการสอนกลุ่มย่อย พัฒนา 9 ทักษะ ประกอบด้วย Critical thinking, Communication (2), Collaboration, Information Literacy, Flexibility and Adaptability(2), Social and cross – cultural และ Leadership and Responsibility 4) การสอนแบบการเรียนรู้จากการทดลองพัฒนาทักษะในระดับมาก 7 ทักษะประกอบด้วย Critical thinking(2), Collaboration, Arithmetic,) Media Literacy, Initiative and self – direction และ Creativity สรุปโดยภาพรวมคือการสอนทั้ง 4 วิธี สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในระดับมากได้ครบทุกทักษะ

7.การอภิปรายผลการวิจัย

1) จากผลการศึกษาครูวิชาชีพประเมินวิธีการสอน 4 วิธี สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 อยู่ระดับมาก เกิดจาก 1) ครูวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การสอนมากกว่า 5 ปี ในกระบวนการอบรมได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสอนทั้ง 4 วิธี ซึ่งเป็นเรื่องที่ครูวิชาชีพคุ้นเคยจึงสามารถรับรู้ข้อมูล(ขั้นการรับข้อมูลของทฤษฎีกระบวนการทางสมองในการประมวลผลข้อมูล) [8] ได้ดี 2) ในขั้นตอนการอบรมใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แล้วสรุปเป็นตารางข้อมูลการสอนวิธีต่าง ๆ (ขั้นตอนการเข้ารหัส encoding ทฤษฎี กระบวนการทางสมองในการประมวลผลข้อมูล) ทำให้ครูวิชาชีพเกิดความจำเกี่ยวกับวิธีการสอนทั้ง 4 วิธี ที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 3) ในการอบรมมีกิจกรรมให้ครูวิชาชีพบูรณาการวิธีการสอนเข้ากับขั้นตอนต่าง ๆ ของการสอนแบบการใช้โครงงานเป็นฐาน(ขั้นตอนการส่งออกข้อมูล (output) ทฤษฎีกระบวนการทางสมองในการประมวลผลข้อมูล)

ทำให้ครูวิชาชีพสามารถจดจำการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 กับการสอนแบบโครงงานเป็นฐาน ส่งผลต่อการประเมินการสอน 4 วิธี ให้มีผลในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในระดับมาก นอกจากนั้น ผลการวิจัยนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติยา อารียา และ วาริรัตน์ แก้ววไร[9] ทำการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการสอน FL3D โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายการเรียนรู้ (Differentiated Learning) หรือ การให้ผู้เรียนบรรลุถึงผลสัมฤทธิ์ที่ครูวางไว้จำเป็นต้องใช้รูปแบบการสอนที่หลากหลายเพื่อเปิดโอกาสการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันในการเรียนรู้และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชญาภา ใจโปร่ง[10] ทำการศึกษาพบว่า “กิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ต้องเลือกใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย” ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยนี้คือการสอนเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต้องใช้การสอนทั้ง 4 วิธีบูรณาการกันในการสอน

2) จากผลการประเมินของครูวิชาชีพในระดับมากของการสอนทั้ง 4 วิธี การสอนแบบการใช้กลุ่มย่อยสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 กิจกรรมการสอนของการสอนแบบการสอนกลุ่มย่อยตรงกับการสอนแบบการใช้โครงงานเป็นฐานในขั้นตอนการแบ่งกลุ่มผู้เรียน ซึ่งครูวิชาชีพมีพื้นฐานอยู่จึงสามารถรับรู้ได้เร็ว โดยเฉพาะเป็นทักษะในกลุ่มทักษะชีวิตและอาชีพเป็นทักษะที่ใช้ในการใช้ชีวิตร่วมกันในการทำงานหรือการทำงานเป็นทีม การสอนแบบการนิรนัย เป็นวิธีการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ได้ 7 ทักษะ โดยเฉพาะในกลุ่มทักษะพื้นฐาน เช่น Read เชื่อมโยงไปยังกลุ่มทักษะ ด้านข้อมูลสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลซึ่งครูวิชาชีพเคยใช้ในการสอนมาบ้างเมื่อเข้าสู่การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสอนแบบนิรนัยทำให้ครูวิชาชีพมีความเข้าใจกิจกรรมการเรียนรู้ของวิธีการสอน การสอนแบบการอุปนัย เป็นวิธีการสอนเน้นกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนรวบรวมเรียบเรียงความรู้มาเขียนเป็นเรื่องราว ซึ่งเน้นทักษะ Write และเชื่อมโยงไปยังทักษะอื่น ๆ อีก 5 ทักษะในกลุ่มการคิด คือกลุ่ม ทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม (4C) เป็นวิธีการสอนที่สอดคล้องกับขั้นตอนนำเสนอผลงานของการสอนแบบการใช้โครงงานเป็นฐานเมื่อครูวิชาชีพได้รับข้อมูลกิจกรรมการสอนของวิธีการสอนแบบการอุปนัยจึงมีความเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์

ทั้งการสอนและผลในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การสอนแบบการทดลอง เป็นการสอนที่ครูวิชาชีพคุ้นเคยเป็นอย่างดีเพราะในการสอนต้องทำใบงานใบทดลองให้ผู้เรียนทำการเรียนรู้ เมื่อให้ความรู้การสอนแบบการใช้การทดลองทำให้ครูเข้าใจว่าขั้นตอนต่าง ๆ ของการสอนแบบการใช้การทดลองสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้ 7 ด้าน จึงส่งผลให้การประเมินคุณภาพวิธีการสอนของครูวิชาชีพอยู่ในระดับมาก

8.ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับครูวิชาชีพ

1) ครูวิชาชีพสามารถนำวิธีการสอนหรือกิจกรรมส่วนใดส่วนหนึ่งในวิธีการสอนต่าง ๆ ไปใช้ในการวางแผนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้และยังสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้วย

2) ครูวิชาชีพนำผลการวิจัยไปบูรณาการร่วมกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการสอนแบบการใช้โครงการเป็นฐานจะสามารถพัฒนาผู้เรียนตามนโยบายสอศ. และยังสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

8.1.2 สถาบันอาชีวศึกษาควรกำหนดให้ครูกำหนดวิธีการสอนหรือกิจกรรมการสอนเพื่อการสอนที่บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้และการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ตามนโยบายให้ครูจัดทำแผนการเรียนรู้อยู่แล้ว

8.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

8.2.1 ศึกษาวิธีการสอนแบบอื่น ๆ ที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้ดีกว่าวิธีการสอนทั้ง 4 วิธีที่นำเสนอในการวิจัยนี้

8.2.2 ทำการวิจัยกับกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อศึกษาว่าวิธีการสอนนี้เหมาะกับวิชาชีพนั้น ๆ หรือไม่

8.2.3 ทำการวิจัยเพื่อการบูรณาการวิธีการสอนจากผลการวิจัยนี้เข้ากับการสอนแบบการใช้โครงการเป็นฐาน เพื่อเป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองนโยบายการผลิตแรงงานให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการและมีชีวิตในยุคศตวรรษที่ 21 อย่างมีคุณภาพ

9.เอกสารอ้างอิง

- [1] Partnership for 21st Century Skills, "Framework Definition," 2010, From <http://www.p21.org/documents/P21-Framework-Definitions.pdf>.
- [2] สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579, บริษัทพริกหวานกราฟฟิคจำกัด, 2560.
- [3] แม็คเอ็ดดูเคชั่น, ครูอาชีพศึกษาแห่งศตวรรษที่ 21, ฐานการพิมพ์จำกัด: กรุงเทพฯ, 2558.
- [4] หน่วยศึกษานิเทศก์, คู่มือการจัดการเรียนรู้ อาชีวศึกษาแบบโครงการเป็นฐาน, กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2559.
- [5] ฐานิตา ลีม่วงศ์ ยุพาภรณ์ แสงฤทธิ์, "ห้องเรียนกลับด้าน: การเรียนรู้แนวใหม่สำหรับศตวรรษที่ 21," วารสาร Mahidol R2R e-Journal, ปีที่ 6 ฉบับที่ 2, หน้า 70-78, 2562.
- [6] ขวัญชัย ช้วน, ธารทิพย์ ช้วน และ เลเกีย เขียวดี, "การพัฒนาแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21," วารสารมนุษยศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ปีที่ 37, ฉบับที่ 2, หน้า 77-96, 2561.
- [7] พิชรี สร้อยสกุล, "การพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขต พัฒนาอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเลตะวันออก," ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.
- [8] ทิศนา แชนนี, ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- [9] ฤติยา อารียา และ วาริรัตน์ แก้วอุไร, "การพัฒนาแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการจัดการเรียนการสอนที่เน้นความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อส่งเสริมความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาครู มหาวิทยาลัยราชภัฏ," วารสารมหาวิทยาลัย ราชภัฏ ลำปาง, ปีที่ 5, ฉบับที่ 2, หน้า 80-88, 2559.
- [10] ชญาภา ไจโปรง, "กิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์เลือกใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาที่

หลากหลายเพื่อ เสริมสร้างความสามารถในการ
แก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ฟังก์ชันสำหรับ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4,” ปริญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์,มหาวิทยาลัยศร
นครินทร์วิโรฒ, 2554.

แนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

The Guidelines to Solve the Professional Learning Community of Schools Under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1

สิรภพ บุญยืน และ ชีระวัฒน์ มอนโรสง

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Email : amornrat269@gmail.com ; Email : teerawat_1974@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพ ปัญหา และ 2) เสนอแนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 วิธีดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 128 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 และค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ขั้นที่ 2 เสนอแนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพในสถานศึกษา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 5 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา อยู่ในระดับน้อย และ 2) แนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา มีดังนี้ 2.1) ด้านการพัฒนาวิชาชีพมีการจัดทำแฟ้มสะสมผลงานรายบุคคลโดยอิงมาตรฐานวิชาชีพ 2.2) ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ผู้บริหารสถานศึกษาต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นบนความเป็นจริง 2.3) ด้านการทำงานร่วมกันผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้การนิเทศภายในเป็นตัวขับเคลื่อน และ 2.4) ด้านโครงสร้างสนับสนุน ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างเครือข่ายเพื่อระดมทรัพยากร การร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับรู้

คำสำคัญ: การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพ

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the states and problems; and 2) to present the guidelines of the professional learning community of schools under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1. The research methodology was divided into 2 steps. For the first step, it was to study the states and problems on the professional learning community of schools. The sample group were 128 administrators under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1, with the simple sampling. The tool for the data collection was a questionnaire. The reliability was 0.98 and the validity was 0.92. The statistics used for data analysis

were mean, and standard deviation. For the second step, the research has presented the solution on the professional learning community of schools. The key informants were 5 educational administrative experts with the purposive sampling. The tool for the research was a semi – structured questionnaire. The content analysis was also performed. The results founded that 1) The states of the professional learning community of schools were at a high level, and the problems of the professional learning community of schools were at a low level; and 2) For the guidelines to solve the professional learning community of schools, the results were as follows 2.1) For the professional development, it should have an individual portfolio with professional based standard, 2.2) For the shared vision, the school administrators should accept the different opinions in reality, 2.3) For the collaborative working, the school administrators should realize the internal supervision as a driving force; and 2.4) For structural support, the school administrators should reinforce the network to organize the resources for collaborative thinking and sharing.

Keywords: Professional learning community of schools

วันที่รับบทความ : 12 กันยายน 2562

วันที่แก้ไขบทความ : 25 ธันวาคม 2562

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 27 ธันวาคม 2562

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงในสังคมในยุคปัจจุบัน กลายเป็นสังคมแห่งการแข่งขันสูง สังคมแห่งความรวดเร็ว การชิงไหวพริบ การลงมือทำ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ การเมือง การปกครองอยู่ตลอดเวลา ทำให้ประเทศไทยต้องแข่งขันกับประเทศต่างๆในระดับสากล ไม่เว้นแม้กระทั่งในเรื่องการศึกษา จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์หนึ่งในการพัฒนาประเทศ คือ การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมุ่งสร้างกระแสให้คนไทย มีนิสัยใฝ่รู้ และสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต [1]

ดังนั้นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จึงเป็นการรวมตัว ร่วมใจ ร่วมพลัง ร่วมทำ และร่วมเรียนรู้ร่วมกันของครู ผู้บริหาร และนักการศึกษา บนพื้นฐานวัฒนธรรมที่มีวิสัยทัศน์ คุณค่า เป้าหมาย และภารกิจร่วมกัน สู่การเรียนรู้และพัฒนาวิชาชีพเพื่อเปลี่ยนแปลงคุณภาพตนเองสู่คุณภาพการจัดการเรียนรู้ที่เน้นความสำเร็จของผู้เรียนเป็นสำคัญ และการทำงานร่วมกันของสมาชิกในชุมชน [2]

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ [3] ผู้บริหารจะต้องใช้กระบวนการความร่วมมือกระตุ้นการมีปฏิสัมพันธ์และเชื่อมโยงระหว่างครู ให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมของโรงเรียนองค์ประกอบของกระบวนการความร่วมมือ

เป็นการรวมเอาความเป็นหมู่คณะ ความเกี่ยวข้องกับ ผู้ปกครองชุมชน เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ ครูต้องได้รับการพัฒนาไปสู่มืออาชีพที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเองที่จะปรับปรุงการเรียนรู้สำหรับนักเรียน

การสร้างโรงเรียนให้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเป็นเรื่องที่ยากและใช้เวลานาน เริ่มต้นด้วยวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการเป็นสถานศึกษาและพัฒนาไปสู่วิสัยทัศน์ร่วมสำหรับชุมชนสถานศึกษา โดยผ่านการนิยามที่ชัดเจนและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติร่วมกันของผู้บริหารสถานศึกษานักเรียน ครู สมาชิกในคณะทำงาน และบุคคลอื่นๆในชุมชน ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคลากรที่สำคัญที่สุด [4] ที่จะเอื้อให้ครูมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีอิทธิพลที่จะสร้างโอกาส และกระตุ้นให้ครูและนักเรียนได้เรียนรู้ร่วมกัน ผู้บริหารที่มีทักษะความเป็นผู้นำ มีความรู้

ทั้งนี้ หัวใจสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้กระบวนการการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพ (PLC) ประสบความสำเร็จได้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องหนุนเสริมโดยการเป็นที่ปรึกษาให้บุคลากรครู มีกำลังใจและแรงผลักดันในการทำงานร่วมกัน รวมถึงสามารถชี้นำทิศทางขับเคลื่อนกระบวนการได้ เพื่อให้กระบวนการ

การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เพื่อให้เป็นโรงเรียนที่มีมาตรฐานคุณภาพสำหรับเด็กในท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นผู้ด้อยโอกาสในการรับบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ตลอดจนเป็นศูนย์รวม หรือเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน ทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมและเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของเชื่อมั่นและศรัทธาในการปฏิบัติงานของโรงเรียน และไม่จำเป็นต้องส่งบุตรหลานไปเรียนในเมือง นำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง การสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยโรงเรียนและชุมชนสามารถจัดกิจกรรมอันเป็นประโยชน์บริการและเชื่อมความสัมพันธ์กับชุมชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

2.2 เสนอแนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

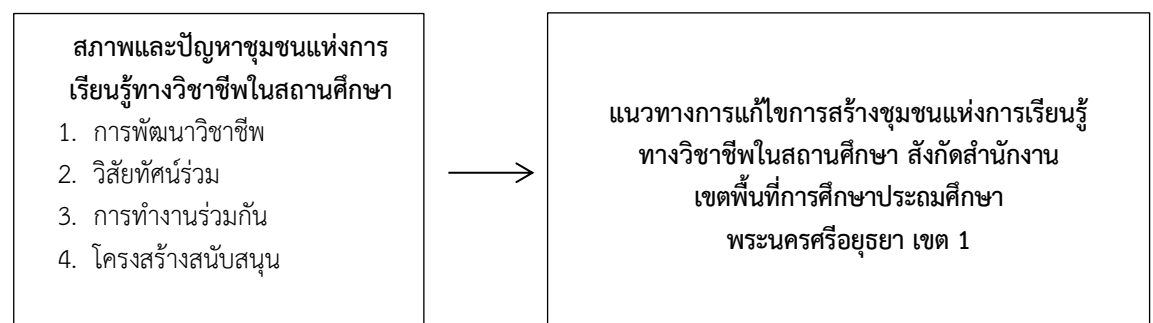
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 128 คน

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัญหาการนำชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพไปใช้ในสถานศึกษา และแนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 1 มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การพัฒนาวิชาชีพ 2) วิสัยทัศน์ร่วม 3) การทำงานร่วมกัน และ 4) โครงสร้างสนับสนุน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาค้นคว้า ได้สังเคราะห์และสรุปกรอบแนวคิด และการนำเสนอเป็นแนวทางแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย 4 องค์ประกอบ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 128 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

ขั้นที่ 2 เสนอแนวทางการแก้ไขการสร้างสรรค์ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 1 คน ศึกษาพิเศษสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 1 คน และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

6. สรุปผลการวิจัย

1. สภาพชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในภาพรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.80) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในภาพรวมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

สภาพการดำเนินงาน		$\bar{x}$	S.D.	ภาพรวม
1.	การพัฒนาวิชาชีพ	4.30	0.74	มาก
2.	วิสัยทัศน์ร่วม	4.29	0.80	มาก
3.	การทำงานร่วมกัน	4.22	0.80	มาก
4.	โครงสร้างสนับสนุน	4.14	0.85	มาก
รวมเฉลี่ย		4.24	0.80	มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า

1.1 องค์ประกอบด้านการพัฒนาวิชาชีพ มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทั้ง 19 รายการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตน และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ครูและบุคลากรมีแฟ้มสะสมงานเพื่อแสดงถึงการพัฒนากิจการปฏิบัติงานของตน

1.2 องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ร่วม มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทั้ง 14 รายการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มี

การประชุมเพื่อปรึกษาหารือเรื่องต่างๆของสมาชิกในสถานศึกษาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรักใคร่ปรองดองเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ส่งเสริมแนวทางที่สามารถให้บุคลากรบรรลุเป้าหมายได้จริง

1.3 องค์ประกอบด้านการทำงานร่วมกัน มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทั้ง 17 รายการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด คือ บุคลากรได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการสร้างผลงานเพื่อชื่อเสียงของสถานศึกษา และบุคลากรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการทำงานร่วมกันส่วนค่าเฉลี่ย

น้อยสุด คือ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบบูรณาการโดยทีมงานครู

1.4 องค์ประกอบด้านโครงสร้างสนับสนุน มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทั้ง 25 รายการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานต่อคณะครู นักเรียน และชุมชน และผู้บริหารและบุคลากรร่วมมือกัน

ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานศึกษามีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยช่วยสอนและใช้อย่างเพียงพอ

2. ปัญหาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 พบว่า ในภาพรวมมีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.74$, S.D. = 0.84) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัญหาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในภาพรวมเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก พบว่า

ปัญหาการดำเนินงาน		$\bar{x}$	S.D.	ภาพรวม
1.	วิสัยทัศน์ร่วม	1.67	0.83	น้อย
2.	การทำงานร่วมกัน	1.68	0.78	น้อย
3.	การพัฒนาวิชาชีพ	1.80	0.86	น้อย
4.	โครงสร้างสนับสนุน	1.82	0.88	น้อย
รวมเฉลี่ย		1.74	0.84	น้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า

2.1 องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ร่วม มีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.67$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทั้ง 14 รายการอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงตามค่ามากที่สุด คือ สนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการบริหารงานของสถานศึกษาและส่งเสริมให้บุคลากรได้กำหนดเป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ ร่วมกันอย่างชัดเจนส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือเรื่องต่างๆของสมาชิกในสถานศึกษา

2.2 องค์ประกอบด้านการทำงานร่วมกัน มีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.68$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทั้ง 17 รายการอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การร่วมกันวิเคราะห์ผลการเรียนของนักเรียนในระดับชั้นระดับช่วงชั้น ระดับสถานศึกษาและส่งเสริมนำประเด็นปัญหาของบุคลากรมาพูดคุยแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ บุคลากรได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการสร้างผลงานเพื่อชื่อเสียงของสถานศึกษา

2.3 องค์ประกอบด้านการพัฒนาวิชาชีพ มีปัญหาการดำเนินการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.80$, S.D. = 0.86)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 19 รายการอยู่ในระดับน้อย โดยตามค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ครูและบุคลากรมีฟ้าสะสมงานเพื่อแสดงถึงการพัฒนากิจการปฏิบัติงานของตนเองและส่งเสริมให้บุคลากรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนด้านการคิดวิเคราะห์มากกว่าการจดจำ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตน ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู และมาตรฐานวิชาชีพครู

2.4 องค์ประกอบด้านโครงสร้างสนับสนุน มีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.82$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 25 รายการอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานศึกษามีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยช่วยสอนและใช้อย่างเพียงพอ และสถานศึกษามีอินเทอร์เน็ตใช้อย่างครอบคลุมพื้นที่ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ส่งเสริมให้มีการสอนงานตามสายบังคับบัญชาหรือรุ่นพี่รุ่นน้อง 3. แนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

3.1 องค์ประกอบด้านการพัฒนาวิชาชีพ ด้านการให้ครูและบุคลากรมีแฟ้มสะสมงานเพื่อแสดงถึงการ

พัฒนาการปฏิบัติงานของตน ครูจัดทำแฟ้มสะสมผลงานรายบุคคลโดยอิงมาตรฐานวิชาชีพในรูปแบบเดียวกันให้เป็นปัจจุบันด้านการส่งเสริมให้บุคลากรจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนด้านการคิดวิเคราะห์มากกว่าการจดจำ ให้ครูเข้าร่วมอบรม สัมมนา และนำแนวทางมาปฏิบัติและประยุกต์ใช้และพัฒนาตนเองโดยใช้ mind mapping รวมทั้งพัฒนานตนเองทางด้านการคิดวิเคราะห์และเน้นทักษะการสอนแบบคิดวิเคราะห์

3.2 องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้เป็นนักความเป็นจริงเน้นขวัญกำลังใจ การเปิดใจ และการทำงานเป็นทีมของบุคลากรจัดประชุมรายสัปดาห์หรือรายเดือน เพื่อปรึกษาหารือเพื่อทำให้เกิดการร่วมคิดร่วมทำด้านการส่งเสริมให้บุคลากรได้กำหนดเป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ ร่วมกันอย่างชัดเจน ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมการกำหนดเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และการตัดสินใจร่วมกัน วิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็งเพื่อหาแนวทางพัฒนาและแก้ไขปัญหามาและนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง

3.3 องค์ประกอบด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการส่งเสริมการร่วมกันวิเคราะห์ผลการเรียนของนักเรียนในระดับชั้น ระดับช่วงชั้น ระดับสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษามองการทำงานในภาพรวมส่งเสริมการพบปะพูดคุยในรายสัปดาห์ และกำหนดมาตรฐานของโรงเรียนร่วมกัน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องคอยกระตุ้นให้ครูทำงานร่วมกัน เช่น การวิเคราะห์ผลการเรียนของนักเรียนรายบุคคล ระดับช่วงชั้น และภาพรวมของโรงเรียน เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาและวิธีพัฒนาร่วมกัน ครูมีการส่งต่อข้อมูลในระดับชั้น และนำประเด็นปัญหามาพูดคุยกัน ด้านการส่งเสริมการนำประเด็นปัญหาของบุคลากรมาพูดคุยแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้นิเทศภายในเป็นตัวขับเคลื่อนเร่งผลความสำเร็จของบุคลากร และให้ครูนำประเด็นต่างๆ มาพูดคุยกันในที่ประชุมเพื่อเน้นจับกลุ่มคุยกันอย่างสร้างสรรค์

3.4 องค์ประกอบด้านโครงสร้างสนับสนุน ด้านการให้สถานศึกษามีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างเครือข่ายเพื่อระดมทรัพยากร การร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับรู้ เพื่อขอสนับสนุนคอมพิวเตอร์หรืองบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการติดตั้ง

ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการให้สถานศึกษามีอินเทอร์เน็ตอย่างครอบคลุมพื้นที่ ผู้บริหารสถานศึกษาติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมพื้นที่ และติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย

7. อภิปรายผล

1. สภาพชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญพร บุญรักษา [5] การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเลย อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ ดลนภา วงษ์ศิริ [4] พบว่า การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนในระดับมากทุกด้าน

ทั้งนี้เพราะผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานต่อคณะครู นักเรียน และชุมชน มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนานตนเอง อบรมตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง มีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือเรื่องต่างๆ ของสมาชิกในสถานศึกษา และส่งเสริมให้บุคลากรมีความรักใคร่ปรองดองเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน บุคลากรจึงได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการสร้างผลงานเพื่อชื่อเสียงของสถานศึกษา และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาร่วมกัน

2. ปัญหาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

ทั้งนี้ที่ปัญหาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาเห็นความสำคัญของชุมชนแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับมากทั้งสององค์ประกอบ

3. แนวทางการแก้ไขการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จาก การวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้อำนวยการ สถานศึกษา มีแนวทางการเสริมสร้างและพัฒนา ดังนี้

3.1 องค์ประกอบด้านการพัฒนาวิชาชีพ มี แนวทางเสริมสร้างและพัฒนา คือ 1) จัดทำแฟ้มสะสม ผลงานรายบุคคล โดยอิงมาตรฐานวิชาชีพ 2) จัดทำแฟ้ม สะสมผลงานรายบุคคลในรูปแบบเดียวกัน 3) จัดทำแฟ้ม สะสมผลงานรายบุคคลให้เป็นปัจจุบัน 4) เข้าร่วมอบรม สัมมนา และนำแนวทางมาปฏิบัติและประยุกต์ใช้ และ 5) พัฒนาตนเองโดยใช้ My map และ 6) พัฒนาตนเอง ทางด้านการคิดวิเคราะห์ และเน้นทักษะการสอนแบบคิด วิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับ สมบูรณ์ ภูระหงษ์ [6] พบว่า การดำเนินการพัฒนาครูผู้สอนได้แก่ การจัดอบรม ประชุมสัมมนา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน ตามหน่วยงานต่างๆ การส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาต่อใน ระดับที่สูงขึ้น

แสดงให้เห็นว่าการตระหนักที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิตของ ความเป็นครู ทั้งการเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ให้ การเรียนรู้ที่จะ เป็นผู้รับในเรื่องเกี่ยวกับเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาดูแล ทั้ง ทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาทางด้านวิชาชีพของตนเองให้ สมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และกลั่นเป็นทักษะ ประจำตัวของแต่ละบุคคล เพื่อที่จะถ่ายทอดไปยัง เป้าหมายเดียวกันนั่นคือตัวของนักเรียน

3.2 องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ มีแนวทาง เสริมสร้างและพัฒนา คือ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาต้อง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้สนับสนุนความเป็นจริง 2) เน้น ขวัญกำลังใจ การเปิดใจ และการทำงานเป็นทีมของ บุคลากร 3) จัดประชุมรายจำสัปดาห์หรือรายเดือน เพื่อ ปรึกษาหารือเพื่อทำให้เกิดการร่วมคิดร่วมทำ 4) ส่งเสริม การกำหนดเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และการ ตัดสินใจร่วมกัน 5) ร่วมกันวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อหาแนวทางพัฒนาและแก้ไขปัญหาร่วมกัน 6) นำ ข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ เชงเก [7] ที่กล่าวว่าภาพในอนาคตของ โรงเรียนที่ทุกคนร่วมกันวาดฝันและปรารถนาที่จะทำ ให้ เกิดขึ้นจริงกับโรงเรียนของตน วิสัยทัศน์ร่วมจึงทรงพลังที่ ช่วยยึดเหนี่ยวทุกคนให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และมีความรู้สึกร่วมในเป้าหมายที่จะต้องก้าวไปให้ถึง

ดังนั้น วิสัยทัศน์ร่วมจึงเป็นพลังขับเคลื่อนให้การกิจทุก อย่างของโรงเรียนมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

แสดงให้เห็นว่าการที่สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมที่จะ ตัดสินใจในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ของโรงเรียนด้วยกัน และยังรวมไปถึงการวางแผนเป้าหมาย ในการดำเนินงานต่างๆ ของโรงเรียนอีกด้วย เมื่อสมาชิก ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดภาพอนาคตของ โรงเรียน ก็จะมีภาระหน้าที่ที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่ง ที่ จะร่วมรับผิดชอบร่วมกันในการขับเคลื่อนงานต่างๆ ไปยัง เป้าหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์

3.3 องค์ประกอบด้านการทำงานร่วมกัน มี แนวทางการเสริมสร้างและพัฒนา คือ 1) ผู้บริหาร สถานศึกษาต้องใช้นิเทศภายในเป็นตัวขับเคลื่อน 2) มองการทำงานในภาพรวม 3) เร่งผลสานความสัมพันธ์ของ บุคลากร 4) ส่งเสริมการพบปะพูดคุยในรายสัปดาห์ 5) มี การนำประเด็นต่างๆ มาพูดคุยกันในที่ประชุม 6) กำหนด มาตรฐานของโรงเรียนร่วมกัน 7) กระตุ้นให้ครูทำงาน ร่วมกัน เช่น การวิเคราะห์ผลการเรียนของนักเรียน รายบุคคล ระดับช่วงชั้นและภาพรวมของโรงเรียน เพื่อ หาวิธีการแก้ปัญหาและวิธีพัฒนาร่วมกัน 8) มีการส่งต่อ ข้อมูลในระดับชั้น และนำประเด็นปัญหามาพูดคุยกัน และ 9) เน้นจับกลุ่มคุยกันอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้อง กับ สุพิชชา นิรังสรรค์ [8] พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ต้องการแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ซึ่ง แนวทางนั้น ประกอบด้วย การตั้งคำถาม ได้แก่ การ จัดระบบและการมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถ การให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในทีม ด้านการทำงาน เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา รวมทั้งตรวจสอบ ติดตาม กำกับ ดูแล และเผยแพร่ผลงานที่ได้รับแก่สมาชิกในทีม

แสดงให้เห็นว่าการร่วมกันในการดำเนินงานต่างๆ ของโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นงานบริหาร งานด้านการจัดการ เรียนรู้ งานประเมิน หรือรวมไปถึงกิจกรรมต่างๆ ของ โรงเรียน การทำงานร่วมกันจะช่วยลดความโดดเดี่ยว และยังสร้างความสัมพันธ์อันดีและความเข้าใจกันของ สมาชิกให้มากยิ่งขึ้น การทำงานร่วมกันจะช่วยสร้าง บรรยากาศในการทำงานให้เต็มไปด้วยความสุขและ บรรยากาศของมิตรภาพ ทำให้เกิดงานราบรื่นยิ่งขึ้น

3.4 องค์ประกอบด้านโครงสร้างสนับสนุน มี แนวทางเสริมสร้างและพัฒนา คือ 1) สร้างเครือข่ายเพื่อ

ระดมทรัพยากร การร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับรู้ 2) ขอสนับสนุนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จากเครือข่ายบริษัทเอกชน 3) หาเครือข่ายสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์ และติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เครือข่ายบริษัทเอกชน 4) ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมพื้นที่ และใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย และ 5) มีการตรวจเช็คและซ่อมคอมพิวเตอร์เพื่อให้เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน

แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีส่วนช่วยในการดำเนินงานของโรงเรียนให้บรรลุยังเป้าหมายได้ง่ายขึ้น เช่นงบประมาณในการดำเนินงาน จำนวนของสมาชิกความสามารถของสมาชิก บริบทของโรงเรียน นวัตกรรมสื่อการสอน ระบบสารสนเทศ ขวัญกำลังใจของสมาชิก การให้ความช่วยเหลือของชุมชน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงกับการบริหารสถานศึกษา เปรียบเสมือนนกที่ปีกที่ติดต่อกันจะมีชัยในสงคราม

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ, ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนขอประเทศในช่วงการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ. 2552-2561, 2554.
- [2] ศักดิ์ชัย ภูเจริญ. (28 สิงหาคม 2558). Professional Learning Community (PLC). สืบค้นจาก <http://www.kruinter.com/show>.
- [3] Speck, M., The principalship : Buiding a learning community, Prentice-Hall, 1999.
- [4] ดลนภา วงษ์ศิริ, “ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้กับ ประสิทธิภาพการสอนของครูในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่นจังหวัดขอนแก่น,” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2556.
- [5] ธนยพร บุญรักษา, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเลย,” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2553.
- [6] สมบูรณ์ ภูระหงษ์, “แนวทางการพัฒนาผู้สอนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2,” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551.
- [7] Senge, P.M., The fifth discipline : The art and practice of the learning community, Doubleday, 1990.
- [8] สุพิชชา นีรังสรรค์, “การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1,” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.

การศึกษาความตระหนักของผู้ตรวจสอบภาครัฐต่อ การป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต กรณีศึกษา ผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

The Perceptions of Auditors in Preventing, Detecting, and Reporting Fraud: a Case Study of Government Auditors of State Audit Office in Thailand

เอกชัย ดวงไฟ และ ชนิดา ยาระณะ

คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยนเรศวร

Email : ekkachai.oag@gmail.com ; Email : chaniday@nu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาความตระหนักและการรับรู้ด้านการทุจริตของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐ เป็นบันไดขั้นพื้นฐานที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมีคุณภาพ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐที่มีต่อการป้องกัน การตรวจพบและการรายงานการทุจริต และศึกษาความแตกต่างของความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐแต่ละระดับ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed method) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์จากผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐนั้นมีความตระหนักต่อการป้องกัน การตรวจพบและการรายงานการทุจริตอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน 1) ความตระหนักด้านการป้องกันการทุจริต พบว่าระดับชำนาญการพิเศษและระดับชำนาญการมีความแตกต่างในระดับที่สูงกว่าระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญ 2) ความตระหนักด้านการตรวจพบการทุจริตพบว่าระดับผู้อำนวยการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับชำนาญการมีความแตกต่างในระดับที่สูงกว่าระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญ 3) ความตระหนักด้านการรายงานการทุจริตพบว่าระดับผู้อำนวยการ ระดับชำนาญการพิเศษมีความแตกต่างในระดับที่สูงกว่าระดับชำนาญการและระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถนำข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาด้านการตรวจสอบบัญชีภาครัฐแก่บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต่อไป

คำสำคัญ: การตรวจสอบทุจริตภาครัฐ, ผู้สอบบัญชีภาครัฐ, การป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต

Abstract

Studying perceptions of government auditor regarding frauds was a vital foundation which has effectively enhanced the routine works. The objectives of this research were to study auditor perceptions of preventing detecting and reporting frauds, and to compare those perceptions in each auditor's level which could lead to operational improvements. This study carried out through mixed method applying questionnaire and interview techniques. Data were collected from auditors of State Audit Office in Thailand. The results revealed that frauds level of auditors' perceptions were significantly different in each aspect which were 1) Senior professional level and professional level auditors have higher preventing perception than practitioner level auditors 2) Auditors in managerial

level, senior professional level and professional level were more perceived fraud detection than practitioner level ,and 3) The managerial level and senior professional level were aware of reporting higher than professional level and practitioner level. As a result, these should be supported as a guidance to develop government auditors in the future.

Keywords: Fraud audit, Government auditors, Preventing detecting and reporting frauds

วันที่รับบทความ : 12 พฤษภาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 20 กรกฎาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 23 กรกฎาคม 2563

1. บทนำ

การทุจริตคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่รัฐประเทศไทยเกิดขึ้นในสังคมไทยมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยประเด็นดังกล่าวยังคงเป็นปัญหาที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อพัฒนาประเทศ โดยทำให้รัฐต้องสูญเสียเงินงบประมาณแผ่นดินเป็นจำนวนมากอันเนื่องมาจากการทุจริตคอร์รัปชัน [1] โดยส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพัฒนาประเทศ รวมถึงภาพลักษณ์และค่านามือถือของประเทศในสายตานักลงทุนต่างชาติต่อระบบการบริหารราชการของประเทศ [2] และการทุจริตนั้นเกิดขึ้นในหลากหลายรูปแบบหลากหลายลักษณะไม่ว่าจะเป็นการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ การเรียกรับเงินสินบน การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การคอร์รัปชันในรูปของนโยบาย [3] ซึ่งปัญหาการทุจริตดังกล่าวเกิดขึ้นกับหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรการมหาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ โดยการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นล้วนแต่เกิดจากปัจจัยด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่ขับเคลื่อนโดยผู้มีอำนาจเป็นสำคัญและจากผลการจัดอันดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันประจำปี 2019 ได้มีการจัดอันดับปรากฏว่าประเทศไทยมีภาพลักษณ์ความโปร่งใสด้านคอร์รัปชันอยู่ใน ลำดับที่ 101 จากทั้งหมด 180 ประเทศ [4] ทั้งนี้ การตรวจสอบเพื่อตรวจพบการทุจริตของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยโดยหนึ่งในองค์กรอิสระที่ปฏิบัติงานตรวจสอบหน่วยงานภาครัฐได้แก่ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดิน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน มีบทบาทในการตรวจสอบกรณีเหตุอันควรสงสัยถึงการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย [5] ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาครัฐนั้นมีความ

หลากหลายของข้อมูลเข้ามาเกี่ยวข้อง อาทิเช่น กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี ข้อหารือ เป็นต้น การปฏิบัติงานจึงมีความซับซ้อน และมีความเสี่ยงต่อการไม่พบการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงที่เปื้อนสาระสำคัญหรือการทุจริต ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบนั้นเกิดผลสัมฤทธิ์ และเพื่อให้การใช้จ่ายเงินแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนทั้งประเทศ มิใช่เพื่อกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ฉะนั้น เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีความตระหนักต่อบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนในการที่จะทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพงานตรวจสอบ โดยต้องมีความตระหนักเกี่ยวกับการทุจริตทั้งในขั้นตอนของการปฏิบัติงานและการรายงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญของการปฏิบัติงานสอบบัญชีและนำเสนอข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อปฏิบัติในการป้องกันการทุจริต ซึ่งจะช่วยป้องกันและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ ความตระหนักต่อการป้องกันการทุจริตเกี่ยวเนื่องกับการให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมรวมถึงการปฏิบัติงานเชิงรุกของผู้ตรวจสอบภาครัฐต่อการป้องกันการทุจริต ความตระหนักต่อการตรวจพบการทุจริตเกี่ยวเนื่องกับการให้ความสำคัญต่อแนวปฏิบัติในการตรวจสอบรวมถึงการพิจารณาหลักฐานการสอบบัญชีต่อการตรวจพบการทุจริต และความตระหนักต่อการรายงานการทุจริตเกี่ยวเนื่องกับการให้ความสำคัญต่อการรายงานการทุจริตรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลการทุจริตที่ได้จากการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภาครัฐ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีภาคเอกชนนั้นส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพงานตรวจสอบบัญชี [6] และพบว่าการดำรง

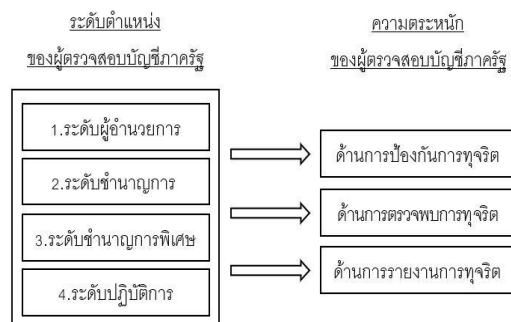
ตำแหน่งของผู้สอบบัญชีภาคเอกชนนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ส่งผลให้การตรวจสอบนั้นเป็นไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [7] ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเกิดคำถามกับงานวิจัยนี้ว่า ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐในแต่ละระดับมีความตระหนักในบทบาทดังกล่าวนี้ เป็นอย่างไร เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษางานวิจัยนี้ สามารถเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาด้านการตรวจสอบบัญชีภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภายภาคหน้าต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐที่มีต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

2.2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐแต่ละระดับที่มีต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

3 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมุติฐานการวิจัย

H1: ความตระหนักในเรื่องความรับผิดชอบต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริตที่ตรวจสอบของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐในแต่ละระดับของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5. การดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามและข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติเป็นดังนี้

5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ปฏิบัติงานตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 3,043 คน

5.1.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน จากการลงภาคสนามได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 290 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 81.92 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำนวนดังกล่าวเพียงพอและสามารถเป็นตัวแทนประชากรได้ (นิสาชลและประสพชัย [8] กล่าวว่า “อัตราการตอบกลับมากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไปถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี”)

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 8 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ระดับตำแหน่งละ 2 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐในระดับตำแหน่งผู้อำนวยการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐที่มีต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต จำนวน 37 ข้อ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริตและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

5.2.2 แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อทราบถึง ความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกัน การตรวจพบและการรายงานการทุจริต จำนวน 5 ข้อ

5.3. ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

5.3.1 การศึกษาข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐและเอกชน

5.3.2 การพัฒนาเครื่องมือ โดยตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบบัญชีภาครัฐ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐระดับผู้อำนวยการ 1 ท่าน ระดับชำนาญการพิเศษ

1 ท่าน และระดับชำนาญการ 1 ท่าน เพื่อทำการพิจารณาข้อคำถาม ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ความครอบคลุมของข้อคำถามซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6-1.0 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงถึงข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ศึกษาและวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาร์ค(Cronbach) พบว่าแบบสอบถามความตระหนักของผู้ตรวจสอบภาครัฐต่อการป้องกันการทุจริตมีค่าความเชื่อมั่น .86 แบบสอบถามความตระหนักของผู้ตรวจสอบภาครัฐต่อการตรวจพบการทุจริตมีค่าความเชื่อมั่น .89 และแบบสอบถามความตระหนักของผู้ตรวจสอบภาครัฐต่อการรายงานการทุจริตมีค่าความเชื่อมั่น .84 ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นแบบสอบถามจริงได้

5.3.3 การเก็บข้อมูลภาคสนาม ดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

5.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ประกอบไปด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (One way-ANOVA) ในขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นได้มาจากการตอบประเด็นสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์นำมาเปรียบเทียบกันเพื่อหาความและสอดคล้องกันของข้อมูล

6.ผลการวิจัย

ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 ปฏิบัติงานตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีภาครัฐ 6 ถึง 10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และ จำนวนครั้งที่เคยฝึกอบรมด้านการตรวจสอบภาครัฐ 4 ครั้ง ถึง 6 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกันการตรวจพบ และการรายงานการทุจริตจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความตระหนัก	ระดับตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความตระหนัก
1. ด้านการป้องกันการทุจริต	1. ผู้อำนวยการ	3.44	0.19	มาก
	2. ชำนาญการพิเศษ	3.49	0.23	มาก
	3. ชำนาญการ	3.42	0.24	มาก
	4. ปฏิบัติการ	3.33	0.21	ปานกลาง
	รวม	3.41	0.23	มาก
2. ด้านการตรวจพบการทุจริต	1. ผู้อำนวยการ	3.43	0.13	มาก
	2. ชำนาญการพิเศษ	3.42	0.15	มาก
	3. ชำนาญการ	3.41	0.13	มาก
	4. ปฏิบัติการ	3.22	0.11	ปานกลาง
	รวม	3.36	0.15	ปานกลาง
3. ด้านการรายงานการทุจริต	1.ผู้อำนวยการ	3.91	0.29	มาก
	2.ชำนาญการพิเศษ	3.82	0.35	มาก
	3.ชำนาญการ	3.49	0.32	มาก
	4.ปฏิบัติการ	3.37	0.26	ปานกลาง
	รวม	3.52	0.35	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า

ด้านการป้องกันการทุจริต ผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐมีความตระหนักโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่ง ระดับมากจำนวน 3 ระดับตำแหน่งตามลำดับได้แก่ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับผู้อำนวยการ และระดับชำนาญการ ยกเว้น ระดับปฏิบัติการอยู่ระดับปานกลาง

ด้านการตรวจพบการทุจริต ผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐมีความตระหนักโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่ง ระดับมาก

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่เกี่ยวกับความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกันการทุจริต จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความตระหนัก	ระดับตำแหน่ง	Mean Difference			
		ผู้อำนวยการ	ชำนาญการพิเศษ	ชำนาญการ	ปฏิบัติการ
1.ด้านการป้องกัน การทุจริต	1. ผู้อำนวยการ		-0.04	0.02	0.12
	2. ชำนาญการพิเศษ	0.04		0.07	0.16*
	3. ชำนาญการ	-0.02	-0.07		0.09*
	4. ปฏิบัติการ	-0.12	-0.16*	-0.09*	
2.ด้านการตรวจพบ การทุจริต	1. ผู้อำนวยการ		0.01	0.02	0.21*
	2. ชำนาญการพิเศษ	-0.01		0.00	0.20*
	3. ชำนาญการ	-0.02	-0.00		0.19*
	4. ปฏิบัติการ	-0.21*	-0.20*	-0.19*	
3.ด้านการรายงาน การทุจริต	1. ผู้อำนวยการ		0.01	0.43*	0.54*
	2. ชำนาญการพิเศษ	-0.01		0.33*	0.44*
	3. ชำนาญการ	-0.43*	-0.33*		0.12
	4. ปฏิบัติการ	-0.54*	-0.44*	-0.12	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกันการทุจริต เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่าผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐระดับชำนาญการพิเศษและระดับชำนาญการมีความตระหนักในการป้องกันการทุจริตสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐระดับปฏิบัติการ

ความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการตรวจพบการทุจริตเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่าผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐระดับผู้อำนวยการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับชำนาญการมีความตระหนักในการตรวจพบการทุจริตสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐระดับปฏิบัติการ

จำนวน 3 ระดับตำแหน่งตามลำดับได้แก่ ระดับผู้อำนวยการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับชำนาญการ ยกเว้น ระดับปฏิบัติการ อยู่ระดับปานกลาง

ด้านการรายงานการทุจริตผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐมีความตระหนักโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่ง ระดับมากจำนวน 3 ระดับตำแหน่งตามลำดับได้แก่ ระดับผู้อำนวยการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับชำนาญการ ยกเว้น ระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง

ความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการรายงานการทุจริต เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่าผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐระดับผู้อำนวยการ และระดับชำนาญการพิเศษ มีความตระหนักในการรายงานการทุจริตสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐระดับชำนาญการและระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความตระหนักของผู้สอบตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกันการตรวจพบและการรายงานการทุจริตในแต่ละระดับพบว่า

1. ด้านความตระหนักต่อการป้องกันการทุจริต สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การตรวจสอบเชิงป้องกันของสำนักงาน

การตรวจเงินแผ่นดินเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบของการตรวจสอบช่วยป้องกันและลดความเสียหายแก่รัฐอันเนื่องมาจากการทุจริตได้

ประเด็นที่ 2 การจัดให้มีการควบคุมภายในและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในหน่วยรับตรวจเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและลดความเสี่ยงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร

ประเด็นที่ 3 การกำกับดูแลของหัวหน้าหน่วยงานผู้บริหารที่ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในและการบังคับใช้กฎระเบียบที่เคร่งครัด สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใส มีการตรวจสอบระหว่างหน่วยงาน ส่งผลต่อการป้องกันและลดโอกาสการทุจริตภายในองค์กร

ประเด็นที่ 4 การมีจิตสาธารณะและการสอดส่องดูแลของประชาชนภายในชุมชนและแจ้งต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเมื่อพบเห็นการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นส่วนสำคัญในการป้องกันและช่วยลดโอกาสการทุจริตลงได้

ประเด็นที่ 5 การให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี รวมทั้งระบบการควบคุมภายในให้มีความรัดกุม เพื่อลดความเสี่ยงจากการทุจริต

จากการสัมภาษณ์ความตระหนักต่อการป้องกันการทุจริต พบว่าทุกระดับตำแหน่งมีความคิดเห็นครบถ้วนตามประเด็นดังกล่าว ยกเว้นระดับปฏิบัติการ ในประเด็นที่ 5 เรื่องของการให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ ผู้ให้สัมภาษณ์ A002 กล่าวว่า “การให้คำแนะนำแก่หน่วยรับตรวจในบางเรื่องต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์ หรืองานที่มีความซับซ้อนและต้องอาศัยความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ อาจจะให้ข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนจึงต้องประสานกับหัวหน้าสายตรวจและผู้บังคับบัญชาเสมอ”

2. ด้านความตระหนักต่อการตรวจพบการทุจริตสามารถจำแนกออกได้เป็น ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 ตรวจพบการทุจริตพบได้จากการวิเคราะห์ความผิดปกติ ความไม่สัมพันธ์กันของข้อมูล และความผิดปกติที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ประเด็นที่ 2 การตรวจพบการทุจริตพบได้จากการตรวจสอบทรัพย์สินทางกายภาพและความถูกต้องครบถ้วนของพัสดุที่ส่งมอบเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงกับภาครัฐหรือไม่

ประเด็นที่ 3 การตรวจพบการทุจริตพบได้จากการ

ตรวจสอบพบความไม่ถูกต้องของเอกสารและขั้นตอนการเบิกจ่ายที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของทางราชการ

ประเด็นที่ 4 การตรวจพบการทุจริตพบได้จากการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต นำไปสู่การตรวจพบการทุจริตของบุคคลากรภาครัฐ

จากการสัมภาษณ์ความตระหนักด้านการตรวจพบการทุจริต พบว่าทุกระดับตำแหน่งมีความคิดเห็นครบถ้วนตามประเด็นดังกล่าว ยกเว้นระดับปฏิบัติการ ในประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์ความผิดปกติและความไม่สัมพันธ์กันของข้อมูล ผู้ให้สัมภาษณ์ A001 กล่าวว่า “การตรวจสอบบางครั้งข้อมูลชุดเดียวกันเราก็ดูแต่ไม่เจอประเด็น แต่เมื่อพี่สายตรวจแกลงแบบเดียวแก็เห็นความผิดปกติ เช่น การขอยืมเงินไปราชการโดยประมาณการค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็นและส่งผลให้เงินคืนเกินกำหนดเป็นเวลานาน อาจเข้าข่ายการหมุนเงินนำไปใช้ส่วนตัว”

3. ด้านความตระหนักต่อการรายงานการทุจริตสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 การตรวจพบการทุจริต ตามพรบพการตรวจเงินแผ่นดิน 2561 กำหนดให้ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินต้องนำส่งข้อมูลการทุจริตต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและให้ถือว่าเอกสารและหลักฐานที่ได้รับจากผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินเป็นส่วนหนึ่งของสำนวนการไต่สวนหรือสืบสวน

ประเด็นที่ 2 การตรวจพบพฤติการณ์ที่อาจเป็นการทุจริต สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแจ้งผลการตรวจสอบดังกล่าวไปยังผู้รับตรวจหรือกระทรวงเจ้าสังกัด หรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้ควบคุมกำกับหรือรับผิดชอบของหน่วยรับตรวจแล้วแต่กรณีดำเนินการตามกฎหมาย หรือตามระเบียบแบบแผนที่ทางราชการหรือที่หน่วยรับตรวจกำหนดไว้แก่เจ้าหน้าที่

จากการสัมภาษณ์ความตระหนักด้านการรายงานการทุจริต พบว่าทุกระดับตำแหน่งมีความคิดเห็นครบถ้วนตามประเด็นดังกล่าว

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกันการทุจริต โดยรวมทุกระดับ

ตำแหน่งมีความตระหนักรู้ในระดับมาก ในขณะที่งานวิจัยของ Halbouni [9] ได้ศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีมีความคิดเห็นว่าการเฝ้าระวังและค้นหาการทุจริตในองค์กรควรเป็นหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในร้อยละ 81.1 และมีความคิดเห็นว่าผู้สอบบัญชีภายนอกไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบในการค้นหาเพื่อป้องกันการทุจริตร้อยละ 45.3 ซึ่งการไม่สอดคล้องกันในประเด็นดังกล่าว อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากในบริบทของประเทศไทย การตรวจสอบเชิงป้องกัน ได้ถูกบรรจุรวมเป็นหนึ่งในลักษณะงานในแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบประจำทุกปี ดังนั้นจึงทำให้เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งงานโดยรวมมีความตระหนักรู้ในระดับมาก

ความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการตรวจพบการทุจริต โดยรวมทุกระดับตำแหน่งพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jizi และคณะ [10] ได้ศึกษาถึงความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของผู้สอบบัญชีภายนอกในการตรวจพบการทุจริต พบว่าผู้สอบบัญชีภายนอกไม่เห็นด้วยว่าตนเองนั้นมีความรับผิดชอบในการค้นหาการทุจริต และผู้สอบบัญชีภายนอกไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวที่ว่าตนเองนั้นต้องทำตัวเป็นตำรวจหรือนักสืบในขณะที่ปฏิบัติงานสอบบัญชี

ความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการรายงานการทุจริต โดยรวมทุกระดับตำแหน่งพบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Hashim และคณะ [11] ศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีภายนอกมีความเห็นว่าตนเองนั้นต้องรับผิดชอบต่อการรายงานของตนทั้งข้อบกพร่องที่ตรวจพบและการทุจริตที่ได้รายงานออกไปร้อยละ 62.9 สอดคล้องกับ มาตรฐานการสอบบัญชี ฉบับที่ 240 [12] ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรายงานการทุจริตผู้สอบบัญชีต้องพิจารณาถึงความรับผิดชอบที่จะต้องรายงานเหตุการณ์หรือข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตต่อหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย แม้ว่าตามจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีได้ระบุไว้ถึงข้อกำหนดด้านการรักษาความลับของผู้รับบริการแต่หน้าที่ความรับผิดชอบทางกฎหมายของผู้สอบบัญชีอาจมีมากกว่าหน้าที่ในการรักษาความลับของลูกค้าในบางสถานการณ์

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาความแตกต่างความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐ พบว่า ความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริต ในแต่ละระดับตำแหน่งมีความแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัย โดยพบว่าความตระหนัก

ของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกันการทุจริต ระดับตำแหน่งปฏิบัติการมีความตระหนักแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับระดับตำแหน่งที่สูงกว่าในทุกด้านและความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการรายงานการทุจริต ระดับชำนาญการมีความตระหนักแตกต่างกับระดับตำแหน่งที่สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลมาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน [13] ซึ่งแสดงถึงข้อมูลในระดับตำแหน่งงานที่สูงกว่าจะมีลักษณะงาน ภาระหน้าที่งาน และความรับผิดชอบ ที่สูงกว่าระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ซึ่งแสดงถึง ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่สูงขึ้นตามระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zarefar และคณะ [6] ศึกษาพบว่าประสบการณ์ทำงานและสมรรถนะของผู้สอบบัญชีนั้นส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชี ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Breckler [14] กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก คือ ประสบการณ์ที่มีต่อการเรียนรู้ ความเคยชินต่อสภาพแวดล้อม และระยะเวลาความถี่ในการเรียนรู้ ทั้งนี้ บุคลากรระดับตำแหน่งปฏิบัติการและระดับชำนาญการเป็นบุคลากรที่มีอายุงานที่สั้นกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระดับตำแหน่งงานที่สูงกว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานตรวจสอบจึงมีน้อยกว่า ส่งผลให้ความตระหนักของผู้สอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริตดังกล่าวในแต่ละระดับจึงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในกรณีความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกัน การตรวจพบ และการรายงานการทุจริตในแต่ละระดับตำแหน่งที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการป้องกันและการตรวจพบการทุจริต ระดับตำแหน่งผู้อำนวยการ ชำนาญการพิเศษ และชำนาญการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และความตระหนักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐต่อการรายงานการทุจริต ระดับตำแหน่งผู้อำนวยการกับระดับชำนาญการพิเศษ และระดับตำแหน่งชำนาญการกับระดับปฏิบัติการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยของช่วงประสบการณ์การปฏิบัติงานตรวจสอบและการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

8.ประโยชน์ของงานวิจัย

8.1 ผู้บริหารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการตรวจสอบบัญชีภาครัฐ

8.2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบัญชีภาครัฐใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ

9. ข้อจำกัดงานวิจัย

งานวิจัยนี้ไม่ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีภาครัฐในระดับเชี่ยวชาญ เนื่องจาก ณ ช่วงเวลาทำการเก็บข้อมูลบุคลากรระดับดังกล่าว มีจำนวนเพียง 2 คนและไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการตรวจสอบบัญชีจึงไม่ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ส่งเสริมและพัฒนาการตรวจสอบบัญชีภาครัฐแก่บุคลากรในระดับที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบบัญชีภาครัฐสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในและวางแผนในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ

11. เอกสารอ้างอิง

- [1] A. Graycar and D. Villa, "The Loss of Governance Capacity through Corruption," An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, Vol. 24, No. 3, pp.419-438, 2011.
- [2] สังคีต พิริยรังสรรค์ และผาสุก พงษ์ไพจิตร, คอร์รัปชันกับประชาธิปไตยไทย, ศูนย์เศรษฐศาสตร์ การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- [3] ต่อภัสสร ยมนาค, "ทุจริตในประเทศไทยกรณีศึกษาการทุจริตและสภาวะการณ์ทางสังคม-การเมืองในวงการก่อสร้างไทย," วารสารวิชาการ ป.ป.ช., ปีที่ 8, ฉบับที่ 2, หน้า 76-100, 2558.
- [4] Transparency International. (2019). Corruption Perceptions Index 2019. สืบค้นจาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-51217494>.
- [5] ประกาศคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เรื่อง หลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2562.
- [6] A. Zarefar, Andreas and A. Zarefar, "The Influence of Ethics, experience and competency toward the

quality of auditing with professional auditor skepticism as a Moderating Variable," Procedia – Social and Behavioral Sciences, Vol. 219, pp. 828-832, 2016.

- [7] Owusu-Ansah S., Moyes G. D., Oyeler P. B. and Hay D. "An empirical analysis of the likelihood of detecting fraud in New Zealand," Managerial Auditing Journal, pp.192-204, 2002.
- [8] นิสาชล รัตนมณี และประสพชัย พสุนนท์, "อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ", Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi, Vol. 13, No. 3, pp. 181-188, 2019.
- [9] S. S. Halbouni, "The Role of Auditors in Preventing, Detecting, and Reporting Fraud: The Case of the United Arab Emirates (UAE)," International Journal of Auditing, Vol. 19, pp. 117-130, 2015.
- [10] M. Jizi, R. Nehme and R. ELHout, "Fraud: Auditors' Responsibility or Organisational Culture," International Social Science Journal, Vol. 66, No. 221-222, pp. 241-255, 2016.
- [11] H. A. Hashim, Z. Salleh, N. R. Mohamad, F. S. Anuar and M. M. Ali, "Auditors' Perception towards their Role in Assessing, Preventing and Detecting Business Fraud," International Journal of Innovation, Creativity and Change, Vol. 5, No. 2, pp. 847-862, 2019.
- [12] มาตรฐานการสอบบัญชี ฉบับที่ 240 เรื่อง ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับการพิจารณาการทุจริตในการตรวจสอบงบการเงิน, สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2555.
- [13] มาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2561, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2561.
- [14] S. W. Breckler, Attitude Structure and Function, New York: L. Erlbaum Association, 1986.

การศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ปัญหการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 The Study of the Problems and Guidelines to Solve the Problems of Internal Quality Assurance According to Ministerial Regulations in 2018 of the Schools in Phranakorn Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 2

सानนท์ สุขจรูญ พรเทพ รุ่งแผน และ อธิวัฒน์ มอนไธสง

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Email : sukjaroonsanon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหา และ 2) ศึกษาแนวทางแก้ปัญหการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งค่าดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.6-1.0 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางแก้ปัญหการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีปัญหาสูงสุด คือ การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา รองลงมาคือ การดำเนินการตามแผนที่กำหนด การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และ 2) แนวทางแก้ปัญหการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ประกอบด้วยกิจกรรมดำเนินงาน จำนวน 19 รายการ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 2.1) การกำหนดมาตรฐาน ได้แก่วิเคราะห์ SWOT ของสถานศึกษาอย่างจริงจัง 2.2) การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ได้แก่ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา 2.3) การดำเนินการตามแผนที่กำหนด ได้แก่กำหนดปฏิตินปฏิบัติงาน กำกับ ติดตาม มีเครื่องมือ ในการกำกับ ติดตามเป็นระยะ 2.4) การประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ได้แก่สรุปข้อมูลเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานประจำปี (SAR) และ 2.5) ด้านการรายงานผล ได้แก่แต่งตั้งคณะทำงานให้เหมาะสม

คำสำคัญ: การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

Abstract

The purposes of this research were 1) to investigate the problems; and 2) to study the guidelines to solve the problems of internal quality assurance process according to ministerial regulations in 2018 of the schools in Phranakorn Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 2. The research methodology consisted of 2 steps; 1) The studying of the problems of internal quality assurance. The sample were 113 school administrators. The research instrument was the 5 rating – scale questionnaire. The statistics used for analyzing the data were mean, and standard deviation. 2) The guidelines to solve the problems of internal quality assurance. The data, given by 5 experts from purposive sampling, had Index of Item Objective Congruence (IOC) ranged between 0.6 and 1.0, with 0.99 reliability. The research instrument was an interview form and the data analysis was used by content analysis. The results showed that 1) The total of the problems of internal quality assurance was at a moderate level. The most frequent problem was an educational developing plan of educational institutions, followed by an operational planning, an institution's standard, and assessment and educational quality examination on internal quality assurance, respectively. 2) For the ways to solve the problems of internal quality assurance process, according to ministerial regulations in 2018 of the schools in Phranakorn Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 2, the guidelines have mainly consisted of 19 items in 5 aspects; namely 2.1) the institution's standard like SWOT analysis. 2.2) the development plan such as the direct committee to make responsibly the development plan. 2.3) the planning operation such as the effectively operational planning. 2.4) the assessment and educational quality examination on internal quality assurance such as doing Self-Assessment Report: SAR). 2.5) the data report such as appointing the committee to work appropriately.

Keywords: Internal quality assurance

วันที่รับบทความ : 19 กันยายน 2562
วันที่แก้ไขบทความ : 02 ธันวาคม 2562
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 28 พฤศจิกายน 2562

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง [1] และกำหนดให้กระบวนการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาทั้งภายในและภายนอกมีความสอดคล้องกัน มีกลไกการประเมินฯ ที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่เป็นการเพิ่มภาระงานแก่ครูผู้สอน และมุ่งหวังให้สถานศึกษาที่ผ่านการประเมินสามารถ มีคุณภาพเทียบเคียงได้ในระดับสากล [2] กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการศึกษาในปัจจุบันและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง [3]

จากเหตุผลดังกล่าวการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 มีจำนวนมาตรฐาน และตัวชี้วัดมากเกินไป กระทรวงศึกษาธิการจึงให้มโนนโยบายปรับปรุงมาตรฐานและตัวชี้วัดให้มีจำนวนน้อยลง ในปี พ.ศ. 2559 ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน และต่อมาได้มีประกาศกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ระบุให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยถือว่าสถานศึกษาจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้ประสบความสำเร็จ พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของ

สถานศึกษาให้ได้มาตรฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด

โดยผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 พบว่า มาตรฐานที่ 4 การประกันคุณภาพภายใน มีตัวบ่งชี้จำนวนมากไม่สอดคล้องในทางปฏิบัติ และมีหลายประเด็นสถานศึกษาต้องสร้างเครื่องมือเอง ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง หรือบางครั้งหน่วยงานต้นสังกัดมีเครื่องมือมาให้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นมีลักษณะละเอียดมากเกินไปในการที่จะเก็บรวบรวมเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นภาระของครูมาก ทำให้สถานศึกษาในสังกัด ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม มีจำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.20 จากจำนวนสถานศึกษาที่ สมศ. ประเมิน 164 แห่ง [4] ซึ่งยังไม่พบว่าสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ทั้ง 161 โรงเรียน มีการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา 2) ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา 3) ด้านการดำเนินการตามแผนที่กำหนด 4) ด้านการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และ 5) ด้านการรายงานผล เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอกต่อไป

ดังนั้นจึงต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหา และแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ตามแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 โดยศึกษาจากผู้บริหารสถานศึกษา ว่ามีปัญหาหรือไม่ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

2. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ชั้นศึกษาปัญหา การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โรงเรียนขนาดเล็ก (นักเรียน 1 – 120 คน) จำนวน 82 โรงเรียน ขนาดกลาง (นักเรียน 121 – 600 คน) จำนวน 74 โรงเรียน และขนาดใหญ่ (นักเรียน 601-1,500 คน) จำนวน 5 โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 โดยผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้ให้ข้อมูล โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสุ่มตัวอย่างของ เครจซี และมอร์แกน [5] และใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) รวมทั้งหมดจำนวน 113 คน

2. ชั้นศึกษาแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน ศึกษาพิเศษ จำนวน 1 คน และผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 จำนวน 1 คน กำหนดเกณฑ์โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non- probability sampling) ด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) [6]

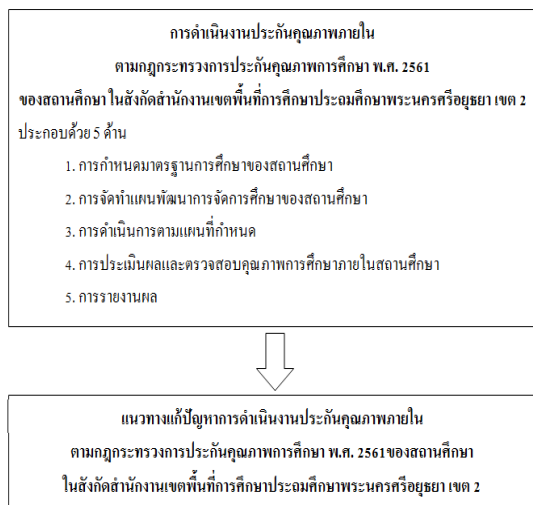
3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561

ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

3.2 แนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



5. วิธีการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

1. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 113 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ประเมินค่าดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0 มีค่าความเชื่อมั่น .99 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิทางการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 2 ตามแนวทาง 5 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาเลือกตอบ 1 คำตอบจากระดับการดำเนินงานใช้เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกตอบ มี 5 ระดับ

3. วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 2 นำเสนอในรูปตารางค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 2

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน คือ ผู้บริหารสถานศึกษาที่ได้รับรางวัล สถานศึกษาที่มีระบบและกลไกการบริหารจัดการคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพ จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 3 คน ศิษยานิเทศก์ จำนวน 1 คน และผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 จำนวน 1 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเองมากำหนดกรอบแนวคิดในการสัมภาษณ์ โดยนำผลการศึกษา ปัญหา การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดครอบคลุมเนื้อหา ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ตำแหน่ง เพศ อายุ อายุราชการ และวุฒิทางการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บได้ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน นำมาวิเคราะห์เนื้อหาแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 โดยการแจกแจงความถี่และจัดเรียงลำดับความสำคัญ จากความถี่ที่มีค่าสูงสุดไปหาค่าที่น้อยที่สุด

6. สรุปผลการวิจัย

1. ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = 1.36) โดยมีปัญหาสูงสุดคือด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ($\bar{x} = 3.37$, S.D. = 1.39) รองลงมาคือ ด้านการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 1.36) ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ($\bar{x} = 3.32$, S.D. = 1.35) ด้านการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 1.32) และด้านการรายงานผลตามลำดับ ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 1.38)

2. แนวทางแก้ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

2.1 ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา สามารถสรุปแนวทางแก้ปัญหาได้ดังนี้ 1)

วิเคราะห์สวท (SWOT) ของสถานศึกษาอย่างจริงจัง และ 2) ระบุบุคลากรทางการศึกษาผู้ปกครองประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และ 3) สร้างความตระหนักและจิตสำนึกที่ดีในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2.2 ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สามารถสรุปแนวทางแก้ปัญหาได้ดังนี้ 1) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา 2) วิเคราะห์สวท (SWOT) นำผลมากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรม 3) ทบทวนแผนพัฒนาการจัดการศึกษา (3-5 ปี) ให้เหมาะสมกับสภาพและบริบทของสถานศึกษา ในปัจจุบัน และ 4) เชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมประชุม (Focus Group) กับ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา

2.3 ด้านการดำเนินการตามแผนที่กำหนด สามารถสรุปแนวทางแก้ปัญหาได้ดังนี้ 1) กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานกำกับ ติดตาม มีเครื่องมือในการกำกับติดตามเป็นระยะ เช่น แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ 2) รายงานผลโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย และ 3) จัดทำทำเนียบหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลสำคัญของสถานศึกษาที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2.4 ด้านการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสามารถสรุปแนวทางแก้ปัญหาได้ดังนี้ 1) ประเมินตนเองอย่างจริงจังโดยมีรูปแบบที่เหมือนกับการประเมินภายนอก 2) เชิญผู้เชี่ยวชาญในด้าน การประเมินคุณภาพภายใน มาให้ความรู้ในการสร้างเครื่องมือแก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา 3) วิเคราะห์มาตรฐานของสถานศึกษาให้ ครบคลุมประเด็นพิจารณา กำหนดค่าเป้าหมาย และจัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) สรุปข้อมูลเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานประจำปี (SAR)

2.5 ด้านการรายงานผล ผู้ให้สัมภาษณ์ สามารถสรุปแนวทางแก้ปัญหาได้ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน การจัดทำรายงานประจำปี ให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ 2) ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานประจำปี 3) เพิ่มวาระการประชุมรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา ในการประชุมผู้ปกครอง และหน่วยงานต่างๆได้รับทราบ 4) เพิ่มช่องทางในการเปิดเผยผลการ

ประกันคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และ 5) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ติดตาม รับข้อมูลย้อนกลับ และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปจัดทำ แผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

7. อภิปรายผล

1. ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 โดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานศึกษายังไม่พร้อมในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ไม่เข้าใจแนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาในบางด้านที่มีขั้นตอนและรายละเอียดมากที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 จึงทำให้การดำเนินงานไม่ครบถ้วน และไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

เมื่อพิจารณาปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ในด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือด้านการรายงานผล พบว่า

1.1 ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหายุ่งยากในระดับปานกลาง โดยปัญหาสูงสุด คือ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ศึกษาแผนพัฒนาการจัดการศึกษา (3-5 ปี) ของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อจัดลำดับโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปี ได้ถูกต้อง เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูขาดความรู้ ความเข้าใจการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา และชุมชน ขาดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา (3-5 ปี) แผนปฏิบัติการประจำปี จึงไม่ให้ความสำคัญกับแผนพัฒนาการจัดการศึกษาดังกล่าว และบางส่วนอาจเกิดความสับสนในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งไม่ได้แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติ แต่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ ทำให้ปัญหาด้านการจัดทำ

แผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

1.2 ด้านการรายงานผล โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหายุ่งยากในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยปัญหาสูงสุด คือ ผู้บริหารแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานประจำปีของสถานศึกษาได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานศึกษามีการจัดทำรายงานประเมินตนเอง เป็นประจำทุกปี แต่ขาดการมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง ครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดทำรายงานประเมินตนเองของสถานศึกษาในบางองค์ประกอบ จึงทำให้ปัญหาด้านการรายงานผล โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. แนวทางแก้ปัญหการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า

2.1 ด้านที่ 1 ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา สถานศึกษาควรปฏิบัติดังนี้ 1) วิเคราะห์ สวท (SWOT) ของสถานศึกษาอย่างจริงจัง 2) ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนและชุมชน มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และ 3) สร้างความตระหนัก และจิตสำนึกที่ดีในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์ เลิศ ก้อนหิน [7] ได้ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ปัญหการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1 พบว่าควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาทุกขั้นตอนอีกทั้งนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาไม่ได้มีการวิเคราะห์สวท (SWOT) อย่างครบถ้วนถูกต้อง เช่นด้านของจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ในบางประเด็น อาจเพราะขาดการมีส่วนร่วม ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนและชุมชน เพื่อกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับสภาพและบริบทของสถานศึกษา จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องสร้างความตระหนักให้กับครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐาน

2.2 ด้านที่ 2 ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาสถานศึกษาควรปฏิบัติดังนี้ 1) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา 2) วิเคราะห์สวท (SWOT) นำผลมากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการ และกิจกรรม และ 3) ทบทวนแผนพัฒนาการจัดการศึกษา (3-5 ปี) ให้เหมาะสมกับสภาพและบริบทของสถานศึกษา ในปัจจุบัน และ 4) เชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมประชุม (Focus group) กับ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงไชย บุญเรือง [8] ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดจันทบุรี พบว่า ควรกำหนดยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และประชุมชี้แจงผู้เกี่ยวข้องและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี มอบหมายงาน กระจายอำนาจ ทำงานเป็นทีม สนับสนุน อำนวยความสะดวกและนิเทศติดตามและประชุมชี้แจง ระดมความคิดวิเคราะห์ผล หาทางพัฒนาและวางแผนการดำเนินงานต่อไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การกำหนดผู้รับผิดชอบด้านงานประกันคุณภาพของสถานศึกษา จะทำให้งานประกันคุณภาพการศึกษามีผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นระบบ และการมีส่วนร่วมของครู และบุคลากรทางการศึกษา เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้ทุกคนมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 ด้านที่ 3 ด้านการดำเนินการตามแผนที่กำหนดสถานศึกษาควรปฏิบัติดังนี้ 1) กำหนดปฏิทินปฏิบัติงาน กำกับ ติดตาม มีเครื่องมือ ในการกำกับติดตามเป็นระยะ เช่น แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ 2) รายงานผลโครงการ เมื่อสิ้นสุดโครงการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย และ 3) จัดทำทำเนียบ หน่วยงานภายนอก หรือบุคคลสำคัญของสถานศึกษาที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการศึกษา ของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ กัลป์ปะ [9] ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 1 พบว่า สถานศึกษา ต้องกำหนดปฏิทินการดำเนินงาน และปฏิทินการนิเทศ ติดตามงานที่ผู้บริหารโรงเรียนมอบหมายไปแล้ว และมีการดำเนินงาน นิเทศ กำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และ

สม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาอาจมีการงานมาก ทำให้โครงการหรือกิจกรรมบางอย่างไม่ได้ดำเนินการระยะเวลาตามที่กำหนด หรือปฏิบัติได้ไม่ครบถ้วนตามแผนที่วางไว้ สถานศึกษาจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดเป็นปฏิทินปฏิบัติงาน กำกับให้บุคลากรในสถานศึกษาดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในปฏิทิน

2.4 ด้านที่ 4 ด้านการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสถานศึกษาควรปฏิบัติ ดังนี้ 1) ประเมินตนเองอย่างจริงจังโดยมีรูปแบบที่เหมือนกับการประเมินภายนอก 2) เชิญผู้เชี่ยวชาญในด้าน การประเมินคุณภาพภายใน มาให้ความรู้ในการสร้างเครื่องมือแก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา และ 3) วิเคราะห์มาตรฐานของสถานศึกษาให้ครอบคลุมประเด็น พิจารณากำหนดค่าเป้าหมาย และจัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) สรุปข้อมูลเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานประจำปี (SAR) สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนา แก้วจันทร์เพชร [10] ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 พบว่า สถานศึกษาควรจัดอบรม ประชุมเชิงปฏิบัติให้ความรู้ครู บุคลากรทางการศึกษาและคณะกรรมการผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาประเมินตนเองโดยที่ไม่ได้ตรวจสอบ เอกสารหลักฐาน ร่องรอย และคุณภาพผู้เรียนประกอบการประเมินตนเองของสถานศึกษา โดยที่ครู และบุคลากรทางการศึกษาอาจขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินในแต่ละมาตรฐาน ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ไม่ตรงกับสภาพและบริบทของสถานศึกษา

2.5 ด้านที่ 5 ด้านการรายงานผล สถานศึกษาควรปฏิบัติดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน การจัดทำรายงานประจำปี ให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ 2) ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานประจำปี 3) เพิ่มวาระการประชุม รายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา ในการประชุมผู้ปกครอง และหน่วยงานต่างๆได้รับทราบ 4) เพิ่มช่องทางในการเปิดเผยผลการประกันคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และ 5) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ติดตาม รับข้อมูลย้อนกลับ และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปจัดทำ แผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัลย์ เทียน

ประทีป [3] ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทองโดยใช้กระบวนการสร้างทีมงาน พบว่า ผู้บริหารควรแต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำรายงานการพัฒนาศูนย์การศึกษาประจำปี และดำเนินการจัดทำรายงานการพัฒนาศูนย์การศึกษาประจำปี โดยนำผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษามาสังเคราะห์เป็นรายงานการพัฒนาศูนย์การศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษากำหนดจัดทำรายงานประจำปี โดยไม่มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจจะแต่งตั้งครูที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา มาเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานประจำปี ส่งผลให้การจัดทำรายงานประจำปีไม่สอดคล้องกับมาตรฐานที่สถานศึกษากำหนด ไม่สามารถสะท้อนสภาพและบริบทของสถานศึกษาได้ทั้งหมด

8. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาผู้บริหารสามารถนำวิธีการดังต่อไปนี้ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ดังนี้

1.1 ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ควรจัดประชุมวิเคราะห์สวอท (SWOT) ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อสร้างความตระหนัก และจิตสำนึกที่ดีในการพัฒนาศูนย์การศึกษาของสถานศึกษา

1.2 ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ควรแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา มีการวิเคราะห์สวอท (SWOT) และทบทวนแผนพัฒนาการจัดการศึกษา (3-5 ปี) ให้เหมาะสมกับสภาพและบริบทของสถานศึกษา ในปัจจุบัน

1.3 ด้านการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ควรกำหนดปฏิทินปฏิบัติงานพร้อมเครื่องมือ ในการกำกับติดตามเป็นระยะ และเมื่อสิ้นสุดโครงการต้องมีการประเมินผล และรายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

1.4 ด้านการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ควรวิเคราะห์มาตรฐานของสถานศึกษาให้เข้าใจ ครอบคลุมประเด็นพิจารณา และจัดทำเครื่องมือในการประเมิน โดยเชิญคณะกรรมการสถานศึกษา

ตัวแทนผู้ปกครอง และตัวแทนชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินตนเองของสถานศึกษา

1.5 ด้านการรายงานผล ควรแต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำรายงานประจำปี แบ่งเป็นระดับปฐมวัย และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา (3-5 ปี)

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ปัญหา ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพราะการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถเก็บข้อมูลในบางประเด็นได้

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ปัญหา การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ระดับอื่นๆ

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2553.
- [2] แผนพัฒนาการศึกษา ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564), กระทรวงศึกษาธิการ, 2560.
- [3] จีรวิทย์ เทียนประทีป, “แนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทองโดยใช้กระบวนการสร้างทีมงาน,” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2556.
- [4] รายงานผลการสังเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2560 และ ผลการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 , สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2, 2561.
- [5] อีระวุฒิ เอกะกุล, ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2543.
- [6] พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.
- [7] กานต์เลิศ ก้อนหิน, “การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาคำเนินงานประกันคุณภาพ

ภายในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1,” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2555.

- [8] ธงไชย บุญเรือง, “รูปแบบการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดจันทบุรี,” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- [9] อนันต์ กลัปปะ, “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน สถาน ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 1,” รายงาน การศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรพัฒนานักบริหารระดับสูง, สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา.,2558.
- [10] รัตนา แก้วจันทร์เพชร, “แนวทางพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1,” การศึกษา ค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2558.

ปัญหาการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการในประเทศไทย

The Problems on the Election Rights of People with Disabilities in Thailand

พรปวีณ์ มีมากบาง

นักวิชาการสิทธิมนุษยชน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

Email: pornpawee.me97@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงเอกสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการในประเทศไทย ภายใต้กฎหมายไทยและกฎหมายระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงศึกษากฎหมาย มาตรการ การอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการในประเทศออสเตรเลียและประเทศแคนาดา เพื่อนำมาพัฒนาข้อเสนอแนะ มาตรการทางกฎหมาย แนวทางที่เหมาะสมในการจัดอุปสรรคและอำนวยความสะดวกให้คนพิการในประเทศไทยสามารถใช้สิทธิเลือกตั้งได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ผลการศึกษาในคราวเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2562 พบว่า ประการที่หนึ่ง เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งไม่ปรากฏนโยบายที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการไว้โดยเฉพาะ ประการที่สองการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการ กรณีการลงทะเบียนเพื่อใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้ง คนพิการพบอุปสรรคข้อจำกัดในการลงทะเบียนเพื่อขอใช้สิทธิดังกล่าว เนื่องจากปัญหาการกำหนดช่องทางการลงทะเบียนที่ไม่หลากหลาย ประการที่สาม คนพิการหรือองค์กรคนพิการขาดโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเลือกตั้ง ประการที่สี่ คณะกรรมการการเลือกตั้งขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจ การฝึกอบรม ให้แก่กรรมการประจำหน่วยเลือกตั้งเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือคนพิการเป็นการเฉพาะ ประการที่ห้า ข้อมูลจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการพบว่า คนพิการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชนบทหรือในพื้นที่ห่างไกลที่การอำนวยความสะดวกการบริการขนส่งสาธารณะยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง จึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการโดยเฉพาะคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ประการหก สังคม ชุมชน ครอบครัวหรือแม้แต่ตัวคนพิการขาดความตระหนักรู้เรื่องสิทธิของคนพิการ โดยมีทัศนคติมองคนพิการเป็นบุคคลที่มีเวรกรรม น่าเวทนา กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการที่ได้รับการรับรองตามกฎหมายทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ หากสังคมรวมถึงคนพิการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิคนพิการที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมายภายในและระหว่างประเทศจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองโดยเฉพาะการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการมากยิ่งขึ้น ทำให้สังคมมีความรู้ความเข้าใจและมีมุมมองต่อคนพิการบนฐานสิทธิมากขึ้น

คำสำคัญ: คนพิการ, การใช้สิทธิเลือกตั้ง

Abstract

This study was a documentary study. The objectives of this research were 1) to study problems on the election rights of people with disabilities in Thailand under Thai law and international law on human rights ;and 2) to investigate the facilitating measure for voting rights of people with disabilities in Australia and Canada. This would help developing the recommendations for legal measures. The appropriated approach could eliminate the obstacles and facilitate the people with disabilities in Thailand to exercise their voting rights thoroughly and equally. During the general election of the House of Representatives in 2019, there

were several findings. Firstly, the Electoral Commission's website did not have a specific policy on facilitating the exercise of the voting rights of people with disabilities. Secondly, people with disabilities have faced the obstacles on registering to vote before the election day, due to the inadequate of registration methods. Thirdly, people with disabilities or organizations were lack of opportunities which related to be a part of an election as election officers. Fourthly, the Election Commission did not train the election officers. They should have the appropriate legal knowledge and understanding treatment to people with disabilities. Fifthly, the data from the department of empowerment of people with disabilities indicated that the majority of people with disabilities have lived in rural areas where the public transports have completely not been extensive. It was therefore a major obstacle to the exercise of the voting rights of people with disabilities, especially those with physical or mobility impairments. For the last one, society, community, family, or the people with disabilities were lack of awareness of the rights of people with disabilities. With the view of people with disabilities as pathetic, the department of empowerment of people with disabilities should promote the empirical understanding of the rights of people with disabilities that have been recognized by both national and international laws. If society and community has a better understanding of the rights of people with disabilities recognized by national and international law, it will deeply increase the political participation, such as exercising the voting rights of people with disabilities, making society more legal knowledge, and understanding the human rights-basis.

Keywords: People with disabilities, Rights to vote

วันที่รับบทความ : 08 ตุลาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 21 พฤษภาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 24 พฤษภาคม 2563

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

สิ่งสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน โดยเฉพาะการกำหนดเจตจำนงของประชาชนผ่านกระบวนการเลือกผู้แทนอย่างเสรี โดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ คนพิการ (ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 คนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไม่มีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไม่มีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประกาศกำหนด) ซึ่งเป็นพลเมืองส่วนหนึ่งของประเทศยังพบปัญหา อุปสรรค ในการดำรงชีวิตอิสระของตน รวมถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองโดยเฉพาะปัญหาการใช้สิทธิเลือกตั้ง ซึ่งรัฐต้องรับรองและประกันว่าพลเมืองของรัฐมีสิทธิดังกล่าวโดยเสมอภาคกัน อย่างไรก็ตาม แม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 4 บัญญัติคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลโดยรับรองให้ปวงชนชาวไทยได้รับการคุ้มครองเสมอกัน และมาตรา 27 บัญญัติรับรองความเสมอภาคของบุคคลโดยห้ามเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการ ประกอบกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities – CRPD) ซึ่งเป็นกฎหมายระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่ให้การ รับรอง ส่งเสริม และประกันให้คนพิการได้รับการเคารพศักดิ์ศรีที่มีมาแต่กำเนิด คุ้มครองสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานการดำเนินชีวิตอิสระของคนพิการ รับรองสิทธิพลเมือง สิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของคนพิการซึ่งการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญา

ดังกล่าวส่งผลให้ประเทศไทยต้องดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้สิทธิที่ระบุไว้ในอนุสัญญาดังกล่าวบรรลุผลเป็นรูปธรรม เห็นได้ว่าแม้มีการรับรองสิทธิพลเมืองของประชาชนชาวไทยอย่างเสมอภาคกันไว้ในกฎหมายสูงสุดของประเทศและแม้ประเทศไทยจะเข้าร่วมเป็นภาคีพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ทำให้ประเทศไทยมีข้อผูกพันต้องทำให้สิทธิต่าง ๆ ที่ได้รับการรับรองไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการเกิดขึ้นจริง อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีคนพิการในสังคมไทยยังมีอุปสรรคในการมีส่วนร่วมทางการเมืองในการใช้สิทธิเลือกตั้ง (ปีปีซี นิวส์, 2563) และจากข้อมูลคนพิการที่มาขึ้นทะเบียนเพื่อออกบัตรประจำตัวคนพิการ (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2562) พบว่ามีคนพิการที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งมีอายุอยู่ในเกณฑ์มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งมีจำนวนมากถึง 1,834,808 คน (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2563) ทั้งนี้ ในคราวเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2562 คนพิการประสบปัญหาอุปสรรคในการใช้สิทธิเลือกตั้งโดยสามารถแยกปัญหาของคนพิการตลอดทั้งกระบวนการเลือกตั้งได้ ดังนี้ (1) ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการเลือกตั้งของคนพิการ กล่าวคือ คนพิการพบอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับกระบวนการเลือกตั้ง เช่น ข้อมูลผู้สมัครรับเลือกตั้ง นโยบายพรรคการเมือง ขั้นตอนวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น (2) ปัญหาช่องทางการลงทะเบียนเพื่อใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้งที่ไม่หลากหลายและไม่ปรากฏช่องทางให้ระบุความพิการหรือช่องทางขอความช่วยเหลือในวันลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง (3) คนพิการหรือองค์กรคนพิการขาดโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเลือกตั้ง (4) ปัญหาการใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ณ หน่วยเลือกตั้งของคนพิการ อาทิ กรรมการประจำหน่วยงานเลือกตั้งยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการในการทำเครื่องหมายลงบนบัตรเลือกตั้งแทนคนพิการ ถึงแม้ว่ากฎหมายกำหนดให้สามารถทำได้โดยเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคนพิการ รวมถึงคูหาเลือกตั้งยังมีอุปสรรคต่อคนพิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหวที่ต้องนั่งรถเข็นในการนำรถเข็นเข้าคูหาเลือกตั้ง ตลอดจนอุปสรรคจากกรณีหน่วยเลือกตั้งไม่มีล่ามภาษามือหรือมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายสามารถเข้าใจ

นอกจากนี้ยังพบ (5) ปัญหาหน่วยเลือกตั้งที่อยู่ห่างไกลจากที่พักอาศัยของคนพิการ จึงเกิดความยากลำบากในการออกมลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง (6) สังคม ชุมชน ครอบครัว รวมถึงคนพิการขาดความตระหนักรู้เรื่องสิทธิของคนพิการ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของคนพิการในการใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง

ทั้งนี้ การเลือกตั้งนับเป็นกระบวนการที่สำคัญของรัฐเสรีประชาธิปไตยที่แสดงออกถึงเจตจำนงร่วมกันของประชาชนเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้แทนประชาชน การเลือกตั้งจะต้องเป็นไปตามหลักการพื้นฐานของการเลือกตั้ง โดยรัฐจะต้องทำให้พลเมืองทุกคนสามารถเข้าถึงสิทธิในกระบวนการเลือกตั้งอย่างเท่าเทียมกันบนหลักความเสมอภาค ดังนั้น รัฐจึงต้องมีมาตรการทางกฎหมาย นโยบาย และการดำเนินการเพื่อจัดอุปสรรคบางประการและอำนวยความสะดวกให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิในกระบวนการเลือกตั้งได้ แม้ว่าการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2562 สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งได้จัดหน่วยเลือกตั้งพิเศษ จำนวน 10 แห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นสถานที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยให้บุคคลดังกล่าวได้ลงทะเบียนเพื่อขอใช้สิทธิเลือกตั้ง ณ สถานที่ดังกล่าว อย่างไรก็ดี หน่วยเลือกตั้งพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ ดังกล่าว มีจำนวนเพียง 10 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกลซึ่งมีคนพิการอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้คนพิการต้องเผชิญกับอุปสรรคในการใช้สิทธิเลือกตั้ง และจากข้อมูลคนพิการที่มีอายุอยู่ในเกณฑ์มีคุณสมบัติออกเสียงเลือกตั้งถึง 1,834,808 คน นับเป็นจำนวนมากพอที่อาจส่งผลกระทบต่ออำนาจกำหนดทิศทางการเมืองของประเทศได้ ทั้งนี้ หากสะท้อนปัญหาการใช้สิทธิในกระบวนการเลือกตั้งของคนพิการให้สังคมได้ตระหนักแล้ว นอกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สังคม จะได้รับรู้และเข้าใจสิทธิของคนพิการในฐานะพลเมืองส่วนหนึ่งของรัฐ ยังทำให้พรรคการเมืองและผู้สมัครรับเลือกตั้งให้ความสนใจและกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายพรรคการเมืองอีกด้วย ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจัง ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงแนวคิดและหลักการต่าง ๆ รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้สิทธิ

เลือกตั้งของคณพิการ และนำไปสู่การพัฒนาข้อเสนอแนะมาตรการในการสร้างโอกาส อำนวยความสะดวก และส่งเสริมการใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งของคณพิการในประเทศไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเสนอแนะแนวทาง และมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเพื่อให้คณพิการในประเทศไทยสามารถเข้าถึงสิทธิเลือกตั้ง

1.3 ขอบเขตการศึกษา

วิทยานิพนธ์นี้มุ่งศึกษาวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค การมีส่วนร่วมทางการเมืองในการเลือกตั้งระดับชาติโดยมุ่งศึกษาเฉพาะคณพิการทางการเมือง คณพิการทางการเมืองได้ยื่นหรือสื่อความหมาย และคณพิการทางการเมืองหรือสื่อความหมาย การเคลื่อนไหว ที่ได้ขึ้นทะเบียนต่อกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคณพิการ (ตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ 2)) และมีสิทธิในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยศึกษารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการการเลือกตั้ง พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคณพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ระเบียบคณะกรรมการการเลือกตั้งว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 พระราชบัญญัติการเลือกตั้งประเทศแคนาดา (Canada Election Act 2000) พระราชบัญญัติว่าด้วยการเลือกตั้งในเครือจักรภพ (Commonwealth Electoral Act 1918) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights - UDHR) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights - ICCPR) อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities - CRPD)

2. วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาจากเอกสารที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Document) กฎหมายของประเทศไทย กฎหมายต่างประเทศ รวมถึงพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการเลือกตั้งของคณพิการ และเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Document) ได้แก่ วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษารายงานเอกสารและบทความทางวิชาการ ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิเลือกตั้งของคณพิการ ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และการมีส่วนร่วมของคณพิการในการเลือกตั้ง

การมีส่วนร่วมของประชาชนนับเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย จากประวัติศาสตร์ปรากฏให้เห็นว่าระบอบประชาธิปไตยได้กำเนิดขึ้นมาบนพื้นฐานความขัดแย้งระหว่างมนุษย์ในสังคม ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าบ่อเกิดของระบอบประชาธิปไตยคือการเปลี่ยนแปลงเจ้าของอำนาจอธิปไตยเดิมจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือคณะบุคคล มาเป็นประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยอย่างแท้จริง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองได้ 2 รูปแบบ (เจษฎา ทองขาว, 2562, น. 32-34) ได้แก่ การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบและการมีส่วนร่วมทางการเมืองนอกระบบซึ่งคณพิการสามารถมีส่วนร่วมทั้ง 2 รูปแบบ คือ การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบ เป็นการมีส่วนร่วมที่มีกฎหมายบัญญัติรับรองให้ประชาชนทุกคนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองได้โดยอยู่ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ซึ่งอาจเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ เช่น การรวมกลุ่มองค์กรคณพิการ การมีส่วนร่วมโดยผ่านกระบวนการเลือกตั้งและการออกเสียงประชามติกล่าวคือ คณพิการสามารถสมัครเป็นสมาชิกของพรรคการเมืองที่มีอุดมการณ์สอดคล้องกับความคิดเห็นของตนเพื่อนำเสนอแนวคิดหรือนโยบายที่เกี่ยวกับคณพิการและประเด็นสาธารณะอื่น ๆ ต่อพรรคการเมืองรวมไปถึงการได้รับโอกาสให้เป็นผู้สมัครรับเลือกตั้งในนามพรรคการเมืองได้ด้วย การมีส่วนร่วมในการเสนอร่างกฎหมายและถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองโดยคณพิการผู้มีสิทธิเลือกตั้งสามารถเข้ามีส่วนร่วมในการเสนอร่างกฎหมายได้ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด และการมีส่วนร่วมทางการเมืองนอกระบบ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนใน

ลักษณะที่ไม่มีกฎหมายรองรับหรือการมีส่วนร่วมที่เกินขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น การชุมนุมประท้วงปิดถนน การนัดหยุดงาน เป็นต้น

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 จากการศึกษา กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการพบว่า ในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2562 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2562 ไม่มีกฎหมายที่มีมาตรการ หรือสภาพบังคับให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการเลือกตั้ง หรือต้องดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่ทำให้คนพิการแต่ละประเภทสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

4.2 แม้มีกฎหมายกำหนดให้มีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเลือกตั้ง แต่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือคนพิการในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง โดยเฉพาะกรณีคนพิการที่มีลักษณะทางกายภาพทำให้คนพิการไม่สามารถทำเครื่องหมายลงในบัตรเลือกตั้งได้ สามารถให้บุคคลอื่นหรือกรรมการประจำหน่วยเลือกตั้งเป็นผู้กระทำการแทนโดยความยินยอมและเป็นไปตามเจตนาของคนพิการ โดยในกรณีนี้มีเจ้าหน้าที่จำนวนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย (ปิปีชี นิวส์, 2563)

4.3 กฎหมายได้กำหนดช่องทางการลงทะเบียนเพื่อใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้งไว้แตกต่างกัน กล่าวคือ การใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้งนอกเขตเลือกตั้ง สามารถยื่นคำขอลงทะเบียนได้ 3 ช่องทาง คือ ยื่นด้วยตนเองหรือมอบหมายผู้อื่นยื่นแทน ยื่นทางไปรษณีย์ และยื่นทางอินเทอร์เน็ต สำหรับการให้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้งในเขตเลือกตั้ง ยื่นคำขอลงทะเบียนได้ 2 ช่องทาง คือยื่นคำขอด้วยตนเองหรือมอบหมายผู้อื่นยื่นแทน และยื่นทางไปรษณีย์ ในขณะที่การใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้ง ณ ที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ กำหนดให้ยื่นคำขอด้วยตนเองหรือผู้แทนขององค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้อง ยื่นต่อผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัดหรือผู้ที่ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัดมอบหมาย ณ สถานที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุตั้งอยู่จะเห็นได้ว่าการกำหนดให้มีช่องทางในการลงทะเบียนที่ไม่หลากหลาย ส่งผลให้เกิด

อุปสรรคที่ซับซ้อนต่อคนพิการที่ต้องการใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้งโดยเฉพาะคนพิการที่ไม่มีผู้ดูแลหรือไม่ผู้แทนขององค์กรหรือสมาคมดำเนินการให้กรณีที่คนพิการต้องการลงทะเบียนเพื่อขอใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้ง ณ ที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ

4.4 คนพิการหรือองค์กรคนพิการขาดโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วย

4.5 การใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง คนพิการยังคงพบกับอุปสรรคในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ณ หน่วยเลือกตั้งดังนี้ (ไอลอร์, 2563)

4.5.1 ภายในหน่วยเลือกตั้งยังขาดสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นอักษรเบรลล์ หรือสื่อเสียงอธิบายวิธีการ ขั้นตอนในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเพื่อให้คนพิการทางการเห็นสามารถเข้าใจได้

4.5.2 ปัญหาการสื่อสารที่ทำให้คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายสามารถเข้าใจได้ เนื่องจากในหน่วยเลือกตั้งไม่มีล่ามภาษามือ หรือมีช่องทางการสื่อสารที่ทำให้คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถเข้าใจข้อมูลได้ เช่น วิดีโอล่ามภาษามือ เพื่ออธิบายขั้นตอนวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

4.5.3 การใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ณ หน่วยเลือกตั้ง คนพิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหวพบปัญหาอุปสรรคตั้งแต่การเดินทางจากที่พักอาศัยมายังหน่วยเลือกตั้ง โดยเฉพาะคนพิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหวที่มีที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ที่ไม่มีผู้ดูแลหรือญาติต้องพบอุปสรรคในการเดินทาง นอกจากนี้ หลายหน่วยเลือกตั้ง ไม่มีที่จอดรถสำหรับคนพิการทำให้การรับ-ส่งคนพิการมีความยากลำบาก และยังพบปัญหาทางเดินไปยังหน่วยเลือกตั้งมีสิ่งกีดขวาง พื้นต่างระดับ รวมถึงคูหาเลือกตั้งยังไม่เอื้ออำนวยสำหรับคนพิการที่ต้องใช้รถเข็น

4.6 สังคม ชุมชน ครอบครัวหรือแม้แต่ตัวคนพิการขาดความตระหนักรู้เรื่องสิทธิของคนพิการ โดยมีทัศนคติมอง

คนพิการเป็นบุคคลมีเวรกรรม นำเวทนาสงสาร โดยขาดการมีมุมมองต่อคนพิการบนฐานสิทธิ

5. อภิปรายผล

5.1 ประเทศไทยแม้มีพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนและกฎหมายภายในประเทศให้การรับรองการ

เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ของข้อมูลสำหรับคนพิการ แต่ที่ผ่านมายังคงพบว่าคนพิการจำนวนมากยังมีข้อจำกัดในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและเสรีภาพในการแสดงออก ตลอดจนการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงในการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในฐานะพลเมืองของรัฐ โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการเลือกตั้ง เนื่องจากเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งไม่ได้มีการจัดทำสื่อสารสนเทศที่เกี่ยวกับการเลือกตั้งของคนพิการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งแตกต่างจากเว็บไซต์ของคณะกรรมการการเลือกตั้งประเทศแคนาดาและออสเตรเลียซึ่งมีการจัดทำเมนูที่เกี่ยวกับการเลือกตั้งของคนพิการไว้อย่างชัดเจน โดยเว็บไซต์ของคณะกรรมการการเลือกตั้งประเทศออสเตรเลียมีโปรแกรมอ่านจอภาพคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางการเห็น นอกจากนี้ คลิป วิดีโอ ที่เกี่ยวกับกระบวนการเลือกตั้งยังปรากฏล่ามภาษามือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายด้วยเช่นกัน (Australian Electoral Commission, 2020) สำหรับประเทศแคนาดาให้ความสำคัญกับผู้สิทธิเลือกตั้งที่เป็นคนพิการโดยเว็บไซต์สำนักงานการเลือกตั้งประเทศแคนาดา ปรากฏนโยบายเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการอย่างชัดเจน รวมถึงกฎหมายการเลือกตั้งของประเทศแคนาดากำหนดให้การเข้าถึงกระบวนการเลือกตั้งของคนพิการในประเทศแคนาดาเป็นหน้าที่ของประธานการเลือกตั้งที่ต้องประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งในประเทศแคนาดาให้แก่คนพิการสามารถเข้าถึง รับรู้และใช้ข้อมูลได้

5.2 การเข้าถึงและใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการ มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อจำกัดและความหลากหลายของประเภทความพิการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นกลไกที่สำคัญในการช่วยจัดอุปสรรค และอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิเลือกตั้งสำหรับคนพิการ ในคราวการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2562 มีการจัดฝึกอบรมแก่เจ้าพนักงานผู้ดำเนินการเลือกตั้งเป็นการทั่วไป แต่ไม่ได้จัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าพนักงานผู้ดำเนินการเลือกตั้งเกี่ยวกับสิทธิคนพิการหรือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการเป็นการเฉพาะ ดังนั้น เพื่อให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกของเจ้าพนักงานผู้ดำเนินการเลือกตั้งเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการอบรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิเลือกตั้งของคนพิการโดยเฉพาะ ดังเห็นได้จากหน่วยงานการเลือกตั้ง

แคนาดา มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเลือกตั้งให้ทราบเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการเป็นการเฉพาะ

5.3 หน่วยเลือกตั้งในประเทศไทยยังขาดการมีส่วนร่วมของคนพิการ หรือองค์กรคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยเลือกตั้ง ควรมีการส่งเสริมให้คนพิการหรือตัวแทนองค์กรคนพิการเข้ามามีส่วนร่วม เช่น เข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเลือกตั้ง ซึ่งจะเป็นการหนุนเสริมให้คนพิการผู้มีความสามารถเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งมีความมั่นใจและออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากยิ่งขึ้น ดังเห็นได้จากหน่วยงานการเลือกตั้งแคนาดาที่เปิดโอกาสให้คนพิการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเลือกตั้ง

5.4 คนพิการที่ไม่สามารถไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงในวันเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไปได้นั้น คณะกรรมการการเลือกตั้งได้กำหนดให้มีการออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้งในเขตเลือกตั้ง นอกเขตเลือกตั้ง หรือใช้สิทธิเลือกตั้ง ณ สถานที่เลือกตั้งสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ ซึ่งคนพิการสามารถใช้สิทธิลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้งได้ตามความประสงค์ของตน โดยคนพิการจะต้องลงทะเบียนเพื่อขอใช้สิทธิดังกล่าวซึ่งกฎหมายกำหนดให้การลงทะเบียนต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้ลงทะเบียนเป็นสำคัญ แต่ในทางปฏิบัติเป็นที่ทราบกันดีว่าแม้กฎหมายกำหนดให้คนพิการสามารถมอบหมายผู้กระทำการแทน หรือให้องค์กรคนพิการหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องดำเนินการแทนคนพิการได้นั้น อย่างไรก็ตาม สำหรับคนพิการที่ไม่มีผู้ดำเนินการแทน ต้องพบกับอุปสรรคในการลงทะเบียนเพื่อออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้ง โดยเฉพาะการลงทะเบียนเพื่อยื่นคำขอลเลือกตั้งล่วงหน้า ณ ที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ ที่กำหนดช่องทางในการยื่นคำขอลงทะเบียนเพียงช่องทางเดียว คือ ยื่นคำขอด้วยตนเองต่อผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัด หรือผู้ที่ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัดมอบหมาย ณ สถานที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุตั้งอยู่ ซึ่งเป็นการสร้างภาระให้แก่คนพิการที่ไม่มีผู้ดำเนินการแทน รวมถึงการกำหนดช่องทางการยื่นคำขอลงทะเบียนที่ไม่หลากหลาย ประกอบกับข้อเท็จจริงปรากฏว่าการเลือกตั้งสมาชิก สภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2562 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กำหนดให้มีสถานที่เลือกตั้งล่วงหน้า ณ ที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุเพียง 10 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ มีจำนวนไม่

ครอบคลุมทุกจังหวัดโดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีคนพิการอาศัยอยู่จำนวนมาก ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ ที่มีคนพิการอาศัยอยู่รวมกันกว่าร้อยละ 60 แต่กลับมีที่เลือกตั้งกลางสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ เพียงภาคละ 1 แห่งเท่านั้น จากข้อมูลกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่ระบุว่า มีคนพิการอาศัยอยู่ในเกณฑ์มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง มีจำนวนมากถึง 1,834,808 คน นอกจากนี้ คนพิการทางการเห็นยังพบอุปสรรค กรณีลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีโปรแกรมอ่านจอภาพคอมพิวเตอร์สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทางการเห็นในการใช้สิทธิรวมทั้งการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต และการลงทะเบียนทางไปรษณีย์ การลงทะเบียนในช่องทางดังกล่าวไม่ปรากฏช่องทางให้ระบุด่วนกรณีมีความพิการ หรือช่องทางระบุรายละเอียดการขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการในวันลงคะแนนเสียงเลือกตั้งแต่อย่างใดจึงทำให้เมื่อถึงวันใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้ง ณ หน่วยเลือกตั้งไม่มีล่ามภาษามือหรือมีวิธีการในการสื่อสารที่อำนวยความสะดวกที่ทำให้แก่คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายสามารถเข้าใจได้ ซึ่งต่างจากคณะกรรมการการเลือกตั้งแห่งประเทศไทยออสเตรเลียและหน่วยงานการเลือกตั้งแคนาดาที่คนพิการสามารถแสดงความประสงค์ขอความช่วยเหลือในวันลงคะแนนเสียงเลือกตั้งได้ เช่น ล่ามภาษามือ สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เป็นต้น

5.5 คนพิการพบกับข้อจำกัด และอุปสรรคในการไปใช้สิทธิลงคะแนน ณ หน่วยเลือกตั้ง เช่น การบริการขนส่งสาธารณะที่ไม่ครอบคลุมทั่วถึง โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่ชนบทที่มีคนพิการอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก คณะกรรมการการเลือกตั้งจึงควรกำหนดให้คนพิการสามารถทำการลงคะแนนเสียง ณ หน่วยเลือกตั้งอื่นที่คนพิการสามารถเดินทางได้โดยสะดวก โดยหน่วยเลือกตั้งดังกล่าวต้องอยู่ในเขตเลือกตั้งเดียวกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ หรือคณะกรรมการการเลือกตั้งอาจกำหนดให้คนพิการมีการออกเสียงลงคะแนนทางไปรษณีย์ ซึ่งประเทศไทยมีประสบการณ์เนื่องจากเป็นรูปแบบการเลือกตั้งที่ใช้ในการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร

6. ข้อเสนอแนะ

การจัดอุปสรรค และการอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการที่มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งให้สามารถใช้สิทธิ

การมีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อแสดงเจตจำนงของตนในการเลือกผู้แทนผ่านการเลือกตั้งได้อย่างทั่วถึงเช่นเดียวกับพลเมืองทั่วไปเป็นสิ่งสำคัญที่รัฐเสรีประชาธิปไตยจะต้องดำเนินการให้พลเมืองผู้มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งทุกคนสามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้อย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ทั้งนี้ คนพิการผู้มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีลักษณะและสาระสำคัญที่แตกต่างจากพลเมืองผู้มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั่วไป รัฐจึงจำเป็นต้องมีมาตรการ แนวทางเพื่อขจัดอุปสรรค อำนวยความสะดวก ส่งเสริมให้คนพิการผู้มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งในประเทศไทยสามารถใช้สิทธิเลือกตั้งได้โดยบรรลุผลเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ หากคนพิการสามารถออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งได้อย่างทั่วถึงจะเป็นคุณประโยชน์สำหรับคนพิการอีกด้านหนึ่งคือ พรรคการเมืองต่าง ๆ มีความสนใจในฐานะเสียงจากคนพิการและส่งผลให้มีการกำหนดนโยบายของพรรคการเมืองที่เหมาะสมและเกี่ยวข้องกับคนพิการมากขึ้นเนื่องจากจำนวนคนพิการที่มีอายุอยู่ในเกณฑ์มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งมีจำนวนมาก อาจมีผลต่อคะแนนในภาพรวมของพรรคซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ทางการเมืองของพรรคที่มีนโยบายที่เกี่ยวกับคนพิการ เพื่อให้คนพิการที่มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งสามารถใช้สิทธิเลือกตั้งได้อย่างทั่วถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีกฎหมาย นโยบาย หรือแนวทางเพื่อขจัดอุปสรรค และอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการและเพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนพิการผู้มีสิทธิเลือกตั้งออกมาใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งมากยิ่งขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

6.1 คณะกรรมการการเลือกตั้ง ควรให้ความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการเลือกตั้งสำหรับคนพิการ โดยกำหนดให้เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งมีนโยบายที่เกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งของคนพิการไว้โดยเฉพาะ และคนพิการทุกประเภทสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย เช่น มีโปรแกรมการอ่านจอภาพสำหรับคนพิการทางการเห็น มีล่ามภาษามือหรือมีตัวหนังสือเพื่ออธิบายเนื้อหาข้อมูลที่เป็นคลิปวิดีโอสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เป็นต้น การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการเลือกตั้ง เช่น คู่มือ สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น จะต้องมีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของคนพิการได้ทุกประเภท โดยอาจจัดทำในรูปแบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) เนื่องจากประหยัด ค่า และสะดวกในการใช้งาน

6.2 การออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้ง คณะกรรมการการเลือกตั้งควรกำหนดช่องทางการลงทะเบียนที่หลากหลาย เช่น ยื่นด้วยตนเองหรือมอบหมายผู้อื่นยื่นแทน ยื่นทางไปรษณีย์ ยื่นทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และควรกำหนดช่องทางระบุตัวตนสำหรับผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีความพิการที่ต้องการความช่วยเหลือหรือต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในวันลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง

6.3 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมคณะกรรมการการเลือกตั้งควรเปิดโอกาสให้คนพิการ องค์กรคนพิการ เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเลือกตั้ง

6.4 คณะกรรมการการเลือกตั้งต้องสร้างความรู้ความเข้าใจจัดฝึกอบรมให้แก่กรรมการประจำหน่วยเลือกตั้งเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือกรณีที่มีลักษณะทางกายภาพทำให้คนพิการไม่สามารถทำเครื่องหมายลงในบัตรเลือกตั้งได้ เพื่อให้การช่วยเหลือคนพิการในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเป็นมาตรฐานเดียวกัน

6.5 คณะกรรมการการเลือกตั้งควรกำหนดรูปแบบการเลือกตั้งที่หลากหลายสำหรับคนพิการ โดยเฉพาะรูปแบบการเลือกตั้งทางไปรษณีย์ซึ่งประเทศไทยมีประสบการณ์เนื่องจากเป็นรูปแบบการเลือกตั้งที่ใช้ในการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร โดยให้คนพิการผู้มีคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่ประสงค์ใช้สิทธิเลือกตั้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนเพื่อขอใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งทางไปรษณีย์ โดยสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งต้องส่งชุดบัตรเลือกตั้งทางไปรษณีย์มายังที่อยู่ของผู้ลงทะเบียนโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งจะต้องส่งบัตรเลือกตั้งคืนให้แก่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนวันเลือกตั้ง นอกจากนี้ คณะกรรมการการเลือกตั้งควรอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการโดยกำหนดให้คนพิการสามารถลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ณ หน่วยเลือกตั้งอื่นที่ใกล้กับที่พักอาศัย และสะดวกต่อคนพิการโดยหน่วยเลือกตั้งดังกล่าวต้องอยู่ในเขตเลือกตั้งเดียวกัน คณะกรรมการการเลือกตั้งควรอำนวยความสะดวกแก่บุคคลผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีข้อจำกัดไม่สามารถเดินทางไปยังหน่วยเลือกตั้งได้รวมถึงคนพิการ โดยคณะกรรมการการเลือกตั้งควรจัดให้มีหน่วยเลือกตั้งเคลื่อนที่ เช่น ในโรงพยาบาล สถานันสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ทุพพลภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้เขียนมีข้อเสนอควรมีการแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 92 วรรคสองและวรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 โดยให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน มาตรา 92 วรรคสอง “ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควร เพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ อาจกำหนดให้มีการจัดที่เลือกตั้งสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ เป็นกรณีพิเศษ กำหนดให้คนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้สูงอายุ ลงคะแนนเสียงเลือกตั้งในหน่วยเลือกตั้งอื่นที่อยู่ในเขตเลือกตั้งเดียวกัน จัดให้มีหน่วยเลือกตั้งเคลื่อนที่ หรือจัดให้มีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งทางไปรษณีย์ โดยให้บุคคลนั้นได้ลงทะเบียนเพื่อขอใช้สิทธิดังกล่าว และเมื่อได้ลงทะเบียนแล้ว ให้หมดสิทธิเลือกตั้งในหน่วยเลือกตั้งที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน มาตรา 92 วรรคสาม “การอำนวยความสะดวกตามวรรคหนึ่ง การกำหนดให้ลงคะแนนเสียงเลือกตั้งในหน่วยเลือกตั้งอื่นที่อยู่ในเขตเลือกตั้งเดียวกัน จัดให้มีหน่วยเลือกตั้งเคลื่อนที่ หรือจัดให้มีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งทางไปรษณีย์ และการลงทะเบียนเพื่อขอใช้สิทธิตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด การลงทะเบียนดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ซึ่งต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้ลงทะเบียนโดยกำหนดช่องทางการลงทะเบียนที่หลากหลายที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวก

6.6 ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของคนพิการในสังคมไทยที่เป็นข้อกีดกันทางความคิดและเป็นอุปสรรคในการเข้าสู่สังคม รวมถึงการมีส่วนร่วมทางสังคมของคนพิการในมิติต่าง ๆ คือ ความตระหนักรู้เรื่องสิทธิของคนพิการ ซึ่งเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกจนอาจกล่าวได้ว่าเป็นวัฒนธรรมทางความคิดของคนในสังคมที่มองคนพิการเป็นบุคคลไร้ความสามารถ ไร้ศักยภาพ อีกทั้งมองคนพิการเป็นบุคคลน่าสงสาร น่าเวทนา ความช่วยเหลือที่ยื่นให้คนพิการจึงมอบให้ในลักษณะของการสงเคราะห์ ซึ่งสาเหตุประการหนึ่งก็มาจากการขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสิทธิของคนพิการจึงมองคนพิการบนฐานสังคมสงเคราะห์ มิได้มองคนพิการบนฐานสิทธิ ที่มีกฎหมายทั้งภายในและระหว่างประเทศให้การรับรองไว้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและฝังรากลึกมาเป็นเวลายาวนานจนเป็นปัญหาระดับโครงสร้างของสังคม กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการต้องเร่งดำเนินการสร้างองค์ความรู้ให้แก่คนพิการ ครอบครัว ชุมชน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคนพิการในทุกมิติ

7. กิตติกรรม-ประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณคนพิการในประเทศไทยทุกท่านที่จุดประกายแนวความคิดการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ของคนพิการผ่านการใช้สิทธิเลือกตั้งให้แก่ผู้เขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความกรุณาอย่างสูง จากศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด สิงคะเนติ, ศาสตราจารย์ วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. นิรมัย พิศแข มั่นจิตร อาจารย์ที่ปรึกษาผู้เขียนขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณบุคลากรผู้ให้กำเนิดและเลี้ยงดูผู้เขียนให้เติบโตมาในครอบครัวใหญ่ที่อบอุ่นและเป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้ชีวิต ตลอดจนบ่มเพาะผู้เขียนให้เรียนรู้ชีวิตและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ได้ด้วยดี

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. อธิบติ พก.ลงพื้นที่สถานคุ้มครองและพัฒนาคนพิการพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ตรวจสอบหน่วยเลือกตั้งล่วงหน้าสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พร้อมเชิญชวนคนพิการ ผู้สูงอายุ ออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งโดยพร้อมเพรียง. สืบค้นจาก <http://www.dep.go.th/Content/View/4175/1.2563>.
- [2] เจษฎา ทองขาว. โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้งของคนพิการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561. กรุงเทพมหานคร: เจพี การพิมพ์. 2562
- [3] บีบีซี นิวส์. เลือกตั้ง 2562 : เจ้าหน้าที่ง-อุปกรณ์ไม่พร้อม สารพันปัญหาการลงคะแนนของคนพิการ. สืบค้นจาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-47649343>.2563.
- [4] พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. 2550.
- [5] ไอลอว์. อีกไกลแค่ไหนคือใกล้ จาก 'ผู้พิการ' ถึง 'คูหาเลือกตั้ง' สืบค้นจาก <https://ilaw.or.th/node/4442> Australian Electoral Commission. (2020). Australian Electoral Commission : AEC, "Enrol to vote.". Retrieved from <https://www.aec.gov.au/enrol/>

วิเคราะห์บทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของ มหาวิทยาลัยรังสิต

An Analysis of the Poetries Winning Award from the RSU Improvised Poetry Competition

รพีพรรณ เพชรอนันต์กุล

สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Email : rapeephan.p@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้ภาษาในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ตั้งแต่ พ.ศ. 2548-2562 จำนวน 90 สำนวน โดยมุ่งศึกษา 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านการใช้คำ และภาพพจน์ ผลการศึกษาพบว่า บทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต มีลักษณะการใช้คำดังนี้ คือ มีการใช้คำซ้อน คำประสม คำพยาน และคำซ้ำ การใช้ภาพพจน์เปรียบเทียบสิ่งต่าง ๆ มีหลายลักษณะ เช่น อุปมา อุปลักษณ์ นามนัย และบุคลาธิษฐานหรือบุคคลวัต

คำสำคัญ: บทร้อยกรอง, การประกวดกลอนสด, การใช้ภาษา

Abstract

The purpose of this research aimed to study the language usage of the 90 poetries winning award from the improvised poetry competition at Rangsit university from 2005 to 2019. The research has mainly investigated 2 aspects: the use of words, and figurative language. The findings showed that the poetries winning award from the RSU improvised poetry competition reflected in various types: the compound words, the complexing words, the reduplication, and the variety of figurative language such as simile, metaphor, metonymy, and personification.

Keywords: Poetry, Improvised poetry competition, Language usage

วันที่รับบทความ : 06 มีนาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 03 กุมภาพันธ์ 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 04 มีนาคม 2564

1. บทนำ

การเล่นกลอนสดในอดีตนิยมกันในกลุ่มคนทั่วไป จนได้รับความสนใจแพร่หลายในสถาบันการศึกษา ปัจจุบันมีการจัดประกวดบทร้อยกรองที่เรียกว่า “การประกวดกลอนสด” ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานสถาบันการศึกษา ทั้งของภาครัฐและเอกชน มีการจัดเพื่อ

วัตถุประสงค์ต่าง ๆ นับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างสรรค์งานร้อยกรองให้ดำรงอยู่ [1]

การประกวดกลอนสดของมหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งถวายพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ได้จัดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2548-2562 รวม 15 ครั้ง มีบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศ จำนวน 90 สำนวน จำแนกเป็นบท

ร้อยกรองประเภทกลอนแปด ดอกสร้อย และสักวา ที่ได้รับรางวัลชนะเลิศประเภทที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และรางวัลชนะเลิศประเภทที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีลักษณะเช่นเดียวกับบทกวีอื่น ๆ ต่างกันเพียงผู้ประพันธ์มุ่งสร้างสรรค์โดยใช้ความคิดและปฏิภาณในระยะเวลาอันจำกัด ถึงกระนั้นก็เป็นศิลปะที่งดงาม ไพเราะ ให้อารมณ์ ความรู้สึก เกิดจินตภาพและความหมายที่ดี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการใช้คำและภาพพจน์ในบทบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต

3. ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ตั้งแต่ พ.ศ. 2548-2562 จำนวน 90 สำนวน จำแนกเป็น กลอนดอกสร้อย จำนวน 30 สำนวน กลอนสักวา จำนวน 30 สำนวน และกลอนสุภาพ จำนวน 30 สำนวน ปรากฏในรายงานสรุปโครงการประกวดกลอนสดชิงถ้วยพระราชทานครั้งที่ 1-15 ของมหาวิทยาลัยรังสิต [1] โดยมีกรอบแนวคิดการจำแนกประเภทของคำในภาษาไทยตามการสร้างคำของ สุนันท์ อัญชลีสินกุล [2] การจัดประเภทของภาพพจน์ตามหลักเกณฑ์ของ วิชา กงกะนันท์ [3]

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

4.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัย

2) รวบรวมข้อมูลบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัล

ชนะเลิศ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบของการวิจัย

4.3 นำเสนอผลด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

4.4 สรุป อภิปรายผล เสนอแนะ

5. ผลการศึกษา

จากการวิจัยพบว่าบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสดของมหาวิทยาลัยรังสิต ระหว่าง พ.ศ. 2548-2562 มีลักษณะการใช้คำ 4 ลักษณะ ได้แก่ คำซ้อน คำประสม คำพยาน และคำซ้ำ มีลักษณะการใช้ภาพพจน์ 4 ลักษณะ ได้แก่ อุปมา อุปลักษณ์ นามนัย และบุคลาธิษฐานหรือบุคคลวัต อธิบายได้ดังนี้

5.1 การใช้คำ หมายถึง การเลือกสรรคำใช้ในบทประพันธ์ตามความนิยมที่หลากหลาย เพื่อใช้ในการสร้างอารมณ์ให้แก่ผู้อ่าน เป็นการใช้คำที่เป็นศิลปะ มีความละเอียดอ่อน ต้องมีการเลือกถ้อยคำอย่างประณีตเพื่อให้ตรงความหมาย สามารถสื่ออารมณ์และความรู้สึกได้ ซึ่งในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต มีลักษณะการใช้คำที่น่าสนใจ ได้แก่ การใช้คำซ้อน การใช้คำประสม การใช้คำพยาน และการใช้คำซ้ำ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การใช้คำในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต

การใช้คำ	จำนวนคำ
คำซ้อน	205
คำประสม	77
คำพยาน	22
คำซ้ำ	2

จากตาราง แสดงการใช้คำซ้อน การใช้คำประสม การใช้คำพยาน และการใช้คำซ้ำ ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ดังนี้

ลักษณะการใช้คำซ้อน (Synonymous Compound) ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ปรากฏคำซ้อน จำนวน 205 คำ ยกตัวอย่างจากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 1 บทร้อยกรองประเภทดอกสร้อย ของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เช่น

ถูงเอ๋ยถูงคำ

พวกเรานำมาใช้ใ้สิ่งของ

พวกขยะสกปรกรกเมื่อมอง

เราจึงต้องรักสะอาดชาติรุ่งเรือง

มิถุ่ดำรงใ้ให้ประโยชน์

ขจัดโทษขยะทุกซกัลงถึงเหลือ

ชาติสะอาดปราศจากกากรเมือง

ถึงสิ้นเปลืองแต่ถึงคำล้ำคุณเอย

จากตัวอย่างคำซ้อนข้างต้น เกิดจากการซ้อนคำระหว่างคำว่า สิ่ง และคำว่า ของ คำว่า รุ่ง และคำว่า เรื่อง คำว่า สิ้น และคำว่า เปลือง

สิ่ง หมายถึง น. ของต่าง ๆ โดยไม่จำกัดว่ามีชีวิตหรือไม่มีชีวิต [4]

ของ หมายถึง น. สิ่งต่าง ๆ [4]

จะเห็นได้ว่า คำว่า สิ่ง และคำว่า ของ ทั้ง 2 มีความหมายเช่นเดียวกัน เมื่อนำมาซ้อนกันทำให้ความหมายของคำหนักแน่นขึ้น

รุ่ง หมายถึง ว. สว่าง เช่น ฟ้ารุ่ง อรุณรุ่ง [4]

เรื่อง หมายถึง ว. มีแสงน้อย ๆ อย่างแมงคาเรืองหรือหิ่งห้อย [4]

จะเห็นได้ว่า คำว่า รุ่ง และคำว่า เรื่อง ทั้ง 2 มีความหมายเช่นเดียวกัน เมื่อนำมาซ้อนกันทำให้ความหมายของคำหนักแน่นขึ้น

สิ้น หมายถึง ก. หมด จบ [4]

เปลือง หมายถึง ก. ใช้ให้หมดสิ้นไปเกินควร หมดไปสิ้นไปโดยใช่เหตุ [4]

จะเห็นได้ว่า คำว่า สิ้น และคำว่า เปลือง ทั้ง 2 คำมีความหมายเช่นเดียวกัน เมื่อนำมาซ้อนกันทำให้ความหมายของคำหนักแน่นขึ้น

ลักษณะการใช้คำประสม (Compound Word)

ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ปรากฏคำประสม จำนวน 77 คำ ยกตัวอย่างจากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 5 บทร้อยกรองประเภทดอกสร้อย ของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เช่น

บันเอ้ยบันได

มีเพื่อใช้ไต่ไปสู่จุดหมาย

รวบับไต่มีให้จับนับเรียงราย

ถึงสุดปลายที่หวังอย่างมั่นคง

เปรียบละม้ายคล้ายวิถีที่สำเร็จ

พึงจะเด็ดความฝันอันประสงค์

ค่อยค่อยป็นขึ้นไปให้บรรจง

จึงจบลงอย่างสำเร็จเสร็จงานเอย

และตัวอย่างจากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 11 บทร้อยกรองประเภทสักรา ของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

สักราโลกออนไลน์ทำร้ายลูก

ความพันผูกที่เคยให้ได้รับความหมาย

คำแม่สอนลูกไม่สนผลกลับกลาย

คิดหวังพึ่งสิ่งสุดท้ายคือไอที

วอนลูกวางมือถือมาหันหาแม่

สุขจริงแท้อยู่ตรงหน้าอย่าหลีกหนี

โลกออนไลน์ใช้ผิดไปล้วนไม่ดี

รักแม่นี้สำคัญกว่าพาสุขเอย

จากตัวอย่างคำประสมข้างต้น เกิดจากการประสมคำระหว่างคำว่า จุด และคำว่า หมาย คำว่า มือ และคำว่า ถือ

จุด หมายถึง น. ที่ [4]

หมาย หมายถึง ก. มุ่ง เช่น เป้าที่หมายไว้ [4]

จุดหมาย เกิดจาก คำนาม + คำกริยา มีความหมายว่า จุดหรือสภาวะที่ต้องพยายามไปถึง, จุดหรือสภาวะที่ตั้งใจให้บรรลุถึง [4]

มือ หมายถึง น. อวัยวะส่วนหนึ่งของร่างกาย อยู่ต่อจากปลายแขนประกอบด้วยฝ่ามือและนิ้วมือสำหรับจับเป็นต้น ผ

ถือ หมายถึง ก. จับยึดไว้ในมือ [4]

มือถือ เกิดจาก คำนาม + คำกริยา หมายถึง โทรศัพท์ที่ติดตัวไปได้, โทรศัพท์เคลื่อนที่ [4]

ลักษณะการใช้คำผสม (Complex Word) ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ปรากฏคำประสม จำนวน 22 คำ ยกตัวอย่างจากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 14 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพ ของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เช่น

ฟ้าเอ๋ยฟ้าใหม่

ผลัดแผ่นดินผลัดสมัยไทยสุขสันต์

สานต่อพระราชพิธีที่สำคัญ

สืบจักรีองค์ราชันมิ่งขวัญไทย

เดือนจิงพราวดาวจิงเพริศเจิดกระจำง

ทั่วโลกกว้างซึ่งพระนามงามยิ่งใหญ่

เทิดทูนองค์ทศมินทร์อินเกียรติไกร

ถึงฟ้าใหม่ใจขอรักภักดีเอย

และจากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 15 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพ ของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เช่น

ศูนย์รวมใจหัวใจชนคนทั้งชาติ

คือองค์**พระทศมราช**เคียงสมัย

จัดระบอบเสริมรัฐพิพัฒนไทย

แผ่นดินทองจึงคงไว้ในวันนี้

ฉลองราชาภิเษกเอกกษัตริย์

เฉลิมรัชทศมินทร์ปิ่นเกศ

น้อมเดชะแห่งบุญญา**พระบารมี**

ปกธานีขอ**พระองค์**ทรงพระเจริญ

จากตัวอย่างข้างต้นมีการใช้คำประธานที่เป็นคำนามราชาศัพท์ สร้างขึ้นด้วยหน่วยคำเต็มหน้า พระ-, พระราช- [5] ดังนี้

พระราช + พิธี = พระราชพิธี หมายถึง งานที่จัดขึ้น

พระ + นาม = พระนาม หมายถึง ชื่อ

พระ + ทศมราช = พระทศมราช หมายถึง พระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 10

พระ + บารมี = พระบารมี หมายถึง คุณความดี

พระ + องค์ = พระองค์ หมายถึง ตัว

ลักษณะการใช้คำซ้ำ (Reduplication) ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ปรากฏคำซ้ำ จำนวน 2 คำ คือ คำว่า ไตไต และ ค่อยค่อย ปรากฏในการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 1 บทร้อยกรองประเภทดอกสร้อยของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ดังนี้

อุญอุญด้า

คนเรานามาใช้ใส่ชยะ

หรือมาใส่สิ่งของผองการะ

ภาชนะสิ่ง**ไตไต**ไม่จำเป็น

เปรียบอุญด้าเป็นที่ใส่ใจอันชั่ว

ทิ้งห่างตัวให้ไกลอย่าให้เห็น

จิตใจเราจะปราศทุกซุขร่มเย็น

ทุกขล้าเค็ญใส่อุญด้านาทั้งเอย

ปรากฏในการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 13 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ดังนี้

คนทำดีไร้ข้อแม้แค่อยากทำ

ไม่หวังค่าชม**ไตไต**ให้เลิศผล

ไม่หวังทรัพย์สิ่งตอบแทนแม้จะจน

เพราะเป็นคนประพฤติดีมีธรรมา

สุขที่แท้อยู่ที่ใจใสสะอาด

หวังสร้างชาติสุขสังคมสมคุณค่า

สิ้นข้อแม้เพราะจริงใจในจรรยา

สร้างชีวาเป็นคนดีที่แท้จริง

ไต่ หมายถึง ว. ใช้ประกอบคำอื่นแสดงความมาเจาะจงหรือเป็นคำถาม [4] จะเห็นได้ว่า การประพันธ์บทร้อยกรองไม่นิยมใช้เครื่องหมาย ยมก (ฯ) ในการซ้ำคำ จึงปรากฏการซ้ำคำคือ ไตไต แทน ไต ฯ

ส่วนคำ ค่อยค่อย ปรากฏในการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 5 บทร้อยกรองประเภทดอกสร้อยของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ดังนี้

บันเอยบันไต่

มีเพื่อใช้ไต่ไปสู่จุดหมาย

ราวบันไคมีให้จับนับเรียงราย

ถึงสุดปลายที่หวังอย่างมั่นคง

เปรียบละม้ายคล้ายวิถีที่สำเร็จ

พึงจะเด็ดความฝันอันประสงค์

ค่อยค่อยป็นขึ้นไปให้บรรจง

จึงจบลงอย่างสำเร็จเสร็จงานเอย

ค่อย หมายถึง ว. ใช้นำหน้ากริยาหมายความว่า ไม่รีบร้อน, อย่างระมัดระวัง, ช้า ๆ [4]

จะเห็นได้ว่าการประพันธ์บทร้อยกรองไม่นิยมใช้เครื่องหมาย ยมก (ฯ) ในการซ้ำคำ จึงปรากฏการซ้ำคำคือ ค่อยค่อย แทน ค่อย ฯ

5.2 การใช้ภาพพจน์ หมายถึง การใช้ภาษา ถ้อยคำโวหารที่ทำให้เกิดภาพขึ้นในใจของผู้อ่านเกิดจินตภาพเกิดจินตนาการ มีการใช้คำที่เป็นชั้นเชิงและเป็นศิลปะซึ่งกล่าวได้อย่างประทับใจ ทำให้ผู้อ่านมีความซาบซึ้งเกิดความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์คล้อยตามอย่างลึกซึ้ง ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต มีลักษณะการใช้ภาพพจน์ ได้แก่ อุปมา อุปลักษณ์ นามนัย และบุคลาธิษฐานหรือบุคลลวัต (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การใช้ภาพพจน์ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต

การใช้ภาพพจน์	จำนวนครั้ง
อุปมา	15
อุปลักษณ์	15
นามนัย	12

บุคลาธิษฐานหรือบุคคลวัต	2
-------------------------	---

จากตาราง แสดงการใช้ภาพพจน์ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ดังนี้

ลักษณะการใช้อุปมา (Simile) ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ปรากฏการใช้อุปมา จำนวน 15 ครั้ง ยกตัวอย่างจากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 2 บทร้อยกรองประเภทดอกสร้อยของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เช่น

กำเอ๋ยกำปั่น
รวบนัวมันเพราะโกรธโทษยิ่งใหญ่
เต็มเร็วแรงปล่อยหมัดชดออกไป
เกิดเหตุภัยชั่ววูบเสี่ยงเพียงนาที่
เปรียบการทำความบาปคราบสิ่งผิด
ขาดความคิดมียังทำนาวิถึ
คลายกำปั่นยื่นรับธรรมนำความดี
สองมือนี้มีค่าพาคุณเอย

จากข้อความ “กำเอ๋ยกำปั่น รวนนัวมันเพราะโกรธโทษยิ่งใหญ่ เต็มเร็วแรงปล่อยหมัดชดออกไป เกิดเหตุภัยชั่ววูบเสี่ยงเพียงนาที่” เปรียบ เทียบ กำปั่นกับการทำความบาป ทำผิด ขาดความยังคิด

จากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 8 บทร้อยกรองประเภทดอกสร้อยของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เช่น

รอยเอ๋ยรอยยิ้ม
งามภาพพิมพ์แห่งไทยโลกได้เห็น
สื่อแสดงสังคมสุขร่มเย็น
ไทยจึงเป็นเมืองเด่นค่าเทียบสากล
รอยยิ้มลบรอยอาฆาตมาตรแห่งทุกข์
ราวปลอบปลุกกำลังใจให้เกิดผล
มิตรภาพแห่งรักจักบันดล
เมื่อทุกคนส่งยิ้มให้ถึงใจเอย

จากข้อความ “รอยเอ๋ยรอยยิ้ม งามภาพพิมพ์แห่งไทยโลกได้เห็น สื่อแสดงสังคมสุขร่มเย็น ไทยจึงเป็นเมืองเด่นค่าเทียบสากล” เปรียบ เทียบ รอยยิ้มของคนไทยช่วยให้เกิดกำลังใจและมิตรภาพ

จากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 11 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เช่น

รเวลาที่มีถึงที่สุด
ก็ถึงจุดระเบิดไปอย่างไรค่า
อาวุธร้ายมากฤทธิ์ติดเวลา
เมื่อถึงคราหมัดนาที่ชี้ทำลาย
ตั้งคนเราไม่ไขว่คว้าหาฝั่งฝัน
รอคืนวันหมดไปไร้ความหมาย
ถึงวันที่ชีพจากพรากตัวตาย
จะเสียดายกับโอกาสที่พลาดไป

จากข้อความ “รเวลาที่มีถึงที่สุด ก็ถึงจุดระเบิดไปอย่างไรค่า อาวุธร้ายมากฤทธิ์ติดเวลา เมื่อถึงคราหมัดนาที่ชี้ทำลาย” เปรียบเทียบ คนที่ไม่ไขว่คว้า เมื่อเวลาผ่านไปย่อมหมดโอกาส

ลักษณะการใช้อุปลักษณ์ (Metaphor) ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ปรากฏการใช้อุปลักษณ์ จำนวน 15 ครั้ง ยกตัวอย่างจากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 2 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เช่น

ฟ้าร่ำร้องเมฆสีเทาครึ้มเงาฝน
ความมืดมนครอบงำน้ำใจหมอง
ความขัดแย้งบอบช้ำน้ำตานอง
เป็นฝันร้ายเข้าครองจงจำใจ
วอนผู้นำพลิกความฝันให้ผันเปลี่ยน
เป็นบทเรียนรับฟ้าสาบสร้างวันใหม่
มือประสานผ่านฤดูสู่ฟ้าไป
บ้านหลังใหญ่คืนสุขลอบปลุกชน

จากข้อความ “ฟ้าร่ำร้องเมฆสีเทาครึ้มเงาฝน ความมืดมนครอบงำน้ำใจหมอง ความขัดแย้งบอบช้ำน้ำตานอง” เปรียบเป็นฝันร้าย และวอนขอให้ผู้นำเปลี่ยนฝันร้ายนี้ให้เป็น “บทเรียนรับฟ้าสาบสร้างวันใหม่” หมายความว่าให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี

จากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 3 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เช่น

เย็นศิระพระบริบาลปานหยาดทิพย์
กว่าหกลีบปัสวีส์ดีจรัสค่า

พระเสโทรินทุกหยาดที่ยาตรา
 ชโลมหล้าชนชุ่มฉ่ำน้ำพระทัย
 หยาดทิพย์คือฝนหลวงปวงชนสุข
 องค์ประมุขดลพิชผลล้นสมัย
 คือหยาดทิพย์ดั่งบรณผ่องทุกภัย
 ชนสุขได้ร่มพระบารมี

จากข้อความ “หยาดทิพย์คือฝนหลวงปวงชนสุข องค์ประมุขดลพิชผลล้นสมัย คือหยาดทิพย์ดั่งบรณผ่องทุกภัย ชนสุขได้ร่มพระบารมี” เปรียบเทียบ ฝนหลวงคือหยาดทิพย์ ซึ่งเหมือนเป็นกับน้ำที่หยาดลงมานั้นเป็นของเทวดา ความหมายของคำว่า ฝนหลวง คือ “ฝนที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ทำขึ้นเพื่อบรรเทาความแห้งแล้ง” [4]

จากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 6 บทร้อยกรองประเภทสักวาของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เช่น

สักวาตามใจปากลำบากท้อง
 เราจึงต้องคิดครวญใครในเหตุผล
 มีสติเป็นเครื่องกุมควบคุมตน
 นำหลุดพ้นต้นมหาสาธารมณ
 หากคิดตามความอยากลำบากจิต
 จงรู้คิดขังใจไม่ขึ้นชนม
 ใจเป็นนายกายเป็นข้าให้นิยม
 บัวเหนือตมชนะใจพ้นภัยเอย

จากข้อความ “มีสติเป็นเครื่องกุมควบคุมตน นำหลุดพ้นต้นมหาสาธารมณ” เปรียบเทียบ สติ เป็น เครื่องควบคุมตนเอง ควบคุมอารมณ์ และข้อความ “ใจเป็นนายกายเป็นข้าให้นิยม” เปรียบ ใจ เป็น หัวหน้าหรือเป็นใหญ่ และ เปรียบ กาย เป็น บริวาร

ลักษณะการใช้ขนานนัย (Metonymy) ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสดของมหาวิทยาลัยรังสิต ปรากฏการใช้ขนานนัย จำนวน 12 ครั้ง ยกตัวอย่างจากการการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 2 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เช่น

ทุกเยื้องก้าวเท้าย่างคือทางผ่าน
 ประสพการณ์สอนใจในภายหลัง
 อุปสรรคตราดราสร้างกำลัง
 มีพลาดพลังล้มลุกบุกฝ่าฟัน
 เปรียบดิษฐ์คือหนทางวางให้คิด
 เลือกถูกผิดเดินทางใดใจสุขสันต์

ใช้ทางผ่านสร้างบุญคุณอนันต์
 นำชีวันไปสู่ “**ประตุชัย**”

จากข้อความ “ใช้ทางผ่านสร้างบุญคุณอนันต์ นำชีวันไปสู่ “ประตุชัย” เปรียบเทียบ ความสำเร็จในการดำเนินชีวิต เป็นการเดินทางสู่ ประตุชัย ความหมายของคำว่า ประตุชัย คือ “ประตุที่มีลักษณะเป็นขุม อาจสร้างเป็นการถาวรหรือชั่วคราว สำหรับผู้ชนะสงครามจะเดินลอดในพิธี่เพื่อประกาศชัยชนะ” [4]

จากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 8 บทร้อยกรองประเภทสักวาของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เช่น

สักวาศักดิ์ศรีของชีวิต
 ค่าประสิทธิ์เอกราชประกาศมัน
 ทุกหยาดเลือดกอบกู้ชีวัน
 เพื่อรักษาค่าสถาบันแดน**ขวานทอง**
 เกิดมาบนแผ่นดินถิ่นไทยนี้
 สร้างความดีเป็นศรีศักดิ์ประจักษ์ผอง
 ประเทศชาติสามัคคีชีพรองดอง
 สุขเรืองรองชีพรัฐรักศักดิ์ศรีเอย

จากข้อความ “ทุกหยาดเลือดกอบกู้ชีวัน เพื่อรักษาค่าสถาบันแดนขวานทอง” คำว่า ขวาน เป็นคำเรียกประเทศไทยที่มีรูปร่างของแผ่นดินลักษณะคล้ายขวาน และที่กล่าวว่า ขวานทอง เพราะประเทศไทยมีธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์

จากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 8 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เช่น

กรุงศรีอยุธยาฟ้าหม่นหมอง
 แผ่นดินนองแดงเดือดเลือดร้ายฉาน
 ภาพเสียกรุงเตือนความจำในตำนาน
 แต่ปราการความดีมีมั่นคง
 สืบสู่ยุคปัจจุบันวันฟ้าใหม่
 สวม**หัวใจคนอยุธยา**โปรดอย่าหลง
 เพราะตระหนักรักชาติอย่างอาจอง
 ไทยดำรงด้วยคนไทยรักไผ่ดี

จากข้อความ “สืบสู่ยุคปัจจุบันวันฟ้าใหม่ สวมหัวใจคนอยุธยาโปรดอย่าหลง” คำว่า หัวใจคนอยุธยา เป็นคำหัวใจ มีความหมายว่า “อวัยวะภายในสำหรับคิดเลือดให้หมุนเวียนเลี้ยงร่างกาย; ใจ, สิ่งที่มีหน้าที่รู้ รู้สึ ก และ คิด [4] คำว่า คนอยุธยา เป็นคำเรียกชาวไทยในสมัยอยุธยา มีคำกล่าวเป็นสำนวนว่า “อยุธยาไม่สิ้นคนดี”

ลักษณะการใช้บุคคลาธิฐาน หรือบุคคลวัต (Personification) ในบทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของมหาวิทยาลัยรังสิต ปรากฏการใช้บุคคลาธิฐานหรือบุคคลวัต จำนวน 2 ครั้ง ดังนี้

จากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 2 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ดังนี้

ฟ้าร่ำร้องเมฆสีเทาครีเม้งาฝน

ความมืดมนครอบงำน้ำใจหมอง
ความขัดแย้งบอบช้ำน้ำตานอง
เป็นฝันร้ายเข้าครองจองจำใจ
วอนผู้นำพลิกความฝันให้ผันเปลี่ยน
เป็นบทเรียนรับฟ้าสาบสร้างวันใหม่
มือประสานผ่านฤดูสู่ฟ้าไป
บ้านหลังใหญ่คืนสุขปลอดบปุกขน

จากข้อความ “ฟ้าร่ำร้องเมฆสีเทาครีเม้งาฝน ความมืดมนครอบงำน้ำใจหมอง” เป็นการสร้างความรู้สึกโดยการทำให้ฟ้ามีชีวิตจิตใจ สามารถ ร่ำ ซึ่งมีความหมายว่า “พูดซ้ำ ๆ พร่ำ” [4] และ ร้อง ซึ่งมีความหมายว่า “เปล่งเสียงดัง” [4]

และจากการประกวดกลอนสด ครั้งที่ 9 บทร้อยกรองประเภทกลอนสุภาพของทีมนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ดังนี้

เสียงกระแสดาร์สไวก์ไปทุกบ้าน
หลากหลายโครงการล้ำด้ารอกผลผลิต
เป็นตัวอย่างในแนวทางสร้างชีพตน
“ภูมิพล” สอนประชาข้าราชกรไทย
เศรษฐกิจพอเพียงเลี้ยงชีวิต
เกิดความคิดทฤษฎีที่สดใส

เสียงแผ่นดินแห่งพ่อหลวงตรึงดวงใจ

พาก้าวไกลด้วยโครงการงานแผ่นดิน

จากข้อความ “ฟ้าร่ำร้องเมฆสีเทาครีเม้งาฝน ความมืดมนครอบงำน้ำใจหมอง” เป็นการสร้างความรู้สึกโดยการทำให้ฟ้ามีชีวิตจิตใจ สามารถ ร่ำ ซึ่งมีความหมายว่า “พูดซ้ำ ๆ พร่ำ” [4] และ ร้อง ซึ่งมีความหมายว่า “เปล่งเสียงดัง” [4]

6. สรุป และอภิปรายผล

การวิเคราะห์บทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของ มหาวิทยาลัยรังสิต พบว่า มีการใช้คำซ้อน จำนวน 205 คำ คำประสม จำนวน 77 คำ คำพยาน จำนวน 22 คำ และคำซ้ำ จำนวน 2 คำ มีการใช้ภาพพจน์ จำนวน 4 ประเภท ได้แก่ อุปมา จำนวน 15 ครั้ง อุปลักษณ์ จำนวน 15 ครั้ง นามนัย จำนวน 12 ครั้ง และบุคคลาธิฐานหรือบุคคลวัต จำนวน 2 ครั้ง

จากผลการวิจัยพบว่า บทร้อยกรองที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดกลอนสด ของ มหาวิทยาลัยรังสิต มีการใช้คำซ้อนมากที่สุด เนื่องจากการเขียนบทร้อยกรองจำเป็นต้องเคร่งครัดเรื่องฉันทลักษณ์ บรรจุจำนวนคำให้ครบในแต่ละวรรคของกลอนดอกสร้อย กลอนสักวา และกลอนสุภาพ อีกทั้งยังต้องได้ความหมายชัดเจนด้วย มีการใช้ภาพพจน์ประเภทอุปมาและอุปลักษณ์มากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากภาพพจน์ทั้งสองประเภทเป็นภาพพจน์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจและเห็นภาพได้ชัดเจน การประกวดกลอนสดเป็นการแข่งขันทักษะการใช้ภาษาไทยของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สอดคล้องกับ วิชุนี พันธน้อย [6] ได้วิเคราะห์การใช้คำโวหารภาพพจน์ และแนวคิดในกลอนวัยรุ่นของสำนักพิมพ์ไผ่โง่งม พบว่า มีการใช้คำซ้ำ คำซ้อน การทับศัพท์ภาษาต่างประเทศ คำเลียนเสียงพูด คำเสริม เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึก ทำให้เนื้อความมีความหมายหนักแน่นชัดเจน เกิดความกระชับในเนื้อความ มีการใช้ภาพพจน์ในหลายลักษณะ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและเข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้เขียน ทำให้เกิดภาพในใจ เกิดจินตนาการ เกิดอารมณ์ความรู้สึก และทำให้มีความเข้าใจเนื้อหาของกลอนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นผลสัมฤทธิ์จากการฝึกทักษะการใช้ภาษาไทยของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ดังนั้นการประกวดกลอนสดจึงเป็นแนวทางในการส่งเสริมความสามารถทางวิชาการได้เป็นอย่างดี

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสถาบันสุนทรภู่ที่สนับสนุนทุนวิจัย ประจำปี 2562

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] ประยอม -อรณัฏร ของทอง. สักกาวีวิธี รวมบทกลอนสดซึ่งปฏิกานกวียุคใหม่สมัยรัตนโกสินทร์. กรุงเทพฯ : พรุ้งนี้, 2525. (หนังสือ)
- [2] ภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์. รายงานสรุปโครงการประกวดกลอนสดซึ่งถวายพระราชทานครั้งที่ 1-15. ภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2562.
- [3] สุนันท์ อัญชลีสกุล. ระบบคำภาษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4] วิภา กงกะนันท์. วรรณคดีศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2538.
- [5] ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน, 2556.
- [6] สถาบันภาษาไทย. บรรทัดฐานภาษาไทย เล่ม 2 : คำการสร้างคำ และการยืมคำ. กรุงเทพฯ: สถาบันภาษาไทย สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2549.
- [7] วิษุณี พันธน้อย. วิเคราะห์การใช้คำ โวหารภาพพจน์ และแนวคิดในกลอนวัยรุ่นของสำนักพิมพ์ไยไหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2550

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความ ภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

The Working Environment, Attitude, and Work Motivation Effecting on the Organizational Loyalty of Private Employees in Eastern Economic Corridor (EEC)

อารยา สิงห์เดช¹ กิตติวงศ์ สาสวดี²

¹กรรมการผู้จัดการบริษัท สกายไลน์ เซอร์วิส จำกัด

²สาขาวิชาการจัดการเพื่อการพัฒนา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

¹Email : Skyline maew@hotmail.co.th ; ²Email : kitiwong-8@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก 2) ศึกษาความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะ แรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานบริษัทเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก และ 3) เสนอแนวทางการสร้างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกจังหวัดชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา จำนวน 300 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และท้ายสุดด้านทักษะ 2) ความสัมพันธ์ของ ทักษะ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน สามารถอธิบายความภักดีได้ร้อยละ 90.90 ซึ่งเป็นการอธิบายความแปรปรวนของความจงรักภักดีได้ดีมาก 3) แนวทางการสร้างความภักดีต่อองค์กร องค์กรต้องปลูกฝังด้านทักษะที่ดีต่อองค์กรเพื่อสร้างความภักดีต่อองค์กร องค์กรต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงานและเป็นแนวทางในการสร้างความภักดีต่อองค์กร และความสามารถของผู้บริหารที่จะใช้แรงจูงใจที่เหมาะสม เพื่อเป็นสิ่งจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความมุ่งมั่น และพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กรตลอดจนจะก่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กร

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ทักษะ, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความภักดีต่อองค์กร

Abstract

The purposes of this study were 1) to study the factor levels of working environment, attitude, work motivation, and the organizational loyalty of private employees in the Eastern Economic Corridor (EEC). 2) to investigate the relationships of working environment, attitude, and work motivation effecting on the organizational loyalty of private employees in the Eastern Economic

Corridor (EEC)., and 3) to propose the guidelines for creating the corporate loyalty of private employees in the Eastern Economic Corridor (EEC). The sample groups included 300 private employees in the Eastern Economic Corridor such as Chon Buri, Rayong, and Chachoengsao provinces, by choosing the specific methods without probability. For the data collection, the structural equations model by using LISREL program was empirically analyzed. The results of the research were as follows: 1) The working environment, attitude, work motivation, and organizational loyalty were at a high level. Considering with each aspect, it found that organizational loyalty was at the highest level. Followed by the working environment, the work motivation, and the attitude respectively. 2) The relationships of attitude in the working environment and work motivation with 90.90% of the variance of loyalty could be explained. It was a good explanation of the variance of loyalty. 3) The guidelines to build the organizational loyalty must instill a good attitude towards the organization. The organization should pay attention to the working environment. These factors have resulted the personnel ability to work and to create the organizational loyalty. The executive ability could also perform the appropriate motivation. This motivation encouraged the private employees to devote and to achieve the organizational goals and loyalty.

Keywords: Working environment, Attitude, Work motivation, Organizational loyalty

วันที่รับบทความ : 18 มกราคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 02 สิงหาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 05 สิงหาคม 2563

1. บทนำ

ในชีวิตการเริ่มต้นทำงานนั้นเราต้องมีการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นที่อยู่ร่วมกันแบบแนบแน่นและผิวนิยามโดยมีสิ่งที่มีมนุษย์ที่แสดงความรู้สึกออกมาทางตรงหรือทางอ้อมย่อมส่งผลต่อส่วนรวมต่อองค์กรที่เราปฏิบัติงานอยู่ ส่วนหนึ่งของความผูกพันกันและความรักที่ดีที่มีต่อองค์กรและทัศนคติที่ดีในการทำงานในองค์กรล้วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและการรับรู้และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานหากบุคคลใดไม่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้วก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อความภักดีต่อองค์กรส่วนหนึ่งของความผูกพันกันและความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรและทัศนคติที่ดีในการทำงานในองค์กรล้วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและการรับรู้และเป็นสิ่งที่ไม่

สามารถจับต้องได้และมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานหากบุคคลใดไม่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้วก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร Fletcher [1]

ความภักดีที่มีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ ความจงรักภักดีเป็นข้อผูกมัดโดยทั่ว ๆ ไปที่เกิดขึ้นจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันอย่างแน่วแน่ที่จะช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือในขณะไม่มีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องก็ตาม ความจงรักภักดีก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ของความร่วมมือที่จะนำไปสู่การรวมกันเป็นหนึ่งเดียวความภักดีในแง่ข้อผูกมัดทั้งสองฝ่ายคือการที่ฝ่ายหนึ่งจะให้ผลประโยชน์อย่างเต็มที่โดยที่อีกฝ่ายต้องทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และให้บุคลากรปฏิบัติงานกับองค์กรไปในระยะเวลาอันยาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ

แต่หากบุคคลากรในองค์กรใดขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานย่อมเป็นสาเหตุหนึ่งของการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ การที่จะทำให้บุคคลากรเกิดความภาคภูมิใจนำไปสู่ความทุ่มเทและเต็มใจที่จะทำงานนั้นสิ่งที่สำคัญคือความรักและความจริงใจต่อกัน วิชา จันทรหล้า [2]

ทัศนคติที่ดีต่อการการทำงานคือพนักงานต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายพนักงานจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรซึ่งจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กรเพราะถ้าองค์กรใดมีสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรนั้นจะบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นถ้าองค์กรใดสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ องค์กรนั้นจะทำให้บุคคลากรเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในองค์กรซึ่งจะนำไปสู่ความภาคภูมิใจต่อองค์กร ภัทรพล กาญจนปาน [3]

ภูมิภาคเอเชียเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนโลกทั้งด้านการลงทุน และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยมีประเทศจีน อินเดีย ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ รวมทั้งอาเซียน เป็นหัวใจหลักของการขับเคลื่อน ด้วยประชากรรวมกว่า 3.5 พันล้านคน และ GDP คิดเป็นร้อยละ 32 ของ GDP โลก ประเทศไทย เป็นจุดศูนย์กลางในการเชื่อมต่อกับกลุ่มเศรษฐกิจในทวีปเอเชีย จากเหนือสู่ใต้ ตั้งแต่จีนลงสู่อินโดนีเซีย จากตะวันออกมายังตะวันตกตั้งแต่เวียดนามข้ามไปจนถึงเมียนมา และเป็นจุดยุทธศาสตร์ของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ในด้านการผลิต การค้า การส่งออกและการขนส่ง ทั้งยังอยู่กึ่งกลางระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยจึงเป็นตำแหน่งที่ดีที่สุดของการลงทุนในอาเซียน เพื่อเชื่อมเอเชียและเชื่อมโลก โครงการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ ไทยแลนด์ 4.0 ด้วยการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่ต่อยอดความสำเร็จมาจากโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกหรือ Eastern Seaboard ซึ่งดำเนินมาตลอดกว่า 30 ปีที่ผ่านมา โดยในครั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) มีเป้าหมายหลักในการเติมเต็มภาพรวมในการส่งเสริมการลงทุนซึ่งจะเป็นการยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและทำให้ เศรษฐกิจของไทยเติบโตได้ในระยะยาว โดยในระยะแรกจะเป็นการยกระดับพื้นที่ในเขต 3 จังหวัดคือ

ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ให้เป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกเพื่อรองรับการขับเคลื่อน เศรษฐกิจอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพผ่านกลไกการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของ คณะกรรมการนโยบายพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พื้นที่ในเขต 3 จังหวัด ประกอบด้วยจังหวัดชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา เป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกมีองค์กรผู้ประกอบการทางธุรกิจเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าบุคคลากรในระดับปฏิบัติการมีทัศนคติอย่างไรต่อองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นอย่างไร เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อบุคคลากรในองค์กรเพราะจะทำให้บุคคลากรมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร เพราะท้ายที่สุดแล้วปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นนี้จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ขององค์กรที่บรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศไทยในด้านโครงการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก [4])

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีในการปฏิบัติงานตลอดจนนำมาซึ่งผลลัพธ์ขององค์กรที่บรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศไทยในด้านโครงการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 ที่ยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความภาคภูมิใจต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ แรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจของพนักงานบริษัทเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

2.3 เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความภาคภูมิใจต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดเนื้อหาในการศึกษาดังนี้คือ ทักษะคติของบุคลากรในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความภาคภูมิใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกจังหวัดชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา จำนวน 300 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น

3.3 ขอบเขตด้านเวลา

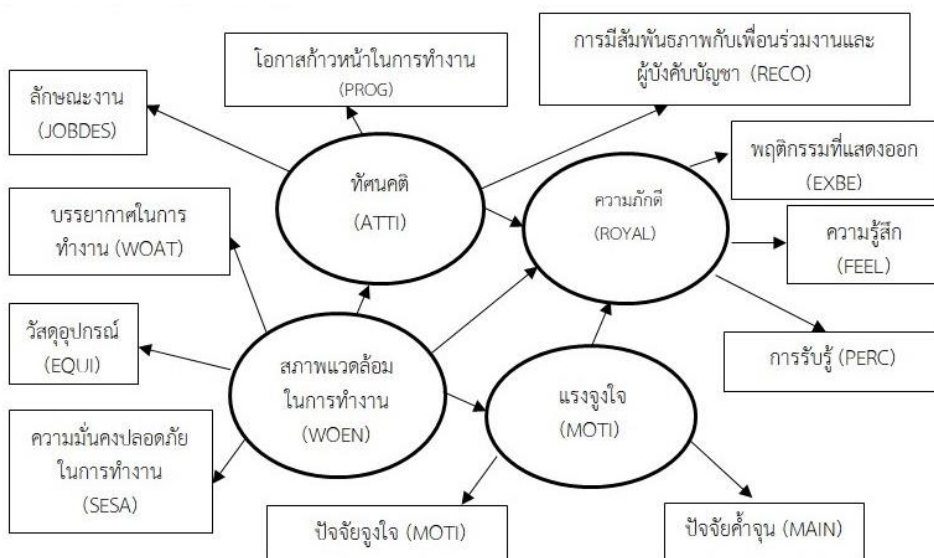
ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล มกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2562 จากการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะคติ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 1 ดังนี้

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง ซึ่งขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมต้องมีไม่น้อยกว่า 20-25 เท่า ของตัวแปรที่สังเกตได้ดังที่ Raina P, O'Donnell M, Rosenbaum P, Brehaut J, Walter SD, Russell D, Swinton M, Zhu B, & Wood E [5] ได้กล่าวไว้

ในการวิจัยนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งสิ้น 11 ตัว ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 275 ตัวอย่าง ($25 \times 11 = 275$) ซึ่งผลจากการคำนวณเป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 300 คน ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างได้ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและมีความเชื่อมั่นมากพอในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกแบบเจาะจงโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และสอดคล้องกับแนวคิดในการวิจัย การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยจะคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีชี้วัด ความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องน้อยกว่า 0.50 ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ทำหนังสือขอความร่วมมือจากสถานประกอบการที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2562 3) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean:) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะคน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความภักดี ของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ผู้วิจัยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best & Kahn [6] ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert) มีตัวเลือก 5 ระดับ ซึ่งแต่ละข้อมีเกณฑ์การให้คะแนนตรงกับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

แปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานทางสถิติ โดยใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์การวิเคราะห์ทางสถิติประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในส่วนปัจจัยพื้นฐานคุณสมบัติด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ด้วยวิธีการคำนวณดังนี้ ศรีชัย พงษ์วิชัย [7]

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุแบบเชิงชั้นปัจจัยตามตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อความภักดี ของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก สำหรับขั้นตอนในการดำเนินการใช้วิธีการทางสถิติ ดำเนินการดังนี้

1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อการศึกษาถึงความสัมพันธ์เบื้องต้นระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อวิเคราะห์และเพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันว่ามีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กันมากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 หรือไม่ (Multicollinearity problem) 2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นนำมาเพื่อใช้วิเคราะห์ว่าปัจจัยของตัวแปรแต่ละกลุ่มมีอิทธิพลต่อความภักดี ของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกด้วยการ

วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equations Model: SEM) โดยใช้โปรแกรม LISREL เพื่อวิเคราะห์ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะคน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความภักดีของพนักงาน บริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

5. ผลการวิจัย

5.1 ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะคน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ภาพรวมองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความภักดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.74$) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.70$) และด้านทักษะคน ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

5.2 ความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะคน แรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานบริษัทเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.813 ถึง 0.838 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน (MAIN) ($\beta = 0.838$) รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจ (MOTI) ($\beta = 0.813$)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของสภาพแวดล้อมในการทำงาน โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.739 ถึง 0.856 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ บรรยากาศในการ

ทำงาน (WOAT) ($\beta = 0.856$) รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบวัสดุอุปกรณ์ (EQUI) ($\beta = 0.751$) และ องค์ประกอบความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (SESA) ($\beta = 0.739$) ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านทักษะคน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านทักษะคน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.792 ถึง 0.970 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ องค์ประกอบโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (PROG) ($\beta = 0.970$) รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (RECO) ($\beta = 0.796$) และองค์ประกอบลักษณะงาน (JOBDES) ($\beta = 0.792$) ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านความภักดี พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบของความภักดีพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.708 ถึง 0.835 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก (EXBE) ($\beta = 0.835$) รองลงมาได้แก่ ความรู้สึก (FEEL) ($\beta = 0.808$) และการรับรู้ (PERC) ($\beta = 0.708$) ตามลำดับ

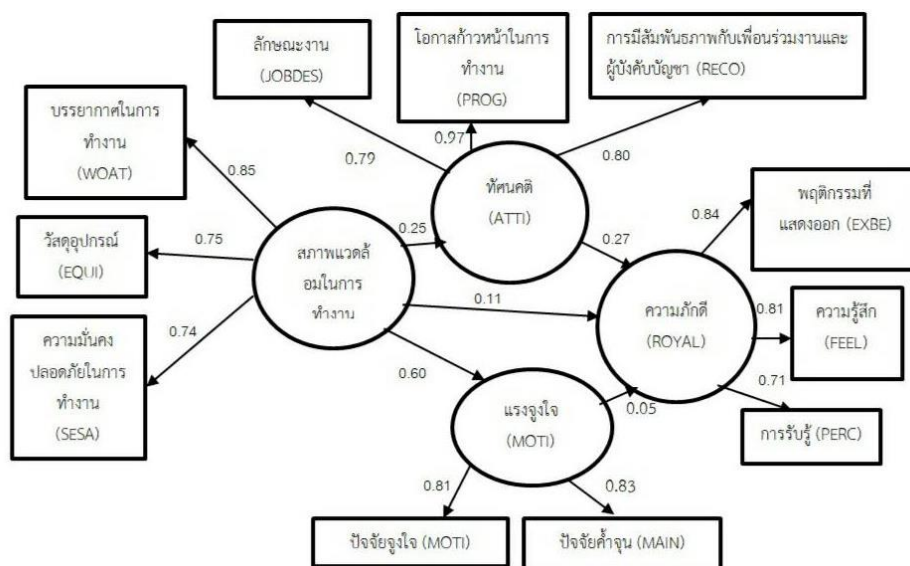
ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดลตามดัชนีปรับ (MI) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองสมการโครงสร้างของความภักดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างของความภักดีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก ค่า $\chi^2 = 102.258$, $df = 90$, ค่า $p = 0.178$, $\chi^2 / df = 1.136$, ดัชนี GFI = 0.967, NFI = 0.993, NNFI = 0.998, CFI = 0.999, RMR = 0.028, SRMR = 0.029, RMSEA = 0.020, และ = 0.909 จากค่าสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าค่า p มีค่ามากกว่าที่จะยอมรับสมมติฐาน ($p > .05$) ดัชนีต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์ใน

การพิจารณา จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองสมการโครงสร้าง
ของความจงรักภักดีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.3 แนวทางการสร้างความภาคีต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ภาคตะวันออก ทิศนคติไม่ใช่เป็นแต่เพียงการกระทำแต่ เป็นความรู้สึกซึ่งมีลักษณะอัตนัย ดังนั้นองค์กรต้องปลูกฝัง ด้านทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเพื่อสร้างความภาคีต่อองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ บุคลากรมีความสามารถในการทำงาน ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความ เหมาะสมในบุคลากรโรงงานและหน่วยสนับสนุนทั้งใน ด้านจิตวิทยาสังคม รวมไปถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการ

ทำงานเพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงานและเป็นแนวทางในการสร้างความภาคภูมิใจต่อองค์กร และแรงจูงใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำหน้าที่ชักจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ศักยภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร การเข้าใจแรงจูงใจของตนเอง และคนอื่นทำให้รู้วิธีที่จะสนองความต้องการของคน และกลายเป็นบุคคลที่รู้ใจคนอื่นได้ดี อันจะนำไปสู่การสร้างเสริม แรงจูงใจในการทำงานที่ดี

แบบจำลองสมการโครงสร้างการวิเคราะห์ขนาด
อิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปยังตัวแปรความภักดี ดังภาพ
ที่ 2



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปยังตัวแปรความภักดี

6. การอภิปรายผล

6.1 ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ทัศนคติ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อ
องค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาค
ตะวันออก จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยด้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ แรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงาน และความภักดี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ
ชูเกียรติ ยิ้มพวง [8] ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษาของ บริษัท
บางกอกกล๊าส จำกัด จังหวัดปทุมธานี จากผลการวิจัยพบว่า
ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ยระดับสูง ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรับผิดชอบลักษณะของงาน การปฏิบัติในความสำเร็จตามเป้าหมาย ความเคารพในสิทธิ์ และความก้าวหน้ามีระดับเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคล พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบาย การกำกับดูแลการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีระดับเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะว่าองค์กรอย่าง บริษัทบางกอกก๊กล๊าส จำกัด มีความพร้อมในการดูแล

พนักงานของตนและเป็นบริษัทที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรม เช่นเดียวกันกับองค์กรในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

6.2 ความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทศนคติ แรงจูงใจส่งผลต่อความภักดีของพนักงาน บริษัทเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก สอดคล้องกับ ธรินทร์ มาลา [9] ได้ศึกษาผลของวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมขององค์กรในลักษณะสร้างสรรค์มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานแต่สิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านบรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา และการให้รางวัลตอบแทนอย่างยุติธรรมมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

7. บทสรุป

ทศนคติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน สามารถอธิบายความจงรักภักดีได้ร้อยละ 90.90 ซึ่งเป็นการอธิบายความภักดีได้ดีมาก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในเป็นความสัมพันธ์ทางตรง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ปัจจัยทศนคติ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยที่งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีขอบเขตของงานที่ยังไม่ชัดเจน ดังนั้นควรสร้างความชัดเจนของงานที่มอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบ

2) บุคลากรขาดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรเพิ่มตัวแปรที่ศึกษาให้มากกว่านี้เพราะตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความภักดียังมีอีกหลายตัวแปรที่ทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

2) ควรเพิ่มเติมระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ครอบคลุมทุกประเด็นเชิงลึกเพื่อเป็นส่วนเติมเต็มการวิจัยเชิงปริมาณ

9. รายการอ้างอิง

- [1] Fletcher, G. P. , Loyalty: An essay on the morality of relationships, New York: Oxford University Press, 1993.
- [2] วิภา จันทร์หล้า, “ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้าโกเซ เอเชียจำกัดจังหวัดชลบุรี,” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.
- [3] ภัทรพล กาญจนปาน, “จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง,” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.
- [4] สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ ไทยแลนด์ 4.0, สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2561 จาก <https://www.eeco.or.th> ,2561.
- [5] Raina P, O'Donnell M, Rosenbaum P, Brehaut J, Walter SD, Russell D, Swinton M, Zhu B, Wood E, The Health and Well-being of Caregivers of Children with Cerebral Palsy. Pediatrics, 2005.
- [6] Best, J. W. & Kahn, J. V. ,Research in Education, 5thed, New jersey, 1986.
- [7] ศิริชัย พงษ์วิชัย, การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- [8] ชูเกียรติ ยิ้มพวง, “แรงจูงใจที่มีผลต่อกิจกรรมนิศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี,” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- [9] ธรินทร์ มาลา, “วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร,” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.

ความฝันในหอแดง

ภาพสะท้อนสถานภาพและบทบาทของสตรีจีนในสังคมศักดินา

The Dream of the Red Chamber: the Status Reflection and the Role of Chinese Women in Feudal Society

ภูเทพ ประภากร

สาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Email : prapagornputhep@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานภาพและบทบาทของสตรีชั้นสูงในสังคมศักดินา รวมถึงศึกษาวิธีการประพันธ์และการกำหนดบทบาทของตัวละครสตรีที่ต้องการสร้างความมั่นคงทางสังคมให้แก่ตนผ่านการศึกษาวรรณคดีจีนเรื่อง ความฝันในหอแดง (红楼梦) ผลงานการประพันธ์ของเฉาเสวียฉินที่ต้องการสะท้อนภาพเปลือยนอกของสังคมศักดินาปลายราชวงศ์ชิงและสะท้อนให้เห็นถึงภูมิหลังของครอบครัวตระกูลเฉาที่ได้รับความเดือดร้อนจากระบบสังคมศักดินา บทความนี้มุ่งศึกษาในมิติด้านการสร้างตัวละครสตรีที่เป็นชนชั้นผู้นำในครอบครัวตระกูลเฉาและคัดเลือกตัวละครสตรีที่มีลักษณะร่วมกันคือการเป็นสตรีที่มีสามีและเข้ามาดำเนินชีวิตร่วมกันในจวนหมกั้ว โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 สถานภาพและบทบาทภายในตระกูลเฉา ด้านที่ 2 การดำเนินชีวิตและการรักษาสถานภาพของตัวละคร และด้านที่ 3 ภูมิหลังและชาติกำเนิดของตัวละครสตรีจำนวนห้าตัวละคร ได้แก่ จยาหมู่สตรีผู้เป็นพี่เคาพสูงสุดของครอบครัว สิ่งสะท้อนกับหวังฮูหยิน สตรีที่มีสถานภาพใกล้เคียงกันแต่ทว่าด้วยชาติกำเนิด ส่งผลให้มีบทบาทที่แตกต่างกันและสะท้อนของครอบครัวอย่างหวังซีเฟิง สตรีผู้ที่ฝึกขนบธรรมเนียมสตรีจีนภายใต้สังคมศักดินากับหลี่ห้วน สตรีที่รักษาสถาบันขนบธรรมเนียมอย่างเคร่งครัด ตัวละครทั้งห้าตัวนี้มีบทบาทสำคัญภายในตระกูลเฉา ความพยายามในการรักษาสถานภาพและบทบาทของตนไว้ได้สะท้อนให้ผู้อ่านเห็นถึงความแก่งแย่งและการเอาเปรียบเปรียบ สูดท้ายแล้วภายใต้สังคมศักดินาที่ยังคงยึดถือบุรุษเป็นใหญ่ ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตของตัวละครทั้งห้าเป็นอย่างมาก แม้ว่าตัวละครเหล่านี้จะพยายามรักษาสถานภาพและบทบาทของตนไว้มากเพียงใด กลับหลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของครอบครัว

คำสำคัญ: ความฝันในหอแดง สถานภาพและบทบาท สตรีจีน สังคมศักดินา

Abstract

This article aimed to discuss and to analyze the protection strategies to aristocrat women in Chinese feudal society on their status and rights, and to study the methodologies of composition of Cao Xueqin in the Dream of Red Mansions, in the aspects of their pursuit to their own protection and stable social life to reflect women's desires in the Chinese society at that time. The article has also reflected the negative aspects of the feudal society in the end of the Qing Dynasty which Cao family became the epitome of feudal society and finally went to decline. In this article, the research mainly revolved around three aspects. First, the status and women rights in Jia Mansion. Second, the lifestyle by these women to maintain their own status. Third, their family background and the reasons for their entry into Jia Mansion. This article has mainly investigated five aristocrat women: Jia

Mu, Mrs. Xing, Mrs. Wang, Wang Xifeng ,and Li Wan. In the protection of their status and rights, these five women have presented the different characteristics. Jia Mu, who acquired respect of the whole mansion, was the woman with the highest status in the Dream of the Red Mansion. Although Mrs. Xing and Mrs. Wang had the same status, other people also had different performances to them as they came from different families and reasons for entering Jia Mansion. There were two main wives in Jia Mansion, namely Wang Xifeng and Li Wan, who had similar status, but showed completely different characters. What Wang Xifeng deserves the study was that Cao Xueqin's style of writing made Wang Xifeng become the representative of breaking the aristocratic female behavior in feudal society. It also made her attached great importance to Jia Mansion. Li Wan, on the other hand, scrupulously abided by the nature of feudal women. These five people all got certain rights in Jia Mansion. Therefore, it was not difficult for readers to consider the competitive rights and valued status. They have always looked for ways to protect themselves or to compete for rights. In the end, they only lived well in the Daguan Gardens, and they were inevitably oppressed by feudal society in the external society, which made them all have to go through the process of Jia Mansion from prosperity to decline. In a word, it was difficult for women in feudal society to escape the influence of look up to men and down on women. Although they paid much to fight for power, including power, money, and even their own lives, it was ultimately inevitable for them to avoid the fate of the family's decline, and to protect their own status and rights.

Keywords: The Dream of the Red Chamber, Status and roles , Chinese women, Feudal society.

วันที่รับบทความ : 03 กุมภาพันธ์ 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 18 มิถุนายน 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 26 มิถุนายน 2563

1.บทนำ

สถานภาพและบทบาททางสังคมของสตรีจีนมีวิวัฒนาการมาอย่างยาวนานพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและยุคสมัยต่างๆ ของประเทศจีน หากย้อนกลับไปในสังคมและจารีตวัฒนธรรมจีนตั้งแต่ยุคเริ่มก่อตั้งราชวงศ์ของจีน สตรีเพศได้ถูกจำกัดสถานภาพและบทบาทให้อยู่ภายใต้การควบคุมและการปฏิบัติตามจารีตเดิมที่ว่าสตรีต้องศึกษาหาความรู้ในศาสตร์วิทยาการต่างๆ รู้หนังสือที่จำเป็นเท่านั้นเพียงพอแล้วหน้าที่หลักของสตรีคือปรนนิบัติ รับผิดชอบมารดา เชื้อฟ่งสามีและเจ้านายของตน รวมถึงดูแลบุตรธิดาเท่านั้น มีคำกล่าวว่าการไม่มีความรู้คือคุณธรรมประการหนึ่งของสตรี (女子无才便是德) ยกเว้นสตรีจีนที่กำเนิดในครอบครัวชนชั้นสูงหรือขุนนางที่สามารถได้รับการศึกษาเล่าเรียนตามที่ครอบครัวจัดหาให้ สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าชาติกำเนิดถือเป็นสิ่งแรกที่ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนด

สถานภาพและบทบาททางสังคมของสตรีประกอบกับวัฒนธรรมคำสอนของขงจื๊อที่กำหนดสถานภาพและบทบาทของสตรีจีนผ่านความสัมพันธ์ทั้ง 5 รูปแบบของ คนในสังคม หนึ่งในความสัมพันธ์นั้นคือสามีภรรยา หากภรรยาเคารพเชื้อฟ่งสามีเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมนำพาความสุขสงบมาสู่ครอบครัวได้ คำสอนนี้สะท้อนให้เห็นว่าหากต้องการให้ครอบครัวและสังคมสงบสุข สตรีหรือภรรยาจำเป็นต้องคล้อยตามสามีเท่านั้น แม้ว่าต่อมาสตรีจีนในยุคหลังเริ่มมีความคิดต่อต้านแนวคิดเหล่านี้เพียงใด แต่ไม่สามารถหลุดพ้นจากพันธนาการทางสังคมนี้ได้อย่างเด็ดขาด โดยสรุปแล้ว ตั้งแต่ช่วงจีนโบราณจนกระทั่งถึงช่วงสิ้นสุดราชวงศ์ชิง สถานภาพและบทบาทของสตรียังคงต่ำต้อยกว่าบุรุษเพศ แม้จะมีความพยายามเปลี่ยนแปลงสถานภาพของสตรีให้เท่าเทียมกับบุรุษเพศเพียงใดก็ตาม วรรณกรรมจีนตั้งแต่ยุคก่อนราชวงศ์ฉิน (先秦文学) จนถึงวรรณกรรมยุคสมัยจักรพรรดิพระองค์

แรกของจีนสะท้อนให้เห็นถึงสถานภาพและบทบาทของสตรีที่มีลักษณะดังที่กล่าวมา วรรณกรรมที่เชิดชูหรือนำสตรีเข้ามาเป็นตัวละครหลักนั้นว่ามีน้อยมาก ต่างจากวรรณกรรมที่เชิดชูวีรกรรมของบุรุษเพศที่มีอยู่มากมาย เห็นมีเพียงแต่ความฝันในหอแดงของเฉาเสวียนินที่ประพันธ์ขึ้นในช่วงปลายราชวงศ์ชิงที่มีความโดดเด่นจากวรรณกรรมจีนในช่วงหลายร้อยปีที่ผ่านมา

ช่วงราชวงศ์ชิง (ราว ค.ศ. 1644-1911) ผู้ปกครองเป็นชนชาติแมนจู สถาปนาสังคมช่วงแรกเป็นยุคก่อร่างสร้างตัว จนก้าวเข้าสู่ยุคทองของราชวงศ์ชิงคือสมัยจักรพรรดิคังซี จักรพรรดิยงเจิ้งและสมัยจักรพรรดิเฉียนหลงรวมระยะเวลากว่า 130 ปี สถาปนาสังคมเศรษฐกิจ การเกษตร และราชสำนักชิงมีความมั่งคั่ง วรรณคดีสมัยราชวงศ์ชิงจึงได้รับการพัฒนาตามไปด้วย โดยเฉพาะประเภทนวนิยายที่มีผลงานโดดเด่นมากมาย ความฝันในหอแดง แต่ทว่าช่วงปลายราชวงศ์เปลี่ยนนอกที่ปรากฏความหรุหรา ความร่ำรวย แต่แฝงเร้นไปความขัดแย้ง ความฟุ่มเฟือย การฉ้อราษฎร์บังหลวงและการกดขี่ชนชั้นของเหล่าขุนนางที่กระทำต่อประชาชน ตลอดจนการคุกคามจากชาติตะวันตก ส่งผลให้สภาพสังคมเริ่มระส่ำระสาย เศรษฐกิจตกต่ำ การดำเนินกิจการของราชสำนักล้มเหลว ประชาชนได้รับความเดือดร้อน อันสะท้อนให้เห็นถึงความอ่อนแอและความเสื่อมโทรมของสังคมศักดินาที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ

วรรณคดีความฝันในหอแดงได้ถ่ายทอดสภาพสังคมศักดินาและการดำเนินชีวิตของครอบครัวตระกูลขุนนางที่มั่งคั่งร่ำรวยตั้งแต่รุ่นบรรพบุรุษตกทอดมาถึงรุ่นลูกหลาน ซึ่งเป็นยุคสมัยที่เสื่อมโทรม อันมีสาเหตุมาจากความฟุ่มเฟือยของตนเองและยังสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบของสังคมศักดินาจีนที่มีต่อการแสวงหาความรักที่เป็นอิสระของหนุ่มสาว สุดท้ายแล้วหลักหินไม่พันระบอบทางสังคมจนกลายเป็นโคกนาฏกรรมความรัก สถานภาพและบทบาทของตัวละครสตรีในวรรณคดีเรื่องความฝันในหอแดงมีความโดดเด่นและมีเอกลักษณ์ต่อการดำเนินเรื่อง ผู้ประพันธ์กำหนดชะตาชีวิตของสตรีที่มีความแตกต่างกัน รวมถึงสร้างให้ตัวละครสตรีที่อยู่ในวรรณคดีเรื่องนี้มีบทบาทในการแสดงความพยายามที่จะรักษาหรือเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางสังคมของตนเองให้โดดเด่นเหนือสตรีอื่น การแก่งแย่งชิงดี ความพยายามใน

การก้าวขึ้นมาทำหน้าที่เยี่ยงบุรุษเพศหรือการหมกมุ่นอยู่กับเรื่องทรัพย์สินสมบัติและฐานะของตนจนหลงลืมการวางแผนให้แก่วงศ์ตระกูล มุ่งเพียงเพื่อต้องการยกฐานะของตนให้ทัดเทียมสตรีชั้นสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การศึกษา บทความนี้จึงมุ่งศึกษาสถานภาพและบทบาทของสตรีจีนและศึกษากลวิธีการประพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการรักษาและความพยายามในการเปลี่ยนแปลงผ่านวรรณคดีเรื่องความฝันในหอแดงโดยมุ่งศึกษาตัวละครสตรีชั้นสูงที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดชะตาชีวิตของลูกหลานในครอบครัวตระกูลย่าที่แบ่งออกเป็นสองครอบครัวใหญ่ ได้แก่ จวนหรงกั๋วและจวนหนิงกั๋ว บทความนี้มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจวรรณคดีอันทรงคุณค่า เรื่องความฝันในหอแดงและคุณค่าเชิงวิชาการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสถานภาพและบทบาทของสตรีในสังคมศักดินาช่วงปลายราชวงศ์ชิง

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานภาพและบทบาทของสตรีชั้นสูงในสังคมศักดินา วิธีการรักษาและความพยายามในการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของตนและศึกษาวิธีการประพันธ์และการกำหนดบทบาทของตัวละครสตรีของผู้ประพันธ์

3. ขอบเขตเนื้อหา

บทความนี้มุ่งศึกษาสถานภาพทางสังคมและบทบาทของสตรีจีนที่อยู่ในครอบครัวชั้นสูงผ่านวรรณคดีเรื่อง ความฝันในหอแดง ซึ่งผลงานการประพันธ์ของเฉาเสวียนินและเกาเอ๋อรวมทั้งสิ้น 120 ตอน วิเคราะห์การรักษาสถานภาพและบทบาทของตัวละครสตรีจีนที่มีบทบาทสำคัญในครอบครัวตระกูลย่าได้แก่ จย่าหมู่ สิ่งฮูหยิน หวังฮูหยิน หวังซีเฟิงและหลี่ห้วน ตัวละครสตรีทั้งห้าตัวนี้มีลักษณะร่วมกันคือเป็นสตรีที่มีสามีและเข้ามาดำเนินชีวิตในจวนหรงกั๋ว ดังนั้นการแสดงบทบาทของตัวละครทั้งห้าจึงมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน รวมถึงศึกษาบทวิจารณ์ บทวิเคราะห์ของผู้เชี่ยวชาญความฝันในหอแดงทั้งในและต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์กลวิธีที่ผู้ประพันธ์เลือกนำมาใช้

ผู้เขียนได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงกลวิธีที่ตัวละครสตรีทั้งห้าตัว

เลือกใช้ โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ 3 ด้านคือ ด้านที่ 1 บทบาทและสถานภาพภายในตระกูลย่า ด้านที่ 2 การดำเนินชีวิตและการรักษาสถานภาพของตัวละคร และด้านที่ 3 ภูมิหลังและชาติกำเนิดของตัวละคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

4. วิธีการดำเนินงาน

4.1 ขั้นตอนการวางขอบเขตการวิจัย เมื่อผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว จึงวางขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วยขอบเขตของตัวบทวรรณคดีเรื่องความฝันในหอแดงที่เลือกศึกษาจากงานประพันธ์ฉบับของเฉาเสวียนและเกาเอ้อ (高鹗) จากนั้นจึงกำหนดขอบเขตตัวละครสตรีที่มีลักษณะร่วมกัน แล้วจึงมุ่งศึกษาพฤติกรรมของตัวละครเหล่านั้น

4.2 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม จากบทความ บทวิเคราะห์และงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลตามขอบเขตและวัตถุประสงค์

4.4 นำเสนอผลการวิจัยโดยใช้วิธีการพรรณนาประกอบการวิเคราะห์

4.5 สรุป อภิปรายผล

5. กำเนิดความฝันในหอแดง วรรณคดีที่เรียกร้องความมั่นคงทางสังคมให้แก่สตรี

ความฝันในหอแดง (红楼梦) เพชรเม็ดงามแห่งวรรณคดีของชนชาติจีนอันทรงคุณค่า แก่นเรื่องคือการสะท้อนให้เห็นถึงเปลือกนอกที่ฉาบไปด้วยความหรูหราฟุ้งเฟ้อของชนชั้นสูงในสังคมศักดินาจีน จนนำไปสู่การล่มสลายในช่วงปลายราชวงศ์ชิงและสะท้อนให้เห็นถึงโศกนาฏกรรมของหนุ่มสาวที่ต้องการหลุดพ้นจากพันธนาการของสังคมศักดินาผ่านตัวละครหลักคือจีย่าเป่าอู้ว (贾宝玉) หลินได้อี้ว (林黛玉) และเชวียเป่าไซ (薛宝钗) รวมถึงความต้องการมีตัวตนในสังคมของตัวละครที่ถูกสร้างขึ้นมากกว่า 400 ตัวผ่านครอบครัวตระกูลขุนนางที่ร่ำรวยมีชื่อเสียง 4 ตระกูลใหญ่ได้แก่จีย่า (贾) สือ (史) หวัง (王) และเชวีย (薛) เป็นที่ทราบกันดีว่าผู้ประพันธ์ความฝันในหอแดงคือเฉาเสวียน (曹雪芹 ประมาณ ค.ศ.1715-1763) ถ่ายทอดประสบการณ์ในชีวิตของตนที่พบทั้งความรุ่งเรืองและความมั่งคั่งสุขสบายของครอบครัวในวัยเยาว์ จนกระทั่งประสบความยากลำบากตกต่ำอย่างสุดขีดในสมัยจักรพรรดิยงเจิ้ง



รูปประกอบที่ 1 เฉาเสวียน

เฉาเสวียนใช้ตัวอักษรระบายความทุกข์ยากที่ตนประสบผ่านวรรณคดีเรื่องความฝันในหอแดง จึงมีการสันนิษฐานกันว่า ความฝันในหอแดงคือภาพสะท้อนของครอบครัวตระกูลเฉาและสะท้อนให้เห็นถึงความฟุ่มเฟือยเหลวแหลกของสังคมจีนในยุคศักดินา แต่เนื่องจากราชสำนักชิงใช้ “คดีอักษร (文字狱)” ลงโทษผู้ประพันธ์บทความหรือหนังสือที่มีเนื้อหาต่อต้านราชสำนัก เฉาเสวียนจึงใช้การจำลองภาพมายาและการตั้งชื่อตัวละครโดยใช้คำพ้องเสียง เพื่อหลีกเลี่ยงจากการจับกุมของราชสำนักชิง อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผู้อ่านได้ตระหนักถึงความในข้อนี้ Cao Xueqin 曹雪芹 [2] ได้ประพันธ์ข้อความในตอนต้นที่ 1 ว่า

“假作真实真亦假，
无为有处有还无”

“เท็จกลายเป็นจริง จริงกลายเป็นเท็จ
ไม่มีกลับเป็นมี ที่มีกลับว่างเปล่า”

ความฝันในหอแดงเดิมใช้ชื่อว่า “บันทึกของศิลา (石头记)” ต้นฉบับของวรรณคดีเรื่องนี้มีเนื้อหาปรากฏเพียง 80 ตอนเท่านั้น ส่วนเนื้อหาตอนท้ายเรื่องได้หายสาบสูญ จึงมีกวีหลายคนประพันธ์เพิ่มเติม ทำให้เนื้อหาของความฝันในหอแดงตอนท้ายเรื่องมีความหลากหลาย ฉบับเพิ่มเติมสำนวนภาษาของเกาเอ้อ กวีในสมัยเดียวกันที่ประพันธ์ขึ้นอีก 40 ตอนจนจบบริบูรณ์นั้นได้รับความนิยมมากกว่าฉบับอื่น แม้ว่าจะมีผู้ศึกษาความฝันในหอแดงวิเคราะห์ว่ามีบางตอนผิดเพี้ยนไปจากวัตถุประสงค์เดิมของเฉาเสวียนก็ตาม โดยในปี ค.ศ.1791 เกาเอ้อและเฉิงเหว่ยหยวนนำความฝันในหอแดงฉบับเฉาเสวียนจำนวน 80 ตอนผนวกเข้ากับที่เกาเอ้อประพันธ์เพิ่มเติมอีก 40 ตอนรวมเป็น 120 ตอนออกตีพิมพ์แล้วจึงเรียกว่า “เฉิงย้าเปิ่น” ปีต่อมามีการแก้ไขปรับปรุง แล้วตีพิมพ์

ใหม่เรียกว่า “ฉิ่งอู่เป็น” ซึ่งเป็นฉบับแพร่หลายหรือที่เรียกกันทั่วไปว่าเป็นฉบับ “ทงสิงเป็น (通行本)” ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

ความฝันในหอแดงดำเนินเรื่องราวของครอบครัวสี่ตระกูลใหญ่ที่มีสัมพันธ์ทางเครือญาติ คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ตระกูลจ๋าเป็นครอบครัวใหญ่ที่มีการสืบทอดมาจากบรรพบุรุษหลายชั่วอายุคน กระทั่งถึงยุคลูกหลาน การดำเนินเรื่องมีส่วนตักทวนหยวน (大观园) เป็นฉากหลังเปรียบเสมือนแดนสวรรค์ของผู้อยู่อาศัย ทั้งเป็นสถานที่ซึ่งเหล่าสตรีสามารถแสดงความเป็นตัวตนได้อย่างเต็มที่ แม้ความเป็นจริงนั้นเป็นเพียงการสร้างภาพมายาแสดงถึงความฟุ้งเฟ้อความหรูหราของชนชั้นสูง ฉะฉวยฉินสร้างตัวละครสตรีในความฝันในหอแดงให้มีบทบาทสำคัญมิแพ้บุรุษเพศ หากแต่สภาพสังคมจีนที่ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดขงจื๊อมายาวนาน ทำให้สมัยนั้นสถานภาพทางสังคมของบุรุษเพศยังคงสูงกว่าสตรี บุรุษสามารถมีภรรยาได้ตามที่ตนต้องการ อีกทั้งยังมีสาวใช้รายล้อมอีกมาก ส่งผลให้ตัวละครสตรีในความฝันในหอแดงยังคงต้องเคารพ เชื่อฟังและคล้อยตามบุรุษเพศอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก การดำรงอยู่ของตัวละครสตรีเพศในเรื่องสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการสนับสนุนและชื่นชมสตรีเพศของฉะฉวยฉิน อีกทั้งเพื่อต้องการให้ผู้อ่านเห็นคุณค่าการมีชีวิต ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ตลอดจนเสรีภาพในการดำเนินชีวิตของสตรีในสังคมศักดินาจีนการเปิดเรื่องความฝันในหอแดงที่นำตำนานเทพปกรณัมจีนเรื่อง “หนี่ว่วซ่งท้อฟ้า (女娲补天)” สะท้อนให้เห็นว่าฉะฉวยฉินให้ความสำคัญกับสตรีที่สามารถลดความขัดแย้งหรือช่วยขจัดปัญหาที่บุรุษสร้างไว้ได้ ธนัสถ์ สุวัฒน์หาตม์ [1] กล่าวว่าฉะฉวยฉินประพันธ์ชะตาชีวิตของตัวละครสตรีที่มีบทบาทสำคัญในเรื่องผ่านความฝันในหอแดงตอนที่ 5 กล่าวถึงการท่องแดนสวรรค์มายาของจ๋าเป่าอู่ เมื่อมายาภิบาลเทวีบัญชาให้นางสวรรค์นำต้นฉบับความฝันในหอแดงมาให้จ๋าเป่าอู่อ่าน ขณะเดียวกันพลงขับกล่อมลำนำเพลงความฝันในหอแดง 14 บทประกอบด้วย

บทที่ 1 บทเริ่มต้นความฝันในหอแดง

บทที่ 2-3 พรรณนาถึงหลินได้อู่และเซียวเป่าไช : พลาดชั่วชนม์ (终身误)

บทที่ 4 พรรณนาถึงจ๋าหยวนซุน: แค้นไม่เที่ยง (恨无常)

บทที่ 5 พรรณนาถึงจ๋าทันซุน: พรากสายเลือด (分骨肉)

บทที่ 6 พรรณนาถึงสื่อเซียงอวีน: โศกกลางสุข (乐中悲)

บทที่ 7 พรรณนาถึงเมี่ยวอู่: โลกไร้ปราณี (世难容)

บทที่ 8 พรรณนาถึงจ๋าอิงซุน: ภิรมย์คู่แค้น (喜冤家)

บทที่ 9 พรรณนาถึงจ๋าซิ่น: รู้แจ้งมายา (虚花悟)

บทที่ 10 พรรณนาถึงหวังซีเฟิง: ปราดเปรื่องเหนือยล้า (聪明累)

บทที่ 11 พรรณนาถึงเฉียวจ๋า: ผลบุญพา (留余庆)

บทที่ 12 พรรณนาถึงหลี่หวั่น: รุ่งเรืองปลาย (晚韶华)

บทที่ 13 พรรณนาถึงฉินเซ่อชิง: สุขมลาย (好事终)

บทที่ 14 บทปิดท้ายเรื่อง

ลำนำเพลงบทที่ 2 ถึงบทที่ 13 ที่พรรณนาถึงชะตาชีวิตของตัวละครสตรี 12 ตัวหลักในเรื่องเรียกว่าสิบสองดรุณีแห่งจินหลิง (金陵十二钗) ผู้ประพันธ์ต้องการแสดงให้เห็นถึงชะตาชีวิตของสตรีแต่ละนาง ตลอดจนความสำคัญของบทบาทตัวละครสตรีในวรรณคดีเรื่องนี้ ซึ่งตัวละครแต่ละตัวจะมีวิธีการรักษาและเปลี่ยนแปลงสถานภาพและบทบาททางสังคมของตนที่น่าสนใจหลายประการ นอกจากนี้ความฝันในหอแดงยังกำหนดให้ตัวละครสาวใช้ในบ้านตระกูลจ๋าเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินเรื่องอีกด้วย ทำให้ผู้อ่านเข้าใจวิถีการดำเนินชีวิต การรักษาและความพยายามในการเปลี่ยนแปลงสถานภาพและบทบาทของตัวละครสตรีในระดับล่างมากขึ้น

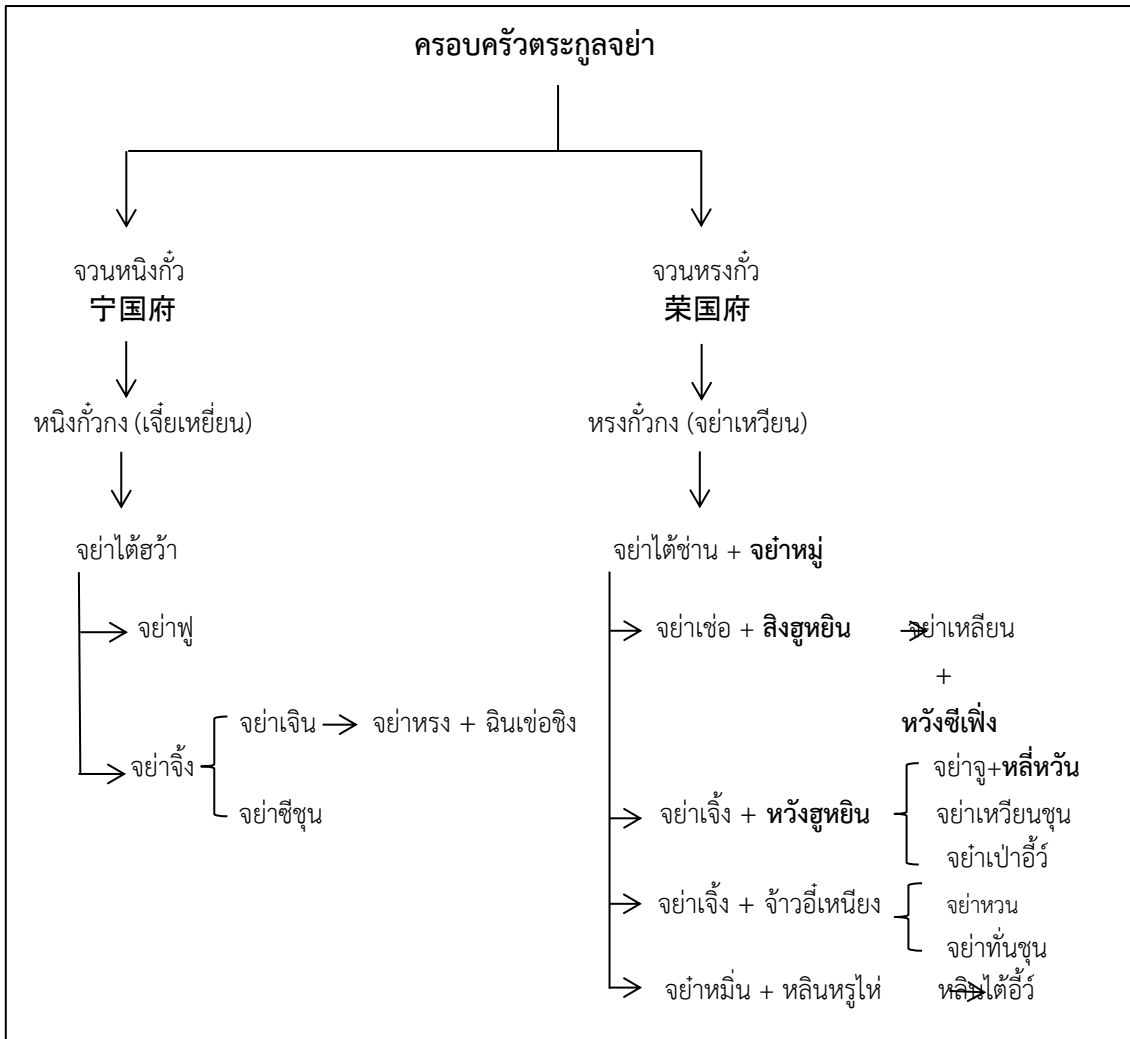
6. บทวิเคราะห์ : สถานภาพและบทบาทของตัวละครสตรี

ความฝันในหอแดงเป็นวรรณคดีที่สะท้อนบทบาทของตัวละครสตรีจีนภายใต้สังคมศักดินา สวรรค์ตักทวนหยวนในครอบครัวตระกูลจ๋าเปรียบเสมือนสถานที่เปิดโอกาสให้เหล่าสตรีได้แสดงบทบาทของตนได้มากกว่า

โลกภายนอกที่ถูกครอบด้วยวัฒนธรรมบุรุษเพศเป็นใหญ่ แม้ว่าในความเป็นจริงเป็นการแสดงบทบาท ตัวตนภายใต้กรอบทางวัฒนธรรมและธรรมเนียมประเพณีของสังคม ศักดินาในสมัยนั้นที่ยึดถือกัน

6.1 จักรพรรดินี ภาพสะท้อนสตรีผู้ที่ได้รับความเคารพในสังคมศักดินา

ในครอบครัวตระกูลจ่า ผู้ที่ทุกคนให้ความเคารพนับถือ คือ จ่าหมี่ (贾母) มารดาของจ่าเซ่อ (贾赦) จ่าเจิ้ง (贾政) และจ่าหมิ่น (贾敏) ภูมิหลังของ จ่าหมี่เป็นคนตระกูลสื่อ ซึ่งเป็นตระกูลที่ร่ำรวยและมีอิทธิพลไม่แพ้ตระกูลจ่า เมื่อจ่าหมี่ได้ข่าวเสียชีวิตรวด



รูปประกอบที่ 2 ครอบครัวตระกูลจ่า ในวรรณคดีเรื่องความฝันในหอแดง

จ่าหมี่จึงกลายเป็นผู้ที่ดูแลเรื่องราวภายในจวนหรงกั๋วแทน สะท้อนให้เห็นกรอบแนวความคิดของขงจื้อ เรื่องความสัมพันธ์ทั้งห้าที่ส่งอิทธิพลต่อสังคมศักดินาเป็นอย่างมาก ขงจื้อได้จัดความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 5 ประเภท พร้อมทั้งหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อกันดังต่อไปนี้ 1. ผู้ปกครองกับผู้ถูกปกครอง โดยผู้ปกครองและผู้ถูกปกครองแสดงความนับถือ

ให้เกียรติ ส่วนผู้ถูกปกครองต้องจงรักภักดี 2. บิดามารดากับบุตรธิดา โดยบิดามารดาให้ความเมตตากรูณา ส่วนบุตรธิดาต้องมีความกตัญญู 3. สามีกับภรรยา โดยสามี มีคุณธรรม ฝ่ายภรรยาต้องเชื่อฟัง 4. พี่กับน้อง โดยพี่วางตัวให้สมกับเป็นพี่ ส่วนน้องเคารพเชื่อฟัง 5. เพื่อนกับเพื่อน ต้องทำตัวให้น่าเชื่อถือและไว้วางใจกัน แนวคิดความสัมพันธ์ทั้งห้านี้สะท้อนให้เห็นถึงการทำตามหน้าที่

ของตนอย่างเคร่งครัด สังคมจึงจะสงบสุข สถานภาพและบทบาทในครอบครัวของจ่าหมู่จึงเป็นตัวละครสตรีผู้สูงศักดิ์เพียงผู้เดียว ภายหลังจึงมอบอำนาจให้หวังซูหยินดูแลและเมื่อหวังซีเฟิงแต่งงานเข้ามาในครอบครัวตระกูลจ่า หมู่ซูหยินจึงมอบอำนาจให้หวังซีเฟิงต่อไป ตัวละครจ่าหมู่สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทและการรักษาขนบธรรมเนียมตามสังคมระบอบศักดินาจีน ที่ยึดถือความกตัญญูอย่างซื่อสัตย์เป็นเรื่องธรรมดา ที่คนในตระกูลจ่าต้องให้ความเคารพนับถือจ่าหมู่มากกว่าผู้ใด สถานภาพของจ่าหมู่จึงได้รับการเทิดทูนจากสองภรรยา เหตุการณ์หนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงสถานภาพที่ผู้คนในครอบครัวตระกูลจ่า ให้ความเคารพยำเกรงของจ่าหมู่คือการขอเขียนนางสาวรับใช้คนใกล้ชิดของจ่าหมู่ไปเป็นอนุภรรยาของจ่าเชอ Cao Xueqin, Gao E [3] ได้ประพันธ์ข้อความส่วนนี้ กล่าวไว้

贾母听了，气得浑身乱战，口内只说：“我通共剩了这么一个可靠的人，他们还要来算计！”因见王夫人在旁，便向王夫人道：“你们原来都是哄我的！外头孝敬，暗地里盘算我。有好东西也来要，有好人也要，剩了这么个毛丫头，见我待她好了，你们自然气不过，弄开了她，好摆弄我！”

จ่าหมู่ฟังแล้ว จึงรู้สึกโกรธจนตัวสั่น แล้วพูดว่า “ตัวข้าเหลือผู้ที่คอยช่วยเหลือได้เพียงคนเดียวเท่านั้น พวกเขายังคิดจะมาเอาตัวไปอีกเธอ” เมื่อเห็นว่าหวังฟูเหรินอยู่ข้าง จึงหันไปพูดกับหวังฟูเหรินว่า “ที่แท้พวกเจ้าก็มาแย่งลักข้า ภายนอกดูดีแต่ใจชั่ว แต่สักวันแล้วคิดจะเล่นงานข้า มีสิ่งของดีอะไรก็คิดจะมาเอา มีคนดีก็จะมีเอา ข้าเหลือสาวใช้แต่เพียงเท่านั้น พอเห็นว่าข้าดูแลดีหน่อย พวกเจ้ามาโกรธเคือง คิดจะรังแกข้าให้มากกระทบตัวข้าล่ะสิ”

แม้ว่าในสังคมจีนขณะนั้น บุรุษสามารถ มีภรรยาได้หลายคน แต่หากจ่าหมู่ไม่อนุญาต จึงไม่มีผู้ใดสามารถคัดค้านได้ ในขณะเดียวกันตัวละครจ่าหมู่ยังคงรักษาสถานภาพความเป็นมารดาที่คอยดูแลจัดการเรื่องราวสำคัญของครอบครัวและการแก้ปัญหาของตระกูลจ่า ยามที่ตกต่ำทรัพย์สินสมบัติถูกริบจนจ่าหมู่ต้องนำทรัพย์สินสมบัติที่ตนมีจัดสรรให้ลูกหลาน แม้ว่าบางครั้งพฤติกรรมของจ่าหมู่จะอ่อนอ่อนผ่อนตามความรักที่ตนมีให้แก่หลานชายคนโปรดอย่างจ่าเป่าอวี้ แม้แต่จ่าเจิ้งผู้เป็นบิดาของจ่าเป่าอวี้ก็ยังมักขัดใจจ่าหมู่ แต่ในยามที่ต้องตัดสินใจ

เรื่องการแต่งงานของหลานชาย จ่าหมู่จำเป็นต้องตัดสินใจเด็ดขาดเรื่องการเลือกคู่ครอง แม้ว่าจะไม่ตรงกับความต้องการของหลานชายก็ตาม

จ่าหมู่คือตัวละครที่สะท้อนให้เห็นถึงกรอบแนวคิดขงจื้อที่สืบทอดมาจนถึงสังคมจีนศักดินา จ่าหมู่ได้รับความเคารพจากคนในครอบครัวตระกูลจ่าและเป็นผู้ที่รักษายึดถือสถานภาพ ลำดับชั้น และวัฒนธรรมของสังคมระบอบศักดินาไว้อย่างเคร่งครัด

6.2 สิ่งซูหยินและหวังซูหยิน ภาพสะท้อน

สตรีที่ภูมิหลังกำหนดสถานภาพและบทบาทของตน

สตรีผู้มีอาวุโสในลำดับถัดลงมาจ่าหมู่คือสิ่งซูหยิน (邢夫人) ภรรยาจ่าเชอและหวังซูหยิน (王夫人) ภรรยาจ่าเจิ้ง หากกล่าวถึงลำดับศักดิ์ของตัวละครทั้งสองตัวนี้พบว่าสิ่งซูหยินเป็นสะใภ้ใหญ่สุดของครอบครัว สถานภาพและบทบาทจึงควรที่สูงกว่าหวัง ซูหยินมาก แต่ทว่าสถานภาพและบทบาทของสองตัวละครนี้ก็กลับมีความแตกต่างกัน ด้วยสาเหตุหลักสองประการคือ

1. สิ่งซูหยินไม่มีบุตรกับจ่าเชอ สืบเนื่องจากภรรยาเดิมของจ่าเชอที่ให้แก่เจียเหลียน (贾琏) และจ่าอิ่งซุน (贾迎春) เสียชีวิต จ่าเชอจึงยกสิ่งซูหยินขึ้นเป็นภรรยา (填房) เพื่อช่วยเลี้ยงดูบุตรธิดาทั้งสองในสังคมศักดินาจีน สตรีที่แต่งงานแต่ไม่มีบุตรย่อมส่งผลต่อความมั่นคงในสถานภาพของตนอย่างยิ่ง เนื่องจากสามีสามารถมีอนุภรรยาได้ หากอนุภรรยามีบุตรแล้ว ย่อมทำให้ความสำคัญของตนถูกลดบทบาทลงไปอีก ดังนั้นในสายตาของจ่าเชอและจ่าหมู่จึงไม่ให้ความสำคัญกับสิ่งซูหยินเท่ากับหวังซูหยิน ประกอบกับชาติกำเนิดและภูมิหลังครอบครัวของสิ่งซูหยินที่ฐานะทางสังคมที่ต่ำกว่าหวังฟูเหริน

2. สิ่งซูหยินเป็นสตรีที่คล้อยตามสามีทุกอย่าง สืบเนื่องจากชาติกำเนิดที่ต่ำต้อยและการไม่มีบุตร ทำให้สิ่งฟูเหรินต้องตามใจสามี แสดงให้เห็นถึงความพยายามรักษาสถานภาพของตนไว้ หากจ่าเชอประสงค์สิ่งใด สิ่งซูหยินย่อมพยายามจัดหาให้ เห็นได้จากการอ่อนน้อมขอเขียนนางไปเป็นอนุภรรยาของสามีตน ถึงขั้นอ่อนน้อมขอความช่วยเหลือจากหวังซีเฟิงสะใภ้ของตนทั้งที่ไม่ค่อยไว้วางใจกันมากนักหรือการอ่อนน้อมขอขวนนาง (鸳鸯) ในตอนที่ 46 ของเรื่องสอดคล้องกับ Li Hongyuan [4] ที่กล่าวว่าพฤติกรรมเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความพยายามของสิ่งฟูเหรินทุกวิถีทางเพื่อคล้อยตามความประสงค์ของสามี อีก

ทั้งเรื่องราวใหญ่น้อยในครอบครัวของสิงสุหยิน จะให้หวังซีเฟิงและจ๋าเหลียนดำเนินการไปทั้งหมด ยังสะท้อนว่าสิงสุหยินไม่ได้รับความไว้วางใจจากจ๋าหมู่เท่าใดนัก เมื่อเทียบกับสะไภ้ของตนอย่างหวังซีเฟิง สิงสุหยินจึงพยายามรักษาสถานภาพและภาพลักษณ์ความน่าเคารพยำเกรงของตนในสายตาของผู้อื่นทุกวิถีทาง เห็นได้ชัดจากเหตุการณ์ในตอนี่ 73 สิงสุหยินตำหนิจ๋างอิงซุนอย่างรุนแรงเรื่องแม่นมของจ๋างอิงซุนไปเล่นพนันทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงไปถึงนาง คำพูดของสิงสุหยินสะท้อนให้ผู้อ่านเห็นว่าผู้ประพันธ์ตั้งใจสร้างตัวละครนี้ขึ้นเพื่อให้เห็นภาพของสตรีที่ตระหนักถึงสถานภาพและฐานะที่ต่ำต้อยของตน แต่ต้องพยายามรักษาสถานภาพและบทบาทของตนไว้ แม้ถูกมองจากสายตาคนรอบข้างในทางที่ไม่ดี Cao Xueqin, Gao E [3] ประพันธ์ข้อความ กล่าวว่า

迎春正因他乳母获罪，自觉无趣，心中不自在，忽报母亲来了，遂接入内室。奉茶毕，邢夫人因说道：“你这么大了，你那奶妈子行此事，你也不说说他。如今别人都好好的，偏咱们的人做出这事来，什么意思？”迎春低头弄衣带，半晌答道：“我说他两次，他不听也无法，况因他是妈妈，只有他说我的，没有我说他的。”邢夫人道：“胡说！你不好了他原该说，如今他犯了法，你就该拿出小姐的身分来。他敢不从，你就回我去才是。如今直等外人共知，是什么意思！再者，只他去放头儿，还恐怕他巧言花语的和你借贷些簪环衣履作本钱，你这心活面软，未必不周接他些。若被他骗了去，我是一个钱没有的，看你明日怎么过节？”迎春不语，只低头弄衣带。邢夫人见他这般，因冷笑道：“总是你那好哥哥好嫂子，一对儿赫赫扬扬，琏二爷、凤奶奶，两口子遮天盖日，百事周到，竟通共这一个妹子，全不在意！但凡是我身上掉下来的，又有一话说——只好凭他们罢了。况且你又不是我养的。你虽然不是同他一娘所生，到底是同出一父，也该彼此瞻顾些，也免别人笑话！”

เหตุที่แม่นมของอิงซุนต้องโทษ จึงทำให้นางรู้สึกไม่มีชีวิตชีวา จิตใจหม่นหมอง เมื่อเห็นว่ามารดา (สิงสุหยิน) มาถึงที่ห้อง จึงยกน้ำชาให้ สิงสุหยินจึงกล่าวว่า “เธอเองก็โตมากพอแล้ว แม่นมของเธอเกิดทำเรื่องแบบนี้ เธอน่าจะตักเตือนเขบ้าง ทุกวันนี้คนอื่นล้วนดีหมด เหลือเพียงคนของครอบครัวเรานี้แหละที่มักทำแต่เรื่องแบบนี้ เธอจะว่าอย่างไร” อิงซุนยังก้มหน้าไม่รู้จะตอบอย่างไรแล้วจึงพูดค่อยๆว่า “ฉันว่าเธอไปแล้งสองครั้ง แต่เธอไม่ฟัง ฉันก็จน

ปัญญา อีกอย่างเขาก็เป็นแม่ ตามธรรมเนียมมีแต่แม่จะตักเตือนลูก ไม่มีลูกว่ากล่าวแม่” สิงสุหยินจึงตอบกลับไปได้ว่า “เหลวไหล เธอทำไม่ดีเขาจึงควรพูด แต่นี่เขาทำผิดกฎ เธอควรตักเตือนตามฐานะของตน หากเขายังไม่เชื่อฟัง เธอก็มาบอกฉันจึงจะถูก นี้อะไรต้องรอให้คนนอกกร่มรู้มันหมายความว่าอะไร อีกอย่าง เพียงแต่เขาไปเป็นเจ้ามือเล่นการพนันด้วย เกรงว่าจะมาพูดจาตลบตะแลงกับเธอเพื่อกู้เงินเอาสมบัติไปปั่นป่วนกำไร เสือฝาร์องเท้าไปจ๋านามาเป็นทุน เธอเป็นคนใจอ่อนไม่ว่าอะไรจะให้เขาได้ หากถูกเขาหลอกแล้ว ตัวฉันก็ไม่มีเงินแล้ว ดูสิว่าพรุ่งนี้จะไปฉลองเทศกาลอย่างไร” อิงซุนไม่ตอบ ได้แต่ก้มหน้าทำชายเสื้อต่อ สิงสุหยินเห็นว่านางนิ่งเฉยแบบนี้ จึงพูดด้วยความเย็นชาว่า “ดูพี่ชายพี่สะใภ้ตัวตื่นนี้สิ ปลื้มใจกันใหญ่ จ๋าเหลียน หวังซีเฟิงคำพูดสองคนนี้ดูใหญ่โตเหมือนบังฟ้าปิดตะวันได้ เรื่องอื่นรอบคอบถี่ถ้วน แต่ในที่สุดเรื่องของน้องสาวคนเดียวแท้ๆ กลับไม่ใส่ใจ แต่ช่างเถอะ ทั้งหมดมันร่วงมาจากตัวฉัน คงพูดได้เพียงทุกอย่างต้องอาศัยพวกเธอ อีกอย่างเธอเองฉันก็ไม่ได้เลียดูมา แม้ว่าเธอจะไม่ได้มีมารดาาร่วมกับเขา แต่ก็มีบิดาเดียวกันต่างคนควรใส่ใจกันบ้าง อย่าให้คนนอกคนอื่นมาหัวเราะเยาะเย้ยเอาได้”

ส่วนหวังสุหยินบรรยายจ๋าเจิ้งกลับมีบทบาทที่เหนือกว่าสิงฟูเหริน เนื่องจากหวังฟูเหรินมีบุตร 2 คนกับจ๋าเจิ้งคือจ๋าย่าหยวนซุนและจ๋าย่าเป่าอู๋ อีกทั้งบุตรทั้งสองคนยังเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยให้ฐานะทางสังคมของตระกูลจ๋าย่าได้รับความยอมรับและร่ำรวยมั่งคั่งมากขึ้น กล่าวคือจ๋าย่าหยวนซุนได้รับการสถาปนาให้เป็นพระเทวีเสียนเต๋อเฟย จึงทำให้ครอบครัวของพระเทวีได้รับการสนับสนุน เชิดชูจากราชสำนัก สิ่งนี้ช่วยให้ตระกูลจ๋าย่าใช้ชีวิตได้อย่างสุขสบาย ส่วนจ๋าย่าเป่าอู๋บุตรชายผู้ที่คาบหยกไว้ในปากตั้งแต่กำเนิด คนในตระกูลจ๋าย่าจึงเชื่อว่าบุตรคนนี้จะนำพาความโชคดี ชื่อเสียงและความร่ำรวยมาให้แก่วงศ์ตระกูล สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมให้สถานภาพและบทบาทของหวังฟูเหรินสูงกว่าสิงฟูเหรินและมีความสำคัญยิ่งขึ้นในสายตาของจ๋าหมู่ จ๋าหมู่จึงมอบหมายให้หวังฟูเหรินดูแลจวนทรงกั้วแทนตน หวังสุหยินจึงได้รับความสำคัญมากกว่า แม้ต่อมา หวังสุหยินจะมอบหมายให้หวังซีเฟิงหลานสาวดูแลความเรียบร้อยของจวนทรงกั้วและเงินทองของครอบครัวแทนตน แต่หวังสุหยินยังคงยึดติดตามไล่ถามเรื่องราวต่างๆ จากหวังซีเฟิงอยู่เสมอหรือ

แม้กระทั่งหวังซูหยินใช้อำนาจของตนจัดการดูแลการตรวจค้นเรือนต่างๆ ในสวนตำกวนหยวนแทนหวังซีเฟิง สิ่งหนึ่งที่ทำให้หวังซูหยินต้องแสดงบทบาทของตนให้เด่นชัดกว่าสิงฟูเหริน เนื่องจากจย่าเจิ้งสามีของตน มีอนุภรรยาอีกคนคือจ้าวอีเหนียง (赵姨娘) ที่เดิมเป็นสาวใช้ภายในครอบครัวตระกูลจย่า เมื่อจ้าวอีเหนียงมีลูกกับจย่าเจิ้งคือจย่าทั้นซุน (贾探春) และจย่าหวน (贾环) จึงได้รับการยกสถานะภาพของตนให้สูงขึ้น นับว่าเป็นตัวละครสาวใช้ที่ถูกจัดให้มีฐานะเทียบเท่าภรรยาของเจ้านาย ดังนั้นหวังฟูเหรินจึงต้องวางบทบาทของตนให้ทั้งสามีและจย่าหมู่เห็นถึงความสำคัญ อีกทั้งเพื่อเป็นการรักษาสภาพประโยชน์ของบุตรตนให้เหนือกว่าบุตรของอนุภรรยา ดังนั้นการรักษาสถานภาพและบทบาทของหวังซูหยินจึงสะท้อนให้ผู้อ่านเห็นถึงความพยายามในการคงอยู่ในบทบาทภรรยาหลวงอย่างเด่นชัด แต่ถึงอย่างไร สถานภาพและบทบาทของหวังซูหยินยังได้รับความเคารพและมีความสำคัญเหนือกว่า แต่ประการหนึ่งที่หวังซูหยินแสดงให้เห็นถึงหน้าที่ของภรรยาคือการเคารพเชื่อฟังสามีของตน หากมีเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบุตรจะต้องปรึกษาจย่าเจิ้งก่อนเสมอ เห็นได้ชัดจากการอบรมเลี้ยงดูจย่าเป่าอ้าวบุตรชายตามที่สามีต้องการ โดยเฉพาะเรื่องการศึกษา การเลือกคู่ครองและอนาคตในการสอบเข้ารับราชการในราชสำนักเพื่อการรักษาความมั่นคงของตระกูลจย่า แม้ว่าในท้ายเรื่องหวังซูหยินต้องพบกับความผิดหวังต่อการตัดสินใจของจย่าเป่าอ้าวก็ตาม การรักษาสถานภาพและบทบาทของสิงฟูเหรินและหวังฟูเหรินมีสิ่งที่เหมือนกันคือคล้อยตามให้เกียรติและเชื่อฟังสามี แต่เนื่องด้วยชาติกำเนิด ภูมิหลัง ประกอบกับการมีบุตรที่ช่วยเชิดชวงศ์ตระกูล ส่งผลให้สถานภาพและบทบาทมีความแตกต่างกัน หวังซูหยินจึงได้รับความสำคัญจากจย่าหมู่และปัจจัยแวดล้อมของการมีอนุภรรยาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การแสดงออกในการรักษาสถานภาพของตน อันจะนำไปสู่การวางบทบาทและอำนาจต่อผู้อื่นแตกต่างกัน ตัวละครหวังซูหยินจึงมีบทบาทที่เหนือกว่าสิงฟูเหริน

6.3 หวังซีเฟิงและหลี่ห้วน ภาพสะท้อน

ของสะใภ้ในสังคมศักดินาที่มีพฤติกรรมแตกต่างกัน

หวังซีเฟิง (王熙凤) เป็นตัวละครสตรีที่โดดเด่นมีแพ้วตัวละครใดในความฝันในหอแดง นับว่าเธอเสียเงินมีความ

กล้าหาญและเฉลียวฉลาดที่สามารถสร้างเอกลักษณ์ของตัวละครที่มีบุคลิกตรงข้ามกับความเชื่อและวัฒนธรรมชายเป็นใหญ่ นับตั้งแต่ฉากแรกที่หวังซีเฟิงปรากฏตัวสามารถทำให้ผู้ชมจดจำตัวละครนี้ได้ไม่ยาก กระทั่งมีคำกล่าวถึงหวังซีเฟิงว่า “人未到声先到”(เสียงมาก่อนตัว) แสดงให้เห็นว่าหวังซีเฟิงเป็นสตรีที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ในด้านภูมิหลังชาติกำเนิดของหวังซีเฟิงนั้น ผู้ประพันธ์ได้ระบุว่าหวังซีเฟิงมาจากครอบครัวที่มีฐานะ มีสถานภาพทางสังคมที่มั่นคง หวังจื่อเถิง (王子腾) ลูกของหวังซีเฟิงเป็นขุนนางที่มีอำนาจบารมี ประกอบกับหวังซีเฟิงมีศักดิ์เป็นหลานสาวของหวังฟูเหริน สิ่งเหล่านี้จึงยิ่งช่วยเสริมให้สถานภาพของหวังซีเฟิงโดดเด่นขึ้น อีกทั้งวรรณคดีความฝันในหอแดงหลายตอน ที่แสดงถึงบทบาท ความสามารถและความพยายามในการรักษาสถานภาพทางสังคมของหวังซีเฟิง อาทิ หวังซีเฟิงจัดการงานศพของฉินเซ่อชิงในจวนหนึ่งกั้ว แม้ว่าเรื่องนี้จะทำให้สิงฟูเหรินแม่สามีรู้สึกไม่พอใจ แต่ทว่าได้แสดงให้เห็นว่าหวังซีเฟิงให้ความสำคัญแก่สามีไม่น้อยกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งผิดหลักค่านิยมเรื่องสามคล้อยสี่คุณธรรม (三从四德) คือหลักปฏิบัติที่สตรีจีนในสมัยสังคมศักดินาต้องปฏิบัติตาม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคำสอนตามแนวคิดขงจื้อ 三从 หมายถึงการคล้อยตามสามสิ่ง ประกอบด้วยเมื่อยังไม่แต่งงานต้องคล้อยตามบิดา เมื่อแต่งงานต้องคล้อยตามสามี เมื่อสามีเสียชีวิตต้องคล้อยตามบุตร (สะท้อนให้เห็นถึงสถานภาพของบุรุษและสตรีที่มีความแตกต่างกัน) ส่วน 四德 หมายถึงคุณสมบัติที่สตรีสมัยนั้นพึงมี ประกอบด้วย มีคุณธรรม (妇德) วาจาดีไพเราะอ่อนหวาน (妇言) รูปร่างงดงาม (妇容) การบ้านการเรือนเพียบพร้อม (妇功) อย่างชัดเจน แต่เมื่อหวังซีเฟิงเข้ามาจัดการเรื่องนี้แล้ว หวังซีเฟิงทราบสภาพภายในจวนหนึ่งกั้วไม่มีความเป็นระเบียบ ขาดผู้ดูแลและมีการใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่ายเพียงเพื่อเอาหน้าทางสังคม จึงได้ใช้อำนาจที่จย่าเจินมอบให้จัดการกับหมู่สาวใช้ให้เกิดความเคารพยำเกรงและดูแลอย่างใกล้ชิด ประกอบกับจย่าเจินและคนภายในจวนหนึ่งกั้วไม่เข้ามาก้าวก่าย จึงยิ่งทำให้หวังซีเฟิงใช้โอกาสนี้ในการขยายบทบาทให้กับตนเอง ยิ่งไปกว่านั้นคือบทบาททางสังคมของหวังซีเฟิงที่มีต่อตระกูลจย่าได้รับความชื่นชมในความสามารถจากคนในตระกูล โดยเฉพาะจย่าหมู่และหวังฟูเหรินมากขึ้น Liu Shifen [5] ให้ข้อคิดเห็นว่าเธอเสียเงินสร้างตัวละครหวังซีเฟิงให้

มีความโดดเด่นจากการที่ตัวละครตัวเอกอย่าง จย่าหู่ และหวังฟูเหรินล้วนชื่นชมในความสามารถของหวังซีเฟิง อยู่ตลอดเวลาและขณะเดียวกันเขาเสียชีวิตโดยใช้ตัวละครคนรับใช้อย่างชิงเออร์ที่เป็นตัวละครชั้นต่ำและเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของผู้อ่านวรรณคดีเรื่องความฝันในหอแดงที่ยังชื่นชมในความสามารถและอำนาจบารมีของหวังซีเฟิง ผู้ประพันธ์เลือกใช้ตัวละครชิงเออร์เพื่อสรุปลักษณะและบุคลิกของหวังซีเฟิงให้ผู้อ่านเข้าใจ Cao Xueqin, Gao E [3] ประพันธ์บทพูดของชิงเออร์ว่า

提起我们奶奶来，心理歹毒，口里尖快。。如今合家大小除了老太太、太太两个人，没有不恨他的，只不过面子情儿怕他。皆因他一时看的人都不及他，只一味哄着老太太、太太两个人喜欢。他说一是一，说二是二，没人敢拦他。又恨不得把银子钱省下来堆成山，好叫老太太、太太说他会过日子，殊不知苦了下人，她讨好儿。估着有好事，他就不等别人去说，他先抓尖儿；或有了不好事，或他自己错了，他便一缩头推到别人身上来，他还在旁边拨火儿。如今连他正经婆婆太太都嫌了他。

“พูดถึงคุณนายของพวกเรา จิตใจโหดเหี้ยม ปากร้ายคมกริบ.....ตอนนี้ทั้งครอบครัว นอกจากจย่าหู่ และฮูหยินทั้งสองคนแล้ว ไม่มีใครไม่เกลียดนาง เพียงแต่ยังเกรงกลัวนางอยู่ ในสายตาของนางไม่มีใครเทียบนางได้ นางพูดหนึ่งคือหนึ่ง พูดสองคือสอง ไม่มีใครกล้าขัดนาง พอเคียดแค้นหน่อยก็จะเอาเงินทองมากองไว้เป็นภูเขา จย่าหู่ เหล่าฮูหยินล้วนบอกว่ นางใช้ชีวิตได้ดี ไม่รู้หรือว่านางนำความทุกข์ยากลำบากมาให้ทุกคนใช้ นางรู้จักประจบเอาดีเข้าตัว ริมชิ่งตัดหน้าผู้อื่น แต่หากเป็นเรื่องไม่ดีหรือตัวนางทำผิดเสียเองแล้วละก็ นางจะผลักให้พ้นตัว โยนความผิดให้คนอื่น ส่วนนางคอยสุมไฟใส่ร้ายอยู่ข้างๆ ทุกวันนี้แม้แต่แม่สามียังระแวงนางเลย”

แต่เหตุการณ์นี้ยังไม่เท่ากับการแสดงสถานภาพความเป็นภรรยาหลวงที่ต้องรักษาบทบาทและอำนาจของตนไว้ นั่นคือเหตุการณ์ที่หวังซีเฟิงสร้างยอมรับโฮว เออร์เจีย (尤二姐) ภรรยาของจย่าเหลียนสามิตนเข้าไว้ในบ้านทันทีที่หวังซีเฟิงทราบว่สามิตนแอบมีภรรยาน้อยโดยผ่านการแนะนำของคนในตระกูลเดียวกัน นางกลับไม่แสดงท่าทีอาละวาดหรือนำเรื่องนี้ไปฟ้องจย่าหู่ทันที แต่กลับทำในสิ่งที่ขัดกับอุปนิสัยของตนคือการไปรับภรรยา

น้อยมาอยู่ในบ้าน แล้วจึงคิดแผนกำจัดในภายหลัง ตอนที่ 68 กล่าวถึงหวังซีเฟิงเมื่อครั้งไปปรับตัวโฮวเออร์เจียให้มาอยู่ด้วย Cao Xueqin, Gao E [2] ประพันธ์ตอนนี้ ความว่า

凤姐忙下坐以礼相还，口内忙说：“皆因奴家妇人之见，一味劝夫慎重，不可在外眠花卧柳，恐惹父母担忧。此皆是你我之痴心，怎奈二爷错会奴意。眠花宿柳之事满奴可，今娶姐姐作二房之大事亦人家大礼，亦不曾对奴说。奴亦曾劝二爷早行此礼，以备生育。不想二爷反以奴为那等嫉妒之妇，私自行此大事，并不说知。使奴有冤难诉，惟天地可表！前于十日之先奴已风闻，恐二爷不乐，遂不敢先说。今可巧远行在外，故奴家亲自拜见过。”

“หวังซีเฟิงรับบริการค่านับจากโฮวเออร์เจีย แล้วพูดว่า ล้วนเป็นเพราะตัวฉันอายุยังน้อย แต่ไหนมาอาศัยเพียงหน้าที่ของการเป็นสะใภ้ คอยโหม่น้าวไม่ให้ท่านจย่าเหลียนไปมีเล่ห์มีนัยนอกบ้าน เกรงว่าจะทำให้ผู้ใหญ่ทั้งหลายเป็นกังวล ทั้งหมดนี้เป็นเรื่องที่ฉันกับเธอคงคิดตรงกัน ใครจะไปคิดว่าท่านจย่าเหลียนจะเข้าใจความหมายของฉันผิดไป หากแต่กับหญิงอื่นแล้วปิดบังไว้คงไม่เป็นไร แต่ครั้งนี้เป็นเธอ เรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่ และเป็นเรื่องมงคล กลับไม่บอกฉัน ฉันนี้ลืลคอยบอกให้ท่านจย่าเหลียนรับหาอนุเร็วๆ มานานแล้ว จะได้มีบุตรด้วยกัน แม้แต่ฉันก็พลอยได้พึ่งพาอาศัยไปด้วย คิดไม่ถึงว่าท่านจย่าเหลียนจะเข้าใจว่าตัวฉันจะคิดฉฉฉ กลับทำเรื่องนี้เสียเอง ช่างน่าน้อยใจจริงๆ เรื่องนี้ผ่านมาก็นานแล้วฉันฟังจะได้ยินข่าวโจษจัน เกรงว่าท่านจย่าเหลียนจะเดือดร้อน คิดทำเรื่องไม่ถูกต้องธรรมเนียมไปกันใหญ่ จึงไม่กล้าเอ่ยปากถาม วันนี้ท่านจย่าเหลียนไม่อยู่ ฉันจึงมาขอพบด้วยตัวเอง”

โฮวเออร์เจียเป็นคนมีกิริยามารยาทเรียบร้อย สอดคล้องกับลักษณะของสตรีที่ดีตามขนบธรรมเนียมในสังคมศักดินาที่บุรุษเฝ้าตาตรงข้ามกับหวังซีเฟิง อีกทั้งโฮวเออร์เจียกำลังตั้งครุภุตรของจย่าเหลียนยิ่งทำให้หวังซีเฟิงทราบถึงชะตากรรมตน ถ้าโฮวเออร์เจียมีบุตรชายจะยิ่งทำให้ความรักที่สามิตนมีต่อตน รวมถึงสถานภาพและบทบาทภายในครอบครัวลดน้อยลง ด้วยเหตุนี้หวังซีเฟิงจึงวางแผนกำจัดโฮวเออร์เจียทุกวิถีทาง โดยเริ่มจากการวางตัวสาวใช้ที่เป็นคนของตนให้คอยจับตาดูการกระทำของโฮวเออร์เจียทุกความเคลื่อนไหว

ขณะเดียวกันได้สืบหาภูมิหลังของภรรยาน้อยคนนี้ออย่างละเอียด จนทราบว่าเดิมโหยวเอ๋อร์เจียมีคู่หมั้นอยู่แล้ว โหยวเอ๋อร์เจียเข้ามาอยู่ในตระกูลจ๋าได้จากความช่วยเหลือของจ๋าเจิน หวังซีเฟิงจึงวางแผนให้อดีตคู่หมั้นของโหยวเอ๋อร์เจียฟ้องร้องจ๋าเหลียน เพื่อให้คนในตระกูลจ๋าเกิดความไม่ไว้วางใจในตัวโหยวเอ๋อร์เจียและดำเนินโหยวเอ๋อร์เจียว่าเป็นหญิงที่มีภูมิหลังไม่ดี อีกทั้งหวังซีเฟิงยังได้วางแผนให้หมอหายาที่ทำให้บุตรในครรภ์โหยวเอ๋อร์เจียแท้ง จนในที่สุดโหยวเอ๋อร์เจียถูกขนบธรรมเนียมของสตรีที่ดีในสังคมศักดินาลงโทษจนถึงความตาย ธนัสต์ สุวัฒน์มหาธรรม [2] ได้แสดงความคิดเห็นต่อการกระทำของหวังซีเฟิงในเรื่องนี้ว่าการวางแผนทำลายโหยวเอ๋อร์เจียตามลำดับขั้นตอนนี้ นอกจากแสดงถึงความโหดเหี้ยมอำมหิตของหวังซีเฟิงแล้ว ยังแสดงถึงปัญญาอันชาญฉลาดที่สามารถวางแผนได้อย่างรัดกุมเป็นขั้นเป็นตอน ถึงขนาดมีนักวิชาการหอแดงวิพากษ์ก้องหวังซีเฟิงว่าเป็น “โจโฉหญิง” เนื่องจากนางเป็นนักบริหารที่เจ้าเล่ห์เพทุบายนั่นเอง นับว่าหวังซีเฟิงประสบความสำเร็จในการวางแผนกำจัดศัตรูทางสังคมของตนได้ และยังคงรักษาสถานภาพและบทบาทของตนไว้ได้ นอกจากนี้หวังซีเฟิงยังอาศัยความไวใจของคนในตระกูลจ๋า นำเงินที่ต้องจ่ายทุกเดือนไปให้ผู้อื่นกู้ยืมและเก็บดอกเบี้ยมาเป็นของตน การตัดสินใจเพื่อให้ตนสมปรารถนาในหลายเรื่องหรือแม้แต่การเล่นกลเกมแห่งความรักกับจ๋าย่ารุ่ย ทำให้จ๋าย่ารุ่ยลุ่มหลงนางจนถึงแก่ความตาย แม้ว่าตอนท้ายเรื่องความฝันในหอแดง หวังซีเฟิงจะพบเจอกับความตกต่ำในชีวิต อำนาจบทบาทที่ตนพยายามสั่งสมมาอาจจางหายไป จากสตรีที่ได้รับความนิยมนับถือยำเกรง ต้องถูกดำเนินคดีจน แม้แต่บุตรสาวของตนนามว่าเฉียวเจีย (巧姐) ยังต้องฝากฝังไว้กับผู้อื่นทั้งหมดนี้เป็นชะตาชีวิตของสตรีที่พยายามต่อต้านระบบหนึ่งสามีหลายภรรยา (一夫多妻制) และกรอบจารีตสามกัลยี่สี่คุณธรรม ซึ่งขัดกับวัฒนธรรมจีนในสังคมศักดินาสมัยนั้น

เห็นได้ว่าวิธีการรักษาสถานภาพและบทบาทในตระกูลจ๋าของหวังซีเฟิงมีทั้งการแสดงอำนาจบารมีตอบริวาร จนทำให้ทุกคนไว้วางใจในความสามารถ เห็นได้จากการจัดการเรื่องราวภายในตระกูลจ๋าก็อบทุกเรื่องต้องมีหวังซีเฟิงปรากฏตัวและเสนอความคิดเห็นเสมอ อีกทั้งยังใช้

วิธีเยียบสงบแล้วกำจัดภายหลัง เพื่อรักษาสถานภาพของตนไว้ นับว่าตัวละครนี้มีความโดดเด่นอย่างยิ่ง หลี่ห้วน (李纨) ภรรยาจ๋ายู่ (贾珠) ทั้งคู่มีบุตรด้วยกันคือจ๋าย่าหลาน (贾兰) เมื่อดำเนินเรื่องความฝันในหอแดง จ๋ายู่สามีเสียชีวิต จึงทำให้หลี่ห้วนกลายเป็นหม้าย (寡妇) สถานภาพและบทบาทของหลี่ห้วนจึงไม่มีความมั่นคงนัก เนื่องจากไม่ได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการภายในจวนทรงกั้วเทียบเท่าหวังซีเฟิงที่มีภูมิหลังทางครอบครัวที่เพียบพร้อมกว่า Liu Xinwu [6] นักวิชาการความฝันในหอแดงกล่าวถึงปริศนาในตัวละครหลี่ห้วนในหนังสือเรื่องจริงของความฝันในหอแดง หลังแปลสืบทอดว่า เดิมหลี่ห้วนมีฐานะและบทบาทเทียบเท่าหวังซีเฟิงเนื่องจากเป็นสะใภ้ใหญ่รุ่นหลานในตระกูลจ๋า แต่ทว่าสามีเสียชีวิตลง ประกอบกับตัวละครหลี่ห้วนที่ไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับปัญหาในการดูแลครอบครัว จึงปฏิบัติตนเป็นเพียงสตรีที่อยู่ในกฎระเบียบดูแลหวังฟูเหรินแม่สามีและอบรมเลี้ยงดูจ๋าย่าหลานบุตรคนเดียวของตนเพื่อหวังให้เป็นที่ยังชีพของนางในยามชรา อีกทั้งช่วยดูแลหลานๆ ในจวนทรงกั้วตามที่หวังฟูเหรินมอบหมายเท่านั้น หลี่ห้วนเชื่อฟังผู้ใหญ่โดยเฉพาะจ๋าย่าหมู่และหวังฟูเหรินไม่สนใจในการกระชับอำนาจการบริหารจัดการครอบครัวให้มาไว้ที่ตน แล้วปล่อยให้หน้าที่นี้ตกไปเป็นของหวังซีเฟิงแทน ดังนั้นในสายตาของคนตระกูลจ๋า หลี่ห้วนคือสตรีที่ปฏิบัติตนตามขนบธรรมเนียมจีนในสังคมศักดินาคือหลักสามกัลยี่สี่คุณธรรมอย่างแท้จริง ภาพลักษณ์ของหลี่ห้วนจึงขัดแย้งกับหวังซีเฟิงอย่างมาก แม้กระทั่งหวังซีเฟิงยังเคยเอ่ยถึงหลี่ห้วนว่าเป็น “แม่พระของบ้าน” จากเหตุการณ์การใช้พระคุณและความประนีประนอมของหลี่ห้วนหรือการวางตัวเฉยไม่เป็นคนศัตรูกับใคร จึงทำให้นางใช้ชีวิตอยู่ได้ภายใต้ความเมตตาจากคนในครอบครัว แต่ทว่าตัวละครหลี่ห้วนกลับมีด้านที่ขัดต่อหลักศีลธรรม Cao Xueqin, Gao E [3] ได้ประพันธ์ว่า

虽说是人生莫受老来贫，

也须要阴骘积儿孙

แม้จักกล่าวไว้ว่า ชีวิตนี้ไม่ได้รับความลำบากยากแค้น แต่

ควรแสดงความเมตตาต่อลูกหลาน

ในลำนำเพลง “รุ่งเมื่อปลาย” ของหลี่ห้วนข้างต้นบ่งบอกว่าในความคิดของเฉียวเสวียนฉิน หลี่ห้วนไม่ได้เป็นกุลสตรีที่ดีพร้อมทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องความตระหนี่ในทรัพย์สินของตน ยามที่คนในตระกูลจ๋า ได้รับความเดือดร้อน หลี่

หวนกลับไม่ให้ความช่วยเหลือ อีกทั้งยังสะท้อนพฤติกรรมของหลี่หวนในเรื่องการวางตนอยู่เหนือปัญหาของครอบครัวจากสองเหตุการณ์คือเหตุการณ์หลังจากที่ตระกูลจ่าถูกริบทรัพย์สินสมบัติ ชาติผู้ดูแลกิจการน้อยใหญ่ภายในบ้านและเหตุการณ์หวังซีเฟิงล้มป่วยเพราะแท้งบุตร จึงมอบหมายให้หลี่หวนและทันซุนเป็นผู้ดูแลกิจการภายในครอบครัวแทน แต่ทว่าหลี่หวนกลับไม่ใช่โอกาสนี้แสดงอำนาจการมีเหมือนหวังซีเฟิง นางกลับวางตัวนิ่งเฉย เสนอความคิดเห็นบ้างเท่าที่จำเป็น แล้วให้ทันซุนกลายเป็นผู้นำแทนตน ทั้งที่สถานภาพของตนสูงกว่าทันซุน นับว่าเป็นสตรีที่จิตใจเลือกวางสถานะและบทบาทของตนให้อยู่เหนือปัญหาของตระกูลจ่า

ถึงแม้สถานภาพและบทบาทของหลี่หวนในสายตาคณะตระกูลจ่าจะต่ำกว่าที่ควรจะเป็น แต่หลี่หวนกลับมีรายได้และความมั่นคงทางการเงินมีแต่ผู้ใดในครอบครัวเห็นได้จากเงินที่หลี่หวนได้รับเท่ากับหวังฮู หยินซึ่งเป็นแม่สามี อีกทั้งยังได้รับการจัดสรรที่ดินในส่วนของสามิตินด้วย ทำให้รายได้ของหลี่หวนจึงไม่น้อยหน้ากว่าสตรีคนอื่น ดังข้อความในตอนต้นที่ 45 กล่าวถึงการตั้งชุมนุมกวีบรรดาพี่น้องนำโดยทันซุนและหลี่หวนได้มาขอให้หวังซีเฟิงเป็นผู้ควบคุม Cao Xueqin, Gao E [3] ได้ประพันธ์ข้อความตอนนี้อย่างนี้

凤姐儿笑道：“亏你是个大嫂子呢！把姑娘们原交给你带着念书学规矩针线的，他们不好，你要劝。这会子他们起诗社，能用几个钱，你就不管了？老太太，太太罢了，原是老封君。你一个月十两银子的月钱，比我们多两倍银子。老太太、太太还说你寡媳失业的，可怜，不够用，又有个小子，足的又添了十两，和老太太，太太平等。又给你园子地，各人取租子。年终分年例，你又是上上分儿。你娘儿们，主子奴才共总没十个人，吃的穿的仍旧是官中的。一年通共算起来，也有四五百银子。这会子你就每年拿出一二百两银子来陪他们顽顽，能几年的限？”

หวังซีเฟิงหัวเราะแล้วพูดกับหลี่หวนว่า “เธอเป็นสะใภ้ใหญ่ของบ้าน เดิมให้เธอช่วยดูแลอบรมมารยาท สอนงานบ้านให้แก่พวกสาว ๆ หากพวกเขาทำเรื่องไม่ดี เธอก็ต้องตักเตือน มาครั้งนี้จะตั้งชุมนุมกวีจะใช้เงินสักเท่าไรกัน เธอจะไม่สนเลยหรือ จย่าหู่และเหล่าฮูหยิน เดิมก็มีกินมีใช้ เงินเดือนของเธอที่ได้รับเดือนละสิบตำลึง

มากกว่าพวกเรารั้งสองเท่า จย่าหู่ ฮูหยินยังเคยบอกว่า เธอเป็นหม้าย ต้องเลี้ยงลูกเพียงลำพัง ช่างน่าสงสาร กลัวไม่พอใช้ ทั้งยังมีลูกอีกคน จึงเพิ่มให้อีกสิบตำลึงเท่ากับ จย่าหู่และฮูหยินเลย ทั้งยังให้ที่ดินไว้เก็บค่าเช่าอีก สั้นปียังได้เงินปันผลตามธรรมเนียม เธอได้ส่วนแบ่งอีกไม่รู้เท่าไร บรรดาสาวใช้ของเธอรวมกันไม่ถึงสิบคน เรื่องกินเรื่องแต่งตัวยังใช้ของเก่า ปีหนึ่งคิดแล้วมีรายรับสักร้อยตำลึง คราวนี้พอทุกปีเธอก็นำเงินสักร้อยสองร้อยตำลึงมาให้พวกสาว ๆ ตั้งชุมนุมกวี จะก็ปีกันเสีย”

Liu Shifen [5] ได้เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับตัวละครหลี่หวนว่าการก่อตั้งชุมนุมกวีของบรรดาหลานๆ ในตระกูลจ่า โดยมีหลี่หวนเป็นผู้ดูแลนั้นเป็นการแสดงความสามารถด้านวรรณศิลป์ของตัวละครหลี่หวน อีกทั้งยังเป็นการผ่อนคลายบทบาทความเป็นแม่หม้ายที่วางตัวอยู่ในรอบจาริตชนธรรมเนียมอย่างเคร่งครัด ทำให้ หลี่หวนได้มีโอกาสพบปะสมาชิกในครอบครัวตามความสนใจและความสบายใจของหลี่หวน ดังนั้นการก่อตั้งชุมนุมกวีในสวนด้ากวนหยวนจึงเปรียบเสมือนสถานที่ที่เหล่าตัวละครสตรีได้มีอิสระ สามารถแสดงบุคลิกของตัวละครออกมาได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะตัวละครหลี่หวน เมื่ออยู่ในฉากชุมนุมกวีของเหล่าญาติพี่น้องสตรี ภาพลักษณ์หญิงหม้ายเคร่งครัดตามขนบธรรมเนียมของ หลี่หวนจะเลือนหายไป แม้ความเป็นจริงแล้วสังคมภายนอกที่เป็นระบบสังคมศักดินากดดันให้สถานภาพและบทบาทของสตรีให้ต่ำลงก็ตาม ด้วยสถานภาพของหลี่ หวนภายใต้สังคมศักดินาที่กำหนดชะชีวิตของหญิงหม้ายไม่ให้มีสามีใหม่และต้องเลี้ยงดูบุตรให้มีอนาคตที่ดี จึงทำให้หลี่หวนต้องสะสมทรัพย์สินสมบัติให้ได้มากที่สุด จนกลายเป็นคนตระหนี่ และไม่ยอมให้ผู้ใดมาก้าวล่วงในทรัพย์สินสมบัติของตน แต่นางได้วางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่ออนาคตของลูกชายตนไว้แล้ว นับว่าหลี่หวนเป็นตัวละครสตรีตัวเดียวที่สามารถรักษาและพัฒนาสถานภาพของตนไว้ได้ โดยไม่ได้รับความเดือดร้อนด้านการเงิน เมื่อจย่าหลานบุตรของตนสามารถสอบเข้ารับราชการได้ ชะตาชีวิตของหลี่หวนจึงมีแนวโน้มที่ดีกว่าผู้อื่น ดังลำนางชะตาชีวิตของหลี่หวนในสิบสองตรุษที่ Cao Xueqin, Gao E [3] ได้ประพันธ์ ความว่า

桃李 (หลี่) 春风结子完 (หวน) ,
到头谁似一盆兰 (หลาน) 。
如冰水好空相妒,
枉与他人作笑谈。

ลมวลันต์พัทธ์อดิผลหมด

สุดท้ายแล้วใครเปรียบเสมือนกระถางกล้วยไม้

ตั้งน้ำแข็งต่างอิจฉาแท้จริงนั้นว่างเปล่า

แม้เหนียวหนาสสุดท้ายกลับกลายเป็นเรื่องขบขัน

เฉาเสวียนฉินประพันธ์บทกลอนกำหนดชะตาชีวิตของหลี่ห้วนที่ยึดมั่นในขนบธรรมเนียมของสังคมศักดินาอย่างเคร่งครัด สุดท้ายแล้วมีฉากกลับไปสู่วันเวลาแห่งความสุขที่เคยรุ่งเรืองของตระกูลจ๋าได้ ตัวอักษรคำว่า “李 (หลี่)” และ “完 (ห้วน)” ที่ปรากฏอยู่ในบทกลอน หมายถึงตัวหลี่ห้วนที่แต่งงานกับจ๋าจ๋า เมื่อ จ๋าจ๋า เสียชีวิตเหลือไว้เพียงบุตรชายคนเดียวคือจ๋าหลาน (ตัวอักษร “兰 (หลาน)” ที่ปรากฏในบทกลอน) ซึ่งเป็นความหวังเดียวที่เหลืออยู่ของหลี่ห้วน แม้จ๋าหลาน ได้รับราชการ แต่ปรากฏว่าภายหลังจ๋าหลานอายุสั้น จึงทำให้ความพยายามรักษาสถานภาพ รวมถึงการประพடுத்தันที่เคร่งครัดตามขนบธรรมเนียมในสังคมศักดินาของหลี่ห้วนไม่มีประโยชน์ วิธีที่ผู้ประพันธ์สร้างให้หลี่ห้วนเลือกใช้ในการรักษาสถานภาพในครอบครัวคือการรักษาความปลอดภัยให้ตนเองเป็นหลัก เนื่องจากสถานภาพที่ไร้สามี หลี่ห้วนจึงต้องคิดวางแผนเพื่ออนาคตของตนและบุตรไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจการน้อยใหญ่ภายในครอบครัว ขณะเดียวกัน หลี่ห้วนสะสมทรัพย์สมบัติอย่างระมัดระวัง ทำให้ในสายตาผู้อื่น หลี่ห้วนมีข้อเสียสำคัญคือความตระหนี่ หลี่ห้วนไม่มีบทบาทเทียบเท่าหวังซีเฟิง เป็นเพียงสตรีที่น่าสงสาร ไม่แตงตัวให้สวดยหู่ ใช้ชีวิตสมถะ แต่สุดท้ายแล้วความเป็นสตรีที่อยู่ในฐานะเปรียบและขนบธรรมเนียมอย่างเคร่งครัด กลับไม่ทำให้หลี่ห้วนมีจุดจบชีวิตที่ดีกว่าสตรีผู้อื่น

เฉาเสวียนฉินสร้างตัวละครหวังซีเฟิงและหลี่ห้วนขึ้นมาเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเปรียบเทียบสตรีที่มีพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตแตกต่างกันภายใต้สังคมศักดินา ผู้ประพันธ์สร้างหวังซีเฟิงเพื่อเป็นต้นแบบของสตรีที่ฝึกจาริตโบราณให้มีความโดดเด่นเทียบเท่าบุรุษ ทำให้ผู้อ่านรู้สึกประทับใจในตัวละครที่อยู่เหนือกรอบจาริตนี้ และสร้างหลี่ห้วนเพื่อเป็นต้นแบบของหญิงหม้ายที่ปฏิบัติตามจาริตอย่างเคร่งครัด ทำให้ผู้อ่านเข้าใจว่าการวางตัวอยู่ในกรอบจาริตสามารถทำให้สถานภาพของตนคงอยู่ได้โดยสรุปแล้ว ตัวละครหวังซีเฟิงและหลี่ห้วนช่วยให้ผู้อ่านวรรณคดีเรื่องความฝันในหอแดงเห็นถึงภาพสะท้อนของผู้ประพันธ์สองด้านคือหนึ่งตำหนิกรอบจาริตโบราณที่ไม่

คำนึงถึงศักดิ์ศรีและการดำเนินชีวิตของสตรีเพศผ่านตัวละครหวังซีเฟิงและอีกด้านคือการยืนยันการปฏิบัติตามกรอบจาริตธรรมเนียมประเพณีในการรักษาสถานภาพและบทบาทของสตรีไว้เท่าที่จะปฏิบัติได้เพื่อหลีกเลี่ยงอันตรายจากการก้าวล้ำหน้าที่และบทบาทของสตรีในสังคมศักดินาผ่านตัวละครหลี่ห้วน

7. บทสรุป

จากการศึกษาและวิเคราะห์สถานภาพและบทบาทของสตรีชั้นสูงในสังคมศักดินา พบว่า ขนบธรรมเนียม กรอบจาริตที่ยังยึดหลักแนวคิดขงจื้อและแนวคิดที่ยกย่องสตรีที่ไร้ความสามารถเป็นสตรีที่มีคุณธรรมประกอบกับสภาพสังคมศักดินาที่ให้ความสำคัญกับบุรุษ ส่งผลให้สตรีจีนในยุคนั้นต้องตกอยู่ภายใต้หลักสามกล้อยสี่คุณธรรม ชะตาชีวิตของตัวละครสตรีทั้งห้าสะท้อนให้ผู้อ่านเห็นว่าไม่ว่าจะเป็นสตรีสูงศักดิ์หรือสามัญชนล้วนตกอยู่ภายใต้ระบบสังคมศักดินาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การถูกสังคมภายนอกตีกรอบให้ดำเนินชีวิตอยู่ภายใต้ระบบสังคมนี้นำผลให้สถานภาพและบทบาทของสตรีจีนในครอบครัวชนชั้นสูงล้วนต้องการรักษาความปลอดภัยและความมั่นคงในสถานภาพของตนเป็นสำคัญ แม้ฉากหลังจะเต็มไปด้วยความแก่งแย่งชิงดี

จากการศึกษาวิธีการประพันธ์และการกำหนดบทบาทของตัวละครสตรีของผู้ประพันธ์ พบว่าผู้ประพันธ์จัดให้ตัวละครที่มีสถานภาพระดับเดียวกันอย่างสิงฟูเหรินกับหวังฟูเหรินและหวังซีเฟิงกับหลี่ห้วนได้แสดงบทบาทของตนให้ผู้อ่านได้ศึกษาถึงวิธีการรักษาสถานภาพและบทบาทของตนไว้ รวมถึงประพันธ์ให้เห็นถึงสถานภาพของสตรีที่ทุกคนให้ความเคารพอย่างจ๋าหู่ต้องทำหน้าที่เป็นมารดาของบุรุษที่สืบเชื้อสายวงศ์ตระกูล ตัวละครจ๋าหู่คือตัวละครที่สะท้อนให้เห็นถึงกรอบแนวคิดขงจื้อ ที่สืบทอดมาจนถึงปลายยุคสังคมจีนศักดินา จ๋าหู่เป็นผู้ที่รักษา ยึดถือสถานภาพ ลำดับชั้นและวัฒนธรรมของระบบสังคมศักดินาไว้อย่างเคร่งครัด ถัดมาภูมิหลังของหวังฮูหยินและสิงฮูหยินมีความแตกต่างกัน สถานภาพของความเป็นมารดาที่มีความแตกต่างกัน ประกอบกับการได้รับความสำคัญจากจ๋าหู่ ทำให้บทบาทของทั้งสองตัวละครมีความแตกต่างกัน หวังซีเฟิงเป็นสตรีที่ข้ามขนบธรรมเนียมที่สตรีจีนในสมัยนั้นพึงมี ตรงข้ามกับหลี่ห้วนที่ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด หวังซีเฟิงเป็นสตรีที่มี

ความสามารถมีบุรุษใช้อำนาจบาตรมีที่ตนมีแสดงให้คนในครอบครัวได้ประจักษ์จนได้รับความไว้วางใจให้ดูแลกิจการใหญ่น้อยและเรื่องเงินทองของครอบครัว แต่หลี่หวั่นกลับวางตัวให้ผู้อื่นเห็นว่าเป็นสตรีที่ไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจการต่างๆ เลี่ยงบุตรและฝากความหวังไว้ที่บุตรชายคนเดียวหวังชี้เพ่งเน้นการใช้พระเดชกับตัวละครรอบตัวแตกต่างกันไปจากหลี่หวั่นอย่างเห็นได้ชัด แต่สุดท้ายแล้วทั้งคู่ต่างมีจุดจบของชีวิตที่ไม่ดีเช่นกัน ตัวละครสตรีทุกตัวอยู่ภายใต้ความรัก ความโลภ ความโกรธและความหลงในลาภยศทรัพย์สินมรดกเงินทองสิ่งที่จะรักษาความสัมพันธ์ของลูกหลานภายในวงศ์ตระกูล รวมไปถึงการวางแผน ใส่ใจให้ตระกูลง่ยาสามารถคงอยู่ต่อไปได้ นับว่ากลวิธีการประพันธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงสถานภาพและบทบาทที่ชัดเจนระหว่างตัวละครระดับเดียวกันนี้ สามารถสร้างภาพลักษณ์ให้เห็นถึงสตรีชนชั้นสูงของจีนได้เป็นอย่างดี

จากปัจจัยทางระบบสังคมศักดินาในช่วงราชวงศ์ชิง ตัวละครสตรีทั้งห้าล้วนดำเนินชีวิตอยู่ภายใต้วัฒนธรรมชายเป็นใหญ่ที่สืบทอดกันมาอย่างยาวนาน ระบบสังคมศักดินาได้ล้อมกรอบการดำเนินชีวิตของตัวละครสตรี ทั้งยังได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมและการเกิดเหตุการณ์สำคัญในครอบครัวที่ส่งผลต่อตัวละครทุกตัวต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงสถานภาพและบทบาทของตนตามไปด้วย ความฝันในหอแดงได้กำหนดชะตาชีวิตของสตรีให้ผูกพันอยู่กับบุรุษ สะท้อนให้เห็นถึงความจริงที่ซ่อนเร้นภายใต้ตัวอักษรของครอบครัวของเฉาเสวียฉิน ความฝันในหอแดงจึงมิใช่นวนิยายที่เขียนเพื่อความบันเทิงหรือเขียนขึ้นเพื่อหาเลี้ยงชีพ แต่เป็นนวนิยายที่แฝงเร้นไปด้วยภาพสะท้อนของการเอาตัวรอดและการรักษาสถานภาพและบทบาทของสตรีภายใต้ธรรมเนียมประเพณี หากแต่แท้จริงแล้วเป็นเพียงความอ่อนแอของชนชั้นสูงที่มีอาจจะทั้งความฟุ้งเฟ้อในชีวิตและการแสวงหาความสุขเพียงเล็กน้อยเท่านั้น สุดท้ายแล้วจึงต้องพบจุดจบทั้งบุรุษและสตรี กลายเป็นความอัปมงคลของยุคสมัยที่ทั้งไว้ให้ชนรุ่นหลังได้ศึกษา

วัฒนธรรมจีน, ขวนอาน, 2555.

- [3] Cao XueQin, Gao E 曹雪芹 高鹗著, 《红楼梦》, 长春: 时代文艺出版社, 2019.
- [4] Li HongYuan 李鸿渊著, 《红楼梦》人物研究的新视角, 浙江: 浙江大学出版社出版, 2013.
- [5] Liu ShiFen 刘世芬著, 看不够的红楼梦, 品不完的众人生, 沈阳: 辽宁人民出版社, 2019.
- [6] Liu XinWu 刘心武, 《红楼梦八十回后真故事》, 江苏: 江苏人民出版社出版, 2010.

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนัส สุวัฒน์มหาตม์, เมียวอ้ว หนึ่งในสิบสองตรุษแห่งจินหลิง ในความคิดของเฉาเสวียฉิน ในเหตุเกิดในราชวงศ์ชิง, ขวนอาน, 2555.
- [2] _____, หวังซีเพ่ง : ดาวร้ายในสิบสองตรุษแห่งจินหลิง ในดาวร้ายในประวัติศาสตร์

การเตรียมบทความสำหรับวารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ

Preparation of Manuscript for the Journal

บทความ วิจัย¹ และ บทความ วิชาการ²

¹สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

²สาขานิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

¹Email : krungkao.arursjournal@gmail.com ; ²Email : rs_aru@hotmail.com

บทคัดย่อ

วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ เป็นวารสารสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ทั้งบทความวิจัยและบทความวิชาการในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งทางสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา บทความที่จะผ่านการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 2 ท่าน บทความชุดนี้เป็นตัวอย่างในการจัดรูปแบบบทความเพื่อจัดพิมพ์ในวารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ ผู้เขียนบทความสามารถจัดรูปแบบบทความตามตัวอย่างที่แสดงในบทความนี้ ซึ่งทางวารสารได้ทำการตั้งค่าขนาดหน้ากระดาษ รูปแบบหน้าแรก รูปแบบและขนาดตัวอักษร คำอธิบายสำหรับการเขียนบทความ วิธีการเขียนเนื้อเรื่อง รวมถึงเอกสารอ้างอิง รูปแบบตัวอักษรต่าง ๆ วิธีการใส่รูปภาพ ตาราง ผู้เขียนบทความสามารถดาวน์โหลดเอกสารชุดนี้ได้จากเว็บไซต์ของวารสาร หรืออีเมลติดต่อกองบรรณาธิการที่ krungkao.arursjournal@gmail.com

คำสำคัญ: ข้อมูลสำหรับผู้แต่ง, ชนิดบทความที่รับพิจารณาลงพิมพ์, การส่งบทความเพื่อตีพิมพ์, การเตรียมและรูปแบบการพิมพ์

Abstract

ARU Research Journal is the public in the field of human and social science. The journal accepts both research and academic articles and be published double-annually (volume 1 in April, volume 2 in August, volume 3 in December) by Research and Development Institute, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. This manuscript is the sample and instruction for authors in order to prepare the manuscript submission to the ARU Research Journal. Please carefully follow the instructions provided to ensure uniformity of the journal. The contents included the page and text formats, guidelines for writing the manuscript contents including figures and tables and references. The author can download this manuscript as electronic template from internet <http://rdi.aru.ac.th/journal/scopes.php> or direct contact to Email-address rs_aru@hotmail.com

Keywords: Information for author, Types of manuscript for journal publication, Submission procedure, Preparation and format

วันที่รับบทความ : 1 พฤษภาคม 2561

วันที่แก้ไขบทความ : 10 มิถุนายน 2561

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 30 มิถุนายน 2561

1. คำแนะนำในการส่งผลงานเพื่อตีพิมพ์

บทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เคยเผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น หากมีเนื้อหา ข้อมูลวิจัย บางส่วนเคยพิมพ์ในรายงานการประชุมวิชาการจะต้องมีส่วนที่เพิ่มเติมหรือขยายจากส่วนที่เคยตีพิมพ์และต้องมีคุณค่าทางวิชาการที่เด่นชัด โดยได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ

2. บทความที่รับพิจารณาลงพิมพ์

2.1 บทความวิจัย

มีความยาวไม่เกิน 8 หน้ากระดาษ B5 ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน (Title) สถานที่ทำงาน (Work place of author & co-authors) การติดต่อผู้เขียน (Contact address of correspondence) บทคัดย่อ (Abstract) และคำสำคัญ (Keywords ไม่เกิน 3-5 คำ) โดยเนื้อหา ดังกล่าวทั้งหมดข้างต้นต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตามด้วยเนื้อเรื่อง กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) เอกสารอ้างอิง ภาคผนวก (ถ้ามี)

เนื้อเรื่องจะประกอบด้วย บทนำ (Introduction), ขอบเขตการวิจัย/วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการวิจัย/ทดลอง (Materials and Methods), ผลการวิจัย/ทดลอง (Results), วิจารณ์ อภิปรายผล (Discussion) บทสรุป (Conclusion) กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement, ถ้ามี) เอกสารอ้างอิง (References)

2.2 บทความวิชาการ

มีความยาวไม่ต่ำกว่า 8 หน้ากระดาษ แต่ไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ B5 เป็นบทความที่รวบรวมหรือเรียบเรียงจากหนังสือ เอกสาร ประสพการณ์หรือเรื่องแปล เพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาต่าง ๆ หรือแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มีคุณค่าทางวิชาการ

บทความวิชาการควรประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สถานที่ทำงาน วิธีการติดต่อผู้เขียน บทคัดย่อ (Abstract) และคำสำคัญ (Keywords ไม่เกิน 5 คำ) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตามด้วยเนื้อเรื่อง ซึ่งลักษณะองค์ประกอบของเนื้อเรื่องอาจจะคล้ายคลึงกับบทความวิจัย แต่ไม่มีเนื้อหาของ วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการทดลอง ผลการวิจัยหรือผลการทดลอง เป็นต้น

3. การส่งต้นฉบับ

ผู้เขียนต้องส่งต้นฉบับบทความพร้อมกรอกแบบฟอร์มนำส่งบทความวิจัย/บทความวิชาการ ซึ่งระบุวิธีการจัดส่งในเอกสารแบบฟอร์มดังกล่าว

4. รูปแบบบทความวิจัยและการพิมพ์เนื้อหาของเรื่อง

เพื่อความสะดวกในการแก้ไข ควรใช้โปรแกรม Microsoft Word for windows พิมพ์บนกระดาษ B5 โดยตั้งหน้ากระดาษดังนี้ ขอบกระดาษด้านบน – ล่าง 1.5 ซม. ขอบกระดาษด้านซ้ายและขวา 1.5 ซม. พิมพ์ 2 คอลัมน์ กว้าง 7.25 ซม. ระยะห่าง 0.7 ซม. ระยะหัวกระดาษ และ ท้ายกระดาษ 1.5 ซม.

4.1 รูปแบบและขนาดอักษร

ตัวอักษรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ใช้ตัวอักษรแบบ TH SarabunPSK สีดำเท่านั้นโดยกำหนดรูปแบบขนาด และรายละเอียดดังตารางที่ 1

4.2 หน้าแรก

หน้าแรกของบทความจะประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียนและผู้เขียนร่วม บทคัดย่อ และเชิงอรรถบ่งบอกตำแหน่งและสถานที่ทำงานของผู้เขียนและผู้เขียนร่วม ให้พิมพ์หน้าแรกทั้งแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษเรียงตามลำดับ โดยจัดหน้าเป็นแบบ 1 คอลัมน์ กว้าง 15.2 ซม. สำหรับส่วนอื่น ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2.1 ชื่อเรื่อง

พิมพ์อยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ เริ่มจากชื่อภาษาไทย แล้วตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษ ขนาดและตัวพิมพ์อักษรตามที่ระบุในตารางที่ 1

4.2.2 ชื่อผู้เขียน

พิมพ์อยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ ใต้หลังชื่อเรื่อง และเว้น 1 บรรทัด ทั้งด้านบนและใต้ชื่อผู้เขียน ถ้ามีมากกว่า 1 คนให้พิมพ์คำว่า “และ” หน้าชื่อคนสุดท้าย ไม่ต้องใส่คำนำหน้าชื่อใด ๆ ทั้งสิ้น และให้ใช้ตัวเลขอารบิกพิมพ์แบบตัวยกต่อท้ายชื่อ เพื่อแสดงความแตกต่างของสถานที่ทำงานดังตัวอย่างประกอบหน้าแรก

4.2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

พิมพ์หัวเรื่องคำว่า “บทคัดย่อ” สำหรับบทคัดย่อภาษาไทย และ “Abstract” สำหรับบทคัดย่อภาษาอังกฤษ โดยจัดให้อยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ สำหรับคำว่า “Abstract” เฉพาะตัวอักษร “A” เท่านั้นที่ใช้ตัวพิมพ์

ใหญ่ ส่วนเนื้อความให้จัดพิมพ์เป็นแบบ 1 คอลัมน์ โดยบรรทัดแรกให้ย่อหน้า 1.5 ซม. และมีอย่างละย่อหน้าเดียว ทั้งนี้บทคัดย่อไม่ควรใส่เอกสารอ้างอิงใด ๆ ทั้งสิ้น และมีจำนวนคำไม่เกินอย่างละ 300 คำ

4.2.4 คำสำคัญ (Keywords) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

พิมพ์หัวเรื่องคำว่า “คำสำคัญ” โดยพิมพ์ไว้ใต้บทคัดย่อภาษาไทย เว้น 1 บรรทัด และจัดชิดซ้ายของคอลัมน์ คำสำคัญในแต่ละบทความควรมีประมาณ 3-5 คำ ให้พิมพ์หัวเรื่องคำว่า “Keywords” (เฉพาะตัวอักษร “K” เท่านั้นที่ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่) โดยพิมพ์ไว้ใต้บทคัดย่อภาษาอังกฤษ และให้ใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษ ตัวพิมพ์ใหญ่เฉพาะตัวแรกของคำแรกของแต่ละคำสำคัญเท่านั้น

4.2.5 ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน

ให้พิมพ์สถานที่ทำงานของผู้เขียนทุกคน โดยเรียงตามหมายเลข และ Email address ต่อจากชื่อผู้เขียน

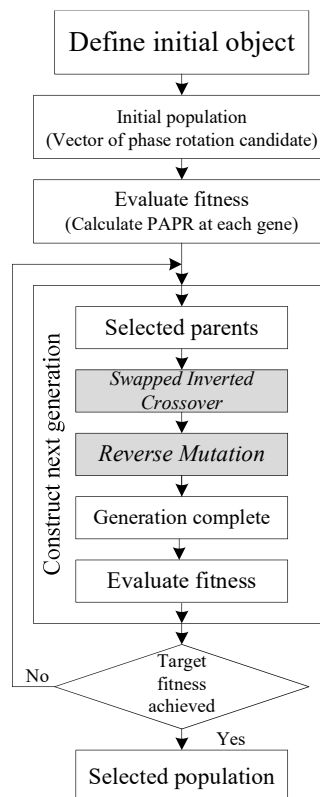
4.3 ส่วนอื่น ๆ ของบทความ

เนื้อเรื่อง ได้แก่ บทนำ ขอบเขตการวิจัย วัสดุ-อุปกรณ์และวิธีการวิจัย/ทดลอง ผลการวิจัย/ทดลอง วิจารณ์/อภิปรายผล บทสรุป กิตติกรรม-ประกาศ (ถ้ามี) เอกสารอ้างอิง และภาคผนวก (ถ้ามี) ให้พิมพ์เป็น 2 คอลัมน์ โดยไม่ต้องเว้นบรรทัด เมื่อจะขึ้นหัวข้อใหม่ให้เว้น 1 บรรทัด การพิมพ์หัวข้อให้พิมพ์ชิดซ้ายของแต่ละคอลัมน์ ส่วนของเนื้อเรื่องให้ย่อหน้า 0.5 ซม.

การลำดับหัวข้อในเนื้อเรื่อง ให้ใส่เลขกำกับ โดยให้บทนำเป็นหัวข้อหมายเลขที่ “1.” และหากมีการแบ่งหัวข้อย่อย ก็ให้ใช้ระบบเลขทศนิยมกำกับหัวข้อย่อย เช่น 1.1, 1.1.1, 1.2, 1.2.1 เป็นต้น

4.4 การจัดรูปภาพ ตาราง และการเขียนสมการ

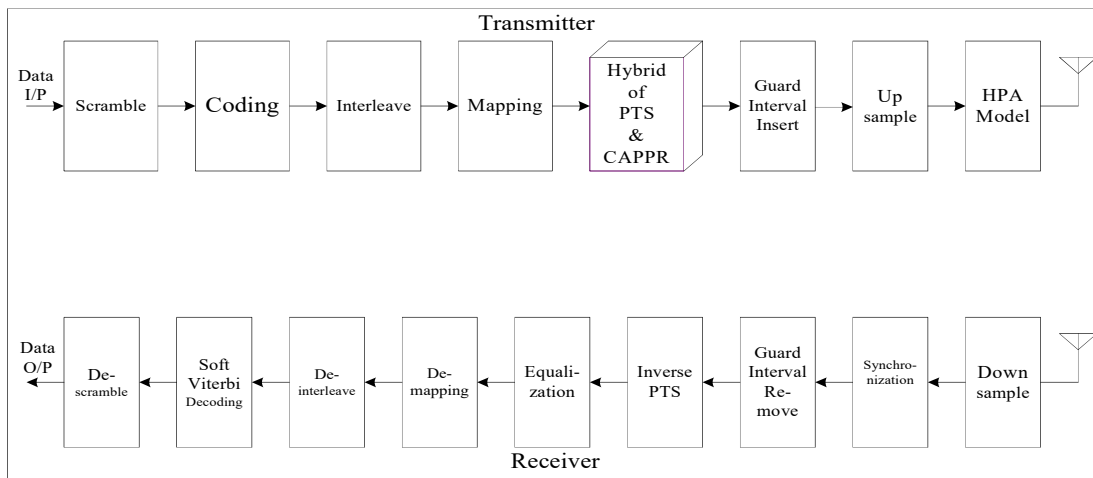
เนื้อหาและข้อมูลภายในรูปภาพและตารางให้ใช้ภาษาอังกฤษ รูปภาพทุกรูปและตารางจะต้องมีหมายเลขและคำบรรยายอย่างชัดเจน



รูปที่1 ตัวอย่างของรูปภาพที่มองเห็นชัดเจนเมื่อบทความถูกพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ขาว-ดำ

4.4.1 รูปภาพ

รูปภาพที่เตรียมควรมีขนาดความกว้างไม่เกิน 15 ซม. และความละเอียดที่เหมาะสม โดยตัวอักษรที่ปรากฏในรูปภาพจะต้องมีขนาดใหญ่สามารถอ่านได้สะดวก และต้องไม่เล็กกว่าตัวอักษรในเนื้อเรื่อง และเมื่อย่อขนาดลงที่ความกว้าง 7 ซม. จะต้องยังสามารถเห็นรายละเอียดของภาพที่ชัดเจน ในภาพข้อมูลทั้งหมดไว้ท้ายบทความถัดจากข้อมูลตาราง โดยทุกรูปภาพที่ใส่ไว้ท้ายบทความจะต้องมีการกล่าวอ้างในเนื้อหาบทความทุกรูปภาพ และรูปภาพทั้งหมดควรมองเห็นชัดเจนเมื่อบทความถูกพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์



รูปที่ 2 บล็อกไดอะแกรมการทำงานของระบบสื่อสารโอเอฟดีเอ็ม

ตารางที่ 1 ข้อกำหนดรูปแบบตัวอักษรของวารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ

รูปแบบ (Types of texts)	บทความภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ (ตัวอักษรแบบ TH SarabunPSK)	
	ขนาด (Size)	ตัวพิมพ์อักษร (Typeface)
ชื่อบทความทั้งภาษาไทยและอังกฤษ (Title)	20	ตัวหนา (Bold)
ชื่อผู้เขียน (Author & co-authors)	16	ตัวหนา (Bold)
การติดต่อผู้เขียน (Contact address of correspondence)	12	ตัวธรรมดา (Normal)
หัวเรื่องบทคัดย่อ (Abstract heading)	16	ตัวหนา (Bold)
บทคัดย่อและเนื้อเรื่องหลัก (Abstract & main texts)	14	ตัวธรรมดา (Normal)
คำสำคัญ (Keywords)	14	ตัวหนา (Bold)*
หัวข้อเรื่องหลักและตัวเลข (Section heading & number)**	16	ตัวหนา (Bold)
หัวข้อเรื่องรองและตัวเลข (Subsection heading & number)	14	ตัวหนา (Bold)

* เฉพาะตัวอักษรแรกของคำเท่านั้นให้ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่

** ข้อกำหนดครอบคลุมทั้ง “กิตติกรรมประกาศ” “เอกสารอ้างอิง” และ “ภาคผนวก (ถ้ามี)”

การเขียนคำบรรยายได้ภาพ ให้ใช้ TH SarabunPSK ขนาด 14 โดยพิมพ์ตัวหนาสำหรับหัวเรื่องและหมายเลขของรูป และพิมพ์ตัวธรรมดาสำหรับคำอธิบายรูปภาพ จัดพิมพ์ไว้กึ่งกลางคอลัมน์ ตัวอย่างรูปภาพดังแสดงในรูปที่ 1 ถึง รูปที่ 2

รูปภาพเส้นของรูปภาพจะต้องเป็นเส้นสีดำ ส่วนรูปถ่ายควรจะเป็นรูปขาวดำที่มีความคมชัด รูปสีอนุโลมให้ได้รูปภาพควรจะมีรายละเอียดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และเพื่อความสวยงามให้เว้นบรรทัดเหนือรูปภาพ 1 บรรทัด และเว้นใต้คำบรรยายรูปภาพ 1 บรรทัด

4.4.2 ตาราง

ตารางทุกตารางจะต้องมีหมายเลข และคำบรรยายกำกับเหนือตาราง โดยปกติให้ใช้ตัวอักษร TH

SarabunPSK ขนาด 14pt โดยพิมพ์ตัวหนาสำหรับหัวเรื่องและหมายเลขของตาราง และพิมพ์ตัวธรรมดาสำหรับคำอธิบายตาราง ถ้ามีข้อมูลฟุตโน้ตด้านล่างของตารางให้ใช้ตัวหนังสือเป็นแบบเดียวกันหากแต่ขนาดตัวอักษรเป็น 12pt

ให้จัดพิมพ์ขีดซ้ายของคอลัมน์ เพื่อความสวยงาม ให้เว้นบรรทัดเหนือคำบรรยายตาราง 1 บรรทัด และเว้นบรรทัดใต้ตาราง 1 บรรทัด

ในกรณีที่จำนวนข้อมูลในตารางมีปริมาณน้อย ตารางควรมีขนาดความกว้างไม่เกิน 7 ซม. ตารางขนาดใหญ่อาจยอมให้มีความกว้างได้ไม่เกินขนาด 15×19 ซม. ในแนวนอน หรือขนาด 19×15 ซม. ในแนวอน

4.4.3 สมการ

ต้องพิมพ์อยู่กึ่งกลางคอลัมน์ หรือในกรณีที่มีสมการมีความยาวมากอาจยอมให้มีความกว้างได้เต็มหน้ากระดาษ และจะต้องมีหมายเลขกำกับอยู่ภายในวงเล็บ ตำแหน่งของหมายเลขสมการจะต้องอยู่ชิดขอบด้านขวาของคอลัมน์ ดังตัวอย่างนี้

$$\mathbf{X} = \sum_{m=1}^M \mathbf{X}_m$$

(1)

และเพื่อความสวยงามให้เว้นบรรทัดเหนือสมการ 1 บรรทัด และเว้นใต้สมการ 1 บรรทัด เมื่อจะกล่าวอ้างอิงถึงสมการที่ (1) ให้ใส่วงเล็บด้วยเสมอ

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเขียนหน่วยต่าง ๆ ควรใช้ระบบ SI และเป็นสากล ถ้าหากต้องการย่อหน่วย ควรใช้ตัวย่อเป็นภาษาอังกฤษที่ถูกต้องและเป็นสากล การใช้ศัพท์วิทยาศาสตร์ให้ยึดคำบัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน ชื่อสถานที่ต่าง ๆ ให้ใช้ตามประกาศของสำนักนายกรัฐมนตรี

การเขียนคำที่มาจากภาษาต่างประเทศ หากต้องการทับศัพท์เป็นภาษาไทย หรือต้องการแปลเป็นภาษาไทย การแปลหรือเขียนทับศัพท์ครั้งแรกควรใส่คำศัพท์เดิมไว้ในวงเล็บต่อท้ายคำแปลด้วย ซึ่งถ้าคำศัพท์ใดที่ไม่ใช่คำศัพท์เฉพาะ ก็ไม่จำเป็นต้องขึ้นต้นด้วยตัวใหญ่ เช่น “เวเบอร์ (weber)” และเมื่อต้องการใช้คำแปลเดิมซ้ำอีก ให้ใช้ภาษาไทยโดยไม่ต้องใส่ภาษาอังกฤษกำกับ

6. เอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเนื้อความให้ใช้การอ้างอิงแบบหมายเลข เช่น [1], [1, 3, 5-7] หรือ พันพิชร์ ปิ่นจินดา และคณะ [1] เป็นต้น ทุกการอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหาจะต้องมีใน ส่วนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ และห้ามใส่เอกสารอ้างอิงโดยปราศจากการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

6.1 ตัวอย่างการอ้างอิงบทความในวารสาร

- [1] พันพิชร์ ปิ่นจินดา และ ดิเรก วรรณเศียร, “รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบแฟรนไชส์,” วารสารวิจัย มสค., ปีที่ 7, ฉบับที่ 3, หน้า 161-175, 2554.
- [2] S. H. Han and J. H. LEE, “An overview of peak-to-average power ratio reduction

techniques for multicarrier transmission,” IEEE Wireless Communications Magazine, Vol. 2, No. 2, pp. 56-65, Apr. 2005.

6.2 ตัวอย่างการอ้างอิงจากหนังสือ

- [3] เพทาย เย็นจิตร์โสมนัส, เล่าเรื่องงานวิจัย (ไม่ยากอย่างที่คิด), พิมพ์ครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2553.
- [4] R. V. Nee, and R. Prasad, OFDM wireless multimedia communications, 2th ed. Artech House, 2000.

6.3 ตัวอย่างการอ้างอิงจากรายงานการประชุมวิชาการ

- [5] วันทนา เนาว์วัน, “ปัญหาและความต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการตามพันธกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา,” การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา ครั้งที่ 3, ปทุมธานี, กุมภาพันธ์ 2556, หน้า 162-170.
- [6] Y. Xing, Z. Wang, J. Sun and W. Wang, “An improved genetic algorithm with recurrent search for the job-shop scheduling problem,” Proceeding of The 6th World Congress on Intelligent Control and Automation, China, June. 21-23, 2006, pp. 3386-3390.

6.4 ตัวอย่างการอ้างอิงวิทยานิพนธ์

- [7] รัตนา ทองเนื้อแปด, “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้นำกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2,” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2556.

6.5 ตัวอย่างการอ้างอิงสิทธิบัตร

- [8] J. S. Rhee, S. W. Lee and J. Iamchaturapatr, “Apparatus and Process for CO₂ Separation and Removal Using an Absorptive Solution Containing Calcium, ” Korean Patent KR1005957920000.

6.6 ตัวอย่างการอ้างอิงเว็บไซต์

- [9] อรวรรณ สัมฤทธิ์เดชขจร. (7 มิถุนายน 2555). ชูเปอร์ทราย. สืบค้นจาก <http://www.mtec>.

or.th/index.php?option=com_content&task=view&id=1653&Itemid=177.

6.7 ตัวอย่างการอ้างอิงจากคู่มือ/รายงาน

- [10] พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545, กระทรวงศึกษาธิการ, 2549.
- [11] คู่มือการดำเนินงานการควบคุมภายในเพื่อพัฒนาการศึกษา, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2552.

วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University Research Journal

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2564 Vol.8 No.1 January - April 2021

Research Papers

1. The Service Quality of Personnel Division at the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi 1-8
2. The Factors Affecting the Career Advancement of Local Government Officials in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province..... 9-16
3. The Guidelines for Farmer Development Towards the Smart Agripreneurship..... 17-24
4. The Potential of Public Transportation Services in Chanthaburi Province..... 25-32
5. The Guidelines to Improve Educational Innovations for Teachers to Develop Higher Order Thinking Skills of Learners in the 21st Century..... 33-40
6. An Analysis of the Teaching Methods for 21st Century Learning Skills Development..... 41-48
7. The Guidelines to Solve the Professional Learning Community of Schools Under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1..... 49-56
8. The Perceptions of Auditors in Preventing, Detecting, and Reporting Fraud: a Case Study of Government Auditors of State Audit Office in Thailand..... 57-64
9. The Study of the Problems and Guidelines to Solve the Problems of Internal Quality Assurance According to Ministerial Regulations in 2018 of the Schools in Phranakorn Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 2 65-72
10. The Problems on the Election Rights of People with Disabilities in Thailand..... 73-80
11. An Analysis of the Poetries Winning Award from the RSU Improvised Poetry Competition..... 81-88
12. The Working Environment, Attitude, and Work Motivation Effecting on the Organizational Loyalty of Private Employees in Eastern Economic Corridor (EEC)..... 89-96

Academic Papers

13. TThe Dream of the Red Chamber: the Status Reflection and the Role of Chinese Women in Feudal Society.....97-110

วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University Research Journal



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

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

Tel. 035-322082 Facebook : RDIARU2