

วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

Journal of Nakhonratchasima College (Humanities and Social Sciences)

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2563

ISSN 2697-5092 (Online)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความหนังสือ ตลอดจนบทความปริทัศน์ ที่มีคุณภาพของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการสู่สาธารณชน

กำหนดออกวารสาร ทุก 4 เดือน (ปีละ 3 ฉบับ)

ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม

เจ้าของวารสาร

วิทยาลัยนครราชสีมา

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ บุญเจริญ

รวบรวม ตรวจสอบ จัดทำรูปเล่ม

นางสาวจิฎติภักษ์ ศรีสุริกุล

อาจารย์ ดร.จิรนาถ ภูริเสวตกำจร

นางสาวสุภารัตน์ แสงโชติ

ออกแบบปก

นายบัณฑิต กองรักษา

สำนักงาน

กองบรรณาธิการวารสาร (สำนักวิจัยและพัฒนา)

วิทยาลัยนครราชสีมา ที่อยู่ 290 หมู่ที่ 2 ถ.มิตรภาพ ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000

เว็บไซต์วารสาร

<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/hsjournalnmc>

บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจสอบทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญ
ข้อความที่ปรากฏในบทความของวารสารนี้เป็นความคิดเห็นของผู้เขียน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัย
นครราชสีมาแต่อย่างใด และกองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตรวจประเมินบทความเพื่อ
ตีพิมพ์ในวารสารของวิทยาลัยนครราชสีมา

วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) เป็นวารสารวิชาการที่จัดอยู่ใน
ฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่ม 2 พ.ศ.2563 – 2567

รายนามที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.ชนากานต์ ยืนยง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ ยืนยง
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ บุญเจริญ วิทยาลัยนครราชสีมา

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ รุญเจริญ	วิทยาลัยนครราชสีมา
ศาสตราจารย์ ดร.ทินพันธุ์ นาคะตะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.กรองทิพย์ นาครวิเชตร	วิทยาลัยนครราชสีมา
รองศาสตราจารย์ ดร.ยาใจ พงษ์บริบูรณ์	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนากร ธนาธารโชติ	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รองศาสตราจารย์บัญชา วิทยอนันต์	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสวียน เจนเขว้า	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผดุง เพชรสุข	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูชีพ เปียคนอก	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุนีย์ เต็มสินสุข	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ไทยมา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติรัตน์ มีมาก	สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรุดา ชัยสุวรรณ	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณิชา ทศตา	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินี ว่องวิไลรัตน์	วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตไส คล่องพยาบาล	ข้าราชการบำนาญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนสิน สำเร็จรัมย์	วิทยาลัยนครราชสีมา
อาจารย์ ดร.ภิญญดา รื่นสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
อาจารย์ ดร.ปรียาณัฐ เอียบศิริเมธี	วิทยาลัยนครราชสีมา

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจบทความ

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
รองศาสตราจารย์ ดร.กรรณทิพย์ นาควิเชตร	วิทยาลัยนครราชสีมา
รองศาสตราจารย์ ดร.จรัสพงศ์ คลังกรณ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนากร ธนาธารชูโชติ	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.พฤทธ์สรณ์ สุธธิไชยมณี	มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ชินบุตร	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
รองศาสตราจารย์บัญชา วิทยอนันต์	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิษฐ์ สมพงษ์ธรรม	มหาวิทยาลัยราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย อินทสังข์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติรัตน์ มีมาก	สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณณี ครอบพาณิชย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายยนต์ ชาวอุบล	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุนีย์ เต็มสินสุข	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ บุญเจริญ	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสวียน เจนเขว่า	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดุลย์ ทานาราช	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พอ.(พิเศษ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินัย วิถีสวัสดิ์	สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
ดร.ณัฐพงษ์ จันทขโบล	วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ
ดร.สุวรรณ เชน้อย	วิทยาลัยนครราชสีมา

บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. 2563 ของปีที่ 14 ในฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัยจำนวน 22 เรื่อง และบทความวิชาการ 4 เรื่อง สำหรับบทความวิจัยในฉบับนี้ จะประกอบด้วยบทความวิจัยสาขาการศึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ สาขาสังคมศาสตร์ ในส่วนบทความวิชาการนั้น อยู่ในสาขาบริหารธุรกิจ และสาขาการศึกษา โดยภาพรวมแล้วคาดหวังว่าผู้อ่านจะได้รับความรู้จากบทความวิชาการ และได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากสิ่งที่ค้นพบในบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้

ในนามของวิทยาลัยนครราชสีมา ขอขอบคุณอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกท่าน ที่ให้ความสนใจต่อวารสารวิชาการของวิทยาลัยนครราชสีมา โดยส่งบทความวิจัยและบทความวิชาการมาตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเสริมความเข้มแข็งทางวิชาการให้กับสังคมและประเทศชาติ สิ่งที่ค้นพบจากงานวิจัย สามารถนำไปประยุกต์ได้ตามความเหมาะสมของบริบทปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เผชิญหน้า

สุดท้ายขอขอบคุณผู้รับใบอนุญาตวิทยาลัยนครราชสีมา (อาจารย์ ดร.ชนากานต์ ยืนยง) และอธิการบดีวิทยาลัยนครราชสีมา (รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ) ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประสบความสำเร็จมาจนถึงทุกวันนี้ สำหรับท่านที่สนใจจะนำบทความวิจัยและบทความวิชาการมาตีพิมพ์เผยแพร่ให้ติดต่อกับกองบรรณาธิการตามที่อยู่ในเล่มวารสาร ขอขอบคุณครับ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ บุญเจริญ
บรรณาธิการ

บทความวิจัย	หน้า
● การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ณัทปภา สุริยะ	1
● การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า ร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT: กรณีศึกษา ศูนย์การค้าไอที เซียร์ รังสิต วรรณพล ศรีสวัสดิ์, ภิญญดา รื่นสุข	12
● ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ณัฐวุฒิ เหมาะะประมาณ	27
● ความสัมพันธ์ของปัจจัยบุคคลและการตัดสินใจต่อพฤติกรรมการซื้ออย่างอนาถ สุพิศ บุญลาภ, บรรณมาศ พลิชฐ์ภคกุล	39
● ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคในจังหวัดสกลนคร นันทิยา ผิวงาม, ณัฐริกา กาญจนบุตร, กัญญาณัฐ ศรีนุกุล, วศิน เพชรพงศ์พันธ์	49
● การพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร วิรัตน์ วัดสว่าง	62
● การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ฉันทิกา สุภา, ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์ดา	73

	หน้า
● การวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว ณัชพร สายเพชร, จินณพัช ปทุมพร	88
● ปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา เสถียรณภัฏ ศรีวัชรมย์, สุวรรณ เดชน้อย, วิศาล ภูขมงค์, บุญมา อิมวิเศษ	99
● การพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับผลผลิตอินทรีย์สู่การสร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ชัยวิทย์ ธีระวงษ์พงศ์, ศักดิ์ดา อ่างวัฒนกิจ, ณรงค์ อนุพันธุ์	111
● แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ในวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์: กรณีศึกษากลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหม แก้วดา บุญร่วม, ชูติกร ประยุกต์, ปิยะ แก้วบัวดี	125
● แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ปิยะนันท์ ทรงสุนทรวัฒน์, ธวัชดา สุวรรณรัตน์, ธนวัฒน์ ทวีชาติ, จีรพรรณ ขจรจิตต์จรัส	140
● การส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศในประเทศไทย อำนาจ มงคลสืบสกุล	155
● อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สามารถ อัยกร	170

- รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออก 185
นรรธพงศ์ ไคร่เครือ, พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก 198
วนาลี สังฆเวช, พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต
- ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร: กรณีศึกษา โรงเรียนเอกชน
ในจังหวัดนครราชสีมา 213
พีระวิทย์ ลาภพยัคฆ์หาญ
- การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต
และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดลำพูน 224
จิราภรณ์ ชัยก่า, อุดมโชค อาษาวิมลกิจ
- ปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ
พ.ศ. 2547 238
พีรพล ลิ้มมา
- คุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์
กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 249
*พัชรฤทัย ลิ้มปิสวัสดิ์, วรสิทธิ์ รัตนวราหะ, ชูเกียรติ วิเศษเสนา,
มานะ ลินธวงษานนท์*
- แนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหาร
สถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 264
*ธัชชัย จันทรสารห์, ประเวศ เวชชะ, พูนชัย ยาวีราช
สมเกียรติ ตุ่นแก้ว*

- การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2558) คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา
ผดุง เพชรสุข 279

บทความวิชาการ

- การประยุกต์ใช้แนวคิดอโงะไกเพื่อความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่
วสุ กิระติวุฒิเศรษฐ์, จุมพล กล้วยไม้งาม 294
- ทางเลือกการจัดการความขัดแย้งในองค์กร
สาริศา เจนเขว้า 304
- การปฏิรูปการศึกษาตามพุทธปรัชญาการศึกษาที่น่าจะเป็น
สำหรับประเทศไทย 4.0
สุนทร โคตรบรรเทา, สาริศา เจนเขว้า 315
- เทคนิคการแก้ปัญหาการกระจายสินค้าและการขนส่ง
ปรียาณัฐ เอื้อยศิริเมธี, นันทิ สุทธิการณนัย, สรวุธ จันทร์ผง 326

คำแนะนำในการเขียนและส่งต้นฉบับ

แบบเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์

**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา**
**People Participation in Community Waste Management at Nongtakhai
Administration, Sungnoen District, Nakhonratchasima Province**

ณัทปภา สุริยะ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยของประชาชน 2) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชน และ 3) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 376 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล วิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชนโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test และสถิติ One-way ANOVA และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยกับพฤติกรรมการจัดการขยะ และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยมีความรู้อยู่ในระดับมาก มีระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชนอยู่ในระดับน้อย

กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดการขยะชุมชนไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านรายได้ที่ต่างกันจะมีส่วนร่วมในการจัดการขยะชุมชนแตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

¹ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา E-Mail: natta2910@gmail.com

พฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม, การจัดการขยะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purpose of this research was to study 1) to study knowledge and understanding about waste from 2) To study the behavior of household waste management and 3) to study participation in solid waste management of households in the Nong Takai Subdistrict Administrative Organization, Sung Noen District, Nakhon Ratchasima Province Data were collected from the sample group of 376 people in the subdistrict administrative organization. Data were analyzed using a computer programmed by statistical program using descriptive analysis to measure the average and distribution of data. Analyze the differences of personal factors and participation in community waste management by using inferential statistics to test the difference between the initial variable and the dependent variable using the t-test and the One-way ANOVA statistics. The relationship of knowledge Understanding of waste and waste management behavior. And participation in waste management By using the correlation coefficient to find the results. People in Nong Takai Subdistrict Administrative Organization have knowledge. Understand about waste, knowledge at a high level. There is a moderate level of household waste management behavior in general. And the level of participation in waste management in the community is at a low level. Sample group of people in Nong Takai Subdistrict Administrative Organization area that have personal characteristics. There is no difference in participation in community waste management. Except for different incomes, they have different participation in community waste management. Knowledge and understanding about solid waste and the level of household waste management behavior of people in Nong Takai Subdistrict Administration Organization has a moderate level of household waste management behavior of people in Nong Ta Subdistrict Administration Organization Kai has a relationship with participation in waste

management in the community as a whole with statistical significance at the level of 0.05. The relationships that are connected in the same direction.

Keywords : Participation, Waste Management, Administration

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ก่อให้เกิดความจำเป็นในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีพ รวมทั้งก่อให้เกิดผลกระทบและสร้างปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ตามมา อาทิ ปัญหาในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ปัญหาด้านมลภาวะ เช่น มลภาวะทางน้ำ มลภาวะทางอากาศ ปัญหาด้านขยะมูลฝอยก่อให้เกิดปัญหาต่อสภาพแวดล้อมเป็นอย่างมาก และจะมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้เนื่องจากขยะมูลฝอย เป็นแหล่งอาหารและแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงนำโรค เช่น แมลงวัน แมลงสาบ ยุง ฯลฯ และเป็นที่ซุกซ่อนของหนูและสัตว์อื่น ๆ ทำให้เกิดกลิ่นเหม็นและก่อให้เกิดความรำคาญ น้ำเสียที่เกิดจากกองขยะมูลฝอยที่กองทิ้งไว้เป็นน้ำเสียที่มีความสกปรกสูงมาก เมื่อน้ำเสียจากกองขยะมูลฝอยไหลไปตามพื้นดินบริเวณใด ก็จะทำให้บริเวณนั้นเกิดความสกปรกและความเสื่อมโทรมของพื้นดิน นอกจากนี้ปัญหาด้านขยะมูลฝอยทำให้เกิดมลพิษแก่อากาศ ขยะมูลฝอยที่กองทิ้งไว้ในเขตชุมชน หรือที่กองทิ้งไว้ในแหล่งกำจัดซึ่งไม่มีการฝังกลบ หรือขณะที่ทำการเก็บขนโดยพาหนะที่ไม่มีการปกปิดอย่างมิดชิดขยะมูลฝอยเหล่านั้นก็ส่งกลิ่นเหม็น

ตำบลหนองตะไไ่เป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่มีปัญหาด้านการจัดการขยะ จากการที่ขยะมูลฝอยมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ่ยังไม่มี การจัดเก็บขยะสำหรับครัวเรือน ทำให้ขยะมูลฝอยในพื้นที่กลายเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์และสุขภาพอนามัยของประชาชน ซึ่งปัจจุบันประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองตะไไ่ทำการกำจัดภายในครัวเรือนด้วยการนำไปทิ้งตามที่โล่งและการเผากลางแจ้งในบริเวณที่พิกอาศัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เคยดำเนินโครงการการจัดขยะโดยเตาเผาชีวมวลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หนองตะไไ่ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจัดการขยะของประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองตะไไ่ว่ามีการจัดการขยะอย่างไรและมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชนอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

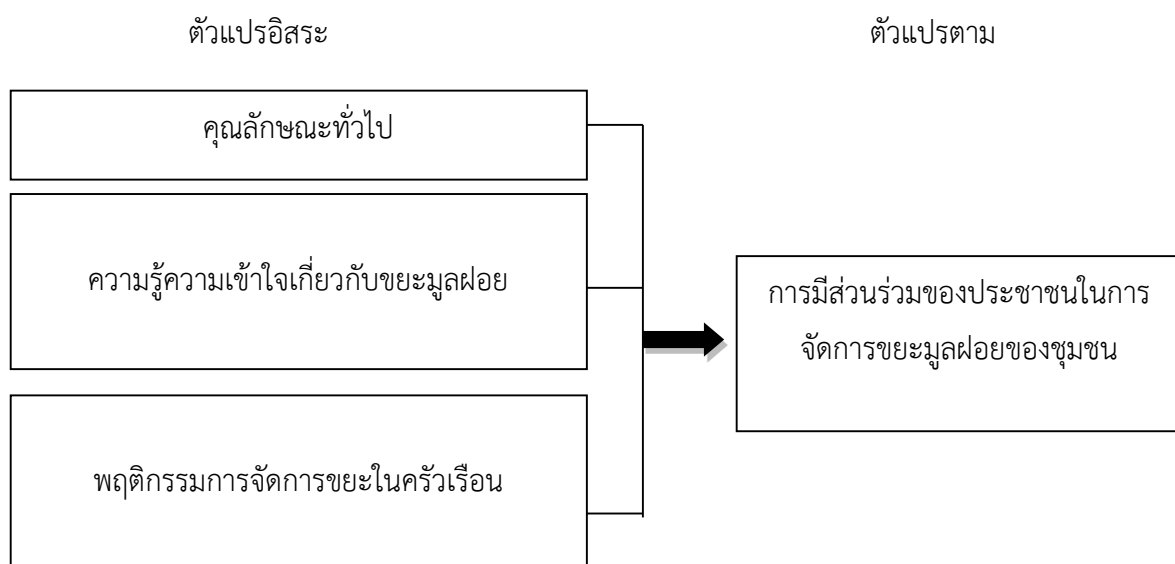
1. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

3. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดการขยะแตกต่างกัน
2. ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับขยะมูลฝอยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนและการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชน
3. พฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. พื้นที่และกลุ่มประชากรเป้าหมาย ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อ.สว่างแดนดิน จ.นครราชสีมา จำนวน 6,324 คน กำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยคำนวณจาก สูตรของ Yamane ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 376 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยของชุมชน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ 2 ตัวเลือก คือ ใช่และไม่ใช่ แบ่งเป็นระดับความรู้ ความเข้าใจ 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือน เพื่อศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย และตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการมีส่วนร่วม โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3. การสร้างแบบสอบถามในการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้สร้างขึ้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนต่อไปนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วพิจารณาสร้างเป็นแบบสอบถามให้สอดคล้องกับหัวข้อวิจัย

2) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ในสถาบันการศึกษา 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อตรวจสอบการใช้ภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence : IOC) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 1 และนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.78 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ 0.7 (Hair et al., 2010) จึงถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ

4. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล วิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชนโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test และสถิติ One-way ANOVA และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยกับพฤติกรรมการจัดการขยะ และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยของประชาชน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย ด้านการแยกประเภทของขยะเปียกขยะแห้ง การลดปริมาณขยะมูลฝอยต้องใช้ภาชนะที่ใช้แทนถุงพลาสติกเช่นใส่ตะกร้าหรือถุงผ้า การกำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอยควรมีการคัดแยกประเภทเพื่อสะดวกในการกำจัดหรือทำลาย จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำจัดขยะ

มูลฝอยโดยการฝังกลบถ้าทำไม่ถูกวิธีจะทำให้น้ำใต้ดินเกิดมลพิษได้ จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 73.14 และกระป๋อง ทินเนอร์ ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ หลอดไฟ ไม่สามารถทิ้งร่วมกับขยะประเภทอื่นได้ จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 69.41 เมื่อทำการตรวจคะแนนระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยและสามารถแบ่งออกมาเป็นระดับดังนี้ ตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมีความรู้มากมากที่สุด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 70.48 และมีความรู้ในระดับปานกลางจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.52

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือน

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสูงสุดคือ ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยมีระดับของพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือด้านการกำจัดขยะ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และด้านการนำกลับมาใช้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 โดยด้านการลดการใช้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.40 โดยมีเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนด้านการคัดแยกขยะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสูงสุดคือ มีการคัดแยกขยะรีไซเคิลไว้ขาย เช่น ขวดแก้ว ขวดพลาสติกมีระดับของพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ มีการคัดแยกขยะเปียก ขยะแห้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ โดยด้านการเก็บหลอดไฟที่ใช้แล้วใส่ถุงปิดมิดชิดจากนั้นแยกทิ้งจากขยะประเภทอื่นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.45 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนด้านการนำกลับมาใช้ใหม่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสูงสุดคือ มีการนำขยะที่ยังสามารถใช้ได้นำมาใช้ ซ้ำ เช่น ถูพลาสติกที่ได้จากการซื้อสินค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมาคือ มีการนำขวดน้ำอัดลมหรือขวดประเภทอื่นๆมาใช้ใส่น้ำดื่มบริโภคในครัวเรือน มีระดับของพฤติกรรมอยู่ในปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.06 และด้านการนำขยะไปประยุกต์ใช้แทนวัสดุอื่นๆ เช่น ลังกระตาด ขี้เถ้าต่างๆมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.08 อยู่ในระดับน้อย

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนด้านการลดการใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีระดับของ

พฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนด้านการลดการใช้อุณหภูมิในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสูงสุดคือ มีการเลือกซื้อสินค้าที่เป็นถุงชนิดเต็มเพื่อลดปริมาณขยะ มีระดับของพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ สร้างความตระหนักให้แก่บุคคลในครอบครัวในเรื่องการลดขยะ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และด้านการใช้ถุงผ้าหรือตะกร้าแทนการใช้ถุงพลาสติกเวลาไปตลาดหรือซื้อของนอกบ้านมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.00 อยู่ในระดับน้อย

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนด้านการกำจัดขยะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนด้านการกำจัดขยะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสูงสุดคือ ขยะมูลฝอยในครัวเรือนนำไปทิ้งข้างทางหรือที่โล่ง มีระดับของพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ มีการจัดเศษไม้ เศษกระดาษ วัสดุพลาสติก โดยการเผากลางแจ้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 และการนำขยะเปียกไปทำปุ๋ยหรือประโยชน์อื่นๆ เช่น เลี้ยงสัตว์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.26 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีระดับของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชนอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เข้าร่วมการประชุมประชาคมเพื่อเสนอปัญหาและความต้องการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนกับ อบต. อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมาคือ เมื่อ อบต. มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดการขยะมีการเข้าร่วมเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 และมีการเข้าร่วมกิจกรรมการรณรงค์เรื่องขยะในชุมชน อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.52 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับขยะมูลฝอยในชุมชน อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.70

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดการขยะชุมชนไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านรายได้ต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดการขยะชุมชนแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท มีส่วนร่วมต่อการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท และรายได้ มากกว่า 10,000 บาท และประชาชนที่มีรายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท กับ รายได้ระหว่าง

8,001 - 10,000 บาทมีส่วนร่วมต่อการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนมากกว่าประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนและการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชน พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยกับระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีความสัมพันธ์ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ระดับของพฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับสูงนั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ สมพงษ์ แก้วประยูร (2558) ที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลำทับ จังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องการจัดการขยะในครัวเรือนอยู่ในระดับสูงเช่นกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์เพ็ญ มินคร (2554) ที่พบว่าประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการขยะอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และการมีสื่อเทคโนโลยีที่ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆได้ง่ายขึ้น

ระดับของพฤติกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยโดยอยู่ในระดับมากนั้นอาจจะเนื่องมาจากในปีที่ผ่านมา ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีโครงการขยะแลกไข่ โดยให้ประชาชนในเขตพื้นที่ทำการเก็บรวบรวมขยะที่เป็นพิษ เช่น หลอดไฟ กระป๋องสเปรย์ เอาไว้แลกไข่และมีบริษัทเอกชนจากภายนอกชุมชนมารับซื้อขยะประเภทขวดพลาสติก กระป๋อง ในหมู่บ้านอยู่เป็นประจำ ทำให้ประชาชนทำการเก็บรวบรวมไว้เพื่อรอการจำหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรพสิทธิ์ แก้วเฮ้า (2557) ที่พบว่าโดยส่วนมากประชาชนจะมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยในเรื่องของการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนนำไปทิ้งเช่นกัน แต่มีพฤติกรรมในการลดการใช้อยู่ในระดับน้อยนั้น อาจจะเนื่องมาจากความไม่สะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น หากไปตลาดต้องใช้ตะกร้าหรือถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก หรือการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นชนิดเติมหรือผลิตภัณฑ์ที่ลดปริมาณขยะ ประชาชนมีความรู้สึกว่ายุ่งยากไม่สะดวก จากการวิจัยที่พบว่าประชาชนมีวิธีการกำจัดขยะด้วยวิธีการเผากลางแจ้งและทิ้งในบริเวณที่โล่งทั่วไป อยู่ใน

ค่าเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูงนั้น อาจเนื่องมาจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้อยังไม่มีการจัดเก็บขยะ ทำให้ประชาชนต้องทำการกำจัดขยะด้วยวิธีดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา นาละพินธุ และคณะ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการควบคุมการเผาในที่โล่ง พบว่าประชาชนมีวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยในครัวเรือนโดยการเผาทำลายในที่โล่งเช่นกัน ซึ่งการเทกองบนที่โล่งนั้นโดยมิได้ดำเนินการใดๆ เมื่อมีจำนวนขยะเพิ่มมากขึ้นก็จะกลายเป็นภูเขาขยะที่สร้างปัญหาในหลายๆ ด้าน ทั้งเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของพาหะนำโรคต่างๆ เช่น หนู แมลงวัน ฯลฯ และ ทำให้เกิดน้ำเสียจากกองขยะซึ่งอาจปนเปื้อนลงแหล่งน้ำใกล้เคียงหรือน้ำใต้ดินได้ วิธีนี้จึงไม่ถือว่าเป็นการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะและควรต้องหลีกเลี่ยงจะดำเนินการ (ปิยะชาติ ศิลปสุวรรณ: 2557) ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีการรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะอย่างต่อเนื่องและมีการจัดเก็บขยะโดยมีอัตราค่าธรรมเนียมที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ก็อาจจะส่งผลให้พฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชนดีขึ้น

ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เข้าร่วมการประชุมประชาคมเพื่อเสนอปัญหาและความต้องการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนกับ อบต.และการเข้ารับการอบรมนั้น เนื่องจากเมื่อมีการประชุมในหมู่บ้านที่ทาง อบต.ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้วนั้นประชาชนมีโอกาสนำเข้ามาร่วมชี้แจงแสดงถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน แต่ประชาชนยังขาดการแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับขยะมูลฝอยในชุมชน หรือยังมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน/โครงการ เพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในชุมชนอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรพิณ มินคร (2554) ที่พบว่าการเข้าร่วมโครงการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนยังไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการอย่างแท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ ขาดความเข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน การบริหารงานและการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในส่วนของตนเองพอ (สรพสิทธิ์ แก้วเห่า : 2557) ดังนั้นควรมีการกระตุ้นหรือสร้างความตระหนัก สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนต่อการใช้สิทธิของตนในเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่างๆที่ภาครัฐจัดขึ้นในชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่างๆด้วยตนเองร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นการพัฒนาภาคประชาสังคมอย่างแท้จริง เพราะประโยชน์อย่างหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนคือ ทำให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่องที่เป็นประเด็นปัญหาในชุมชน และทำให้ประชาชนได้เรียนรู้ทักษะการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต (เรณูมาศ รักษาแก้ว : ออนไลน์) และการมีส่วนร่วมนอกจากจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแล้วยังส่งผลทำให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบบนหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล และความคุ้มค่าของงบประมาณ และจะทำให้ประชาชนทุกคนที่ร่วมตัดสินใจมีความรับผิดชอบต่อการทำงานของตนเองด้วย (วัชรินทร์ อินทร์พรม : 2557)

ด้านความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจกับพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของพามาศ รินรักษา (2557) ที่พบว่าความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย โดยมีความสัมพันธ์ระดับน้อยเช่นกัน และสอดคล้องกับผลการ ศึกษาวิจัยของจิตติพงษ์ กาทอง และดนัย ไทยดี (2552) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของประชาชนในการ จัดการขยะมูลฝอย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ ขยะมูลฝอย โดยความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการขยะมูล ฝอยในทิศทางบวก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ผู้บริหารหรือผู้นำในชุมชนควรมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในชุมชนให้ มากกว่านี้ เช่น การจัดประกวดการนำขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่มาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์หรือ สิ่งของต่างๆ การจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องการกำจัดขยะที่ถูกต้อง เพราะเมื่อประชาชนมีความรู้เรื่อง มูลฝอยที่ถูกต้องดีอยู่แล้ว และมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการกำจัดขยะโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะ ส่งผลให้เกิดการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมตามมา

2) ควรมีการกระตุ้นหรือสร้างความตระหนัก สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนต่อการ ใช้ สิทธิของตนในเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่างๆที่ภาครัฐจัดขึ้นในชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วน ร่วมในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่างๆด้วยตนเองร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ

3) ควรมีการให้ความรู้กับประชาชนในการนำขยะเปียกหรือเศษผัก ผลไม้ไปใช้ในการหมัก ปุ๋ย รวมทั้งความรู้เรื่องอันตรายมลพิษที่อาจเกิดขึ้นในการเผาขยะในที่โล่ง โดยการใช้กระบวนการมี ส่วนร่วมของประชาชน

4) ส่งเสริมให้มีร้านรับซื้อของเก่าโดยคนในชุมชน หรือตั้งในรูปแบบของธนาคารขยะใน ชุมชนโดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อเป็นพี่เลี้ยงหรือเป็นที่ปรึกษาให้กับชุมชน

5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ ควรมีนโยบายในการจัดเก็บขยะในชุมชน ด้วยการนำถังขยะไปวางตามจุดต่างๆในชุมชนและมีการจัดเก็บโดยทางองค์การบริหารส่วนตำบล หนองตะไก่อ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยถึงบทบาทของผู้นำชุมชนด้านการจัดการขยะในชุมชน เนื่องจากผู้นำ ชุมชนเป็นผู้ที่สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวบ้าน และเป็นแกนหลักในการให้ความรู้ความเข้าใจและ สร้างความตระหนักถึง ความสำคัญต่อการคัดแยกขยะในครัวเรือนและชุมชนร่วมกันกับชาวบ้านได้ดี

2) ควรมีการวิจัยในพื้นที่อื่นๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการกำหนดเป็นรูปแบบในการจัดการขยะในชุมชนต่อไป

บรรณานุกรม

- กาญจนา นาถะพินธุ, ดาริวรรณ เศรษฐีธรรม, กิ่งแก้ว เกษโกวิท. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการควบคุมการเผาในที่โล่ง. วารสารวิจัย มข. 16 (4), หน้า 408-415.
- จันทร์เพ็ญ มินคร. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนตำบลบางนางลี่ อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- จิตติพงษ์ กาทอง และ ดนัย ไทยดี. (2552). พฤติกรรมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งโสภา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาโอบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ปิยชาติ ศิลปะสุวรรณ. (2557). ขยะมูลฝอยชุมชน ปัญหาใหญ่ที่ประเทศกำลังเผชิญ. บทความวิชาการ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. ปีที่ 04 ฉบับที่ 07/2557 เมษายน.
- ผกามาศ รินรักษา. (2559). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในเขตตำบลหนองเหียง อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัชรินทร์ อินทร์พรหม.(2557). รูปแบบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน. บทความวิชาการใน วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2557. หน้า 278 – 289
- สมพงษ์ แก้วประยูร. (2558). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการกำจัดขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดสุรินทร์. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- สรพสิทธิ์ แก้วเข้า. (2557). การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. บทความวิจัยใน วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม. ปีที่ 10 ฉบับที่ 1/2557. หน้า 93 – 103

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า
ร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ รังสิต
Customer Relationship Management and Service Quality that Affect
Customer Loyalty. Banana IT Computer Shop. Case study: Zeer Rangsit

วรรณพล ศรีสวัสดิ์¹ ภิญญดา รื่นสุข²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ รังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้าน Banana IT จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านรักษาความสัมพันธ์ ด้านการขยายความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์

2) คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ ดังนั้น ทางร้านควรมีการส่งเสริมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะส่งเสริมให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าและใช้บริการกับทางร้าน Banana IT ในสาขาต่างๆ ในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารลูกค้าสัมพันธ์,คุณภาพการบริการ,ความภักดีลูกค้า

¹ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เบอร์โทรศัพท์ 090-9831875 E-mail: wannapon1@gmail.com

² คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Abstract

The purpose of this research To study customer relationship management and service quality, influence customer loyalty, Banana IT computer shop case study, IT Zeer Rangsit shopping center, sample group used in this research are customers who come to use the Banana IT shop. 400 people. The tools used to collect data were questionnaires and the statistics used in data analysis are percentage, mean, standard deviation. And use multiple regression analysis to test the hypothesis.

The results of the research revealed that;

1) Customer relationship management Relationship building Keeping relations To expand relations Influence Customer Loyalty of Computer Stores. Banana IT Case Study: IT Sierra Shopping Center.

2) Service quality concrete aspects of the service Reliability, reliability and responsiveness for service users In providing customers with confidence Knowledge and understanding of clients Influence Customer Loyalty of Computer Stores. Banana IT Case Study: IT Sierra Shopping Center Therefore, the store should promote customer relationship management and service quality to have better quality and efficiency. In order to encourage customers to buy products and use services at Banana IT stores in various branches in the future.

Keywords: Customer Relationship Management, Service quality, Customer loyalty

บทนำ

คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ทั้งในส่วนของการใช้งานโดยตรง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งในระยะใกล้จนถึงระยะไกลข้ามโลก หรือการใช้ในด้านความบันเทิง เกมคอมพิวเตอร์หรือภาพยนตร์ที่สร้างด้วยคอมพิวเตอร์กราฟิก นอกจากนี้เรายังพบการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ที่แฝงเข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น ในการใช้ควบคุมการทำงานเครื่องปรับอากาศ ไมโครเวฟ และกล้องถ่ายภาพ และวิดีโอ เป็นต้นและในภาคธุรกิจนั้นยังมีการใช้เป็นฐานข้อมูลเก็บข้อมูลต่างๆของลูกค้าเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาไปใช้ประโยชน์ทางด้านการวางแผนการตลาดและการพัฒนาธุรกิจต่อไป ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนได้ว่าในโลกต่อไปมนุษย์จะพึ่งการทำงานของคอมพิวเตอร์มากขึ้น จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงจึงทำให้เกิดความต้องการในการใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น ทำให้ธุรกิจร้านขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันที่สูงยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันอุปกรณ์สมาร์ตโฟนถือว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีความสามารถสูงขึ้นมาในการประมวลผลในการทำงานผ่านแอปพลิเคชันต่างๆส่งผลให้เกิดผลกระทบกับตลาดคอมพิวเตอร์ PC โดยภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมในไตรมาสที่ 1/2562 เมื่อพิจารณาจากดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม (MPI) หดตัวร้อยละ 1.1 โดยปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งมาจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว อุตสาหกรรมสำคัญที่หดตัวในไตรมาสที่ 1/2562 (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, มกราคม 2562) อาทิ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ลดลงจากสินค้า Hard Disk Drive (HDD) จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และการเติบโตของการใช้ SSD (Solid State Drive) ในการเก็บข้อมูลแทนการเก็บข้อมูลใน HDD รวมถึงความจุ Hard Disk Drive ที่ผลิตได้มีขนาดใหญ่ขึ้น ทำให้สามารถผลิตได้ในปริมาณที่ลดลงนอกจากนี้ภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวต่อเนื่องทำให้ความต้องการในสินค้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชะลอตัวลง (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม) รวมถึงเทคโนโลยีระดับบนที่พัฒนาเพื่อรองรับการใช้งานให้มีการใช้งานที่ทนทานขึ้น เริ่มลงมาแทนที่เทคโนโลยีระดับล่าง เช่น ชิพประมวลผล ที่ใช้มาตรฐานระดับสูง เพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลาย และทำให้ระยะเวลาในการใช้งานเครื่องยาวนานขึ้นโดยการใช้งานโน้ตบุ๊กเฉลี่ยอยู่ที่ 3.3 ปี เดสก์ท็อปอยู่ที่ 5.6 ปี และถ้าเป็นคอมพิวเตอร์สำหรับองค์กรมีแนวโน้มยาวถึง 5 ปี จึงจะมีการเปลี่ยนคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ ทำให้การเติบโตของยอดขายจะพึ่งพิงอยู่กับตลาดองค์กรพอสมควร ทั้งนี้อุตสาหกรรมด้านคอมพิวเตอร์ถือว่ายังคงเติบโตได้อย่างต่อเนื่องในยุคที่วิถีชีวิตของคนเราต้องพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้นเรื่อยๆ แบบทุกวันนี้ โดยแนวโน้มในอนาคตลูกค้าอย่างเราจะได้ใช้สินค้าที่ดีขึ้น ตอบโจทย์การทำงานได้ครบถ้วน ในราคาที่ถูกลง เนื่องจากผู้ผลิตแต่ละรายต้องแข่งขันกันเอาใจผู้ใช้งานขึ้นนั่นเอง

สำหรับร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในประเทศไทย ที่ได้รับความนิยมเสมอมาก็คือ ร้าน Banana IT ซึ่งเป็นร้านในเครือของ บริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลักในการค้าปลีกสินค้าไอที เช่น คอมพิวเตอร์แล็ปท็อปคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะโทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ตและอุปกรณ์เสริมที่เกี่ยวข้องโดยธุรกิจของบริษัทเริ่มต้นในปี 2539 จากการเป็นสำนักงานขายสินค้าไอทีและร้านค้าปลีกสินค้าไอทีในห้างพันธุ์ทิพย์พลาซ่าต่อมากลุ่มผู้ก่อตั้งได้เล็งเห็นถึงโอกาสในการเติบโตของธุรกิจสินค้าไอทีซึ่งในขณะนั้นประเทศไทยมีสัดส่วนประชากรที่เข้าถึงการใช้งานคอมพิวเตอร์ไม่ถึงร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศนอกจากนี้ในปี 2559 บริษัทได้พิจารณาซื้อทรัพย์สินจาก BKK (Asset Transfer) ประกอบด้วย หน้าร้าน อุปกรณ์ตกแต่งร้านต่างๆ โดยไม่รวมสินค้าคงคลังและสินค้าหน้าร้านจากผู้ถือหุ้นเดิมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 44 สาขา เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตที่มีรายได้ปานกลางและรายได้ต่ำเพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทุกประเภท นอกจากนี้ยังเล็งเห็นถึงโอกาสการเติบโตในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก บริษัทจึงได้เปิดร้านจำหน่ายสินค้าและโซลูชั่น ภายใต้การดูแลของ Banana Business ที่ห้างสรรพสินค้า พันทิพย์พลาซ่า ภายใต้ชื่อร้าน “Banana Experience Business Center” บนเนื้อที่กว่า 1,000 ตรม. ประกอบไปด้วยโซนสินค้าโซลูชั่นต่างๆ อาทิเช่น โซน Education โซน Conference, Home

Automation, Security, Signage, Network, Education และ Hostel เป็นต้นฯ และยังได้ประกอบธุรกิจขายสินค้าไอทีผ่านทางออนไลน์ (บริษัท บานาน่า กรุป จำกัด) ธุรกิจจัดจำหน่ายคอมพิวเตอร์มือสอง (บริษัท บานาน่า ชัวร์ จำกัด) ธุรกิจการเข้าบริหารจัดการร้าน True Shop ตามที่บริษัทได้รับสิทธิ์จากบริษัท ทูดีสทรีบีวชั่น แอนด์เซลส์ จำกัด (TDS) (บริษัท ดับเบิลยูเซเวน จำกัด) ธุรกิจการให้บริการด้านซอฟต์แวร์ (บริษัท ไอเทค ซอฟต์แวร์ จำกัด) เป็นต้น (บริษัท คอมเซเวน จำกัด มหาชน, 2562)

และจากสภาพการแข่งขันตลาดคอมพิวเตอร์และตลาดสมาร์ทโฟนในปัจจุบันทำให้ร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ได้ดำเนินการปรับปรุงในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ปรับปรุงสถานที่ให้ทันสมัย ปรับปรุงเทคโนโลยีต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น โดยจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความภักดี เพื่อรักษาลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าให้ครอบคลุมกลุ่มใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการเติบโตขององค์กรซึ่งการสร้างหรือการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจบริการ เนื่องจากการสร้างหรือการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพจะเป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญที่จะรักษาลูกค้าให้อยู่กับทางร้านได้มากขึ้น โดยมีแนวคิดที่ว่า การที่องค์กรหนึ่งสามารถรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กรได้มากขึ้นเพียงแค่ 5 % จะทำให้องค์กรนั้นได้รับผลกำไรระยะยาวเพิ่มมากขึ้นถึง 25-100% (ดิสพงค์ พรชนกนาถ, 2546) เพราะเมื่อเป็นที่ประทับใจของลูกค้าแล้วจะทำให้เกิดความภักดีของลูกค้าขึ้น นอกจากนั้นองค์กรธุรกิจจะต้องสร้างความแตกต่าง และความแตกต่างนั้นต้องเป็นความแตกต่างที่มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า นั่นก็คือ การบริการ เนื่องจากการบริการไม่ต้องทำการลงทุนในการวิจัยและพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในการสร้างทำให้องค์กรส่วนใหญ่ในทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญในเรื่องการบริการลูกค้า จนอาจจะกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันนี้ทุกธุรกิจคือ ธุรกิจบริการ โดยมีทั้งประเภทที่ส่งมอบบริการล้วนและประเภทที่ใช้สินค้าเป็นสะพานการเข้าถึงเพื่อให้บริการลูกค้า (Productivity World, 2009) ซึ่งปัจจัยสำคัญต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้านั้นในปัจจุบันคือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป (ศิริพร วิษณุหิมาชัย, 2550) ดังนั้นความพยายามที่จะรักษาลูกค้าเก่าและพยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและการสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพบริการจึงควรเป็นสิ่งที่ร้านควรจะดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อทางร้านเพราะการที่ลูกค้ารู้สึกถึงการให้บริการที่มีคุณภาพและความสัมพันธ์ที่ดีที่ทางร้านมอบให้ย่อมทำให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและนำไปสู่การกลับมาใช้ซ้ำ และนั่นคือความหวังสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลประโยชน์ที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์ รังสิต เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจคอมพิวเตอร์ใช้เป็นประโยชน์และแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์ รังสิตที่มีต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์ รังสิตที่มีต่อคุณภาพการบริการ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์ รังสิต
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์ รังสิต

สมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์ รังสิต
2. สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์ รังสิต

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า การรักษาความสัมพันธ์ลูกค้า และ การขยายความสัมพันธ์ลูกค้า
2. คุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithmal, 1985) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านประชากรเป้าหมาย

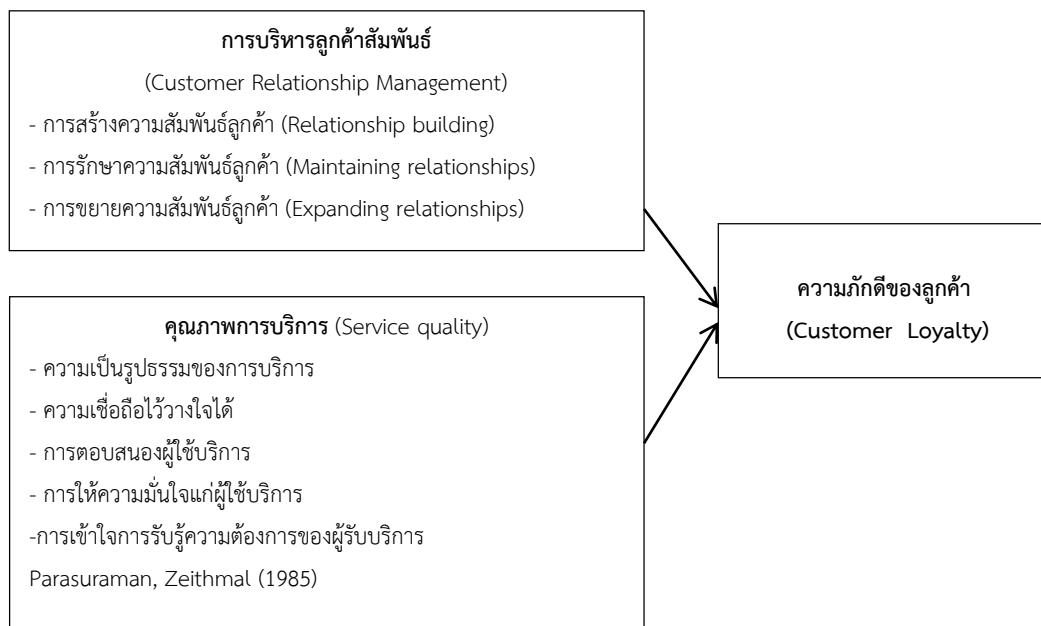
ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์รังสิต

ขอบเขตด้านเวลา

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ เวลา 10.30-19.30 น. (10.30-12.30, 14.30 – 16.30, 17.30 – 19.30) วันละ 55 คน เป็นระยะเวลา 7 วัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ รังสิต ซึ่งสามารถนำเสนอกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์รังสิต ในครั้งนี้เป็นการวิจัยด้วยวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์รังสิต โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Cochran, 1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้ได้ทำการทดลองใช้แบบสอบถาม (Tryout) จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลมาทดสอบด้วยวิธีทางสถิติ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบรัชอัลฟา (Cronbach's alpha) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งพบว่ามีค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.72-0.93 มากกว่าเกณฑ์พิจารณา 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา สถิติใช้บรรยายคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และสถิติสำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์แบบ Multiple regression โดยใช้วิธี Enter เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ โดยทำการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ รังสิตซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์รังสิต จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 78.00 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D.=0.53) ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D.=0.58) ด้านการรักษาความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D.=0.54) และด้านการขยายความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (S.D.=0.62) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D.=0.52) ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (S.D.=0.60) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (S.D.=0.50) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (S.D.=0.46) ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (S.D.=0.65)

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความภักดีของลูกค้า

ตัวแปร	RELM (การสร้าง ความสัมพันธ์ ลูกค้า)	MAIN (การรักษา ความสัมพันธ์ ลูกค้า)	EXP (การขยาย ความสัมพันธ์ ลูกค้า)	LFT (ความภักดี)
$\bar{X}$	4.17	4.16	4.15	4.05
S.D	0.58	0.54	0.62	0.65
RELM	1	0.66**	0.63**	0.65**
MIAN		1	0.76**	0.72**
EXP			1	0.71**
LFT				1

จากตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านการรักษาความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านการขยายความสัมพันธ์ลูกค้ากับความภักดีลูกค้าของร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT สาขาเชียรริงสิตมีค่าอยู่ระหว่าง 0.63 – 0.76

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของอิทธิพลระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กับความภักดีของลูกค้า

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ความภักดีลูกค้า		t	P- value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-0.96	0.16	-0.571	
1. ด้านการสร้างความสัมพันธ์	0.28	0.48	5.85	0.000*
2. ด้านการรักษาความสัมพันธ์	0.38	0.63	6.18	0.000*
3. ด้านการขยายความสัมพันธ์	0.32	0.52	6.27	0.000*
R = 0.78	R Square = 0.61	Adjusted R ² = 0.61	SEE = 0.61	

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงความอิทธิพลระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านการรักษาความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านการขยายความสัมพันธ์ลูกค้า มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในศูนย์การค้า IT เซียร์ รังสิต พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า ($P = 0.000$, $P < 0.05$) ด้านการรักษาความสัมพันธ์ลูกค้า ($P = 0.000$, $P < 0.05$) และด้านการขยายความสัมพันธ์ลูกค้า ($P = 0.000$, $P < 0.05$) มีอิทธิพลต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการบริการ และความภักดีของลูกค้า

	TAN	REL	RES	ASS	EMP	LFT
ตัวแปร	(ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)	(ความเชื่อถือไว้วางใจได้)	(การตอบสนองผู้ใช้บริการ)	(การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ)	(การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ)	(ความภักดี)
$\bar{X}$	4.19	4.20	3.93	3.89	4.26	4.05
S.D	0.46	0.50	0.83	0.87	0.60	0.65
TAN	1	0.66**	0.54**	0.45**	0.51**	0.59**
REL		1	0.54**	0.49**	0.52**	0.61**
RES			1	0.79**	0.57**	0.57**
ASS				1	0.50**	0.57**
EMP					1	0.53**
LFT						1

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และความภักดีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.45 – 0.79

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของอิทธิพลระหว่างคุณภาพการบริหาร ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของกาบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

คุณภาพการบริหาร	ความภักดีลูกค้า		t	P- value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-0.111	0.23	-0.481	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของกาบริการ	0.304	0.70	4.352	0.000***
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.325	0.65	5.008	0.000***
3. ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ	0.050	0.49	1.006	0.315***
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	0.175	0.44	4.000	0.000***
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	0.152	0.50	3.067	0.002***
R = 0.72 R Square = 0.52 Adjusted R ² = 0.51 SEE = 0.45				

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของอิทธิพลระหว่างคุณภาพการบริหาร ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของกาบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของกาบริการ ($P = 0.000, p < 0.05$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($P = 0.000, p < 0.05$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($P = 0.000, p < 0.05$) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ($P = 0.002, p < 0.05$) มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า และด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ($P = 0.315, p > 0.05$) ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า

อภิปรายผล

1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้ามีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ ประภากร ธิติ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทั้ง 3 ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ การรักษาความสัมพันธ์และการขยายความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นว่าลูกค้าของร้าน Banana IT มีความคิดเห็นว่า การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความสัมพันธ์กับทางร้านมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์

ต่างๆ รวมทั้งการส่งมอบของสมนาคุณต่างๆและมีการสะสมแต้มจากการเป็นสมาชิกให้แก่ลูกค้าและโดยเฉพาะการที่พนักงานของร้านมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดและการบริการของร้านได้เป็นอย่างดีและตรงตามที่ลูกค้าต้องการทำให้ลูกค้าเกิดความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นกับทางร้าน เป็นต้น การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านการสร้างความสัมพันธ์จึงมีอิทธิพลต่อความภักดีลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT

การรักษาความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรรัตน์ พรสวัสดิ์ชัย (2554) ซึ่งพบว่า ด้านการรักษาความสัมพันธ์ลูกค้ามีอิทธิพลกับความภักดีลูกค้าในระดับมาก เพราะทางร้าน Banana IT มีการรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนเข้ามาปรับปรุงทางร้านให้มีการบริการกับทางลูกค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการมากยิ่งขึ้น และสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดก็คือ การที่พนักงานมีความเอาใจใส่ที่จะมีการแนะนำสินค้าและบริการใหม่ๆแจ้งให้แก่ลูกค้าได้ทราบอยู่เสมอ ซึ่งจะแสดงให้ลูกค้าได้เห็นว่าทางร้านมีความใส่ใจและเห็นคุณค่าของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านการรักษาความสัมพันธ์ลูกค้าจึงมีอิทธิพลต่อความภักดีลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT

การขยายความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงษ์ พิมพ์พิพัฒน์ (2559) ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความภักดีของลูกค้า พบว่าทุกด้านของกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของลูกค้า เนื่องจากทางร้านเน้นการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อคอยกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าให้เกิดความแน่นแฟ้นกับทางร้านมากขึ้น โดยเฉพาะการเก็บสะสมแต้มสำหรับสมาชิก โดยลูกค้าสามารถนำแต้มที่สะสมนั้นไปใช้ในการแลกหรือลดราคาของสินค้ากับทางร้านได้ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์กับทางร้านที่มากยิ่งขึ้น ดังนั้น การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านการขยายความสัมพันธ์ลูกค้าจึงมีอิทธิพลต่อความภักดีลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT

2. จากการศึกษาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของกาบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ รังสิต จากกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าของร้าน Banana IT เซียร์รังสิต อภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ รังสิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิตา ศรีพลนอก (2559) ซึ่งพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมมีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่เมซอนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจาก ทางร้านมีอุปกรณ์การให้บริการและ

รักษาความปลอดภัยที่มีความทันสมัย ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยมากขึ้นเมื่อมาใช้บริการ และทางร้านยังมีการจัดแบ่งประเภทของสินค้าเป็นอย่างดีประกอบกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้แก่ลูกค้า เช่น สินค้าตัวอย่างให้ลูกค้าทดลองใช้ก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจในการซื้อสินค้าเป็นต้น ดังนั้น คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจึงมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เชียง รังสิต

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เชียง รังสิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตถา คงปริพันธ์ (2557) ซึ่งพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของธนาคารมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า เนื่องจากทางร้านมีการอบรมพนักงานให้มีกิริยาท่าทางและวาทะในการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี รวมทั้งทางร้านยังมีการรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับอย่างเต็มที่ เพื่อให้ลูกค้าได้เชื่อถือว่าคุณภาพและบริการของทางร้านมีคุณภาพที่ดีให้แก่ลูกค้าเสมอ ดังนั้น คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้จึงมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เชียง รังสิต

ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เชียง รังสิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชพล ไยบัวเทศ (2556) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ไม่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะในปัจจุบันลูกค้าอาจจะเห็นว่าการที่พนักงานมีจำนวนมากและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการมากเกินไปอาจทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัดในการเลือกซื้อสินค้าได้ ดังนั้น คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการจึงไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เชียง รังสิต

ด้านการให้ความมั่นใจมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เชียง รังสิต ซึ่งสอดคล้องกับ โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) ซึ่งพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการ เพราะทางร้านมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และความเข้าใจในตัวสินค้าและบริการของทางร้านอย่างดีแล้ว จึงให้พนักงานสามารถลงมาปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจทุกครั้ง พนักงานตอบคำถามต่างๆที่ลูกค้าถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีการเก็บรักษาความลับและแสดงหลักฐานอย่างชัดเจนต่อลูกค้าทุกครั้งที่คุณลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจจึงมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เชียง รังสิต

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT กรณีศึกษาศูนย์การค้าไอที เชียง รังสิต ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของสมิทธิ์ สีสามร (2556) ซึ่งพบว่า ด้านด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการมีอิทธิพลกับความภักดี เพราะว่า ทางร้านมุ่งเน้นที่จะให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับลูกค้าเป็นอันดับแรกอย่างเท่าเทียมกันในทุกๆระดับ จึงมีการฝึกให้พนักงานของทางร้านมีการสอบถามถึงความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มานั้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการจึงมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT วิทยาลัยการศึกษาศูนย์การค้าไอที เซียร์ รังสิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า โดยเฉพาะการที่พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าและบริการตรงตามความต้องการลูกค้า ดังนั้น ทางร้านควรจะมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และจดจำรายละเอียดของสินค้าและบริการของทางร้านได้เป็นอย่างดีและนอกจากนี้แล้ว ทางร้านจะต้องมีกระบวนการที่จะทำให้ลูกค้าสมัครสมาชิกกับทางร้านให้ได้เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้าอีกด้วย

2) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการรักษาความสัมพันธ์ลูกค้า พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับการที่ทางร้านมีการแนะนำสินค้าและบริการใหม่ๆให้ลูกค้าได้ทราบล่วงหน้า ซึ่งการที่ทางร้านมีสินค้าและบริการใหม่ๆเข้ามาและแจ้งลูกค้าให้ทราบอย่างรวดเร็วนั้นสามารถทำให้ลูกค้าเห็นถึงความใส่ใจของทางร้านเป็นอย่างมากที่จะให้ลูกค้าที่ต้องการสามารถมาซื้อสินค้าและบริการกับทางร้านได้ก่อนใคร

3) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่อง การที่ทางร้านมีการเก็บสะสมคะแนนสำหรับสมาชิกเมื่อลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าหรือใช้บริการเพื่อนำแต้มไปแลกหรือลดราคาสินค้าต่างๆของทางร้านได้ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ชอบการที่ทางร้านมีการคืนกำไรต่อลูกค้า โดยการนำแต้มที่สะสมไว้นั้นนำมาใช้ประโยชน์โดยการสะสม, แลกหรือใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่จะซื้อสินค้าและบริการต่อทางร้านมากอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

4) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกเมื่อ ดังนั้นฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพในแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

5) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องของการที่พนักงานมีกิริยาท่าทางและวาจาการให้บริการที่สุภาพเหมาะสมแก่การให้บริการ ดังนั้นทางร้านจึงต้องอบรมให้พนักงานของทางร้านแต่ละสาขานั้นมีความสุภาพเรียบร้อยและกิริยาท่าทางที่ดีเหมาะที่จะให้บริการแก่ลูกค้าโดยต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้ให้ได้ตลอด

6) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานของทางร้านมีกิริยาท่าทางและวาจาในการให้บริการที่ภาพและเหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งภาพลักษณ์ของทางร้านจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับวาจาและท่าทางของพนักงานเป็นหลัก ถ้าพนักงานมีการให้บริการที่สุภาพและเหมาะสมแล้ว สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่ดีต่อทางร้าน

7) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความรับรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะการที่พนักงานมีการสอบถามข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ เพราะความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าทางร้าน มีความเอาใจใส่แก่ลูกค้ามากแค่ไหน ยิ่งลูกค้าเห็นความเอาใจใส่ของทางร้านมากเท่าใด ลูกค้าก็จะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อร้านมากยิ่งขึ้น และนำไปเกิดความภักดีต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความภักดีลูกค้าต่อร้านจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Banana IT ในแต่ละด้าน เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำปัญหาและอุปสรรคไปปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็นเพื่อพัฒนาต่อไป

2) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซียร์ รังสิต ซึ่งผลการวิจัยจะได้ความคิดเห็นในลักษณะใกล้เคียงกันจึงควรมีศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ

3) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณซึ่งมีลักษณะการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่กำหนดกรอบในการตอบไว้ชัดเจนอาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงในเชิงคุณภาพ ดังนั้นจึงควรศึกษาในเชิงคุณภาพโดยการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากกลุ่มลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อการได้เก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงประเด็นในการทำวิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

กิตติ สิริพลลภ (2547). การตลาดมีอาชีพ. กรุงเทพฯ : มาเก็ตเดีย.

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ (2544). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เจริญบุญการพิมพ์.

- ธัชพล ไยบัวเทศ (2556). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า บริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต.
- พัชรินทร์ ประภากรธิตี. (2550). การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและปัจจัยการบริหารงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขาวิชาการจัดการ.
- ยุทธพงษ์ พิมพ์พิพัฒน์ (2559). ความภักดีของลูกค้าตามแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าร้านสะดวกซื้อ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- สุนิตา ศรีพลนอก (2559). คุณภาพในการบริการและยึดติดทางอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของการใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่เมซอนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต
- โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561). ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- หัตถญา คงปริพันธ์ (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ
- อุไรรัตน์ พรสวัสดิ์ชัย (2554). ทศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการและการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านบ้านราชเทวี. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขาวิชาการจัดการ
- Parasuraman, A., Zeithaml & Berry (1985). L. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal Of Marketing*, 1, p. 44.

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา

พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

Factors affecting the organizational commitment

A case study of a hotel staff in Phuket

ณัฐวุฒิ เหมะประมาณ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยด้านลักษณะ งานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อ ตัวแปรตาม คือ ความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในรูปแบบการวิจัย เชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ โดยมีแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 200 คน สถิติที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ตัวแปรทุกตัวในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น กับตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อ องค์กร ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวัง การตอบสนองจาก องค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนตัวแปรหลักที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ ตัวแปรปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านทัศนคติ ต่อเพื่อนร่วมงาน กับด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร และตัวแปรปัจจัย ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานกับด้านความปฏิสัมพันธ์กับ ผู้อื่น โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัยนี้ มีผลต่อ

¹ อาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต Email; Nattawut.m@pkr.ac.th

ความผูกพันต่อการของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถร่วมกันสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานได้ร้อยละ 36.70

คำสำคัญ: ความจงรักภักดี, พนักงานโรงแรม, โรงแรม

Abstract

This research, the researcher examines the factors of the characteristics of work performed, work experience, And the organizational commitment of a hotel staff in Phuket. The researcher also studies the relationships between the independent variables of characteristics of work performed and work experience and their effects on the dependent variable of organizational commitment. The researcher used quantitative research methods in carrying out this investigation. A questionnaire was used as an instrument of research to collect data. The sample population consisted of 200 employees working at a hotel staff in Phuket. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. Pearson's product moment correlation coefficient method and stepwise regression analysis were also employed by the researcher. Findings showed that overall the hotel employees under study evinced the factors of characteristics of work performed and work experience at a high level. Overall, their organizational commitment was at a rather high level. In studying the relationships between the independent variables of the characteristics of work performed and work experience, the researcher found the following:

All aspects of the independent variable of the characteristics of work performed i.e., work freedom, work variety, understanding of the work process, and interactions with others and the factor of work experience in the aspects of feeling important to the organization, security and the trustworthiness of the organization, expectations for organizational response and attitudes toward co-workers positively correlated with organizational commitment of the employees at the statistically significant level of .01. The major variables affecting the organizational commitment of employees were the variables of the factors of work experience in the aspects of attitudes toward co-workers and security and trustworthiness of the organization and the factor of characteristics of work performed in the aspects of the understanding of work process

and interactions with others. All of these four independent factors affected the organizational commitment of the employees at the statistically significant level of .05. They accordingly allowed the framing of a predictive equation accounting for the organizational commitment of the hotel employees at 36.70 percent.

Keywords: commitment, organizational, Hotel staff, Hotel

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาพนักงานถือเป็นบุคลากรที่สำคัญยิ่งต่อธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม การให้บริการที่ดีอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความประทับใจกับผู้มาใช้บริการนั้นจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ทั้งนี้การจะให้บริการที่ดีได้เพียงใดก็ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ให้บริการซึ่งก็คือ ตัวของพนักงานโรงแรมเองว่ามีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาพฤติกรรมในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้ดีเพียงใด ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ อาจจะเป็นผลมาจากปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่พนักงานนั้นได้รับการหล่อหลอมจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทำให้เกิดลักษณะนิสัยแตกต่างกันไป เช่น คนที่มีบุคลิกกล้าแฉะเปิดเผย จะมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมากกว่าคนที่มีบุคลิกก้าวร้าว หรืออาจเป็นผลมาจากปัจจัยลักษณะงานกล่าวคือ หากบุคคลนั้นได้ทำงานที่ตนสนใจและมีลักษณะตรงกับความรู้ความสามารถ เขาย่อมยินดีที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วยความเต็มใจหรืออาจจะเกิดจากปัจจัยอื่นๆ เช่น สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และประสบการณ์การทำงาน (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555: หน้า 65) ที่เป็นเสมือนภูมิหลังของพนักงาน

ปัจจุบันสถานการณ์ตลาดค้าปลีกการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี จึงเป็นผลให้ธุรกิจที่รองรับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมมีอัตราการขยายตัวไปในทิศทางเดียวกัน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีสถานประกอบการกิจการโรงแรมทั้งเก่าและใหม่อยู่มากมาย อีกทั้งโรงแรมเครือข่าย (chain hotel) ที่มีชื่อเสียงจาก ต่างประเทศก็เริ่มรุกคืบเข้ามาเปิดกิจการในประเทศไทยมากขึ้นเรื่อยๆ แม้ว่าตัวเลขที่ เพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวจะเป็นโอกาสสร้างรายได้และผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ แต่การเกิดขึ้นใหม่ๆ ของโรงแรมก็ย่อมทำให้เกิดการแข่งขันภายในธุรกิจที่เข้มข้นมากยิ่งขึ้นตามมา โดยเฉพาะโรงแรมที่กำลังจะเปิดกิจการ ซึ่งต่างก็พร้อมเช่นกันเพื่อจะสรรหาบุคลากรในด้านนี้ให้ไปร่วมงานด้วย และหากเงื่อนไขหรือผลตอบแทนชักจูงใจ กว่าที่เดิม ก็เป็นไปได้ว่าโรงแรมมีโอกาสที่จะต้องสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้กับโรงแรมที่เป็นคู่แข่ง หากว่าพนักงานคนนั้นไม่มีความรักและผูกพันต่อองค์กรที่ เขากำลังทำงานอยู่ด้วยเพียงพอ

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร” (organizational commitment) ได้รับความสนใจมากขึ้นจากนักบริหารและนักวิเคราะห์องค์กร เนื่องจากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร

นั้นเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้น มีจิตใจที่จะอุทิศร่างกายและพลังใจอย่างเต็มที่ให้แก่องค์การมากขึ้น (Steers, 1977: p.23)

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้องค์การ มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบตลอดจนจะช่วยส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคตได้ ในปัจจุบันแต่ละองค์การต่างให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้น เนื่องจากได้ตระหนักถึงความสำคัญที่ว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่จะต้องแทรกอยู่ในทุกกิจกรรมขององค์การเพื่อส่งเสริมและเป็นหลักประกันว่าทุกกิจกรรมขององค์การจะสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธ์ เชนันนท์, 2545: หน้า 14)

ในการบริหารองค์การนั้น ผู้บริหารนอกจากจะต้องมีความมุ่งมั่นต่อตนเองและต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายแล้วสิ่งที่จะละเลยไม่ได้ก็คือ ผู้บริหารต้องมุ่งมั่นต่อพนักงานซึ่งเป็นผู้ที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการพัฒนาทีมงาน โดยผู้บริหารต้องให้ความสนใจใส่ใจรับฟังปัญหาของพนักงานสนใจสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การเพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นผลจากการที่พนักงานมีความเห็นสอดคล้องกับความต้องการขององค์การและความผูกพันต่อองค์การนี้เองที่จะทำให้พนักงานทุ่มเทและใช้ความพยายามอย่างมากในการที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป (Yuki Gary, 1994: p. 367) นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานมากกว่าความพอใจในงานทำให้พนักงานยังคงทำงานในองค์การนั้นเป็นเวลานานความผูกพันต่อองค์การจึงจะช่วยลดเรื่องของการเปลี่ยนงานของพนักงานได้ (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2539: หน้า 19-20)

เมื่อศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นมีส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมด้วยการปฏิบัติงานตามความสามารถอย่างเต็มที่ และจะมีความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอันจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ โรงแรมเพื่อให้ได้รับรู้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ และเพื่อตอบสนองแก่พนักงาน ในส่วนที่ยังบกพร่อง อันเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีความตั้งใจอย่างมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าของพนักงานควบคู่ไปกับการประสบความสำเร็จของโรงแรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรการ ได้กำหนดกลุ่มประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับผู้บริการระดับต้น ได้แก่ หัวหน้างาน หัวหน้างานอาวุโส และระดับผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการแผนกและผู้ช่วยผู้อำนวยการแผนกของโรงแรม แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 378 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2562)

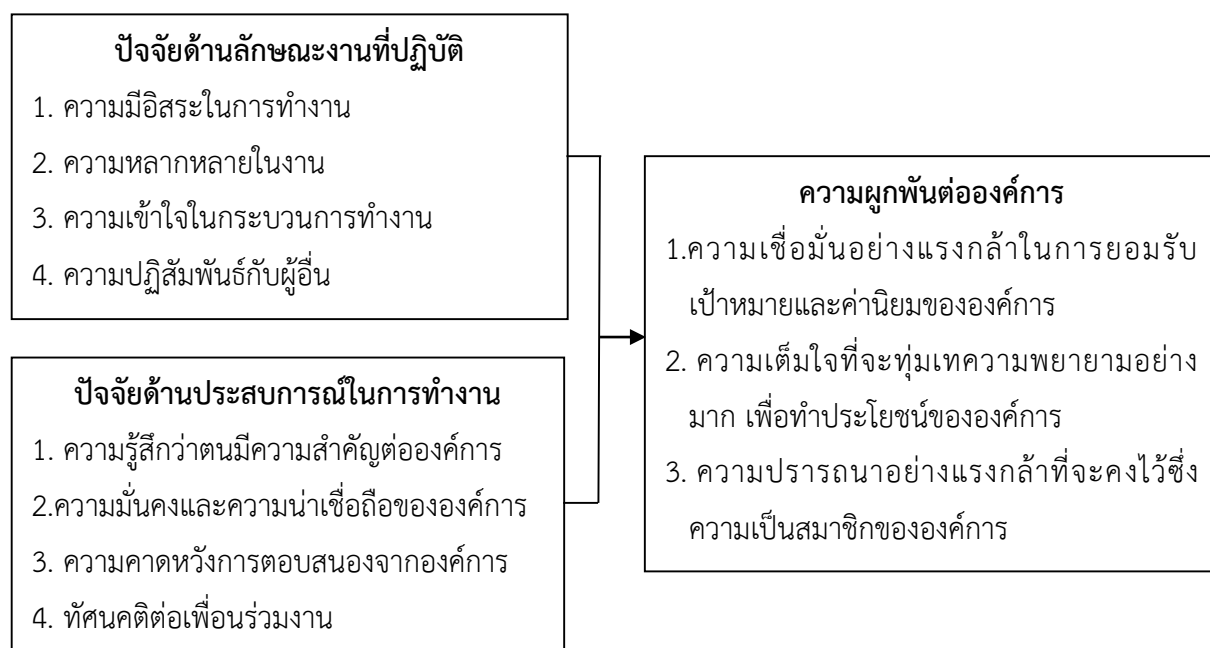
ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงแรมแห่งหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ในเขตธุรกิจจังหวัดภูเก็ต โดยเปิดดำเนินการมาแล้วมากกว่า 20 ปี เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 300-599 ห้อง ตามคำจำกัดความของ มณฑกานติ แลนแคสเตอร์ (2548, หน้า 18) และยังได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการระดับ 5 ดาว จากสมาคมโรงแรมไทย

ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มต้นจากค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย หนังสือและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการสืบค้นฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 โดยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (independent variables)

ตัวแปรตาม (dependent variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร (population) คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหารระดับต้นถึงผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 389 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (sample) ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรจาก สูตรยามาเน่ (Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05) เป็นค่าของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ต่างหรือคลาดเคลื่อนไปจากค่าที่ควรจะได้ จากประชากร ซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 นั่นคือ เชื่อมั่นหรือมั่นใจได้ 95%

แทนค่า

$$n = \frac{389}{1 + 389(0.05)^2}$$

$$= 197.21$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าวได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 197 คน แต่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน เมื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธี การสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นพนักงานโรงแรม ซึ่งมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 200 คน

2. จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มๆ เป็นรายแผนกได้ 10 กลุ่ม

3. แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่กำหนดไว้ 200 คน ออกเป็น 10 กลุ่ม โดยแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชากร เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพวก โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์จากประชากรและขนาดตัวอย่างทั้งหมด ดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{ประชากรแต่ละกลุ่ม} \times \text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

$$n = \frac{N \times 200}{389}$$

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (close question) จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้เลือกตอบ ใช้การวัดแบบแบ่งกลุ่ม (nominal scale) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานรวมคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ใช้การวัดแบบช่วง (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) เพื่อวัดระดับความ คิดเห็น โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 17 ข้อ ครอบคลุม 4 ด้าน คือ

1. ความมีอิสระในการทำงานจำนวน 4 ข้อ
2. ความหลากหลายในงานจำนวน 4 ข้อ
3. ความเข้าใจในกระบวนการทำงานจำนวน 4 ข้อ
4. ความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจำนวน 4 ข้อ

ในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อความ 2 ประเภท คือ ข้อความเชิงบวก (positive) จำนวน 14 ข้อ และข้อความเชิงลบ (negative) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ใช้การวัดแบบช่วง (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) เพื่อวัดระดับความ คิดเห็น โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 16 ข้อ ครอบคลุม 4 ด้าน คือ

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรจำนวน 4 ข้อ
2. ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กรจำนวน 4 ข้อ
3. ความคาดหวังการตอบสนองจากองค์กรจำนวน 4 ข้อ
4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานจำนวน 4 ข้อ

ในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อความ 2 ประเภท คือ ข้อความเชิงบวก (positive) จำนวน 15 ข้อ และข้อความเชิงลบ (negative) จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ใช้การวัดแบบช่วง (interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) เพื่อวัดระดับความ คิดเห็นโดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 12 ข้อ ครอบคลุม 3 ด้าน คือ

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจำนวน 4 ข้อ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กรจำนวน 4 ข้อ

3. ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรจำนวน 4 ข้อ

ในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อความ 2 ประเภท คือ ข้อความเชิงบวก (positive) จำนวน 10 ข้อ และข้อความเชิงลบ (negative) จำนวน 2 ข้อ

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนของคำถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 กำหนดไว้ 5 ระดับ ประกอบด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย เป็นแบบสอบถามตามแบบ มาตรฐานส่วน ประเมินค่า 5 ตัวเลือก ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหา ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นได้นำเครื่องมือแบบสอบถามไปทำการทดสอบใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียง กับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ชุด และเมื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.823 ด้านประสบการณ์ในการทำงานมีค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.851 และด้านความผูกพันต่อองค์กรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.798 เมื่อทดสอบทั้ง ฉบับพบว่า มีค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.902 จึงถือได้ว่า แบบสอบถามชุด นี้มีความเชื่อมั่นสูง

ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการแผนกพัฒนา ทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ชี้แจงกับ หัวหน้าแผนกเพื่อส่งแจกให้กับพนักงานที่สังกัดตามจำนวนที่กำหนด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 200 ฉบับ ผู้วิจัยได้รับกลับคืนครบทั้ง 200 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS Version 19.0 for Windows คำนวณหาค่าความถี่ (frequencies) ค่า ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อศึกษา ลักษณะทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson s product moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานกับ ความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (stepwise regression analysis) เพื่อ ค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้

สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.5) มีอายุ ระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 33) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 49) มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 51) และมีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 56)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงแรมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความมี อิสระในการ ทำงาน ด้านความหลากหลายในงาน ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงาน และด้านความปฏิสัมพันธ์

กับผู้อื่น ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความหลากหลายในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานโรงแรมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความคาดหวังการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสบการณ์ในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กรกับด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้าน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลางของพนักงานบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ บมาภรณ์ ปลื้มจิตร (2547) ที่พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมตามตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งหมายความว่าพนักงานในแต่ละแผนกต่างเข้าใจในทุกกระบวนการของการทำงานที่มีขั้นตอน และมีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจนของแต่ละแผนก ประเมินได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองเข้าใจ มีทักษะและความถนัดกับงานที่ได้กระทำซึ่งจะส่งผลดีกับองค์กรเพราะได้ใช้คนได้ตรงกับงานก็ย่อมจะได้ผลของงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนด้านความมีอิสระในการทำงานพบว่า อยู่ในระดับมาก เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงแรมเป็นงานบริการที่ต้องคอยให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานส่วนใหญ่จึง มีความเป็นอิสระกับการปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบของตนเองเพื่อให้การบริการแก่ ผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ

สำหรับด้านความหลากหลายในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าในแต่ละส่วนงานของโรงแรมนั้นมีเนื้องานหรือหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติแบบเดิมๆ ซ้ำๆ ทุกวัน จึงไม่มีความแปลกใหม่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดความเบื่อหน่ายกับการทำงานได้ กรณีเดียวกันนี้เช่นในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อาจเกิดขึ้นจากบางแผนก เช่น แผนกแม่บ้าน หรือแผนกช่างและซ่อมบำรุงที่อาจจะไม่ค่อยได้พบปะกับ

บุคคลภายนอก หรือกับบุคคลอื่นๆ มากนักเพราะงานที่ปฏิบัติมักจำกัดอยู่ในพื้นที่เฉพาะส่วน จึงมี โอกาสสร้างความคุ้นเคยกับบุคคลอื่นได้น้อยหากเทียบกับแผนกต้อนรับหรือส่วนที่ ให้บริการในส่วน ห้องอาหารและจัดเลี้ยง

2. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมตามตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประสบการณ์ในงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง และความน่าเชื่อถือ ขององค์การ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์การ ด้านความคาดหวังการตอบสนองจาก องค์การ และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ ในระดับมากทั้งสิ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะโรงแรมแห่งนี้เป็นโรงแรมเก่าแก่ ที่เปิดให้บริการมาแล้ว นานกว่า 25 ปี จึงมีความ มั่นคงเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงในระดับหนึ่ง ในด้านของตัวบุคลากรของ โรงแรมเอง จากตัวเลขข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนมากถึงร้อยละ 27 ที่ได้ร่วมงานกับ โรงแรมมาแล้วมากกว่า 10 ปี พนักงานในจำนวนนี้จึงมีความผูกพันระหว่างพนักงาน ด้วยกันเองและ ผูกพันในการทำงานให้กับโรงแรมมายาวนานจนรู้สึกว่าคุณภาพของตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้

3. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม

จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและ ยอมรับค่านิยมขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ของ องค์การมีความผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่ง การเป็นสมาชิกขององค์การมี ความผูกพันในด้านนี้อยู่เพียงในระดับปานกลาง เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจ เป็นเพราะว่ามีพนักงานจำนวนหนึ่งที่ทำงานแบบไม่ได้คาดหวังที่จะทำงานในองค์การนี้ตลอดไป โดย พนักงานส่วนนี้คงยังแสวงหาโอกาสในการเปลี่ยนงานถ้าหากมีที่ทำงานแห่งอื่น เสนอเงินเดือนและ สวัสดิการดีกว่า หรืออาจจะกล่าวได้ว่าพนักงานในกลุ่มนี้ไม่มีความผูกพันต่อองค์การเนื่องจากอายุอาจ ยังน้อย หรือเป็นพนักงานที่มีความไม่พอใจในปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความเป็นไปได้ว่าเมื่อมีช่องทางหรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน โดยพนักงานในกลุ่มนี้จะตัดสินใจโดย ไม่ลังเล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเมื่อมองในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งถือ ว่าเป็นผลดีกับโรงแรมในการจะสร้างความร่วมมือใดๆ ระหว่างพนักงานเพื่อให้องค์การประสบ ผลสำเร็จในอนาคต แต่หากมองปัจจัยเฉพาะในข้อดีของแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่

ปฏิบัติในด้านความหลากหลายในงานควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้น อาจจะเริ่มด้วยการสร้างการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อ การนำมาประยุกต์ใช้กับงานและกับโรงแรม เพื่อไม่ให้งานมีความจำเจและน่าเบื่อหน่าย โดยอาจจะต้องส่งพนักงานไปอบรมหรือดูงาน และมีการนำความรู้ที่กลับมาถ่ายทอดให้แก่กันอย่างเป็นระบบมากขึ้น

2. ความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยภาพรวมพนักงานมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าไม่เป็นที่น่าพอใจหากมองว่าโรงแรม คือ สถานที่ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ เพราะฉะนั้น การสร้างมนุษยสัมพันธ์ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รอบข้าง จึงจำเป็นต้องมีประจำใจกับพนักงานทุกๆคนและทุกๆ แผนกโรงแรมควรปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานให้มีทัศนคติ “จิตใจให้บริการ” (service mind) ซึ่ง Service Mind หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อ การให้บริการคนอื่นรวมถึงการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555ก: หน้า 66-67)

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็น สมาชิกขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องที่จะไม่ลาออกจากองค์การหากได้รับเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ดีกว่านั้นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำกล่าวคือ พนักงานส่วนหนึ่งในจำนวนที่มากที่ไม่พึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ในประเด็นนี้ทางโรงแรมควรมีการศึกษาหรือสำรวจความคิดเห็นพนักงานเพื่อปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ และโครงสร้างค่าตอบแทนเพื่อให้รับทราบว่าสิ่งใดที่พนักงานมีความพึงพอใจหรือสิ่งใดที่ควรมีการปรับปรุงเพื่อหาความเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานโรงแรม เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านนี้ให้เพิ่มมากขึ้นทั้งนี้เพื่อที่จะช่วยลดเรื่องของการเปลี่ยนงานและการลาออกของพนักงานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระหว่างโรงแรมในเครือ หรือโรงแรมที่มีขนาดเดียวกันหรือขนาดใกล้เคียงกันแล้วนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกัน

2. ควรเพิ่มตัวแปรอิสระให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อจะได้รับรู้ในหลายๆ บริบท เช่น บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน วัฒนธรรมขององค์การและปัจจัยอื่นๆ ที่อาจจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม

3. ควรทำการศึกษาวิจัยติดตามและประเมินผลความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมอย่างต่อเนื่องเพื่อหาข้อบกพร่องสำหรับนำไปปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

4. ควรศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์การในทัศนคติของพนักงาน เพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงานได้อย่างลึกซึ้ง อันจะส่งผลให้เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ษมาภรณ์ ปลื้มจิตร. (2547). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). การบริหารงานแบบคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส.
- มณฑกานติ แลงแคสเตอร์. (2548). การตลาดโรงแรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). ธุรกิจโรงแรม. บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- Yukl, Gary A. (1994). *Leadership in Organization*. New Jersey : Prentice - Hall.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper
and Row
- Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
Publications.

ความสัมพันธ์ของปัจจัยบุคคลและการตัดสินใจต่อพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัย

Association of Demographic Factor and Decision to Condom Buying Behavior

สุพิศ บุญลาภ¹ ปรรฐมาศ พลิชฐ์ภักกุล²

บทคัดย่อ

พฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการรับรู้การป้องกันตนเองจากความเสี่ยงในการมีเพศสัมพันธ์โดยเฉพาะในช่วงที่ยังไม่พร้อมสร้างครอบครัว การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความกล้าตัดสินใจและพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปีการศึกษา 2561 จำนวน 391 คน ด้วยเครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ในการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคล สถิติ Chi-square test วิเคราะห์ผลความสัมพันธ์ของปัจจัยบุคคล การตัดสินใจ และพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ ความกล้าในการตัดสินใจซื้อ ช่วงเวลาการซื้อกับพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัย มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่เพศชายมีความถี่ในการซื้อน้อยกว่าเพศหญิง แต่จำนวนคนที่ซื้อมากกว่า ในขณะที่นักศึกษาหญิงไม่กล้าตัดสินใจซื้อถุงยางอนามัย แต่นักศึกษาชายกล้าซื้อแตกต่างกันอย่างชัดเจน

คำสำคัญ : ปัจจัยบุคคล การตัดสินใจ พฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัย นักศึกษามหาวิทยาลัย

Abstract

Condom buying behavior was one of the indicators of self-protection awareness from the risk of having sex. Especially during the period that was not ready to set a family. The purposes of this research were to study condom buying behavior of Rajamangala University of Technology Thanyaburi students and to analyze association among demographic factor, decision, and condom buying behavior. The sample group

¹ (ดร.), คณะศิลปศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี E-mail: supit_b@rmutt.ac.th

² (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.), คณะศิลปศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail: pattama@rmutt.ac.th

was 391 students in the academic year 2018 to respond the questionnaire. Statistics used in the research were frequency, percentage for demographic factor. Chi-square test analyzed the association of demographic factor, decisions and condom buying behavior at the statistical significance level of 0.01.

The results of the study revealed that gender, purchasing decisions, buying time, and condom buying behavior had a statistically significant association at the 0.01 level. In which males had less purchasing frequency than females but the buying number more. While female students did not dare to buy condoms, but male students dare to buy differently clearly.

Keywords: Demographic factor, Decision making, Condom buying behavior, University student

บทนำ

ปัจจุบันคนไทยมองว่าการอยู่ร่วมกันก่อนแต่งงานเป็นเรื่องปกติการมีคู่นอนชั่วคราว การขายบริการทางเพศมีทั้งที่เต็มใจและไม่เต็มใจมีมากขึ้นเรื่อยๆ การมีโลกออนไลน์ที่ทำให้คนสามารถติดต่อกันง่ายขึ้น ค่ายกันสะดวกมากขึ้น จึงทำให้มีการหลอกลวงไปกระทำอนาจารมากขึ้นเช่นกัน เยาวชนไทยอายุต่ำกว่า 20 ปี รวมไปถึงบุคคลที่แต่งงานแล้วแต่ยังไม่พร้อมที่จะมีบุตรมีแนวโน้มการตั้งครรภ์ที่สูงขึ้น อีกทั้งยังพบว่านักศึกษาที่ศึกษาในระดับวิทยาลัยมีจำนวนของผู้ที่ติดต่อโรคทางเพศสัมพันธ์มากขึ้น ทศนคติของคนไทยมองว่าการเลือกขนาดถุงยางอนามัยต้องเลือกขนาดที่ใหญ่ที่สุดเกินขนาดของตัวเองไว้ก่อนเพราะกลัวว่าจะถูกเพื่อนหรือคนรอบข้างมองว่าขนาดอวัยวะเพศตัวเองเล็กและยังมองว่าคินวันวาเลนไทน์จะเป็นคืนที่สำคัญสำหรับการมีเพศสัมพันธ์ สื่อและการโฆษณาที่ผลิตออกมาเป็นแนวยั่วชวน ทำให้วัยรุ่นและเยาวชนไทยอยากทำตามสื่อหรือโฆษณาที่เห็นเหล่านั้น (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ, 2562) สถิติอัตราผู้ป่วยจากโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ได้แก่ โรคหนองใน ซิฟิลิส หนองในเทียม แผลริมอ่อนและโรคของต่อมและท่อน้ำเหลือง ในคนไทยทั้งประเทศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็น 52.69 ต่อแสนประชากรใน พ.ศ. 2557 และประเด็นที่น่าตื่นตระหนกพบว่าในรอบ 10 ปีวัยรุ่นไทย อายุ 10-19 ปี ติดโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นเกือบ 5 เท่า จาก 34.50 ต่อประชากรแสน กลุ่มอายุ 20-29 ปีเพิ่มขึ้นเกือบ 2 เท่า จาก 42.73 ต่อประชากรแสน ในอีก 3 ปีข้างหน้าคาดว่าประชากรทั้ง 2 กลุ่ม อาจจะมีผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์เพิ่มขึ้นเนื่องจากมีจำนวนการใช้ถุงยางอนามัยที่ลดลง (สำนักโรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2558) ผลจากการศึกษาวัยรุ่นนักศึกษาชาย 120 คน การมีเพศสัมพันธ์ครั้งแรกของวัยรุ่นชายไทยพบว่าวัยรุ่นชายไทยมีเพศสัมพันธ์ครั้งแรกอายุ 12 ปี วัยรุ่น

ชาวไทยจะเลือกใช้ถุงยางอนามัยกับคู่นอนมากที่สุด ร้อยละ 66.7 รองลงมาคืออื่นๆ เช่น เพื่อนกลุ่มใหม่ที่พบกันตามสถานที่บันเทิง ร้อยละ 15.0 เพื่อนที่รู้จักทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 4.2 มีการใช้ถุงยางอนามัยทุกครั้งเพียง ร้อยละ 38.3 ถุงยางอนามัย ร้อยละ 37.5 และไม่ใช้ถุงยางอนามัยเลย ร้อยละ 24.2 ส่วนมากใช้ถุงยางอนามัยเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ ร้อยละ 71.6 รองลงมาป้องกันโรคติดต่อทางเพศ ร้อยละ 19.2 ส่วนใหญ่เลือกซื้อถุงยางอนามัยจากร้านสะดวกซื้อ รองลงมาคือ ตู้หยอดเหรียญ ได้แจกฟรี ห้างสรรพสินค้าและร้านขายค้าปลีกและสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่นให้การรณรงค์ให้ใช้ถุงยางอนามัยมากที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์รองลงมา สิ่งพิมพ์/แผ่นพับ และจากการตอบแบบสอบถามหากไม่มีถุงยางอนามัยวัยรุ่นกลุ่มนี้คิดว่าจะมีเพศสัมพันธ์

นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบางส่วนมีพฤติกรรมการใช้ชีวิตบนความเสี่ยงต่อการตั้งครรภ์และติดโรคทางเพศสัมพันธ์ เนื่องจากมีทัศนคติการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากวัฒนธรรมแบบเก่า เช่น อยู่ร่วมกันอย่างคู่รักในหอพักเดียวกัน เป็นต้น ความประมาทเลินเล่อ ขาดความรอบคอบในการป้องกันเมื่อมีเพศสัมพันธ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัยเพื่อตอบคำถามวิจัยว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัยอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมเหล่านั้น

พฤติกรรมการตัดสินใจใช้/ซื้อถุงยางอนามัย: ปัจจุบันคนไทยมองว่าการอยู่ร่วมกันก่อนแต่งงานเป็นเรื่องปกติ อีกทั้งการมีคู่นอนชั่วคราว การขายบริการทางเพศมีทั้งที่เต็มใจและไม่เต็มใจทำมีมากขึ้นเรื่อยๆ การมีโลกออนไลน์ที่ทำให้คนติดต่อกันง่ายขึ้น ทำให้มีการล่อลวงไปข่มขืนมากขึ้นเยาวชนไทยอายุต่ำกว่า 20 ปี รวมไปถึงบุคคลที่แต่งงานแล้ว แต่ยังไม่พร้อมที่จะมีบุตรมีแนวโน้มการตั้งครรภ์สูงขึ้น ระดับการศึกษาปริญญาตรีจะให้ความสำคัญต่อการตระหนักถึงปัญหามากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ อาจเนื่องจากผู้ใช้มีระดับการศึกษาที่อาจจะพึงจบปริญญาตรีหรือเริ่มทำงานจึงอยากมีครอบครัวแต่ยังไม่พร้อมที่จะมีบุตรจึงตระหนักถึงปัญหามากกว่าระดับการศึกษาอื่นกลุ่มนักเรียนนักศึกษาให้ความสำคัญต่อการตระหนักถึง ปัญหามากที่สุดอาจเนื่องจากเป็นวัยรุ่นวัยทำงานที่ยังชอบเที่ยวกลางคืนหรืออาศัยตามหอพักกับแฟนแต่ยังไม่พร้อมที่จะตั้งครรภ์หรือป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาท ให้ ความสำคัญในการตระหนักถึงปัญหาน้อยกว่ากลุ่มอื่นอาจจะพร้อมที่จะมีบุตรแล้วหรือมีเงินพอที่จะไป ตรวจเลือดก่อนจะมีเพศสัมพันธ์ (กิตติอภัยพงศ์ และ ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, 2560) จากการสำรวจด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ พ.ศ. 2552 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าโดยภาพรวมวัยรุ่นไทยทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุ 15-24 ปี ร้อยละ 31.4 เคยใช้ถุงยางอนามัยขณะมีเพศสัมพันธ์ กลับมีแนวโน้มลดลงเมื่ออายุเพิ่มขึ้น กล่าวคือวัยรุ่นอายุ 15-19 ปี เคยใช้ถุงยางอนามัย ร้อย ละ 42.0 แต่กลับลดลงเหลือร้อยละ 28.4 ในกลุ่มอายุ 20-24 ปี (สำนักโรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์, กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2558) อีกทั้งข้อมูลการสำรวจนักเรียนมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษาในรอบ 5 ปี (พ.ศ. 2547-2551) ระบุว่า

การใช้ถุงยางอนามัยอย่างสม่ำเสมอขึ้นลดลงใน พ.ศ. 2551 (Thepthein, Bang-On and Tasee, 2008)

ทัศนคติต่อการใช้ถุงยางอนามัย: ทัศนคติเป็นพรมแดนที่เชื่อมต่อระหว่างความรู้ไปสู่การเกิดพฤติกรรม การที่บุคคลจะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมนั้น อมรรรัตน์ สุปินราช (2551) และ Bandura (1977) พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการป้องกันโรคและภัยสุขภาพส่งผลต่อทัศนคติที่ดี และสามารถนำไปสู่พฤติกรรมการป้องกัน โรคและภัยสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ถุงยางอนามัยไม่ได้เป็นเพียงอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการวางแผนครอบครัว หรือป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์เท่านั้นแต่ยังมีความน่ารังเกียจที่อยู่คู่กับถุงยางอนามัยอีกด้วย ความน่ารังเกียจนี้ คือ การที่ คนในสังคมไทยมักมองผู้ใช้ถุงยางอนามัย โดยเฉพาะผู้หญิงว่าเป็นบุคคลสำส่อนทางเพศ หรือเป็นผู้หญิงขายบริการทางเพศ (BBC NEWS, 2018) แม้ว่าสังคมไทยในปัจจุบันจะเปิดกว้างในเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการแต่งงานมากขึ้น ความกลัวที่ถูกตีตราจากสังคมว่าเป็นคนสำส่อนทางเพศก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้หญิงไทยไม่กล้าพกถุงยางอนามัย (Shevajumroen, 2003)

การติดตั้งถุงยางอนามัยในโรงเรียน กลุ่มช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความเห็น ด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ อายุ 18-25 ปี สำหรับประชาชนที่ไม่เห็นด้วยกับโครงการดังกล่าว ระบุว่า หาก มีการติดตั้งถุงยางอนามัยในสถานศึกษาจะส่งผลเสีย โดยเป็นการส่งเสริมให้นักเรียน/ นักศึกษามีเพศสัมพันธ์ นอกจากนี้ประชาชนบางส่วนยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้ถุงยางอนามัย โดยเชื่อว่าส่งผลกระทบต่อความรู้สึกสุขสมระหว่างมีเพศสัมพันธ์ลง (MGR Online, 2557) ประกอบกับผู้หญิงในสังคมไทยยังมีทัศนคติเชิงลบต่อการพกพาหรือการซื้อถุงยางอนามัยของผู้หญิงเป็นเรื่องที่น่าอาย ทั้งยังทำให้คนอื่นเข้าใจว่าตนเองกำลังจะไปมีเพศสัมพันธ์ ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัยเกิดขึ้นได้ยาก (Havanon, Bennett & Knodel, 1996) (Prasartwanakit, Songwathana and Phetcharat, 2009)

ทั้งนี้ การสำรวจทัศนคติต่อการใช้ถุงยางอนามัยของประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ทราบว่าปัจจุบันประชาชนไทยมีความรู้ ความเข้าใจ และ ทัศนคติต่อการใช้ถุงยางอนามัยที่ดีขึ้นหรือไม่ และใช้สถิติในการทดสอบด้วยว่า ตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัย ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อกรม ควบคุมโรค รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้ทำการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวนี้นำมาสู่ส่งผลให้การส่งเสริมการใช้ถุงยางอนามัยเป็นงานที่ทำหยาว่า จะต้องทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการยอมรับ และมีการใช้ถุงยางอนามัยในสังคมไทยมากขึ้นในที่สุด (นิวัตร สุวรรณพัฒนา และ กาญจนา แดงกิจ, 2555) การตัดสินใจใช้ถุงยางอนามัยหรือไม่ใช้ขึ้นอยู่กับ

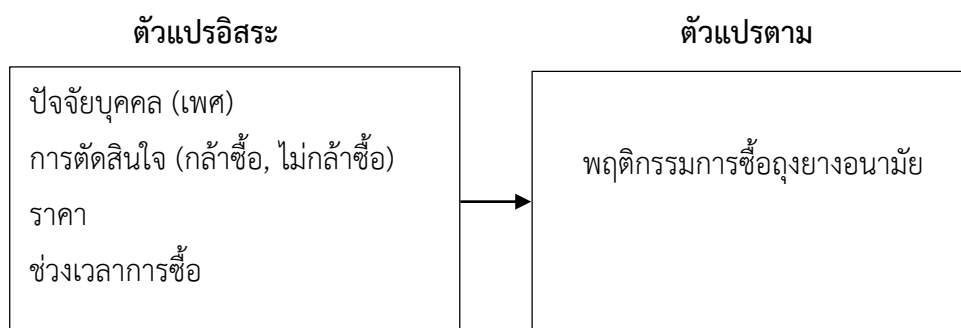
ทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อถุงยางอนามัย เช่น หากประชาชนทั่วไปยังมองว่า การพกถุงยางอนามัยติดตัวเป็นพฤติกรรมของคนที่ไม่ดี และน่าอับอาย พฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัยก็จะเกิดขึ้นได้ยาก

ดังนั้น การสร้างค่านิยมให้สังคมไทยยอมรับการใช้ถุงยางอนามัยเพื่อลดพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ (สมิทธิ์ บุญชุติมา กิริติ คชนทวา และอัจฉรา บุญชุม, 2558) pluggedทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องเพศในทางที่ดีต่อลูกจากพ่อ แม่ ผู้ปกครอง ล้วนถูกเสนอให้ผลักดันเป็นรูปธรรมอย่างหลากหลายจากนักวิจัย ด้วยเหตุผลเหล่านี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญอย่างยิ่งที่จะศึกษาพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยของนักศึกษากรณิมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพื่อนำข้อมูลมายืนยันถึงความก้าวหน้าของการเสนอดังที่กล่าวมาแล้วมาน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวน 26,492 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งหมด 391 คน (Taro Yamane, 1961)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลครั้งนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสำรวจพฤติกรรมการซื้อขายยางอนามัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทางประชากร 2) การตัดสินใจซื้อยางอนามัย/ความกล้า 3) พฤติกรรมการซื้อขายยางอนามัย ได้แก่ ช่วงเวลาในการซื้อ ความถี่ในการซื้อยางอนามัยต่อสัปดาห์ ราคาของยางอนามัย ยี่ห้อของยางอนามัย โดยที่คุณภาพของเครื่องมือวิจัยแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ระหว่าง 0.891-0.924

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล การตัดสินใจ และพฤติกรรมการซื้อยางอนามัยด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ผลความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคล การตัดสินใจ และพฤติกรรมการซื้อยางอนามัย ด้วยสถิติ Chi-square test ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 391 คน เป็นเพศหญิง 190 คน เพศชาย 159 คน และอื่นๆ 45 คน ส่วนใหญ่เรียนอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 41.4 รองลงมา ปีที่ 3 ร้อยละ 25.3 และปีที่ 1 ร้อยละ 23.6

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อยางอนามัย

2.1 พฤติกรรมการซื้อยางอนามัย พบว่า นักศึกษา ร้อยละ 70.3 มีความกล้าที่จะซื้อยางอนามัย ร้อยละ 28.9 ไม่กล้าซื้อ แหล่งที่นิยมไปซื้อมากที่สุด ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ เซเว่น อีเลฟเว่น ร้อยละ 32.7 รองลงมาได้แก่ ร้านขายยา ร้านโลตัส ร้านบิ๊กซี และ ร้านวัดสัน ร้อยละ 17.3, 13.7, 12.4, และ 10.7 ตามลำดับ ช่วงเวลาในการซื้อยางอนามัย ได้แก่ 17.00-23.00 ร้อยละ 65.2 รองลงมา 13.00-16.00 และ 01.00-05.00 ร้อยละ 15.2 และ 14.0 ตามลำดับ

2.2 ความถี่ในการซื้อยางอนามัยของกลุ่มตัวอย่างต่อสัปดาห์ พบว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 25.6 รองลงมา 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 15.2 และ ไม่ซื้อเลย ร้อยละ 42.1 ราคาของยางอนามัยสมเหตุสมผล ร้อยละ 44.2 และคิดว่าแพงแต่พอซื้อไหว ร้อยละ 37.8 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การใช้ยางอนามัยสามารถป้องกันการตั้งครรภ์ได้คิดค่าเฉลี่ย 1.54 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคล ความกล้า และพฤติกรรมการซื้อยางอนามัยของกลุ่มตัวอย่าง

3.1 เพศ ความกล้า พฤติกรรมการซื้อ และ ช่วงเวลาการซื้อยางอนามัยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ต่อได้ ($r < 0.80$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด

	ความกล้า	เพศ	พฤติกรรมการซื้อ	ช่วงเวลาซื้อ
ความกล้า	1.00			
เพศ	0.593**	1.00		
พฤติกรรมการซื้อ	0.664**	0.577**	1.00	
ช่วงเวลาซื้อ	0.551**	0.631**	0.671**	1.00

**P < 0.01

3.2 ผลความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ ความกล้า ช่วงเวลาการซื้อ กับ พฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัย พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยต่อสัปดาห์

ปัจจัย	พฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยต่อสัปดาห์						รวม
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้งขึ้นไป	ไม่ซื้อเลย	
เพศ							
ชาย	101 (63.5%)	58 (36.5%)	0	0	0	0	159 (40.7%)
หญิง	0	2 (1.1%)	31 (16.3%)	8 (4.2%)	25 (13.1%)	124 (65.3%)	190 (48.6%)
อื่นๆ	0	0	0	0	0	42	42
ได้แก่ ทอม เกย์						(100.0%)	(10.7%)
สาวประเภทสอง							
Pearson chi-square = 416.631, Sig = 0.000							
การตัดสินใจ							
กล้าซื้อ	101 (36.4%)	60 (21.7%)	31 (11.2%)	8 (2.9%)	25 (9.0%)	52 (18.8%)	227 (70.8%)
ไม่กล้าซื้อ	0	0	0	0	0	114 (100.0%)	114 (29.2%)
Pearson Chi-square = 218.110, Sig = 0.000							
ช่วงเวลาซื้อ							
06.00-12.00	19 (100.0%)	0	0	0	0	0	19 (4.9%)

ปัจจัย	พฤติกรรม การซื้อ ฤๅง ยาง อนามัย ต่อ สัปดาห์						รวม
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้ง ขึ้นไป	ไม่ซื้อเลย	
13.00-16.00	60 (100.0%)	0	0	0	0	0 (15.3%)	60
17.00-23.00	22 (8.6%)	60 (23.3%)	31 (12.1%)	8 (3.1%)	25 (9.7%)	111 (43.2%)	257 (65.7%)
01.00-05.00	0	0	0	0	0	55 (100.0%)	55 (14.1%)

จากตารางที่ 2 พบว่า เพศชาย มีพฤติกรรมซื้อ ฤๅง ยาง อนามัย ความถี่ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 65.3 และ ความถี่ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 36.5 ในขณะที่เพศหญิงซื้อ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 16.3 และไม่ซื้อเลย ร้อยละ 65.3 กลุ่มอื่นๆ ไม่ซื้อ ฤๅง ยาง เลย ร้อยละ 100 การตัดสินใจ พบว่า ถ้าซื้อ ความถี่ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 36.4 ไม่ซื้อเลย ร้อยละ 18.8 และ ช่วงเวลาซื้อ พบว่า ช่วงเวลา 06.00-12.00 และ 13.00-16.00 ความถี่ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีค่ามากที่สุด ร้อยละ 100 ขณะที่ช่วงเวลา 17.00-23.00 ความถี่ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ค่ามากที่สุด ร้อยละ 23.3

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรม การซื้อ ฤๅง ยาง อนามัย ของ นักศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความกล้าที่จะซื้อ ฤๅง ยาง อนามัย คิดเป็นร้อยละ 70.8 บ่งชี้ว่าการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความอาย ที่แฝงอยู่ในวัฒนธรรมของคนไทยมีสัญญาณที่ดีขึ้น เป็นไปได้ที่การประชาสัมพันธ์ของทุกหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ (BBC NEWS, 2018; Havanon, Bennett and Knodel, 1996 ; Prasartwanakit, Songwathana and Phetcharat, 2000) อีกทั้งปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จะพบว่า นักศึกษาเพศหญิงสัมพันธ์กับพฤติกรรม การซื้อ ฤๅง ยาง คิดเป็นร้อยละ 48.6 ประเด็นนี้เป็นหลักฐานที่สนับสนุนถึงการรับรู้ ฤๅง ยาง อนามัย นั้นสำคัญอย่างไร เมื่อเทียบกับที่ผ่านมา (Thepthein, Bang-On and Tasee, 2008 ; นิวัตร สุวรรณพัฒนา และ กาญจนา แกลงกิจ, 2555; สำนักโรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์, กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2558)

ช่วงเวลาการซื้อ ฤๅง ยาง อนามัย มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาช่วงเวลาการซื้อ 17.00-23.00 คิดเป็นร้อยละ 65.7 ชี้ให้เห็นว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัย มีพฤติกรรม การซื้อ ฤๅง ยาง ใน ช่วงเวลา กลางคืน สูงที่สุด อาจเป็นไปได้ว่า การหลบซ่อน ไม่ต้องการให้ผู้อื่นพบเห็นนั้นยังมีอิทธิพลต่อความกล้าอยู่ หรืออาจเพราะเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาเตรียมพร้อมในการมีเพศสัมพันธ์ ระหว่างการออกเที่ยวเตร่ ช่วงเวลา กลางคืน อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผิดมากในการป้องกันความเสี่ยงล่วงหน้า

ดังนั้น กล่าวได้ว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อถุงยางอนามัยในกรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนี้ ประกอบด้วย เพศ ความกล้าตัดสินใจซื้อ และช่วงเวลาในการซื้อมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้ 0.01 จากผลการวิเคราะห์ตารางที่ 1 และตารางที่ 2 แสดงถึงพฤติกรรมการซื้อจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับเพศ ความกล้าและช่วงเวลาเช่นเดียวกัน

การทำลายกำแพงในสังคมไทยที่ผู้คนทั่วไปติดกับกรอบเดิมๆ ยอมรับว่าการมีถุงยางอนามัยติดตัวนั้นเป็นเรื่องปกติ และไม่เขินอายที่จะซื้อ ดังเช่น ตัวอย่างของการร่วมรณรงค์ในวันเอดส์โรคการศึกษาในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีการร่วมรณรงค์การป้องกันตนเองจากความเสี่ยงด้วยการจัดพาเหรด มีทั้งตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เดินแจกถุงยางอนามัยฟรีในพื้นที่สาธารณะอย่างเปิดเผย รวมทั้งเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือสร้างสโลแกนผ่านสื่อให้เข้าถึงวัยรุ่นมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยระบุชัดเจนอยู่ในระดับที่น่าพอใจที่ว่านักศึกษาไทยมีความเขินอายน้อยลง กล้าที่จะตัดสินใจซื้อถุงยางอนามัยมากขึ้นโดยเฉพาะเพศและช่วงเวลาซื้อ แต่ยังคงพบว่าช่วงเวลาการซื้อส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลากลางคืน ข้อค้นพบนี้นำไปสู่การวางแผนช่องทางการรณรงค์การใช้ถุงยางให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายวัยรุ่นนักศึกษา อาจนำข้อค้นพบนี้เสนอต่อกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงศึกษาธิการในการประชาสัมพันธ์และเฝ้าระวังได้ตรงจุดต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การสร้างค่านิยมในการซื้อถุงยางอนามัยและการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉินเมื่อไม่สามารถควบคุมสถานการณ์การมีเพศสัมพันธ์ได้ เป็นประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งในการศึกษาครั้งต่อไปในกลุ่มเป้าหมายวัยรุ่นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนที่กล้าซื้อและไม่กล้าซื้อกับพฤติกรรมการแก้ไขปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้า นำไปสู่การคาดการณ์ทิศทางและแนวโน้มของผลกระทบในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติ อภัยพงศ์ และ ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2560, เมษายน – กรกฎาคม). กระบวนการตัดสินใจซื้อถุงยางอนามัยของประชากรเขตจตุจักร. *มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. 5(3), 26-31.
- นิวัตร สุวรรณพัฒนา และ กาญจนา แกล้งกิจ. (2555). *ถุงยางอนามัยกับการดำเนินชีวิตทางเพศในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล มุลนิธิสร้างความรู้เข้าใจเรื่องสุขภาพผู้หญิง.

- สมิทธิ์ บุญชุติมา, กิรติ คชนทวา และ อัจฉรา บุญชุม. (2558). **ทัศนคติประชาชนชาวไทยต่อการใช้
ถุงยางอนามัยในการป้องกันควบคุมโรค**. ประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2558. คณะ
นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. [ออนไลน์]. สืบค้น
จาก: <http://www.gscm.nida.ac.th/public-action/Proceeding/2558/1-3.pdf> (2562,
5 กันยายน).
- สำนักโรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์, กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
(2558). **ประเด็นสารรณรงค์การตีตราในผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ปี 2558**.
กรุงเทพมหานคร: สำนัก โรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์กรมควบคุมโรค
กระทรวงสาธารณสุข.
- อมรรัตน์ สุปินราช. (2551). **ผลของโปรแกรมการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อความตั้งใจในการถุงยาง
อนามัย ของนิสิตชาย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลเด็ก
จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- Bandura, A. (1977). **Social Learning Theory**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- BBC NEWS. (2018). **ผู้ค้าบริการทางเพศไทย ไปทำอะไรใน 'งานเอดส์โลก' ที่เนเธอร์แลนด์?**
[ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.bbc.com/thai/thailand-45008968> (2562, 11
สิงหาคม).
- Havanon, N., Bennett, A., & Knodel, J. (1996). Sexual Networking in Provincial Thailand.
Studies in Family Planning (24)1: 1-17.
- MGR Online (ผู้จัดการออนไลน์). (2557, 26 กันยายน). **สร. ยึดถุงยางอนามัยชาติ ปี 58**.
[ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://mgronline.com/qol/detail/9570000110886>.
- Prasartwanakit, A., Songwathana, P. & Phetcharat, B. (2009). Sexual Beliefs and
Patterns Among Thai Adolescents and Youths in Educational Institutions in
Songkhla Province. **Songklanagarind Medical Journal**, 27(5): 369-380
- Shevajumroen, U. (2003). **Youths Say Sex an “Act of Love”**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:
<http://www.thailandqa.com/forum/showthread.php?1829-Youths-say-sex-an-act-of-love> (2562, 19 สิงหาคม).
- Thepthein, Bang-On and Tasee, P. (2008). Condom Use by Bangkok Students 2004-
2008. **Journal of Public health and Development** 6(3): 1-15.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์
(Facebook Live) ของผู้บริโภคในจังหวัดสกลนคร

Factors Affecting to Goods Purchasing Decision via Facebook Live of
Consumers in Sakon Nakhon Province

นันทยา ผิวงาม¹ ณัฐริกา กาญจนบุตร² กัญญาณัฐ ศรีบุญกุล²
วศิน เพชรพงศ์พันธ์³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลของความบันเทิงที่มีต่อการตัดสินใจผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (2) ศึกษาอิทธิพลของการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (3) ศึกษาอิทธิพลของความนิยมที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ และ (4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้บริโภคออนไลน์ในจังหวัดสกลนครจำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) อยู่ระหว่าง .746- .909 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's alphas coefficient) อยู่ระหว่าง .735 - .869 วิเคราะห์ผลด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความบันเทิง (EN) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ($b=.286$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .000 (2) การปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลทางลบต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ($b=-.171$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .002 (3) ความนิยม (PO) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ($b=.254$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .000 และ (4) ความไว้วางใจ (TT) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ($b=.447$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .000

คำสำคัญ: เฟซบุ๊กไลฟ์, ผู้บริโภคออนไลน์, สื่อสังคมออนไลน์

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร E-mail : arjannantiya@gmail.com

² นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

³ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Abstract

The objectives of this research were; 1) to study the effect of entertainment on purchasing decision via facebook live, 2) to study the effect of interaction on purchasing decision via facebook live, 3) to study the effect of popularity on purchasing decision via facebook live, 4) to study the effect of trust on purchasing decision via facebook live. The samples were 350 student from Sakon Nakhon Province. This research instrument was questionnaire which has factor loadings between .746- .909 and Cronbach alpha between .735 - .869 The hypothesized relationships among variables are examined by using multiple regressions analysis.

The result revealed that 1) entertainment has a positive influence on attitude towards entrepreneurship ($b = .286, p = .000$), 2) interaction has a negative influence on attitude towards entrepreneurship ($b = -.171, p = .002$), 3) popularity has a positive influence on attitude towards entrepreneurship ($b = .254, p = .000$) and 4) trust has a positive influence on attitude towards entrepreneurship ($b = .447, p = .000$)

Keywords : Facebook Live, Online consumers, Social media

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้การพฤติกรรมการใช้ชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป เช่นเดียวกับการดำเนินงานธุรกิจที่ต้องอาศัยการปรับตัวเพื่อที่รักษาลูกค้า ซึ่งเห็นได้จากรูปแบบทางการสื่อสารทางการตลาด มีความหลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการใช้งานและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ปัจจุบันต้องอาศัยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาช่วยดำเนินธุรกิจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing) เป็นตัวช่วยสำคัญของนักธุรกิจในประเทศไทย และมีอิทธิพลต่อผู้บริโภค(จิตาภา ทัดหอม, 2558)

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนไทยนั้นนิยมเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นจำนวนมาก การทำธุรกิจจึงต้องให้ความสนใจการสื่อสารประเภทนี้เป็นอย่างสูง และด้วยการพัฒนาของเฟซบุ๊ก (Facebook) ที่นำเสนอความแตกต่างและสร้างจุดเด่น ของผลิตภัณฑ์ทำให้เฟซบุ๊ก (Facebook) กลายเป็นเครื่องมือสำคัญของกลุ่มผู้ประกอบการในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจคือ มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนร้อยละ 59.0 ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

รูปแบบการถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook Live) และการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญและต้องการศึกษาการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจและ

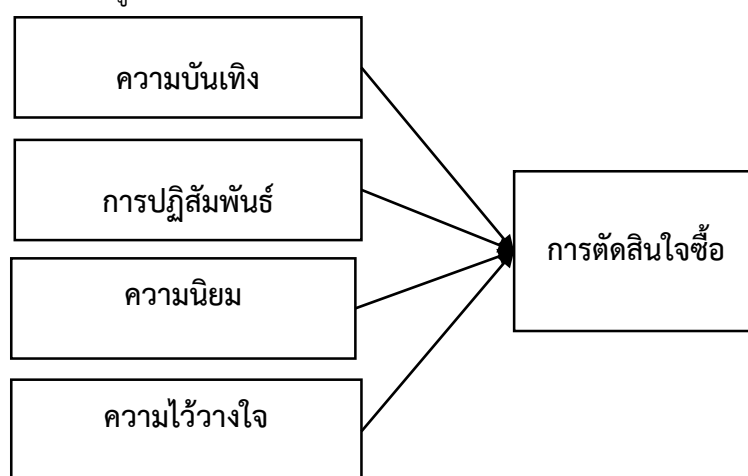
คุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคออนไลน์ในจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ให้สามารถนำปัจจัยที่ได้ศึกษาไปพัฒนาช่องทางการจำหน่ายสินค้า เป็นการกระตุ้นการซื้อขายผ่านการถ่ายทอดสด นอกจากนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษาระบบ การถ่ายทอดสดผ่านสื่อสังคมออนไลน์จะช่วยพัฒนาธุรกิจ รวมถึงการสร้างประสิทธิภาพระหว่าง ผู้ประกอบการและผู้บริโภคในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความบันเทิงที่มีต่อ การตัดสินใจผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อ การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความนิยมที่มีต่อ การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อ การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคออนไลน์ในจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคออนไลน์ ถูกนำมาใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ของ ความบันเทิง การปฏิสัมพันธ์ ความนิยม และความไว้วางใจ ซึ่งในหลาย ๆ งานวิจัยพบว่าปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (Muntinga, Moorman & Smit, 2011), (Shao, 2009), (Daugherty, Eastin & Bright, 2008), (Naaman, Becker & Gravano, 2011) (Chang, Liu & Shen, 2017) ดังนั้นกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่จะแสดงได้ดังรูปที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ความบันเทิง (Entertainment : EN)

ความบันเทิง หมายถึง ประสบการณ์ความสนุกสนาน ความน่าสนใจ ความบันเทิง และกิจกรรมของเนื้อหาที่ได้รับจากการนำเสนอผ่านเครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ ประเภทการถ่ายทอดสดผ่านทางเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์สร้างเนื้อหาที่ดึงดูดให้ผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับตราสินค้า เกิดการร่วมกิจกรรม และเกิดความสนุกสนานในการรับชมเนื้อหาผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Muntinga, Moorman & Smit, 2011) ซึ่งการศึกษาของ Shao (2009) พบว่า ความบันเทิงเป็นตัวกระตุ้นหลักให้ผู้บริโภค อยากติดตามชมการถ่ายทอดสด (Live) ต่อไป ดังนั้นความบันเทิงในเฟซบุ๊กไลฟ์จะช่วยให้การนำเสนอสินค้ามีความหลากหลายและน่าสนใจ สร้างการติดตามอย่างต่อเนื่อง สามารถเผยแพร่ข้อมูลและสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

การปฏิสัมพันธ์ (Interaction :IN)

การปฏิสัมพันธ์เป็นการสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างการซื้อขายและแสดงความรู้สึกกับร้านค้าหรือลูกค้าคนอื่นที่อยู่ระหว่างการชมการถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ของร้านค้า โดยการปฏิสัมพันธ์นั้นวัตถุประสงค์หลักเพื่อที่จะชักชวนกลุ่มลูกค้าให้ซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์ การศึกษาของ Muntinga, Moorman & Smit (2011) อธิบายถึงการปฏิสัมพันธ์บนโลกสื่อสังคมออนไลน์ว่า สามารถสร้างรูปแบบของสื่อสังคมออนไลน์เพื่อที่จะเข้าถึงลูกค้า สร้างความคิด ปฏิกริยาโต้ตอบกลับ และการพูดคุยถึงสินค้าและตราสินค้าได้ โดยที่ผู้บริโภคสามารถเห็น สินค้าได้จริงผ่านหน้าจอแบบการนำเสนอในเวลาจริง (Real Time), สามารถอ่านความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าขณะที่มีการถ่ายทอดสดของผู้บริโภคได้ ทุกความคิดเห็น การโต้ตอบต่อราคากับผู้จำหน่ายสินค้า และตกลงซื้อขายสินค้าได้ในทันที นอกจากนี้ Daugherty, Eastin & Bright (2008) ระบุว่า การสร้างปฏิสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์จะช่วยให้กลุ่มลูกค้าเกิดความคุ้นเคยกับผู้ขาย และยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับตัวผลิตภัณฑ์

ความนิยม (Popularity : PO)

ความนิยมคือทัศนคติของบุคคลหรือสังคมที่มีต่อเนื้อหาข่าวสารที่กำลังเป็นที่สนใจหรือความเห็นพ้องต้องกันของสังคม สิ่งที่กำลังดึงดูดให้ผู้คนติดตาม ผู้บริโภคกำลังให้ความสนใจจำนวนมาก รวมไปถึงความถี่ของผู้บริโภคในการเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลนั้น (Becker, Naaman & Gravano, 2011) สำหรับการซื้อขายผ่านช่องทางเฟซบุ๊กเป็นแนวโน้มหรือทิศทางของคนส่วนใหญ่ที่มีซื้อขายผ่านเฟซบุ๊กเป็นสิ่งที่กำลังได้รับความสนใจในสังคมออนไลน์ เพจร้านค้าในเฟซบุ๊กที่เป็นที่รู้จัก หรือสินค้าที่ได้รับความนิยมซื้อขายในเฟซบุ๊กซึ่งสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกค้าต้องการที่จะได้มาครอบครอง ซึ่งความนิยมสื่อสังคมออนไลน์ ช่วยส่งเสริมให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการสินค้านั้นจนนำไปสู่การตัดสินใจซื้อของลูกค้า (Godey, et al., 2016)

ความไว้วางใจ (Trust :TR)

ความไว้วางใจ หมายถึงความเชื่อมั่นและความคาดหวังส่วนบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลอื่นที่ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อถือและความปลอดภัย (Chang, Liu & Shen, 2017) สำหรับความไว้วางใจในสื่อสังคมออนไลน์ นั้นคือความเชื่อมั่นของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขาย การไว้วางใจในความซื่อสัตย์ ความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว ความมีชื่อเสียง คุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์ หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์ ความไว้วางใจจึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อันเกิดจากความน่าเชื่อถือของผู้ขาย ความไว้วางใจจะช่วยให้ลูกค้ามั่นใจในการเลือกสรรบริการและสินค้าของผู้ขายและนำไปสู่การตัดสินใจซื้อได้

การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision : PD)

การตัดสินใจซื้อ หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริโภคเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะทางเลือกที่มีอยู่หลากหลายต่อตัวผลิตภัณฑ์และการบริการ ซึ่งผู้บริโภคจะต้องตัดสินใจเลือกจากทางเลือกต่างๆ โดยจะเลือกสินค้าตามข้อมูล หรือข้อจำกัดแต่ละสถานการณ์นั้น ซึ่งบางครั้งอาจต้องใช้เวลาหรือข้อมูลในการเปรียบเทียบ การตัดสินใจซื้อถือเป็นกระบวนการสำคัญอยู่ภายใต้จิตใจของผู้บริโภค (ธนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2556)

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านความบันเทิงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านความนิยมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์

สมมติฐานที่ 4: ปัจจัยด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้คือผู้บริโภคออนไลน์ในจังหวัดสกลนคร โดยคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ซึ่งได้มาจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967) เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ในจังหวัดสกลนคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด เป็นแบบสอบถามที่ใช้ทั้งคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์เพื่อกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามตามประเด็นที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและขอบเขตการศึกษา

2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับ 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ เป็น 5 ระดับ คือ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้คือ

คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย

คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

3. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วย เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ทุกคำถามเท่ากับ 1.00

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบใช้ (Try – out) กับผู้บริโภครที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ในจังหวัดสกลนครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4.2 การหาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) โดยใช้เทคนิค ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm factor loadings: CFA) การสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ผลการวิเคราะห์พบว่า ความบันเทิง (EN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยัน อยู่ระหว่าง .789 - .886 การปฏิสัมพันธ์ (IN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยัน อยู่ระหว่าง .792 - .860 ความนิยม (PO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยัน อยู่ระหว่าง .746 - .869 ความไว้วางใจ (TT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยัน อยู่ระหว่าง .816 - .909 การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์

(PD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยัน อยู่ระหว่าง .785 - .847 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair, et al (2010) ได้เสนอว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบต้องมีค่า 0.40 ขึ้นไปจึงจะถือว่ายอมรับได้

4.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .735 - .869 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein (1994) ได้เสนอว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ต้องมีค่า .70 ขึ้นไป

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor Loadings	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
ความบันเทิง	.789 - .886	.869
การปฏิสัมพันธ์	.792 - .860	.856
ความนิยม	.746 - .869	.735
ความไว้วางใจ	.816 - .909	.881
การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์	.785 - .847	.837

5. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และ แบบกระดาษออกศึกษากับผู้ที่เคยซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์

2. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 350 ราย

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถามแต่ละฉบับ จากนั้นบันทึกคะแนนคำตอบลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคตอบแบบสอบถาม โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่ และ ร้อยละ และ ศึกษาระดับความคิดเห็นด้วย ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ความบันเทิง การปฏิสัมพันธ์ ความนิยม ความไว้วางใจ การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ โดยใช้ สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบภาวะที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) และทดสอบสมมติฐานด้วยความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 (ร้อยละ74.9) รองลงเป็นเพศชาย จำนวน 88 (ร้อยละ25.1) ส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 120 (ร้อยละ34.3) อายุ 26-30 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ19.4) อายุ 31-35 ปี จำนวน 58 คน (ร้อยละ16.6) อายุ 36-40 ปี จำนวน 52 คน (ร้อยละ14.9) ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ5.1) อายุ 41-45 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ5.1) อายุ 46-50 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.9) อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.7) ส่วนใหญ่ระดับมี 6 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 168 คน (ร้อยละ 48.0) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน166 คน (ร้อยละ47.4) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ4.6) ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 70 คน (ร้อยละ20.0) อาชีพข้าราชการ จำนวน 66 คน (ร้อยละ18.9) อื่นๆ โปรตรระบุ จำนวน 62 คน (ร้อยละ17.7) พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 54 คน (ร้อยละ15.4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน (ร้อยละ13.1) เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ จำนวน 44 คน (ร้อยละ12.6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 8 คน (ร้อยละ2.3) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-15,000 บาท จำนวน 158 คน (ร้อยละ45.1) รองลงมา 15,001-25,000 บาท จำนวน 88 คน (ร้อยละ25.1) ต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 64 คน (ร้อยละ 18.3) 25,001-45,000 บาท จำนวน 30 คน (ร้อยละ8.6) 45,001-65,000 บาท จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.7) 65,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ1.1) ความถี่ในการซื้อส่วนใหญ่ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 146 คน (ร้อยละ 41.7) รองลงมา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 108 คน (ร้อยละ30.9) 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 82 คน (ร้อยละ23.4) มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ4.0) ราคาเฉลี่ยของสินค้าส่วนใหญ่ 100-500 บาท จำนวน 142 คน (ร้อยละ40.6) รองลงมา 501-1,000 บาท จำนวน 116 คน (ร้อยละ 33.1) 1,001-1,500 บาท จำนวน 32 คน (ร้อยละ9.1) 1,501-2,000 บาท จำนวน 26 คน (ร้อยละ7.4) น้อยกว่า 100 บาท จำนวน 14 คน (ร้อยละ4.0) มากกว่า 2,500 บาท จำนวน 12 คน (ร้อยละ3.4) 2,001-2,500 บาท จำนวน 8 คน (ร้อยละ2.3)

2. การศึกษาทดสอบระดับความคิดเห็นพบว่า ทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ ความนิยม (3.9586) มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ตามมาด้วย การตัดสินใจซื้อผ่านเพชบุ๊กไลฟ์ (3.7871) ความบันเทิง (3.6929) การปฏิสัมพันธ์ (3.4514) และ ความไว้วางใจ(3.3271) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	EN	IN	PO	TT	PD
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.6929	3.4514	3.9586	3.3271	3.7871
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	.79551	.82088	1.02305	.86133	.71570
ความบันเทิง					
การปฏิสัมพันธ์	.711**				
ความนิยม	.634**	.614**			
ความไว้วางใจ	.659**	.672**	.592**		
การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์	.620**	.469**	.595**	.679**	

** P < .01, *** P < .001

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจำนวน 5 ตัวแปร ตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันทางบวกและมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .01 ทุกค่า ความบันเทิง (EN) มีความสัมพันธ์กับการปฏิสัมพันธ์ (IN) ที่ระดับ.711 ความบันเทิง (EN) มีความสัมพันธ์กับความนิยม (PO) ที่ระดับ.634 ความบันเทิง (EN) มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจ (TT) ที่ระดับ.659 ความบันเทิง (EN) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (PD) ที่ระดับ.620 การปฏิสัมพันธ์ (IN) มีความสัมพันธ์กับความนิยม (PO) ที่ระดับ.614 การปฏิสัมพันธ์ (IN) มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจ (TT) ที่ระดับ.672 การปฏิสัมพันธ์ (IN) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (PD) ที่ระดับ.469 ความนิยม (PO) มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจ (TT) ที่ระดับ.592 ความนิยม (PO) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (PD) ที่ระดับ.595 ความไว้วางใจ (TT) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (PD) ที่ระดับ.679 ซึ่งทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกันและมีค่าไม่เกิน .9 ดังนั้นจึงไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์สูงเกินไปตามคำแนะนำของ Hair et al. (2010)

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ สามารถสมการพยากรณ์ การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (PD) ได้ดังนี้

$$PD = .000 + .286EN - .171IN + .254PO + .447TT$$

ซึ่งจากสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์การตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ (PD) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 106.353$; $p = .000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ .547 (ตาราง 3) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเพชบุ๊คไลฟ์ของผู้บริโภคออนไลน์ในจังหวัดสกลนคร

ปัจจัย	ตัดสินใจซื้อ		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	.000	.036	.000	1.000
ความบันเทิง (EN)	.286	.058	4.960	.000
การปฏิสัมพันธ์ (IN)	-.171	.055	-3.093	.002
ความนิยม (PO)	.254	.050	5.064	.000
ความไว้วางใจ (TT)	.447	.052	8.670	.000

F = 106.353 p = .000 Adj R² = .547

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัย 4 ด้าน ที่ได้วิเคราะห์ผลด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions analysis) อันได้แก่ ความบันเทิง (EN) การปฏิสัมพันธ์ (IN) ความนิยม (PO) ความไว้วางใจ (TT) ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลได้ร้อยละ .547 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = .547$, $F=106.353$, $p=.000$) ความบันเทิง (EN) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจผ่านเพชบุ๊คไลฟ์ ($b=.286$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .000 การปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลทางลบต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเพชบุ๊คไลฟ์ ($b=-.171$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .002 ความนิยม (PO) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเพชบุ๊คไลฟ์ ($b=.254$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .000 ความไว้วางใจ (TT) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเพชบุ๊คไลฟ์ ($b=.447$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .000 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1 3 และ 4 อย่างไรก็ดีตามไม่สนับสนุนสมมุติฐานที่ 2

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเพชบุ๊คไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคในจังหวัดสกลนคร ได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวทฤษฎี และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายสมมุติฐาน และวัตถุประสงค์การวิจัยผลการทดสอบสมมุติฐานโดยวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณพบว่า

- ปัจจัยด้านความบันเทิงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจผ่านเพชบุ๊คไลฟ์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การสร้างความบันเทิงในสื่อสังคมออนไลน์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ผู้บริโภคเข้ามาเข้าชมและร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างความสนุกสนาน สร้างความเพลิดเพลิน สร้าง

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายและผู้บริโภค (Godey, et al., 2016) ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ใน Facebook มุ่งเน้นให้เกิดความบันเทิงนั้น เพื่อสร้างกระแสนิยม ความเฉพาะเจาะจง และการบอกปากต่อปากของ ลูกค้า เพื่อให้ร้านค้าของตัวเองนั้นเป็นที่รู้จัก ด้วยเหตุผลดังกล่าวเฟซบุ๊กไลฟ์ จึงเป็นกลายเครื่องมือ สำคัญที่ทำให้การเผยแพร่ทางการตลาดผ่านสังคมออนไลน์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้ผู้บริโภค ติดตามชมการถ่ายทอดสด (Live) อันนำไปสู่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับตัวผลิตภัณฑ์และช่วยกระตุ้นให้ เกิดการตัดสินใจซื้อได้ดียิ่งขึ้น

- การปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลทางลบต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์นั้นไม่ได้เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่ยังเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกลุ่มลูกค้าด้วยกันเอง ซึ่งมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ที่ ตนเองเคยใช้ (รีวิว) ดังนั้นจึงอาจเกิดความไม่มั่นใจในตัวผลิตภัณฑ์ ทำให้การตัดสินใจซื้อนั้นถูกยกเลิก นอกจากนี้แล้วการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายระหว่างการถ่ายทอดสด อาจเป็นการรบกวน ลูกค้าท่านอื่นที่ไม่ได้ต้องการรับฟังการสนทนาระหว่างบุคคล ส่งผลให้การตัดสินใจซื้อของลูกค้านั้น เป็นไปได้ยาก นอกจากนี้ ลูกค้าที่เข้ามาทำการรับชมการถ่ายทอดสดนั้น ไม่ได้คาดหวังที่จะมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้ขาย แต่เพียงเพราะต้องการข้อมูลเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์เท่านั้น การปฏิสัมพันธ์จึงไม่ ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

- ความนิยม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการ ถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กนั้นจะมีกลุ่มลูกค้ารับชมอยู่เป็นจำนวนมาก เมื่อลูกค้าย่อยอื่นต้องการซื้อสินค้า จะ เกิดเป็นกระแสนิยมกับตัวผลิตภัณฑ์นั้น ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของตัวสินค้า ทำให้ผู้ชมรายอื่นเกิด ความต้องการสินค้านั้นเช่นเดียวกับผู้ซื้อรายอื่นๆ การถ่ายทอดสดของเฟซบุ๊กจึงเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิด การตัดสินใจซื้อตามจากความเป็นกระแสและความทันสมัยของตัวผลิตภัณฑ์ที่กำลังได้รับความนิยม (Muntinga, et al., 2011)

- ความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากความ ไว้วางใจช่วยให้ผู้ซื้อมั่นใจในตัวผู้ขายด้านความปลอดภัย คุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์ หรือการบริการ หลังการขาย จึงเกิดความเชื่อถือและนำไปสู่การตัดสินใจซื้อได้อย่างที่ สุด สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พงศกร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา และนิธนา ฐานิตธนกร (2559) ความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจซื้อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากการศึกษาวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซื้อผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ นำไปสู่การส่งเสริมเชิงนโยบายได้ดังนี้

1. ผู้ประกอบการควรมีกิจกรรมที่สร้างความบันเทิงให้กับผู้บริโภค เช่นการให้ผู้บริโภคได้ร่วม สนุกในการชิงของรางวัล ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ โดยมุ่งเน้นไปที่การได้รับความ

สนุกสนานของผู้บริโภค การสร้างความเพลิดเพลิน มีอารมณ์ร่วม น่าติดตาม และอยู่รับชมการถ่ายทอดสดให้นานที่สุด

2. ผู้ประกอบการควรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคอย่างระมัดระวัง ไม่ควรมีการถกเถียงกับผู้บริโภค หรือต่อว่าผู้บริโภคแม้จะเกิดพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ เนื่องจากผู้บริโภคท่านอื่นจะประเมินพฤติกรรมของผู้ประกอบการ หากสัมผัสได้ว่าผู้ประกอบการนั้นไม่มีความเป็นมิตรก็จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ นอกจากนี้แล้วการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคบางรายมากเกินไป อาจเป็นการรบกวนเวลาการถ่ายทอดสดของลูกค้ารายอื่นอีกด้วย

3. ผู้ประกอบการควรศึกษาหรือติดตามข้อมูลข่าวสารที่กำลังเป็นกระแสอย่างในขณะนั้น เนื่องจากความนิยมของผู้บริโภคจะช่วยให้เกิดการตัดสินใจซื้อได้ง่ายยิ่งขึ้น นำไปสู่พฤติกรรมการซื้อตามของลูกค้ารายอื่น

4. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความไว้วางใจเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ การสร้างเนื้อหาในการถ่ายทอดสดต้องมีความซื่อสัตย์และไม่พูดเกินความจริง และควรให้ความสำคัญกับผู้บริโภคที่รับชมการถ่ายทอดสด ควรมีสถานที่ในการถ่ายทอดสดให้ดูเป็นหลักแหล่ง และการเก็บรักษาความลับของลูกค้า หากลูกค้ามีความมั่นใจในตัวผู้ประกอบการก็จะทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจซื้อยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้จำกัดผู้ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ในจังหวัดสกลนคร ดังนั้นการนำแนวทางการศึกษาไปใช้จะต้องพิจารณาถึงความแตกต่างในด้านบริบทพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร เงินรายได้ต่อหัวประชากร เป็นต้น

2. ผลการศึกษเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น เพื่อขยายหรือต่อยอดทางด้านวิจัยในด้านอื่น ๆ และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่มีอายุของความ น่าเชื่อถือไม่นานนักเนื่องจากเงื่อนไขของเวลา ดังนั้นก่อนที่ผู้สนใจจะทำการศึกษาทบทวนและ ปรับปรุงให้เหมาะสมกับช่วงเวลานั้นเสียก่อน เพื่อผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องแม่นยำ

3. แนวทางในการวิจัยในอนาคต ควรเน้นให้มีการประเมินเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ควรเก็บข้อมูล เพิ่มเติมจากเครื่องมืออื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) หรือ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นต้น

บรรณานุกรม

จิตาภา ทัดหอม.(2558). การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจและคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์

- (Facebook Live) ของผู้บริโภคออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนัท สุขวัฒนาวิทย์. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**
- พงศกร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การรับรู้ถึงความเสี่ยง เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. **ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ปัญญาภิวัฒน์ ครั้งที่ 6. นนทบุรี. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.**
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). **พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2558 - 2559. กรุงเทพมหานคร. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.**
- Becker, H. & Naaman, M. & Gravano, L.. (2011). Beyond Trending Topics: Real- Event Identification on Twitter. **ICWSM. 1-17.**
- Chang, S.E., Liu, A.Y., & Shen, W.C. (2017). User trust in social networking services: A comparison of Facebook and LinkedIn. **Computer in Human Behaviour, 207-217.**
- Daugherty, T., Eastin M.S., & Bright, L. (2008). Exploring consumer motivations for creating user-generated content. **Journal of Interactive Advertising, 8(2), 16-25.**
- Godey, B., Manthiou, A., Pederzoli, D., Rokka, J., Aiello, G., Donvito, R., & Singh, R. (2016). Social media marketing efforts of luxury brands: Influence on brand equity and consumer behavior. **Journal of Business Research, 5833 – 5841.**
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin B. J. and Anderson R. E. (2010). **Multivariate data analysis. 7th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.**
- Muntinga, D.G., Moorman, M., & Smit, E.G. (2011). Introducing COBRAs; Exploring motivations for brand-related social media use. **International Journal of Advertising, 30, 13-46.**
- Nunnally, Jum C. and Bernstein, Ira H. (1994). **Psychometric Theory. New York, NY: McGraw-Hill.**
- Shao, G. (2009). Understanding the appeal of user-generated media: A uses and gratification perspective. **The Appeal of User Generated Media, 7-25.**

การพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร Strategy for Car care business in Ladkrabang Bangkok

วิรัตน์ วัตสว่าง¹

บทคัดย่อ

การพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาการพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการคาร์แคร์ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ทำ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามหา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้ ใช้การทดสอบ,Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า 1) ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร มีปัจจัยต่อการพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครได้แก่ การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว ปัจจัยด้านการรักษาสีเงาแวตล้อม ปัจจัยด้านนวัตกรรม และ ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า 2) การพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจทั้งก่อน และหลังการตัดสินใจใช้บริการ จะส่งผลต่อการบอกต่อของผู้บริโภค และการใช้บริการคาร์แคร์ซ้ำ

คำสำคัญ: การพัฒนา, กลยุทธ์, คาร์แคร์

Abstract

The development of a business strategy in Bangkok Lat Krabang aims to study the development of strategy for the car care business in Bangkok Ladkrabang and to develop a strategy for the car care business in Bangkok's Lat Krabang city. The population of this study is consumers who use the car care service in Bangkok Ladkrabang. 400 followers the tool used to collect information is query by query. Find the average percentage frequency value. Standard deviation An analysis to test each

¹ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข E-mail : Wirath20@gmail.com

assumption: Using the F-test test, Regression Analysis Results showed that 1) the development of the business strategy for the car care industry in Bangkok's Lat Krabang is a factor in the development of the business strategy in Bangkok, Thailand, namely, promotion, news, environmental protection Innovation and brand loyalty factor 2) development of a business strategy for car care in Bangkok Lat Krabang by way of developing marketing strategies and improving service quality. It is more effective to ensure that consumers are satisfied before and after the decision to use the service will affect the consumer and reuse of the car care service.

Keywords : Development, Strategy, Car care

บทนำ

ผู้ประกอบการธุรกิจคาร์แคร์แต่ละรายใช้กลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อขยายธุรกิจที่มีความหลากหลาย เครื่องมือที่เป็นที่นิยมส่วนใหญ่เน้นการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication: IMC) คือ ใช้การติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้บริโภค หรือเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคเปิดรับ (Exposure) ทุกรูปแบบของ IMC (ปิลันธน์ ศิลาวิเศษฤทธิ์, 2555) และสื่อที่นิยมใช้ในการทำการตลาดของธุรกิจคาร์แคร์ มักพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่นิยมใช้การสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) หรืออินสตาแกรม (Instagram) เป็นช่องทางการทำการตลาด เป็นต้น (นิตนา ฐานิตธนกร, 2554) ทั้งนี้ จากอัตราการขยายกิจการของธุรกิจคาร์แคร์ ทำให้ธุรกิจประเภทนี้มีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการจึงมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเดิม เพื่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อร้านคาร์แคร์ที่ใช้บริการคาร์แคร์ และกลับมาใช้บริการร้านคาร์แคร์เดิมอีกในอนาคต หรืออาจแนะนำร้านคาร์แคร์ที่ใช้บริการให้แก่ครอบครัว ญาติ หรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการร้านคาร์แคร์เดิมอีกครั้ง (ภควัฒน์ คงคะคิด, 2553) ทำให้ธุรกิจต้องสร้างกลยุทธ์เพื่อเครื่องมือในการสร้างความจงรักภักดีของกลุ่มลูกค้าเดิมอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการลดต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ในด้านปัจจัยการรักษาสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้าน สินค้า นวัตกรรม การสื่อสารการตลาดบูรณาการ พฤติกรรมการใช้บริการคาร์แคร์ และความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของประชากรในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการคาร์แคร์หรือผู้ที่สนใจเปิดธุรกิจให้บริการคาร์แคร์ สามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปประยุกต์หรือปรับปรุงประสิทธิภาพให้เหมาะสมในการให้บริการคาร์แคร์ และพัฒนาศักยภาพให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการพัฒนากลยุทธ์สำหรับธุรกิจ คาร์แคร์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

- 1 ปัจจัยปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- 2 ปัจจัยปัจจัยด้านการรักษาสีแวตลอมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- 3 ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- 4 ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการคาร์แคร์ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนผู้บริโภคที่ใช้บริการคาร์แคร์ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครได้ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการคาร์แคร์ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ใช้สูตรของ W.G.cochran ผู้วิจัยได้กำหนดขนาด ตัวอย่างเพิ่มรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง เพื่อความเหมาะสมในการกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ทำการสุ่ม ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจก แบบสอบถามกับผู้บริโภคที่ใช้บริการคาร์แคร์ในพื้นที่ต่างๆ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จนครบจำนวนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามในการวิจัยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อม โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อตราสินค้า โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 7 ระดับการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษานำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)
4. Regression Analysis

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติของตัวแปร ปัจจัยปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	การตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร				
	B	SE(b)	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	3.654	0.310		11.780	0.000*
ด้านการโฆษณา	-0.015	0.097	-0.008	-0.157	0.875
การขายโดยใช้พนักงาน	-0.010	0.055	-0.018	-0.174	0.862
การส่งเสริมการขาย	-0.136	0.057	-0.234	-2.407	0.017*

ตัวแปร	การตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร				
	B	SE(b)	Beta	t	p-value
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์	0.133	0.092	0.216	1.455	0.147
การตลาดทางตรง	0.009	0.042	0.011	0.214	0.830
$r = .724a$, $R^2 = 0.415$, Adjusted $R^2 = 0.403$, $F = 221.221$, $p\text{-value} = 0.002^*$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานการส่งเสริมการขาย ($p = 0.017$, $\beta = -0.234$) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายได้ร้อยละ 41.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีปัจจัยอื่นๆที่สามารถการทำนายการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมได้อีกร้อยละ 58.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติของตัวแปร ปัจจัยปัจจัยด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	การตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร				
	B	SE(b)	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	3.755	0.155		24.251	0.000*
ปัจจัยด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	0.448	0.144	0.554	11.087	0.008*
$r = 0.654$, $R^2 = 0.333$, Adjusted $R^2 = 0.33$, $F = 231.182$, $p\text{-value} = 0.000^*$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ($p = 0.008$, $\beta = 0.554$) ที่มีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายได้ร้อยละ 33.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีปัจจัยอื่นๆที่สามารถการทำนายการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครโดยรวมได้อีกร้อยละ 66.7 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติของตัวแปร ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	การตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร				
	B	SE(b)	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	3.618	0.137		26.393	0.000*
ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	0.577	0.134	0.611	15.212	0.003*
$r = 0.681$, $R^2 = 0.38$, Adjusted $R^2 = 0.382$, $F = 245.045$, $p\text{-value} = 0.000^*$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คือ ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ($p = 0.003$, $\beta = 0.611$) ที่มีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายได้ร้อยละ 38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีปัจจัยอื่นๆที่สามารถการทำนายการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครโดยรวมได้อีกร้อยละ 62 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติของตัวแปร ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	การตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร				
	B	SE(b)	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	1.371	0.141		9.728	0.000*
ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า	0.568	0.036	0.625	15.954	0.000*
$r = 0.625$, $R^2 = 0.39$, Adjusted $R^2 = 0.389$, $F = 254.517$, $p\text{-value} = 0.000^*$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ($p = 0$, $\beta = 0.625$) ที่มีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายได้ร้อยละ 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 และมีปัจจัยอื่นๆที่สามารถการทำนายการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครโดยรวมได้อีกร้อยละ 61 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ด้านการขายโดยใช้พนักงาน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการส่งเสริมการขายเป็นเพียงส่วนหนึ่งในการช่วยตัดสินใจของผู้ใช้บริการคาร์แคร์ เช่นขายแพ็คเกจดูแลรักษารถยนต์ ล้างรถยนต์จำนวน 10 ครั้ง ฟรี 1 ครั้ง และลดราคาขายของผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์ เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของปิลันธนศิริลาพิเศษฤทธิ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร (IMC) กับลำดับขั้นการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เชิงนิเวศเศรษฐกิจของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ผ่านการส่งเสริมการขายจะมีอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เชิงนิเวศเศรษฐกิจ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากร้านค้าคาร์แคร์มีการประชาสัมพันธ์ในด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมน้อย ทำให้ผู้ใช้บริการบางรายยังไม่ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของอนิรุทย์ ต้นดิษฐ์รักษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม พบว่า พนักงานกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน สถานภาพการทำงานต่างกัน และอายุในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากร้านค้าคาร์แคร์มีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และสะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสนใจในด้านการให้บริการของทางร้านค้าคาร์แคร์ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ สุเวชวัฒนกุล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนากลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม้ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นวัตกรรมมีอิทธิพลต่อ

การตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ของผู้บริโภค แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์นวัตกรรมใหม่ มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์

4. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของ ผู้บริโภคในเขตตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการร้านคาร์แคร์ จะใช้บริการร้านคาร์แคร์ร้านเดิมอีกครั้งเป็นตัวเลือกแรก และจะไม่เปลี่ยนร้านคาร์แคร์ แม้ว่าร้านคาร์แคร์ที่ใช้บริการคาร์แคร์มีการปรับราคาเพิ่มสูงขึ้น แต่คงไว้ด้วยมาตรฐานการบริการที่ดีซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของนิวรรณ เตือนใจยา (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการต่อการรับรู้และความพึงพอใจต่อตราสินค้าปิกคาเมร่าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีความภักดีจะให้ข้อมูลแบบปากต่อปากต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร และการสื่อสารแบบปากต่อปากในเชิงบวก จากลูกค้าที่มีความภักดีจะเป็นลูกค้าในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้งานธุรกิจ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุด ปัจจัยรองลงมาคือ ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับคาร์แคร์หรือผู้ที่สนใจธุรกิจคาร์แคร์ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ดังนี้

1. ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า จากการศึกษา พบว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับคาร์แคร์หรือผู้ที่สนใจธุรกิจคาร์แคร์ ควรให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอันดีต่อร้านคาร์แคร์ด้วยความเชื่อมั่น การนึกถึง และตรงใจ ผู้ใช้บริการจะทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง และเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะมีการแนะนำบอกต่อคนรู้จัก เพื่อนหรือญาติสนิท เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ และผู้ให้บริการคาร์แคร์เคยซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์หรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์หรือรับบริการคาร์แคร์นั้นแล้วเกิดความเชื่อมั่น คุณเคยและรู้สึกพึงพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีในผลิตภัณฑ์นั้น จนทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์ซ้ำหรือมาใช้บริการร้านเดิมอีกครั้งในอนาคต และจะใช้บริการคาร์แคร์ร้านเดิมเป็นตัวเลือกแรก ถึงแม้ว่าร้านคาร์แคร์ร้านเดิมมีการปรับราคาเพิ่มสูงขึ้น แต่คงไว้ด้วยมาตรฐานการบริการที่ดี และเมื่อรู้สึกพึงพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีแล้ว ยากที่จะทำให้ผู้บริโภคนั้นเปลี่ยน

ใจใช้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ หรือใช้บริการคาร์แคร์ร้านอื่นๆ หากมีบุคคลอื่นมาแนะนำผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์หรือร้านคาร์แคร์อื่นๆ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกกลัวต่อความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์ยี่ห้อใหม่หรือร้านคาร์แคร์ร้านใหม่

2. ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับคาร์แคร์หรือผู้ที่สนใจธุรกิจคาร์แคร์ ควรที่จะมีนวัตกรรมใหม่หรือเครื่องมือในการให้บริการใหม่ เช่น นวัตกรรมใหม่อย่างระบบไอน้ำที่ให้บริการล้างรถยนต์ที่สามารถประหยัดเวลาในการล้างรถยนต์ โดยการล้างรถยนต์ 1 คันใช้เวลาน้อยกว่า 20 นาที ทั้งภายนอก และภายในรถยนต์สามารถฆ่าเชื้อโรค เชื้อรา แบคทีเรียหรือขจัดกลิ่นอับต่างๆ และมีนวัตกรรมใหม่อย่างการเคลือบสีรถยนต์ Glass Coating ใช้ระบบพ่น Quartz Glass Coating เพื่อป้องกันสีรถยนต์จากรอยขีดข่วน เคลือบชั้นผิวรถยนต์ให้มีความเงางาม และมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้ดีขึ้นอย่างแชมพูล้างรถผสมแว็กซ์ที่สามารถใช้ในการล้างรถยนต์ และสามารถเคลือบเงาสีรถยนต์ในขั้นตอนเดียว และมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์รักษาสิ่งแวดล้อม เช่น แชมพูบริษัท BMW ชื่อ Natural Care สามารถจัดคราบสกปรก คราบน้ำมัน และคราบจารบี ทำความสะอาดสีกระจก และพลาสติก โดยไม่มีสารเคมีที่ทำลายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการที่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นๆ และสามารถประหยัดเวลาในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับคาร์แคร์หรือผู้ที่สนใจธุรกิจคาร์แคร์ ควรให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอันดีต่อร้านคาร์แคร์ด้วยความเชื่อมั่น การนึกถึง และตรึงใจผู้ใช้บริการจะทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง และเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะมีการแนะนำบอกต่อคนรู้จัก เพื่อนหรือญาติสนิท เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ และผู้ใช้บริการคาร์แคร์เคยซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์หรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์หรือรับบริการคาร์แคร์นั้นแล้ว เกิดความเชื่อมั่น ค้นเคย และรู้สึกพึงพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีในผลิตภัณฑ์นั้น จนทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์ซ้ำหรือมาใช้บริการร้านเดิมอีกครั้งในอนาคต และเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อตราสินค้า และจะใช้บริการคาร์แคร์ร้านเดิมเป็นตัวเลือกแรกถึงแม้ว่าร้านคาร์แคร์ร้านเดิมมีการปรับราคาเพิ่มสูงขึ้น แต่คงไว้ด้วยมาตรฐานการบริการที่ดี และเมื่อรู้สึกพึงพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีแล้ว ยากที่จะทำให้ผู้บริโภคนั้นเปลี่ยนใจใช้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ หรือใช้บริการคาร์แคร์ร้านอื่นๆ หากมีบุคคลอื่นมาแนะนำผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์หรือร้านคาร์แคร์อื่นๆ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกกลัวต่อความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ดูแลรักษารถยนต์ยี่ห้อใหม่หรือร้านคาร์แคร์ร้านใหม่

นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับคาร์แคร์หรือผู้ที่สนใจธุรกิจคาร์แคร์ ควรที่จะมีนวัตกรรมใหม่หรือเครื่องมือในการให้บริการใหม่ เช่น นวัตกรรมใหม่อย่างระบบไอน้ำที่ให้บริการล้างรถยนต์ที่สามารถประหยัดเวลาในการล้างรถยนต์ โดยการล้างรถยนต์ 1 คันใช้เวลาน้อยกว่า 20 นาที ทั้ง

ภายนอก และภายในรถยนต์สามารถฆ่าเชื้อโรค เชื้อรา แบคทีเรียหรือขจัดกลิ่นอับต่างๆ และมีนวัตกรรมใหม่อย่างการเคลือบสีรถยนต์ Glass Coating ใช้ระบบพ่น Quartz Glass Coating เพื่อป้องกันสีรถยนต์จากรอยขีดข่วน เคลือบชั้นผิวรถยนต์ให้มีความเงางาม และมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้ดีขึ้นอย่างแชมพูล้างรถผสมแว็กซ์ที่สามารถใช้ในการล้างรถยนต์ และสามารถเคลือบเงาสีรถยนต์ในขั้นตอนเดียว และมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์รักษาสีแวตล่อม เช่น แชมพูบริษัท BMW ชื่อ Natural Care สามารถจัดคราบสกปรก คราบน้ำมัน และคราบจารบี ทำความสะอาดสี กระฉก และพลาสติก โดยไม่มีสารเคมีที่ทาลายสีแวตล่อม เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการที่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นๆ และสามารถประหยัดเวลาในการให้บริการ

ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคาร์แคร์ก่อน และหลังการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ เพื่อผลการศึกษจะสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจทั้งก่อน และหลังการตัดสินใจใช้บริการ จะส่งผลต่อการบอกต่อของผู้บริโภค และการใช้บริการคาร์แคร์ซ้ำ และควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ทำให้ธุรกิจคาร์แคร์ประสบความสำเร็จ เช่น คุณภาพความสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการ และความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค เป็นต้น โดยผู้ที่สนใจควรจะศึกษาทั้งด้านผู้ประกอบการและด้านผู้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงร้านคาร์แคร์ต่อไป

บรรณานุกรม

- นิตนา ฐานิตธนกร. (2554). การประกอบการเพื่อสังคม: นวัตกรรมทางสังคมของผู้ประกอบการยุคใหม่. วารสารนักบริหาร, 30(4), 16-20.
- นิวรรณ เตือนใจยา. (2556). การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการต่อการรับรู้และความพึงพอใจต่อตราสินค้าบิกคาเมร่าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปิลันธน์ ศิลาวิเศษฤทธิ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร (IMC) กับ ลำดับขั้นการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เชิงนิเวศเศรษฐกิจของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขต กรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภักวิวัฒน์ คงคะคิด. (2552). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการเลือกใช้บริการร้านคาร์แคร์แห่งหนึ่งในเขตตำบลหนองปรือ. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- อนิรุทย์ ต้นดิษฐ์ทรัพย์. (2554). การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- อรอนงค์ สุเวชวัฒนกุล. (2555). ปัจจัยด้านจิตวิทยาและคุณลักษณะผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มออร์แกนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบ อิสระ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ
สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร
Capability Development of Foreign Workers in Industry Sector:
A Case of Myanmar Workers in Samut Prakan, Samut Songkhram
and Samut Sakhon Area

ฉันทิกา สุภา¹ ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์²

บทคัดย่อ

การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร และ 2) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร มีเครื่องมือที่ใช้ประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อให้ทราบข้อมูลปฐมภูมิ ตลอดจนคิดเห็นส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ใกล้ชิดแรงงานต่างชาติ ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร จำนวน 287 ราย จากนั้นทำการวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว และนำวิเคราะห์การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาครโดยใช้เครื่องมือ สัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้เชี่ยวชาญ 9 คน แล้วสร้างการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอก การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ ด้านการศึกษาต่อ ผลจากการพัฒนาบุคลากร และด้านการพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร มี 4 แนวทาง ได้แก่ 1) การบริหารทุนมนุษย์ 2) การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อผลิตภาพ 3) การสร้างเสริมศักยภาพ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และ 4) การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร

¹ คณะการจัดการบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร E-mail : phatphatthama20@gmail.com

² คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร

คำสำคัญ : สมรรถนะ, แรงงานต่างด้าว, การพัฒนา

Abstract

The development of the performance of Burmese foreign workers in Samutprakarn, Samut Songkhram and Samut Sakhon are the following research objectives: 1) to study the factors that affect the development of the performance of foreign nationals of Myanmar in Samut Prakan, Samut Songkhram and Samut Sakhon and 2) to set up the development of foreign workforce of Myanmar. In Samut Prakan, Samut Songkhram and Samut Sakhon Research-related tools are questionnaires to determine the primary information, as well as the personal opinion of the research audience, including: Foreign workers in Samutprakarn, Samut Songkhram and Samut Sakhon 287, and then analyze various types of regression equations and to analyze the performance of the alien workforce. Burmese nationality In Samut Prakan, Samut Songkhram and Samut Sakhon, by 9 expert interview tools and build up the performance development of Burma's foreign workers in Samutprakarn, Samut Songkhram and Samut Sakhon. Research has found that external factors that the company provides to the study of the development of human resources and self-development, affecting the development of foreign workforce. In Samut Prakan, Samut Songkhram and Samut Sakhon are significantly statistically at level 0.05 and set the guidelines for improving the performance of the alien workforce. In Samutprakarn, Samut Songkhram and Samut Sakhon are 4 guidelines including 1) human Capital Management 2) human capital development for productivity 3) empowering and improving workforce and performance. Building the well-being and satisfaction of our people.

Keywords: Competency, foreign workers, development

บทนำ

นับตั้งแต่กลางทศวรรษที่ 1980 สภาพแวดล้อมของการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศของประเทศไทยเปลี่ยนแปลงจากประเทศต้นทาง (Origin Country) กลายเป็นประเทศปลายทาง (Destination Country) โดยประการที่สำคัญการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศจากประเทศเพื่อนบ้าน ประกอบด้วย เมียนมา ลาว กัมพูชา ซึ่งปัจจัยหลักที่สำคัญที่ทำให้ประเทศไทยกลายเป็น

ประเทศปลายทางสำคัญของการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ คือนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจ ทั้งนี้ในระยะเวลากว่า 30 ปี ที่ประเทศไทยพยายามพัฒนาจากประเทศด้อยพัฒนาให้กลายเป็นประเทศที่พัฒนา รัฐบาลพยายาม ดำเนินการด้านนโยบายที่มุ่งเน้นจากการเป็นประเทศเกษตรกรรม ไปสู่ประเทศอุตสาหกรรม โดยเฉพาะ พยายามผลักดันให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็นศูนย์กลาง อุตสาหกรรมในภูมิภาคอาเซียน ดังนโยบาย การส่งเสริมการลงทุนจากต่างชาติและการส่งเสริมให้ ประชาชนมีการศึกษาที่สูงขึ้นส่งผลมีต่างชาติ สนใจลงทุนมากขึ้น ก่อให้เกิดการจ้างงานทุกระดับ รวมถึงการจ้างแรงงานต่างประเทศในระดับฝีมือ และไร้ฝีมือ ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทย เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว จำนวนประชากรในวัยแรงงานอายุ 15-60 ปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 ขณะที่ประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ลดลงถึงร้อยละ 18 โดยเฉพาะกำลังแรงงานของประเทศไทย ในช่วง 15-30 ปี พบว่า ลดลงประมาณร้อยละ 11 ในทิศทางตรงข้าม กำลังแรงงานต่างด้าวมีจำนวน เพิ่มขึ้นถึง 3 เท่า แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ในกลุ่มไร้ฝีมือหรือกึ่งฝีมือที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะเมียนมา ลาว และกัมพูชา อย่างไรก็ตาม การจ้างแรงงาน ต่างชาติหรือต่างด้าวในประเทศไทย ไม่ได้จำกัดอยู่ที่กลุ่มแรงงานฝีมือเท่านั้น ขณะที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศไปสู่ภาคอุตสาหกรรมในการใช้เทคโนโลยี แต่ในความจริงประเทศไทยกลับเป็น ประเทศที่ใช้แรงงานมากในภาคอุตสาหกรรมและได้พัฒนาทักษะด้านแรงงานไปสู่กึ่งทักษะฝีมือและ ฝีมือเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนแรงงานในระดับล่าง กล่าวคือเป็นลักษณะ แรงงานไร้ฝีมือ และแรงงานฝีมือต่ำ ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมากจึงต้องจ้างแรงงานต่างด้าว เพื่อ สามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในด้านต่าง ๆ

การเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นการเคลื่อนย้ายแรงงานของ กลุ่มแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือคิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนแรงงานต่างด้าวทั้งหมดและร้อยละ 10 ที่ เหลือเป็นกลุ่มแรงงานฝีมือ (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. 2562) การเคลื่อนย้ายแรงงานกลุ่มนี้มา จากประเทศใกล้เคียงได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา โดยมีสาเหตุการเคลื่อนย้ายแรงงานส่วนใหญ่เพื่อ ตอบสนองการขาดแรงงานและค่าจ้างที่สูงกว่า และแรงงานกลุ่มนี้จะได้รับอนุญาตให้ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม และคนรับใช้ในบ้านภายในกิจการ 24 ประเภทที่กำหนดไว้ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเป็น หลักและเป็นงานหนัก ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้แรงงานต่างด้าวเข้าเมืองที่ผิดกฎหมายมา ลงทะเบียนที่ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้รัฐบาลมีข้อมูลสำหรับการ วางแผนบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตามยังมีผลกระทบ จากการเข้ามาของแรงงานต่างด้าวส่งผลกระทบต่อประเทศและเกิดผลกระทบในทุกพื้นที่สืบเนื่องการ เคลื่อนย้ายเข้ามาของแรงงานต่างด้าวภายใต้นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับประเด็นด้านดังต่อไปนี้

ด้านความมั่นคง มีการจ้างทำงานหนาแน่นมากที่สุดบริเวณชายแดนที่ติดต่อกับประเทศเมียนมาได้แก่จังหวัดตาก เชียงใหม่ และระนองลงมาจนถึงบริเวณพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง อาทิ จังหวัดสมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม เป็นต้น ซึ่งเป็นศูนย์รวมเศรษฐกิจของประเทศและเป็นแหล่งอุตสาหกรรม แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายยังมีที่อยู่ไม่ถาวร มีการเคลื่อนย้ายเข้าออกระหว่างประเทศ แรงงานต่างด้าวในประเทศไทยที่เป็นประเด็นปัญหาใหญ่อยู่ในปัจจุบันนี้ ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าวผิดและถูกกฎหมายอยู่นั้นก่อให้เกิดปัญหาและเกิดผลกระทบด้านความมั่นคงในอนาคต เช่น การใช้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการเข้าเมือง และการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทยแล้ว มีความเคร่งครัดและผ่อนคลายเป็นสมำเสมอกันในแต่ละยุคสมัยของรัฐบาล อีกประการหนึ่งประเทศไทยไม่อาจผลักดันแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายออกจากประเทศได้เนื่องจากเหตุผลของการปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองแรงงานต่างด้าว และเหตุผลด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนของแรงงานต่างด้าว (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนด้านชนชาติ ผู้ไร้สัญชาติ แรงงานผู้พลัดถิ่น. 2554: 14)

ด้านเศรษฐกิจ แม้การจ้างแรงงานต่างด้าวมีย่านวนมากขึ้นและอาจทำให้แรงงานไทยเสียโอกาสในการทำงานมากขึ้น แต่การจ้างงานแรงงานต่างด้าวก็ทำให้ประเทศไทยได้รับผลประโยชน์เกือบทุกกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ยกเว้นการค้าปลีกการค้าส่ง และก่อสร้างที่เสียประโยชน์ขณะที่การจ้างงานแรงงานต่างด้าวในภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมการผลิตไม่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ทั้งนี้มองในภาพรวมในปี พ.ศ. 2562 ระบบเศรษฐกิจไทยได้รับประโยชน์จากการจ้างแรงงานต่างด้าวคิดเป็นร้อยละ 0.16 ของ Gross Domestic Product (GDP) การจ้างแรงงานต่างด้าวทำให้ประเทศไทยได้รับประโยชน์เกือบทุกอุตสาหกรรม ยกเว้นการค้าส่ง การค้าปลีกและก่อสร้างที่เสียประโยชน์ขณะที่ภาคเกษตรและอุตสาหกรรมการผลิตมีผลสุทธิเป็นศูนย์

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นจะให้เห็นได้ว่า ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะทำให้ปัญหาเหล่านี้หมดไปประกอบกับในอนาคตเราจะมีกรรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียนด้วยแล้วทำให้คาดการณ์ได้ว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานจะเป็นไปอย่างเสรีดังนั้น หากยังไม่มีการพัฒนาศักยภาพแรงงานต่างด้าวที่ดีพอแล้วนั้น จะทำให้ปัญหาแรงงานต่างด้าวที่จะเกิดในอนาคตเป็นปัญหาที่รุนแรงที่ภาคอุตสาหกรรมของไทยต้องเผชิญหน้าจากผลผลิตที่คงที่แต่ต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น และจังหวัดสมุทรสาครก็เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมากทำให้มีการจ้างแรงงานต่างชาตินักตามไปด้วยเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจและมีความจำเป็นที่จะทำการศึกษาในเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพของแรงงานต่างด้าวชาวพม่า ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรปราการ

จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่ผ่านมา พบว่ามีวิจัยจำนวนน้อยมากที่ วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ามาของแรงงานอพยพระดับไม่มีฝีมือถึงระดับมีฝีมือขั้นต่ำสู่ประเทศที่มีเศรษฐกิจอยู่ในระดับกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย ทั้งที่แรงงานอพยพหรือในประเทศไทยมักเรียกกันว่า แรงงานต่างด้าวมีส่วนร่วมอย่างมากในการเสริมสร้างระบบเศรษฐกิจให้มีความเข้มแข็ง และเติมเต็มความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรม หากมีการพัฒนาสมรรถนะแรงงานข้ามชาติเหล่านั้น จะเป็นการช่วยบรรเทาการขาดแคลนแรงงานฝีมือของคนไทยที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น (สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์, 2555) จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหา และค้นหาแนวทางสำหรับการพัฒนาสมรรถนะแรงงานข้ามชาติที่เข้ามาถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อที่จะช่วยให้ภาคอุตสาหกรรมของไทยสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ในการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ผู้วิจัยกำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานอพยพ ประกอบด้วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงงานหรือธุรกิจภาคอุตสาหกรรม นอกจากนี้ก็รวมถึงเจ้าหน้าที่ของกรมแรงงานและแรงงานชาวพม่าที่ทำงานอยู่ในภาคอุตสาหกรรม ในจังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรปราการ โดยกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณเป็นผู้จัดการของธุรกิจต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 1,017 แห่ง ที่มาเว็บไซต์ของกระทรวงอุตสาหกรรม www.diw.no.th ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้ การคำนวณของ Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2559 หน้า 28) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิด 5% หรือ 0.05 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 287 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key information) ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key information) รวมจำนวน 9 คน โดย สุภากร จันทวานิช (2554) กล่าวว่า จำนวนผู้ให้ข้อมูลในทางปฏิบัติให้นำเทคนิคสามเส้าของผู้ให้ข้อมูลมาปรับใช้ คือ ทวิคูณของ 3 จะเป็นก็เท่าก็ได้ เช่น 3 กลุ่มคูณของ 3 เท่ากับ 9 ท่าน ทั้งนี้จะมากแค่ไหนขึ้นอยู่กับเรื่องที่ศึกษา และความยากในการสัมภาษณ์เจาะลึก ได้มาโดยวิธีคัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง นักวิชาการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากภาครัฐหรือภาคเอกชนที่สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโทและเชี่ยวชาญในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน

กลุ่มที่สอง ผู้บริหารขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานอพยพอยู่ระดับผู้บริหารระดับสูงหรือกลางและอยู่ตำแหน่งไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน

กลุ่มที่สาม ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร มีข้อความ 9 องค์ประกอบ ๆ รวม 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร มีข้อความ 2 องค์ประกอบ ๆ รวม 10 ข้อ

เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล โดยวางกรอบประเด็นสำคัญในแต่ละหัวข้อของการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อนำข้อมูลมายืนยันสนับสนุนข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นข้อมูลที่มีความเหมาะสมในการเข้าถึงข้อค้นพบที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ได้ ดังที่นักวิจัยหลายท่านได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกดังกล่าวในงานวิจัย (Pipe, Conner, Dansky, Schraeder & Caruso, 2005, 1-12) และระหว่างสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยทำการบันทึกเสียง เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยัน โดยมีโครงสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ชื่อนามสกุลของผู้ให้ข้อมูลหลัก อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง และตำแหน่ง จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย

(1) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ด้านการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management)

(2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อผลิตภาพ (Human Capital Development for Better Productivity)

(3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ด้านการสร้างเสริมศักยภาพ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากร (Workforce Development)

(4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ด้านการสร้างความสุขและความพึงพอใจของบุคลากร (Well-Being and Satisfaction)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา (Quantitative Statistic Descriptive analysis) โดยใช้สถิติ ดังนี้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงอนุมาน (Quantitative Statistic Inferential analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis)

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะค้นหาทฤษฎีมูลฐาน (grounded theory) ซึ่งเป็นทฤษฎี หรือข้อสรุปที่สร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบจากข้อมูลรูปธรรม หรือเป็นความจริงที่ได้ค้นพบหรือที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มโดยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาเอกสาร จากแบบสอบถาม จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม เพื่อนำมาสังเคราะห์ตีความหาข้อสรุป แล้วนำเสนอข้อค้นพบ ด้วยการอธิบายเชิงพรรณนาโดยใช้หลักการให้เหตุผลในเชิงตรรกวิทยา (logical reasoning) ที่ประกอบด้วยการอุปนัย(induction) จากส่วนย่อยไปส่วนใหญ่ และการบรรยายเชิงวิเคราะห์ (descriptive analytic)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร โดยการหาค่าถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อหาน้ำหนักความสำคัญ (β) ของตัวแปรปัจจัย 9 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายนอก (X_1) ปัจจัยภายใน (X_2) วิธีการพัฒนาสมรรถนะพนักงาน (X_3) ด้านการศึกษาต่อ (X_4) ด้านการพัฒนาตนเอง (X_5) การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ (X_6) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X_7) ผลจากการพัฒนาบุคลากร (X_8) และ ความผูกพันด้านจิตใจ (X_9) โดยมีการวิเคราะห์หาค่าถดถอยพหุคูณแบบปกติ (enter) ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยกับการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
Regression	78.477	9	8.720	4.621	.000*
Residual	59.461	277	.215		
Total	137.937	286			
	R = .754		$R^2 = .569$	$R^2_{adj} = .555$	

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัย กับการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร หาค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัยได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยภายนอก (X_1) ปัจจัยภายใน (X_2) วิธีการพัฒนาสมรรถนะพนักงาน (X_3) ด้านการศึกษาต่อ (X_4) ด้านการพัฒนาตนเอง (X_5) การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ (X_6) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X_7) ผลจากการพัฒนาบุคลากร (X_8) และ ความผูกพันด้านจิตใจ (X_9) มีค่าเท่ากับ .754 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรปัจจัยทั้งหมดรวมกันอธิบายความแปรปรวนของการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาครได้ร้อยละ 56.90

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของอาจารย์ทั้ง 4 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร แสดงได้ดังสมการพยากรณ์ ดังนี้

ตารางที่ 2 คำนำนัยสำคัญของตัวแปรปัจจัยต่อการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

ตัวแปรปัจจัย	b	SE _b	β	t	P value
ค่าคงที่	.149	.277		.539	.591
ปัจจัยภายนอก (X ₁)	.557	.060	.521	9.270	.000*
ปัจจัยภายใน (X ₂)	.107	.063	.097	1.700	.090
วิธีการพัฒนาสมรรถนะพนักงาน (X ₃)	.006	.066	.005	.087	.931
ด้านการศึกษาต่อ (X ₄)	.162	.063	.151	2.551	.011*
ด้านการพัฒนาตนเอง (X ₅)	.157	.059	.153	2.950	.003*
การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ (X ₆)	.188	.062	.175	3.052	.002*
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X ₇)	.065	.067	.057	.982	.327
ผลจากการพัฒนาบุคลากร (X ₈)	.159	.058	.154	2.026	.006*
ความผูกพันด้านจิตใจ(X ₉)	.064	.053	.058	1.194	.233

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{y} = .149 + .557x_1^* + .1070x_2 + .006x_3 + .162x_4^* + .157x_5^* + .188x_6^* + .065x_7 + .159x_8^* + .064x_9$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$\hat{Z}_y = .521zx_1^* + .097zx_2^* + .005zx_3 + .151zx_4^* + .153zx_5^* + .175zx_6^* + .057zx_7 + .154zx_8^* + .058zx_9$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบแปลความหมายได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร (y) มีคะแนน .149 โดยที่ไม่ต้องมีปัจจัยปัจจัยภายนอก (X₁) ปัจจัยภายใน (X₂) วิธีการพัฒนาสมรรถนะพนักงาน (X₃) ด้านการศึกษาต่อ (X₄) ด้านการพัฒนาตนเอง (X₅) การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ (X₆) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X₇) ผลจากการพัฒนาบุคลากร (X₈) และ ความผูกพันด้านจิตใจ(X₉)

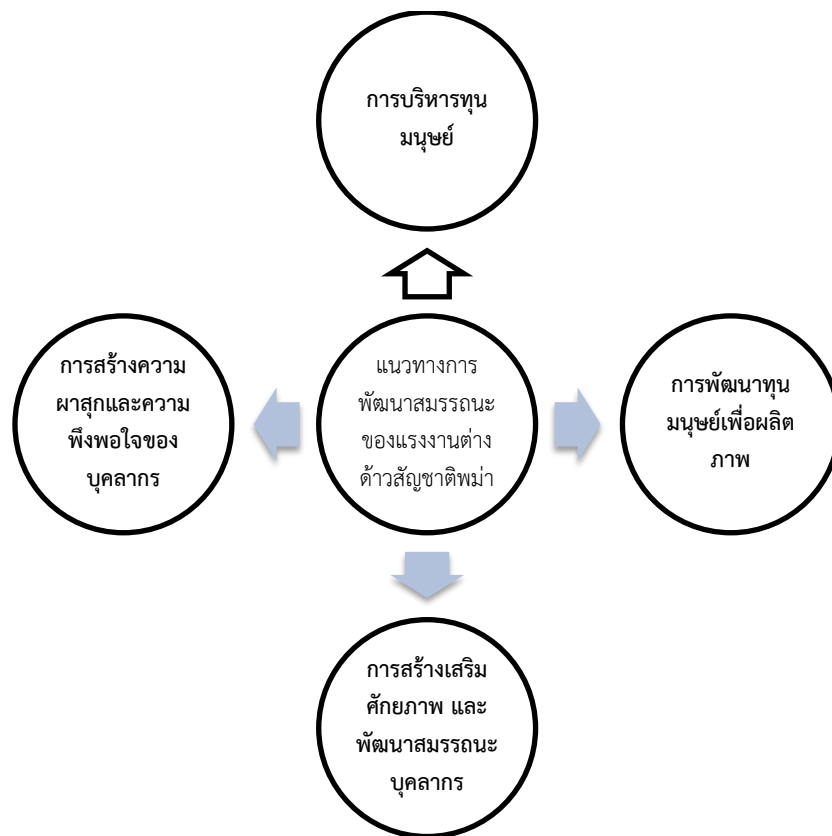
จากสมการพยากรณ์จะพบว่า ปัจจัยภายนอก (X_1) การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ (X_6) ด้านการศึกษาต่อ (X_4) ผลจากการพัฒนาบุคลากร (X_8) และด้านการพัฒนาตนเอง (X_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร (y) เพิ่มขึ้น .557, .188, .162, .159 และ .157 ตามลำดับ เมื่อตัวแปรปัจจัยอื่นถูกทำให้คงที่ในทำนองเดียวกัน

ส่วนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานพบว่า คะแนนมาตรฐานของปัจจัยภายนอก (X_1) การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ (X_6) ด้านการศึกษาต่อ (X_4) ผลจากการพัฒนาบุคลากร (X_8) และด้านการพัฒนาตนเอง (X_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร (y) เพิ่มขึ้น .521, .175, .154, .153 และ .151 ตามลำดับ เมื่อตัวแปรปัจจัยอื่นถูกทำให้คงที่

สำหรับการหาค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัย และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักความสำคัญโดยใช้ค่าที (t-test) พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัย 5 ตัว มีผลทางบวกกับการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร โดยตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร คือ ปัจจัยภายนอก (X_1) การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ (X_6) ด้านการศึกษาต่อ (X_4) ผลจากการพัฒนาบุคลากร (X_8) และด้านการพัฒนาตนเอง (X_5) โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .521, .175, .154, .153 และ .151 ตามลำดับ

ส่วนตัวแปรปัจจัยภายใน (X_2) ความผูกพันด้านจิตใจ (X_9) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X_7) และวิธีการพัฒนาศมรรถนะพนักงาน (X_3) มีผลทางบวกกับการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร แสดงว่าไม่มีผลต่อการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.097, 0.058, 0.057 และ 0.005 ตามลำดับ

2) กำหนดแนวทางการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใกล้ชิดแรงงานต่างชาติ อาจารย์นักวิชาการ นักทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 9 คน เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร เหลือแค่ 4 แนวทางการพัฒนา มาพัฒนานำเสนอเป็นการพัฒนาศมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ
สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

จากภาพที่ 1 การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร โดยดูจากความเป็นไปได้ของการแก้ไขปัญหา สามารถกำหนดในการดำเนินงานได้ ดังนี้

1. การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management) คือ การบริหารทุนมนุษย์ที่คำนึงถึงการจัดการอัตราค่าจ้างที่สอดคล้องกับภารกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการวิเคราะห์อุปสงค์อุปทานของอัตราค่าจ้างการทดแทนของเทคโนโลยีรวมถึงการพิจารณาผลตอบแทน/สิทธิประโยชน์ ให้เกิดความเป็นธรรม จูงใจบุคลากรที่มีศักยภาพ และสอดคล้องผลการดำเนินงานของแต่ละบุคคลผ่านการประเมินผล การปฏิบัติงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างแท้จริง

2. การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อผลิตภาพ (Human Capital Development for Better Productivity) คือ การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างเป็นระบบ ซึ่งต้องมีแนวทางการพัฒนาของแต่ละกลุ่มบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างเหมาะสม โดยให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

ของธุรกิจ เทคโนโลยีและภาวะการแข่งขัน (New-Skill/Up-skill/Re-skill) รวมถึงการปรับรูปแบบของการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง (Action learning) อีกทั้งการพัฒนาบุคลากรและผู้นำที่มีศักยภาพ และมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เป็นรูปธรรม

3. การสร้างเสริมศักยภาพ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากร (Workforce Development) คือ การเรียนรู้ขององค์กร และการเรียนรู้ของบุคลากร ซึ่งการเรียนรู้ขององค์กร ได้มาจากการวิจัยและพัฒนาวงจรการประเมินและการปรับปรุง ความคิดและปัจจัยนำเข้าจากบุคลากรและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแลกเปลี่ยน วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและการจัดระดับเทียบเคียง สำหรับการเรียนรู้ของบุคลากรได้มาจากการศึกษา การฝึกอบรม และโอกาสในการพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าของแต่ละบุคคล เพื่อความมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ควรปลูกฝังอยู่ในวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร การเรียนรู้ส่งผลถึงการได้เปรียบแข่งขันขององค์กรและบุคลากร การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยผู้บริหารต้องมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาด้านตนเองให้ทันทักษะ ความรู้เพิ่มเติมและทันสมัยอยู่เสมอ

4. การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร (Well-Being and Satisfaction) คือ การปรับปรุงองค์กรในหัวข้อนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากร และวิธีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อสนับสนุนความผาสุก ความพึงพอใจ และการจูงใจบุคลากรทุกคน โดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของบุคลากร รวมถึงความสามารถขององค์กรในการรับมือกับภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เพื่อปกป้องบุคลากรและสถานที่ทำงานให้ปลอดภัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยคือ ปัจจัยภายนอก การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ ด้านการศึกษาต่อ ผลจากการพัฒนาบุคลากร และด้านการพัฒนาตนเอง ที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร เนื่องจากสำหรับที่เกี่ยวกับทักษะของแรงงานอพยพกับลักษณะของงานที่แรงงานได้ทำในประเทศที่อพยพเข้าไบนั้น Sparreboom, T. and Tarvid, A. (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความไม่สอดคล้องกันระหว่างทักษะของแรงงานกับความต้องการของตลาดแรงงาน (Skills mismatch) ระหว่างแรงงานอพยพที่เคลื่อนย้ายมาจากต่างประเทศกับแรงงานที่เป็นคนในประเทศนั้นๆ ในทวีปยุโรป โดยพิจารณาจากระดับการศึกษาของแรงงานกับทักษะของงานที่แรงงานทำว่าสอดคล้องกันหรือไม่มากนักหรือไม่เพียงใด เนื่องจากการที่คนงานท างานสูงหรือต่ำกว่าระดับการศึกษาของตนเองล้วนส่งผลต่อผลการทำงาน ความไม่สอดคล้องของทักษะของแรงงานกับงานที่ทำก่อให้เกิดต้นทุนของแต่ละบุคคล สถานประกอบการ และสังคมในวงกว้าง เช่น การที่แรงงานทำงานต่ำกว่าระดับทำให้ได้รับค่าจ้างที่ต่ำกว่าควรจะได้รับ มี

ความพึงพอใจกับงานที่ทำต่ำ และให้ผลตอบแทนของงานสูงกว่าแรงงานที่ทำงานสอดคล้องกับระดับทักษะของตนเอง ซึ่งการที่สภาพของความสามารถไม่สอดคล้องระหว่างทักษะของแรงงานกับงานที่ทำดำเนินต่อไปยังคงมีอยู่นั้นทำให้เกิดผลลบต่อตัวแรงงาน (scarring) และต่ออาชีพของแรงงานในหลายปีต่อมา ซึ่งพบว่าแรงงานที่อพยพมาจากต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาสูงแต่ทำงานต่ำกว่าระดับของงานที่ทำ (over-education) มีสัดส่วนสูงกว่าแรงงานในประเทศ รวมทั้งเมื่อเทียบกับแรงงานท้องถิ่น แรงงานอพยพที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับของงานที่ทำมีอยู่ในสัดส่วนที่สูง และส่วนของแรงงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่างานที่ทำ (undereducation) มีอยู่ในสัดส่วนที่ต่ำ เนื่องจากแรงงานต่างชาติที่อพยพเข้ามาทำงานอาจประสบปัญหาเกี่ยวกับการเทียบโอน (transferring) ทักษะและประสบการณ์ที่เขามีอยู่ไปใช้ในประเทศอื่นๆ ที่อพยพเข้าไปทำงาน ซึ่งมาตรการการบูรณาการตลาดแรงงาน (labour market integration) สามารถช่วยลดปัญหาความไม่สอดคล้องระหว่างทักษะของแรงงานกับงานที่ทำ เช่น การเข้าถึงงาน และการได้รับการรับรองคุณสมบัติและการได้รับการเลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลดีต่อตัวแรงงานอพยพและประเทศเจ้าบ้านที่ได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากแรงงานเหล่านั้น ดังนั้นประเทศต่างๆ ที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างกันควรมีการพิจารณาถึงระดับทักษะแรงงานของตนเมื่อเทียบกับแรงงานที่มาจากต่างประเทศ และมีนโยบายปรับปรุงการบูรณาการตลาดแรงงานร่วมกันเพื่อความมั่นใจที่จะทำให้ทั้งแรงงานอพยพและแรงงานในประเทศเจ้าบ้านได้ทำงานที่สอดคล้องกับทักษะของตัวเอง

2. การพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร คือวิธีการที่เป็นต้นแบบของกระบวนการที่กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นให้กับแรงงานจากแนวความคิดของโดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับแรงงานหลากหลายอาชีพเป็นผู้ประเมินสมรรถนะที่จะนำไปใช้ในสถานประกอบการ ที่ใช้เป็นสมรรถนะเฉพาะของแรงงาน โดยกำหนดแยกแยะรายละเอียดของพฤติกรรมเป็นระดับในแต่ละสมรรถนะที่เหมาะสม เพื่อระบุว่าแรงงานระดับกลางในเขตสมุทรปราการ สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร จะสามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี เข้าใจซึ่งคุณภาพของงานที่ทำและทำงานเป็นผลสำเร็จทุกครั้ง เข้าใจในการใช้เครื่องมือทำงานและบำรุงรักษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวในการทำงานได้ทุกสถานการณ์เมื่อมีการปรับเปลี่ยนการทำงานขององค์กร เข้าใจในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและรู้จักเลือกทำเลของสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน รวมทั้งมีจิตพิสัยที่ดีที่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงาน โดยนำรูปแบบดังกล่าวนี้มาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะให้กับแรงงาน ซึ่งรูปแบบของการพัฒนาทักษะแรงงานที่สถานประกอบการขนาดกลางดำเนินการอยู่นั้น ส่วนใหญ่เป็นการจัดฝึกอบรมภายในสถานประกอบการเอง แต่ยังขาดมาตรการจูงใจให้ลูกจ้างเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะร่วมกับนายจ้าง ซึ่งในการพัฒนาสมรรถนะแรงงานเป็นการพัฒนาทักษะแรงงานที่กำหนดเป็นสมรรถนะเฉพาะแรงงานโดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับแรงงานหลากหลายอาชีพ ทั้งลูกจ้างและนายจ้าง เป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมกันกำหนดลักษณะการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ

ความคิดของสุจิตราภรณ์ คำสอาด (2560) ที่กล่าวว่า ควรมีการส่งเสริมให้องค์กรฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาทักษะแรงงานมากขึ้นในทุกมิติตลอดจนสถาบันทางวิชาการและองค์กรพัฒนาเอกชนควรเข้ามาช่วยเหลือทางด้านวิชาการการพัฒนาครูฝึกและหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน ดังนั้นการฝึกอบรม จึงเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคล ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยจะต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่อง เพื่อให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่บุคคลงานและหน่วยงานมากที่สุด เพื่อจะได้เป็นพื้นฐานและนำไปสู่ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและละเอียดยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า นั้นจะต้องประกอบด้วยการบริหารทุนมนุษย์ในด้านต่างๆทั้งในด้านความต้องการแรงงานที่มารองรับการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรในอนาคต ทักษะ ความรู้ ความสามารถของแรงงานที่องค์กรต้องการ การพัฒนาแรงงานเหล่านั้นในด้านต่างๆเพื่อให้มีศักยภาพตามที่องค์กรต้องการไม่ว่าจะเป็นสมรรถนะหลักหรือสมรรถนะในหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรต้องการ ทั้งนี้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรยังส่งผลดีถึงกระบวนการบริหารงานขององค์กรในเรื่องกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการทำงานลดน้อยลง บุคลากรหรือแรงงานต่างรู้หน้าที่รับผิดชอบในงานของตนเองและทำงานด้วยทักษะ ความรู้ที่ผ่านการเรียนรู้และฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ตั้งไว้ เพื่องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีผลกำไรจากการประกอบการก็จะส่งผลให้องค์กรสามารถจัดสวัสดิการต่างๆที่สร้างความผาสุกและความพึงพอใจให้กับบุคลากรและแรงงานในที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะแรงงานในสถานประกอบการ ที่เหมาะสมสำหรับแรงงาน เช่น คนที่ไม่รู้หนังสือ หรือแรงงานต่างด้าว เป็นต้น เพราะแรงงานเหล่านี้จะมีผลในการพัฒนาประเทศควบคู่กับแรงงานคนไทย

2. ควรทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะแรงงานในสถานประกอบการ ที่จัดให้มีการสำรวจ Training Needs ในระดับชาติของสถานประกอบการที่เป็นผู้ใช้แรงงานทุกปีเว้นปี เพื่อเป็นฐานข้อมูลฝึกอบรมที่ใช้ร่วมกัน

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนด้านชนชาติ ผู้ไร้สัญชาติ แรงงานผู้พลัดถิ่น. (2554). **นโยบายและมาตรการแก้ไขปัญหาแรงงานข้ามชาติ**. กรุงเทพฯ: สภาทนายความ.
- สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์. (2555). **รายงานการสำรวจค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของแรงงานเพื่อพัฒนาฝีมือในภาคอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: สำนักงานแรงงานจังหวัด.
- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2562). **สถิติรายปีแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.
- สุจิตราภรณ์ คำสะอาด. (2560). **การส่งเสริมการพัฒนาทักษะแรงงานในสถานประกอบการขนาดกลาง**. งานวิจัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Pipe, T. B., Conner, K., Dansky, K., Schraeder, C., & Caruso, E. (2005). **Perceived involvement in decision-making as a predictor of decision satisfaction in older adults**. Journal of nursing research. November, 6(4). p.1-12.
- Sparreboom, T.; Mertens, J.; Berger, S. 2017. **The labour market impact of immigration in developing and developed economies**. Paper presented at 2017 IMISCOE Annual Conference; <https://www.imiscoe.org/2017-imiscoe-annualconference/program>

การวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานี
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว
Tourism Marketing Planning for Udon Thani Province
To Support Lao Tourists

ณัฏพร สายเพชร¹ จินณพัช ปทุมพร²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานี และเพื่อเสนอแนะแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว การดำเนินการวิจัยเป็นการทำวิจัยเชิงปริมาณรวมกับการทำวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ หน่วยงานภาครัฐจำนวน 7 ราย และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 28 ราย และแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวลาวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจุดดึงดูดใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว สามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยจุดดึงดูดใจหลักต้นและปัจจัยจุดดึงดูดใจดึงดูด นอกจากนี้ปัจจัยจุดดึงดูดใจนักท่องเที่ยวชาวลาวมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิสำเนา และส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวลาวอันนำไปสู่การวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว

คำสำคัญ: วางแผนการตลาดการท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี, นักท่องเที่ยวชาวลาว

Abstract

This research “Tourism Marketing Plan for Udon thani Province toward Laos Tourists” the purposes aim to study the tourism market situation in Udon Thani to

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยว ไม่ซ์ และบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² (ดร.) อาจารย์สาขาการจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยว ไม่ซ์ และบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

support Lao tourists, to study the factors that affect the tourism decision of Laos tourists, to study the tourism behavior of Laos Tourists in Udon Thani Province and to suggest tourism marketing plans for Udon Thani toward Laos Tourists. Conducting research was a quantitative research combines with qualitative research by using the interview tools of Thai government and business operators that are involved in the tourism marketing plans in Udon Thani Province by questionnaire from 400 Laos Tourists who traveling in Udon Thani province.

The results showed that the motivation factors that affecting Laos tourists decision making can be divided into motivating factors, pushing and attracting factors In addition, the motivation factors of Lao Tourists shows differential according to personal factors such as gender, age, status, education, occupation, salary, domicile and its affect Lao tourist behavior's which leads to tourism marketing plan for Udon Thani toward Laos.

Keywords: Tourism Marketing Planning, Tourism in Udon Thani Province, Lao Tourists

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและพบว่าสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศจำนวนมหาศาล ประเทศไทยเป็นที่นิยมทางการท่องเที่ยวทั่วโลก ซึ่งติดอันดับที่ 10 ของโลกในปี 2560 มีนักท่องเที่ยวถึง 35.59 ล้านคนและมีการขยายตัวของนักท่องเที่ยวทุกปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีจังหวัดอุดรธานีที่มีความสำคัญทางการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากนับตั้งแต่อดีต โดยมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2561 จำนวน 10,786.68 ล้านบาท และ มีนักท่องเที่ยวจำนวน 3.72 ล้านคน (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) ด้วยปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ที่มีอาณาเขตที่ตั้งใกล้กับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นในทุกปี นอกจากนี้ในปัจจุบันได้มีโครงการเชื่อมโยงอาเซียน ก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมของ สปป.ลาว อันเป็นผลมาจากโครงการก่อสร้างรถไฟความเร็วสูงระหว่างลาว (เวียงจันทน์) – จีน (คุนหมิง) และนโยบายเปิดรับการลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมด 9 สาขาธุรกิจ แสดงให้เห็นถึงการเติบโตที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ (สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ เวียงจันทน์, ม.ป.ป.) สะท้อนถึงศักยภาพของชาวลาวที่เป็นส่วนหนึ่งของนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังประเทศไทย ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวลาว ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวลาว สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี

เพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวลาว สามารถวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีได้ตรงกับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว และส่งเสริมการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวลาวมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดอุดรธานี โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้จังหวัดอุดรธานีเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและเติบโตอย่างมีคุณภาพตอบสนองการท่องเที่ยวทุกรูปแบบอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานี
4. เพื่อเสนอแนะแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว

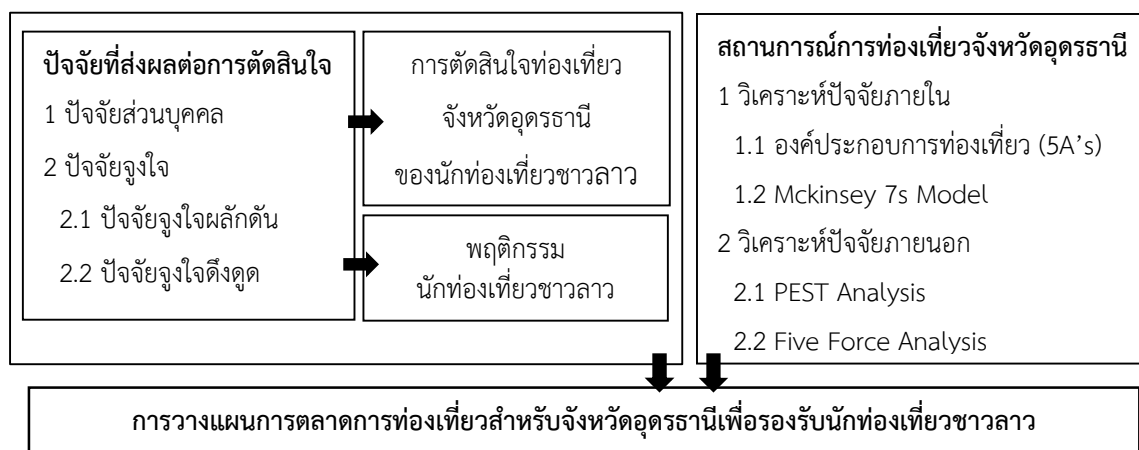
ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ จังหวัดอุดรธานี โดยมีพื้นที่ทั้งหมด 11,730.30 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และมีอาณาเขตใกล้กับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานี และนักท่องเที่ยวชาวลาวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการจัดการตลาดการท่องเที่ยว ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยว และการเสนอแนะแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 7 คน ดังนี้

- ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานอุดรธานีหรือผู้แทน 1 คน
- ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุดรธานีหรือผู้แทน 1 คน
- นายกเทศมนตรีนครอุดรธานีหรือผู้แทน 1 คน
- ขนส่งจังหวัดอุดรธานีหรือผู้แทน 1 คน
- นายสถานีรถไฟอุดรธานีหรือผู้แทน 1 คน
- สารวัตรใหญ่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดอุดรธานีหรือผู้แทน 1 คน
- สถิติจังหวัดอุดรธานีหรือผู้แทน 1 คน

2. ผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 28 ตัวอย่าง ดังนี้

- ธุรกิจที่พักแรม 77 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่าง 7 ตัวอย่าง
- ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม 111 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่าง 11 ตัวอย่าง
- ธุรกิจร้านขายของที่ระลึก 13 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่าง 2 ตัวอย่าง
- ธุรกิจคมนาคมขนส่ง 2 รายเป็นกลุ่มตัวอย่าง 2 ตัวอย่าง
- ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว 56 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่าง 6 ตัวอย่าง

หมายเหตุ: เนื่องจากในจังหวัดอุดรธานี ยังไม่มีการประกอบธุรกิจนำเที่ยวสำหรับชาวลาว จึงทำให้ไม่มีตัวแทนธุรกิจนำเที่ยวในการสัมภาษณ์งานวิจัยในครั้งนี้

3. นักท่องเที่ยวชาวลาว ซึ่งเป็นผู้มีสัญชาติลาวเดินทางเพื่อท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 14,736 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) มาใช้โดยการคำนวณสูตรของ Taro Yamane (1967) เพื่อทำการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 390 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม คือ หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการ

ท่องเที่ยว โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) โดยได้มีการกำหนดคำถามเปิดกว้าง

2. แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นการแจกแบบสอบถาม (Questionnaires Survey) นักท่องเที่ยวชาวลาว โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

(1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งเป็นคำถามแบบกึ่งโครงสร้างทั้งหมด 2 ส่วน คือ หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่เกี่ยวข้อง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมดจำนวน 28 ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมตั้งแต่การติดต่อประสานงานเพื่อนัดหมายช่วงเวลาในการเข้าสัมภาษณ์ ส่งเอกสารขอเข้าสัมภาษณ์และทำการสัมภาษณ์

(2) การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire Survey) นักท่องเที่ยวชาวลาวจำนวน 400 ชุด แก่นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติลาวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี โดยเก็บในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการแจกแบบสอบถามตั้งแต่การติดต่อประสานงานด้านพื้นที่ที่ใช้ในการแจกแบบสอบถาม ดำเนินการส่งหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องและทำการดำเนินการขอความร่วมมือแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวชาวลาว

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการรวบรวมและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว ตลอดจนข้อมูลเอกสาร วารสาร จุลสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งข้อมูลจากสื่อทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกการท่องเที่ยวของจังหวัดอุดรธานี วิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานี วิเคราะห์การตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาวและเพื่อนำไปสู่กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเสนอแนะแนวทางการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

การรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวลาวจากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณข้อมูลในรูปแบบการแจกแจงความถี่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทำการสรุปข้อมูลของนักท่องเที่ยวจากปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวลาว พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวอันเกิดจากแรงจูงใจหลักและดิ่ง ความพึงพอใจ และแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานีเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี อันนำไปสู่การเสนอแนะการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว

สรุปผลการวิจัย

1. สถานการณ์ทางการตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว

จังหวัดอุดรธานีเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวชาวลาวเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมากเป็นอันดับที่ 1 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยพบว่ามีสถิติการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานีดังต่อไปนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ตารางที่ 1 สถิตินักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานีปี 2557-2560

ปี พ.ศ. (ค.ศ.)	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวลาว
2560 (2017)	14,736
2559 (2016)	12,682
2558 (2015)	11,890
2557 (2014)	10,920

ที่มา: ปรับปรุงจาก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560)

จากตารางได้แสดงให้เห็นถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการเพิ่มจำนวนมากขึ้นในทุกปี นอกจากนี้ด้านแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอุดรธานียังมีความโดดเด่นและเป็นที่รู้จักทางการท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย ด้วยทั้งการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือของคนในพื้นที่ แต่สำหรับการตลาดการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาวยังไม่ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนเท่าที่ควร เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวลาวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานีมาตั้งแต่อดีตจากการเข้ามาในเชิงธุรกิจและค้าขาย จึงส่งผลให้จังหวัดอุดรธานีเป็นที่รู้จักและเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวยอดนิยมของชาวลาว นอกจากนี้ด้วยปัจจัยด้านภาษาที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวนิยม

เข้ามาเนื่องจากมีความใกล้เคียงกันสื่อสารได้ง่ายและยังสามารถส่งผลต่อการรับรู้ข่าวสารที่ไม่ยุ่งยากลำบาก ทั้งนี้ในปัจจุบันการเติบโตและพัฒนาของการส่งเสริมการตลาดทั่วโลกเปลี่ยนแปลงจากในอดีตอันมาจากโลกออนไลน์ที่มีความรวดเร็วและสะดวก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักรับรู้ข่าวสารจากช่องทางออนไลน์ รวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาวลาวที่ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารจากโซเชียลมีเดียในปัจจุบัน จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวลาวส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุดรธานีผ่านทาง Facebook เป็นอันดับที่ 1 โดยชาวลาวสามารถอ่านเขียนภาษาไทยได้ นิยมดูละครจากโทรทัศน์จากสื่อของประเทศไทย และนอกจากนี้ยังมีการรับรู้ข่าวสารทางการท่องเที่ยวจากการบอกต่อของคนรู้จักอีกด้วย ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในจังหวัดอุดรธานีได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า นักท่องเที่ยวชาวลาวส่วนใหญ่ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานีเป็นกลุ่มที่มีกำลังในการซื้อสูงแต่ในทางกลับกันยังไม่มีผู้ประกอบการรายใดที่ทำการส่งเสริมการตลาดการประชาสัมพันธ์ไปยังนักท่องเที่ยวชาวลาวโดยตรง ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าสถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานียังขาดการทำการตลาดแก่นักท่องเที่ยวชาวลาวเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามามากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวลาว

นักท่องเที่ยวชาวลาวส่วนใหญ่ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมายังจังหวัดอุดรธานีโดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจคือ ปัจจัยผลักดัน คือปัจจัยที่เป็นแรงขับให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการออกเดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดอุดรธานีมากที่สุดคือ เพื่อประสบการณ์แปลกใหม่ ($\bar{X} = 4.20$) เพื่อการพักผ่อน ($\bar{X} = 4.18$) เพื่อความสัมพันธ์กับครอบครัว ญาติ เพื่อน ($\bar{X} = 4.05$) เพื่อสถานภาพทางสังคม ($\bar{X} = 3.97$) เพื่อแสวงหาความรู้ ($\bar{X} = 3.96$) เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน ($\bar{X} = 3.95$) เพื่อการมีสังคม ($\bar{X} = 3.93$) และเพื่อสุขภาพและความงาม ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

แรงจูงใจดึงดูดซึ่งเป็นส่วนของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและเกิดการเลือกเดินทางโดยมี ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.21$) ราคา ($\bar{X} = 4.20$) ช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.19$) แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.18$) กระบวนการในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) บุคลากร ($\bar{X} = 4.10$) และการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่เดินทางเข้ามาจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยทำงานช่วงอายุระหว่าง 21-40 ปีมากที่สุด นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ใช้จ่ายเพื่อการพักผ่อน เลือกซื้อสินค้าและใช้บริการร้อยละ 63.7 ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวลาวที่เดินทางเข้ามานั้นมีจุดหมายปลายทางส่วนใหญ่อยู่ภายในอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี แหล่งท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่เข้ามาเพื่อใช้จ่ายใช้สอยคือ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่าอุดรธานี (ร้อยละ 76.3) ศูนย์การค้ายูดีทาวน์ (ร้อยละ 69.5) และตลาดโบ้เบ้ (ร้อยละ 23.8) ด้านการพักผ่อน

หย่อนใจนักท่องเที่ยวชาวลาวนิยมใช้บริการร้านอาหารที่มีความหรูหราสวยงามหรือร้านกาแฟที่มีการตกแต่งเป็นเอกลักษณ์ และนอกจากนี้ยังนิยมเดินทางเข้ามาเพื่อใช้บริการทางการแพทย์เพื่อสุขภาพและด้านความงาม การดูแลตนเอง การศัลยกรรม โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ 3,887 บาท โดยการเดินทางท่องเที่ยวยังจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่ผ่านช่องทางด่านพรมแดนหนองคายเวียงจันทน์ ร้อยละ 89.3 โดยนิยมนำรถยนต์ส่วนตัวผ่านเข้ามายังประเทศไทย ร้อยละ 31.5 และรถสาธารณะ คือ รถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 26.5 รถตู้ ร้อยละ 24.3 และรถไฟ ร้อยละ 15.5 ทั้งนี้ มักนิยมเดินทางเข้ามายังจังหวัดอุดรธานีในช่วงวันหยุดมากที่สุดคือวันเสาร์-วันอาทิตย์ ร้อยละ 40.5 และวันหยุดนักขัตฤกษ์/เทศกาล ร้อยละ 31.5 โดยมีรูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยที่ 1-2 วัน โดยมักเดินทางกันเป็นกลุ่มเพื่อน ร้อยละ 32.8 และเป็นคู่รัก ร้อยละ 30.5 นักท่องเที่ยวชาวลาวส่วนใหญ่พบว่าต้องการความเป็นส่วนตัวค่อนข้างสูง มีนิสัยใจคอคล้ายคลึงกับคนไทยและยังรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางโทรทัศน์จากประเทศไทยเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวลาวรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (โซเชียลมีเดีย) มากที่สุดคือ Facebook ร้อยละ 72.5 สื่อมัลติมีเดีย คือ โทรทัศน์ ร้อยละ 69.5 และสื่อบุคคล คือ เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก ร้อยละ 62.5 ซึ่งทำให้ทราบถึงการบอกต่อทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว

4. เสนอแนะแผนการตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว

วิสัยทัศน์: จังหวัดอุดรธานี เมืองที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวตลอดปี

- โครงการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย
- โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่คนในพื้นที่
- โครงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวตลอดปี

การนำเสนอรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานีแก่นักท่องเที่ยวชาวลาว กลุ่มเพื่อน คู่รัก และครอบครัว เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวฐานเดิมที่ควรรักษาไว้และนำเสนอการท่องเที่ยวผ่านการส่งเสริมการตลาดเพื่อขยายกลุ่มนักท่องเที่ยวให้มีจำนวนมากยิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างประสบการณ์แปลกใหม่ให้นักท่องเที่ยวและลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามและทันสมัยมาใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิด “ออนซอนอุดร”

- ออนซอนแนวใหม่ จากการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ร้านอาหารที่มีเมนูแปลกใหม่น่าสนใจ รวมไปถึงที่พักแนวใหม่ๆที่มีการตกแต่งสวยงาม

- ออนซอนแนวเก่า เสนอความเป็นจังหวัดอุดรธานีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงยาวนาน เช่น พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ศูนย์วัฒนธรรมไทย-จีน ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีการบอกเล่าเรื่องราวเก่าแก่และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม

- ออนซอนมักม่วน นำเสนอเรื่องราวกิจกรรมที่น่าสนใจตลอดปี รวมไปถึงงานอีเว้นท์ นิทรรศการนำเสนอผลงานด้านต่างๆ และกิจกรรมตามประเพณี โดยนำเสนอแนวคิดในการจัด กิจกรรมท่องเที่ยวในแต่ละเดือน มีสิ่งที่น่าสนใจตลอดทั้งปี

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวสำหรับจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยวชาวลาว สามารถอภิปรายเป็นประเด็นด้านปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจผลักดันและ แรงจูงใจดึงดูดส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานี ดังต่อไปนี้

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวลาว อัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา ส่งผลต่อการ ตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานี คือ ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด ซึ่งสอดคล้อง กับ พิมุกต์ สมชอบ (2553) และสอดคล้องกับ ชัยสงคราม สุขธรรมวงศ์ และปิยะลักษณ์ พุทธวงศ์ (2559) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

2. ด้านแรงจูงใจผลักดันของนักท่องเที่ยวชาวลาว ได้แก่ เพื่อประสบการณ์แปลกใหม่ เพื่อการพักผ่อน เพื่อความสัมพันธ์กับครอบครัว ญาติ เพื่อน เพื่อสถานภาพทางสังคม เพื่อแสวงหา ความรู้ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน เพื่อการมีสังคม เพื่อสุขภาพและความงาม ส่งผลต่อการ ตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวในจังหวัดอุดรธานี พบว่าสอดคล้องกับ กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร (2559) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยผลักดันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว นอกจากนี้ Tahir Albayrak, Meltem Caber (2018) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับการ ตัดสินใจของนักท่องเที่ยวอันเป็นเหตุผลให้นักท่องเที่ยวเลือกออกเดินทาง

3. ด้านแรงจูงใจดึงดูดของนักท่องเที่ยวชาวลาว ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของแหล่ง ท่องเที่ยว ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย แหล่งท่องเที่ยว/กิจกรรม กระบวนการในการให้บริการ บุคลากร และการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว ได้พบว่ามีผลสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Maria Helena, Artur Parreira, Luiz Moutinho (2019) ที่กล่าวถึงปัจจัยดึงดูด ที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว โดยปัจจัยดึงดูด ประกอบไปด้วย แหล่งท่องเที่ยวหรือสิ่งดึงดูดใจและสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Yooshik Yoon, Muzaffer Uysal (2005) ที่ได้กล่าวถึง แรงจูงใจหลักและแรงจูงใจ ดึงดูดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวและนำไปสู่การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ

ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวลาว และแรงจูงใจ ทั้งด้านแรงจูงใจผลักดันและแรงจูงใจดึงดูด สามารถนำไปสู่การตัดสินใจออกเดินทาง ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาวได้ โดยแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของ

นักท่องเที่ยวชาวลาวยาวมากที่สุดของปัจจัยดึงดูดคือ ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวและด้านราคา และปัจจัยผลักดันคือ เพื่อประสบการณ์แปลกใหม่และเพื่อการพักผ่อน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1.1 ควรนำข้อมูลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวลาวทั้งด้านพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวลาวยุคใหม่ในแต่ละประเภทได้มากยิ่งขึ้น

1.2 ควรมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวยุคใหม่และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวลาวยุคใหม่เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวที่ตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

1.3 ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมด้านประเทศต้นทางของนักท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวชาวลาวยุคใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจาก สปป. ลาว มีได้มีเพียงนักท่องเที่ยวสัญชาติลาวเท่านั้น ยังมีนักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติอื่นๆ อาทิเช่น ชาวจีน ชาวเวียดนาม ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานีและคาดว่าจะเพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้นในอนาคต

2.2 ควรศึกษาสถานการณ์และบริบทของนครหลวงเวียงจันทน์และ สปป.ลาว เพิ่มเติมด้วยเนื่องจากคาดว่าในอนาคต สปป.ลาวจะมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว อันส่งผลกระทบต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาวยุคใหม่ที่มีจำนวนลดลง

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). แลงข่าวสถานการณ์การท่องเที่ยวปี 2561 และแนวโน้มปี 2562. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11273. [2562, 6 มกราคม].

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2560 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=504&filename=index. [2562, 6 มกราคม].

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). ระบบสถิติท่องเที่ยวของประเทศไทย [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11321. [2562, 6 มกราคม].

- กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย**. รายงานการวิจัย. คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชัยสงคราม สุขธรรมวงศ์, ปิยะลักษณ์ พุทธวงศ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวลาว. การประชุมสัมมนาวิชาการ “ราชภัฏนครสวรรค์วิจัยครั้งที่ 1”. (หน้า 911-919).
- พิมุทธ์ สมชอบ. (2553). **โมเดลกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดที่มีพรมแดนติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ เวียงจันทน์. (ม.ป.ป.). **ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <http://vientiane.thaiembassy.org/th/about/>. [2562, 6 มกราคม]
- Maria Helena, Artur Parreira, Luiz Moutinho. (2019). Motivations, emotions and satisfaction: The keys to a tourism destination choice. **Journal of destination marketing and management**.
- Tahir Albayrak, Meltem Caber. (2018). Examining the relationship between tourist motivation and satisfaction by two competing methods. **Tourism Management**, 69(2018), 201-213.
- Taro Yamane. (1967). **Statistics: An Introductory analysis**. New York: Harper & Row.
- Yooshik Yoon, Muzaffer Uysal. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. **Tourism Management**, 26(2005), 45-56.

ปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง
ของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา

The Influence of Marketing Factors for Decision to buy used Passenger
used CARS: in Nakhonratchasima Province

เสถียรณภัส ศรีวะรมย์¹ สุวรรณ เดชน้อย² วิศาล ภูษณงค์²
บุญมา อิมวิเศษ²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองในจังหวัดนครราชสีมา (2) ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคและ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยการตลาด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคคล ผู้ครอบครองรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนรถยนต์ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 395 คน โดยศึกษาถึงปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ และเปรียบเทียบเปรียบเทียบปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ และสถานภาพ วิเคราะห์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยวิธีทดสอบของเพียร์สันไคสแควร์ (Pearson's Chi -Square)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 50.9 มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 54.7 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มากที่สุดร้อยละ 61.5 วุฒิการศึกษา ปวส.-ปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 73.2 รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 69.6 และสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 71.4

¹ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.) อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา

² (ดร.) อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา

2. การเปรียบเทียบปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาจำแนกเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพพบว่า 1) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาที่มีเพศแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ในส่วนปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน 2) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ส่วนปัจจัยการตลาดด้านบุคลากรหัวข้อการเอาใจใส่ในการต้อนรับลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน 3) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาที่มีอาชีพแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน 4) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาดด้านการให้บริการหัวข้อความเร็วในการต้อนรับของพนักงาน และการจัดการต่อราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน 5) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์หัวข้อยี่ห้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน 6) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ปัจจัยการตลาด, อิทธิพล, การตัดสินใจซื้อ, รถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง

Abstract

This research aim to study 1) Study the marketing factors that influences the decision to buy passenger used cars in Nakhonratchasima and 2) Study the behavior of consumers' decision to buy passenger used cars. 3) Study the relationship between demographic factors and marketing factors. The Sample group used in this research. Are 395 persons in possession of personal registered in Nakhonratchasima province by

studying the marketing mix that influences the decision to buy old trucks imported from abroad. To classified by personal data. Consisting of gender, age, occupation, education, income and status, analysis, testing the relationship between two groups of variables By the Pearson's Chi-Square test method

This research found that;

1. General demographic information of the respondents found that most consumers in Nakhonratchasima province Most of them are male (50.9%), aged 41-50 years, and 54.7% are self-employed. The highest 61.5%, high vocational certificate or bachelor degree, 73.2%, monthly income from 20,001 baht up to most, 69.6% and marital status the most, 71.4% which corresponds to Parichat's education. Writing (2012) Study influencing the decision to buy bicycles. The mountain of cyclists in Chiang Mai The study indicated that Most of the respondents are male. Between the ages of 40-49 years, the highest education level is a bachelor's degree or equivalent Self-employed and earn more than 25,000 baht per month

2. Comparison of marketing mix that influences the decision to buy passenger used cars in Nakhonratchasima, categorized by gender, age, occupation, educational background, monthly income and status. 1) Consumers in Nakhonratchasima province with different gender influence the decision to purchase a passenger used cars in the marketing mix of products, price, distribution. Marketing promotion In terms of services, personnel and physical environment were no different. 2) Consumers in Nakhonratchasima province of different age have influence on the decision to buy passenger used cars in the marketing mix of personnel, the topic of attention in welcoming customers differently. With statistical significance at the level of .05. For the product, price, distribution Marketing promotion Service And physical environment is no different. 3) Consumers in Nakhonratchasima province with different occupations have an influence on their decision to purchase passenger used cars in marketing mix, product, price, distribution. Marketing promotion In terms of services, personnel and physical environment were no different. 4) Consumers in Nakhonratchasima province with different qualifications have influence on the decision to purchase passenger used cars in the marketing mix of services regarding the speed of delivery. Welcoming of staff. And bargain management are different statistically significant at the .05 level. In terms of products, price, distribution, Marketing promotion, personnel and physical

environment were no different. 5) Consumers in Nakhonratchasima province with different monthly incomes have an influence on their decision to purchase passenger used cars in the marketing mix of products, brands Differences were statistically significant at the .05 level. In terms of price, distribution. Marketing promotion In terms of services, personnel and physical environment were no different. 6) Consumers in Nakhonratchasima province with different statuses have an influence on their decision to purchase passenger used cars in the marketing mix of products, price, distribution. Marketing promotion in the provision of services for personnel and physical environment not different which is in accordance.

Keywords : Marketing factors, Influence, The decision, Second hand passenger car

บทนำ

ยานพาหนะรถยนต์มีความจำเป็น และมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ และในปัจจุบันความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของเมืองหลวง มีการขยายขอบเขตไปสู่เมืองชนบทหรือพื้นที่ในต่างจังหวัดอย่างรวดเร็วจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดหนึ่ง ที่มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมและมีการก่อสร้างถนนเพิ่มและเชื่อมต่อทั้งภายนอกและภายในจังหวัด ซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของรัฐบาลเพื่อเสริมสร้างปัจจัยพื้นฐาน อันเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างเศรษฐกิจของประเทศ และกระจายความเจริญเติบโตไปสู่ชนบท เพื่อให้ได้ความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกรรม ซึ่งจะ ส่งผลให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในจังหวัดมีความเติบโตและแข็งแกร่งยิ่งขึ้น (ณัฐจิพงษ์ ภาศิริรักษ์, 2560)

ศูนย์วิจัยกรุงศรี (วรรณฯ ยงพิศาลภพ, 2562) ได้วิเคราะห์แนวโน้มอุตสาหกรรมรถยนต์ในช่วงปี 2562 คาดจะมีทิศทางหดตัว ส่วนในปี 2563-2565 มีแนวโน้มทรงตัวหรือขยายตัวได้เล็กน้อยตามอัตราการเติบโตของตลาดในประเทศและตลาดส่งออก ส่งผลให้ผู้ผลิตรถยนต์มีผลประกอบการโดยรวมใกล้เคียงกับปี 2562 และมีผลให้รายได้ของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเติบโตได้อย่างจำกัด อย่างไรก็ตาม ธุรกิจนำเข้ารถยนต์อิสระและตัวแทนรถมือสองยังเผชิญการแข่งขันสูง จึงอาจกระทบอัตราการทำการกำไรของธุรกิจ และคาดว่าจะยอดขายในประเทศมีโอกาสหดตัวเล็กน้อยในปี 2562 และจะกลับมาขยายตัวได้บ้างในปี 2563-2565 โดยมีแรงหนุนมาจากความต้องการเปลี่ยนรถใหม่ของผู้อยู่ในโครงการรถคันแรก (ปี 2555-2556) และการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกออนไลน์หนุนความต้องการรถปิกอัพเพิ่มขึ้น รวมทั้งการเปิดตัวรถยนต์โมเดลใหม่ โดยเฉพาะรถยนต์ไฟฟ้าที่ทยอยเข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้น และรถปิกอัพที่ทยอยปรับโมเดลใหม่ (Model Change) ทำให้แนวโน้มในอนาคตคาดว่าจะรถปิกอัพจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีความคุ้มค่า มีราคาถูกประหยัดและมีประโยชน์ใช้สอยหลายด้าน

ผู้ประกอบการจัดหารถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง เพื่อจำหน่ายแก่ลูกค้าผู้บริโภค จำเป็นต้องคำนึงและศึกษาถึงปัจจัยการตลาดอันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Kotler, P. and Keller, K., 2016) ตามความนิยมของประชาชนและผู้ประกอบการในสวนภูมิภาค

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา
2. ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยการตลาดต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีปัจจัยการตลาด (Marketing Mix)

Philip Kotler ได้ให้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จำเป็นจะต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Products) และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Products)
2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของ บริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางการนำเสนอบริการ (Channels)
4. ด้านการส่งเสริม (Promotions) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการ
5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านกายภาพ (Physical Evidence/Environment and Presentation) เป็นการสร้างความคุณภาพโดยรวม ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ การให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลผู้ครอบครองรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองที่จดทะเบียนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 18,583 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 395 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาจัดทำเป็นแบบสอบถามหาความเชื่อถือได้จากการใช้เครื่องมือการวิจัย โดยการพิจารณาความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบ 0.757 ซึ่งมากกว่า 0.5 อยู่ในเกณฑ์น่าเชื่อถือและนำไปใช้ได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. หาความสัมพันธ์กับข้อมูลที่เป็คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลที่เป็นส่วนปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภค และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภค

2. ใช้สถิติทดสอบไคร้สแควร์ (χ^2 – test) ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 จำแนกตามอายุพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.7 ลำดับรองลงมาได้แก่อายุ 31-40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุ 25-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 อายุ 51-60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และลำดับสุดท้ายอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 จำแนกตามอาชีพพบว่า

ผู้บริโภคนในจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ลำดับรองลงมาอาชีพพนักงานบริษัท-ร้านค้าเอกชน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 อาชีพเกษตรกร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และลำดับสุดท้ายประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษา ปวส. ปริญญาตรี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 ลำดับรองลงมา ม.3 - ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และลำดับสุดท้ายต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) หรือเทียบเท่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 ลำดับรองลงมารายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และลำดับสุดท้ายรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรีส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และสถานภาพโสด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องวัตถุประสงค์ของการซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง พบว่า ส่วนใหญ่ซื้อเพื่อเป็นพาหนะจำเป็นในครอบครัวจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ลำดับรองลงมาคือพาหนะในการทำงาน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รับจ้างส่งผู้โดยสาร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 นำไปจำหน่ายต่อ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และลำดับสุดท้าย อื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ท่านซื้อยี่ห้ออะไร พบว่า ส่วนใหญ่ซื้อยี่ห้อโตโยต้า (TOYOTA) จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ลำดับรองลงมาคือยี่ห้อฮิซุซุ (ISUZU) จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 ยี่ห้อนิสสัน (HOLDA) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ยี่ห้อมิตซูบิชิ (MITSUBISHI) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และลำดับสุดท้าย อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องเครื่องยนต์ที่ใช้กับรถยนต์ที่ท่านซื้อเป็นเครื่องยนต์ระบบใด ขนาดกี่ CC พบว่าส่วนใหญ่ซื้อเครื่องยนต์ระบบ เบนซิน ขนาดต่ำ 2000 cc ลงมา จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ลำดับ

รองลงมาคือเครื่องยนต์ระบบเบนซิน ขนาดเกิน 2200 cc ขึ้นไป จำนวน 138 คิดเป็นร้อยละ 34.9 และลำดับสุดท้ายเครื่องยนต์ระบบเบนซิน ขนาดเกิน 2500cc จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองที่ท่านต้องการซื้อเป็นรถยนต์ลักษณะใด พบว่าส่วนใหญ่ซื้อรถยนต์กระบะบรรทุก จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 ลำดับรองลงมาคือรถยนต์ลักษณะรถเก๋งนั่งส่วนบุคคลจำนวน 138 คิดเป็นร้อยละ 34.9 รถยนต์ 7 ที่นั่ง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 รถยนต์ลักษณะรถสปอร์ต จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และลำดับสุดท้ายรถยนต์ลักษณะอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องจำนวนเต็นท์รถหรือแหล่งจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองมีเพียงพอหรือไม่ พบว่าส่วนใหญ่ตอบว่ายังมีจำนวนน้อยเกินไป จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 ลำดับรองลงมาคือควรเพิ่มเติมเต็นท์รถในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ควรเพิ่มเติมเต็นท์รถในเขตนอกอำเภอเมืองนครราชสีมา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 เต็นท์รถหรือแหล่งจำหน่ายมีปริมาณเหมาะสมดีแล้ว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และลำดับสุดท้ายอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องท่านรู้จักเต็นท์รถหรือแหล่งจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองได้อย่างไร พบว่าส่วนใหญ่รู้จักจากคำแนะนำจากเพื่อน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ลำดับรองลงมาคือคำแนะนำจากญาติ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 โฆษณาหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ใบปลิว หรือป้ายโฆษณา หรือเว็บไซต์จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และลำดับสุดท้ายอื่นๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องท่านตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองจากแหล่งใด พบว่าส่วนใหญ่ซื้อจากเต็นท์รถมือสอง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 ลำดับรองลงมาคือเจ้าของรถยนต์โดยตรง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 ติดต่อด้าน Application จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และลำดับอื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องท่านมีโครงการจะซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองครั้งต่อไปหรือไม่ พบว่าส่วนใหญ่ไม่ซื้อ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และซื้อ จำนวน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา หัวข้อเรื่องหากจะซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองครั้งต่อไป ท่านคาดว่าจะตัดสินใจซื้อภายในระยะเวลา ส่วนใหญ่ซื้อในระยะเวลาอื่นๆ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ลำดับรองลงมาคือ

มากกว่า 2 ปีขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ระยะเวลา 1 – 2 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ระยะเวลา 6 – 12 เดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และลำดับสุดท้าย ระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาด โดยภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, การจัดจำหน่าย, ส่งเสริมการตลาด, บุคลากร, สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์เพศ, อายุ, อาชีพ, คุณวุฒิการศึกษา, รายได้ และสถานภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยการตลาดด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์กับด้านวุฒิการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เรื่องความรวดเร็วในการต้อนรับของพนักงาน และการจัดการต่อรองราคาปัจจัยการตลาดด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับด้านอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เรื่องการเอาใจใส่ในการต้อนรับลูกค้าของพนักงานปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับด้านวุฒิการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เรื่องยี่ห้อ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง รถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้ข้อมูลทั่วไป ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 50.9 มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 54.7 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 61.5 วุฒิกศึกษา ปวส.-ปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 73.2 รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 69.6 และสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 71.4 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปาริชาติ จำเียน (2555) ศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อจักรยานประเภทเสือภูเขาของผู้ปั่นจักรยานในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท การเปรียบเทียบปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาจำแนกเพศ อายุ อาชีพ วุฒิกศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ พบว่า

1) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาที่มีเพศแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

2) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาดด้านบุคลากรหัวข้อการเอาใจใส่ในการต้อนรับลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

3) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

4) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาดด้านการให้บริการหัวข้อความเร็วในการต้อนรับของพนักงาน และการจัดการต่อราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

5) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์หัวข้อยี่ห้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

6) ผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง ปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภาพร ลิ้มหยง (2555) ศึกษาที่มีอิทธิพลต่อผู้สนใจซื้อรถอีโคคาร์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับที่มีผลในการตัดสินใจซื้ออีโคคาร์ พบว่า ด้านยี่ห้อสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงใจ หทัยวิวัฒน์กุล (2557) ศึกษาทางการตลาดที่มีต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูป พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปของผู้บริโภค ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และความสัมพันธ์ระหว่างทางการตลาดกับ

พฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูป พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากรด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ของการซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองสำหรับการรับจ้างบรรทุกทั่วไปมากที่สุดต้องการซื้อยี่ห้อโตโยต้า (TOYOTA) มากที่สุดต้องการใช้เครื่องยนต์ระบบ เบนซิน ขนาดไม่เกิน 2000cc ลงมามากที่สุดมีความต้องการซื้อรถเก๋งนั่งส่วนบุคคลมากที่สุด

และเห็นว่าเต็นท์รถหรือแหล่งจำหน่ายยังมีจำนวนน้อยเกินไป ซึ่งเต็นท์รถหรือแหล่งจำหน่ายรู้จักจากเพื่อนแนะนำมากที่สุดการตัดสินใจจะซื้อจากเต็นท์รถมากที่สุดและยังไม่มีโครงการจะซื้อในครั้งต่อไปมากที่สุดการวางแผนที่จะซื้อครั้งต่อไปยังไม่แน่นอนระยะเวลาอื่นๆ มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสองผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดโดยภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, การจัดจำหน่าย, ส่งเสริมการตลาด, บุคลากร, สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์ เพศ, อายุ, อาชีพ, คุณวุฒิการศึกษา, รายได้ และสถานภาพ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปัจจัยการตลาดด้านการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับด้านวุฒิการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เรื่องความรวดเร็วในการต้อนรับของพนักงาน และการจัดการต่อรองราคาปัจจัยการตลาดด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับด้านอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เรื่องการเอาใจใส่ในการต้อนรับลูกค้าของพนักงานปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับด้านวุฒิการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เรื่องยี่ห้อ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ควรมีนโยบายส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ขายสินค้ารับรู้และเข้าใจถึงที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงการบริการทุกช่วงตั้งแต่การต้อนรับ การบริการระหว่างขาย และการบริการหลังการขาย และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ขายสินค้านำข้อมูลความรู้ไปพัฒนาและปรับปรุงการขายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการที่จะตัดสินใจซื้อสินค้า และส่งผลต่อเศรษฐกิจในภาพรวม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะทำการศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ ในจังหวัดอื่น ๆ พร้อมทั้งควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกในทุกด้านมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก. (2562). จำนวนรถที่จดทะเบียนใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2562. (ออนไลน์). สืบค้นจาก: <https://web.dlt.go.th/statistics/index.php>.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- ดวงใจ หทัยวิวัฒน์กุล. (2557). **พฤติกรรมการซื้อขายอาหารสำเร็จรูปของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- นภาพร ลีหยง. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้สนใจซื้อรถอีโคคาร์ในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพิงษ์ ภาศิริรักษ์ และคณะ. (2560, กุมภาพันธ์-พฤษภาคม). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อรถยนต์ปิกอัพของผู้บริโภค. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, ปีที่ 3 ฉบับที่ 1.
- ปาริชาติ จำเขียน. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อจักรยานประเภทเสือภูเขาของผู้ปั่นจักรยานในจังหวัดเชียงใหม่**. ปรินญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณฯ ยงพิศาลภพ. (2562). **อุตสาหกรรมรถยนต์: แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2563-65. ศูนย์วิจัยกรุงศรี**. (ออนไลน์). สืบค้นจาก: https://www.krungsri.com/bank/getmedia/a18aad1f-e16c-44d5-858f-df5e90fe8eab/IO_Automobile_190805_TH_EX.aspx.
- Kotler, P. and Keller, K. (2016). **Marketing Management**. 15th ed. New Jersey: Pearson Education.
- McCarthy, E.J. & Perresult, W.D. (1993). **Basic Marketing: A Global – Managerial Approach**. 11st ed. Homewood, Ill : Richard D. Irwin.

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับ
ผลผลิตอินทรีย์สู่การสร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
Development of Participation of Local Organic Fishery Groups
to Enhance Organic Products to Create a Commercial
Trade Network Electronic Commerce

ชัยวิทย์ ธีระวงษ์พงศ์¹ ศักดิ์ดา อ่างวัฒนกิจ² ณรงค์ อนุพันธุ์³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเน้นการวิจัยแบบมีส่วนร่วมของชุมชน (Participatory Action Research) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและพร้อมข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำธุรกิจร่วมกับห่วงโซ่อุปทาน สำหรับธุรกิจกลุ่มวิสาหกิจประมงพื้นบ้าน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือสมาชิกกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ในจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอข้อมูล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการสร้างการเรียนรู้ร่วมกันผ่านเวทีเสวนา การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์ การสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันของทีมนักวิจัย และสมาชิกกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้าน

ผลการวิจัย พบว่าธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่จะมีความสนใจในการดำเนินธุรกิจต่อยอดจากการดำเนินอาชีพประมงพื้นบ้านโดยการทำธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแรงสนับสนุนมาจาก 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่

ปัจจัยที่หนึ่ง มีการลงทุนจากผู้ประกอบการด้าน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากต่างประเทศมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการที่ขายออนไลน์มีช่องทางการขายเพิ่มขึ้น สร้างมูลค่าขายที่เพิ่มขึ้นตาม เช่น Alibaba Group ที่เข้ามาตีตลาด พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของไทยผ่าน Lazada อีกทั้ง JD (Jingdong) ที่เข้ามาลงทุนกับกลุ่ม Central และ Shopee จาก กลุ่ม Garena ที่เป็นหนึ่งในผู้นำด้าน Electronic Marketplace platform ของไทยในปีที่ผ่านมา โดยยักษ์ใหญ่ ด้าน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เหล่านี้ได้ทำการแข่งขันกันอย่างต่อเนื่องผ่านการจัด promotion ในช่วงเทศกาลต่างๆ เช่น การจัดแคมเปญ 8.8, 9.9, 11.11, 12.12 เป็นต้น การแข่งขันเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้และตระหนัก (Awareness) ของผู้บริโภคต่อธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาให้ความสนใจ และจับจ่ายใช้สอยผ่านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

¹ อาจารย์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, Email : chaiwit.th@gmail.com

² อาจารย์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปัจจัยที่สอง ประเทศไทยมีการพัฒนาด้าน พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ infrastructure อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้าน e-Logistics ที่มีผู้ประกอบการเข้ามาในตลาดมากขึ้นทั้งการพัฒนาของ ไปรษณีย์ไทย Kerry Express Shippop Sokochan เป็นต้น ส่งผลให้ผู้บริโภค หรือพ่อค้าแม่ค้า พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ มีทางเลือกมากขึ้น ด้าน e-Payment ที่เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคมากขึ้น ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย ส่งผลให้การจับจ่ายผ่าน e-Payment อีกทั้งด้าน e-marketing การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อออนไลน์และโลกโซเชียลใหญ่ขึ้น มี Digital agencies มากมาย มีช่องทางอย่าง LINE Facebook และ Google ในการโฆษณาเข้าถึงกลุ่มลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจง (Segmentation) ได้มากยิ่งขึ้น ทำให้การขายออนไลน์ เป็นเรื่องง่ายไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป และเป็นที่ยอมรับในทุกๆ วัย โดยเฉพาะวัยรุ่น และวัยทำงาน

ปัจจัยที่สาม การส่งเสริม พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านโครงการต่างๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการเน็ตประชารัฐ ทำให้ชุมชนที่อยู่ห่างไกลสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น ก่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อสื่อสารมากขึ้นอีกทั้ง การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ของชุมชนดังกล่าว นอกจากนี้ พร้อมเพีย ยังถือเป็นอีกหนึ่งโครงการของภาครัฐที่ช่วยลดค่าธรรมเนียมในการโอนเงินระหว่างธนาคาร ส่งผลให้มีการจับจ่ายผ่าน Online Payment มากขึ้น

คำสำคัญ : ระบบพาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรประมงชายฝั่ง ประมงพื้นบ้าน กระบวนการจัดการ และองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This research team emphasizes community-based research to study the development guidelines and provide recommendations for the application of electronic commerce. In doing business with supply chain business of local fishery enterprise group the population used in this research is 200 members of the local organic fishery group in Chanthaburi Province and Trat province by the community to participate in the expression of opinions Presenting information, exchanging ideas and creating collaborative learning through a forum In-depth interviews Observation Synthesis of data of researchers and members of the local organic fishery group the result of the research shows that most Electronic Commerce businesses are interested in expanding their business from traditional fisheries through electronic commerce with support coming from 3 main factors which The First factor, there are more investments from foreign Electronic Commerce operators. Causing the entrepreneurs selling online to have more sales channels Create more sales value, such as Alibaba Group that

entered the Thai Electronic Commerce market through Lazada. JD (Jingdong) which joins with the Central Group and Shopee from the Garena Group, one of the leaders in e-Marketplace platform of Thailand in the past year, these Electronic Commerce giants have competed continuously through a promotion during various festivals such as campaign 8.8, 9.9, 11.11, 12.12, etc. These directly affect the awareness the consumer.

Electronic commerce, as well as encouraging consumers to turn their attention and spend money through clearly more electronic commerce. The second factor, Thailand has developed electronic commerce infrastructure. Continuous E-Logistics, which has more operators in the market, including the development of the Thai Post, Kerry Express Shippop Sokochan, etc., resulting in consumers or Electronic Commerce vendors have more e-Payment options that reach more consumers. Providing convenience, speed and safety Resulting in shopping via e-Payment. In addition, e-marketing, advertising and public relations Through online media and the social world is bigger. There are many digital agencies. There are channels such as LINE Facebook and Google to advertise to reach specific customers. more Make online sales is easy, not difficult anymore and is popular in all ages, especially teenagers and working people. The third factor is the promotion of electronic commerce through various government programs such as the net government project. Make the communities far away have access to the internet. Causing more convenience in communication Internet access is an important factor for online shopping in the community. In addition, PromptPay is another government project that helps reduce bank transfer fees. Resulting in more purchases via online payment.

Keywords : Electronic Commerce System, Coastal Fisheries Resources, Local Fishing Community, Process of Management and Elements of an electronic commerce website

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก นับตั้งแต่เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี 3G หรือ 4G และ 5G เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมอันส่งผลต่อเนื่องไปยังทัศนคติรวมถึงพฤติกรรมต่างๆ ของผู้บริโภค ลักษณะความต้องการของตลาดมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก และการแข่งขันในธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ล้วน

แล้วแต่ทวีความซับซ้อนมากขึ้น องค์การธุรกิจต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในยุคดิจิทัลดังกล่าว กลยุทธ์ในการบริหารและการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในระยะยาวย่อมต้องการแนวความคิดในรูปแบบใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนในวงการธุรกิจจากอดีตถึงปัจจุบัน ดังนั้นการพัฒนากลยุทธ์จึงจำเป็นต้องนำเอาปัจจัยต่างๆ ทั้งทางเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างมาก กลไกในการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ที่รู้จักกันในนามพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงกลายเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หรือ (E-Commerce) โดยเริ่มจากการโอนเงินผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน ต่อมาเมื่อมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ (Electronic Data Interchange-EDI) ได้แพร่หลายมากขึ้น ประกอบกับจำนวนการใช้งานคอมพิวเตอร์มีการขยายเพิ่มอย่างรวดเร็วพร้อมกับการพัฒนาด้านระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บ ทำให้หน่วยงานและบุคคลต่างๆ ได้ใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กันมากขึ้น ในปัจจุบันพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ครอบคลุมการทำธุรกรรมหลายประเภท เช่น การโฆษณา การซื้อ-ขายสินค้า การซื้อหุ้น การประมูล การทำธุรกรรมทางการเงินและการให้บริการลูกค้า

เมื่อโลกหันหน้าเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ จะเห็นได้จากโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ถูกพัฒนาขึ้นด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้คนได้ใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมของผู้คนในสังคมก็เปลี่ยนแปลงไปให้เข้ากับยุคดิจิทัล ทั้งลักษณะของการดำเนินกิจการต่างๆ พฤติกรรมการบริโภคและการซื้อสินค้าจากหน้าร้าน ผู้คนหันมาซื้อสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นขึ้น อีกทั้งมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างมีนัยสำคัญธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมเศรษฐกิจระดับประเทศ รวมไปถึงธุรกิจ Electronic Commerce ข้ามพรมแดน (Cross-Border Electronic Commerce) ที่สร้างมูลค่าการขายสินค้าและบริการออนไลน์ทั่วโลกสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากข้อมูลตัวเลขภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ยุโรปตะวันตก อเมริกาเหนือละตินอเมริกา ยุโรปตอนกลางถึงตะวันออก เอเชียกลาง ตะวันออกกลางและแอฟริกาเฉพาะในส่วนของมูลค่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบบ B2C จากปี 2557 คาดการณ์ปี 2563 มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างมากสูงถึง 27.3% (AliResearch – Alibaba Group on Accenture, Global Cross Border B2C พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ Market 2020)

สำหรับประเทศไทย ได้มีการผลักดันนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) เพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ของประเทศ ในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายยุทธศาสตร์ และโครงการต่างๆ ของนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลสถิติเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่ข้อมูลถือเป็นทุนทรัพย์และอาวุธสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายการบริหารงาน และการกำหนดทิศทางขององค์กรและประเทศ โดยมุ่งหวังให้การบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสนับสนุน ผลักดัน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและนำเสนอข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำธุรกิจร่วมกับห่วงโซ่อุปทาน สำหรับธุรกิจกลุ่มวิสาหกิจประมงพื้นบ้าน โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ประกอบการประมงพื้นบ้านในจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด สามารถนำข้อมูลจากผลการสำรวจครั้งนี้ไปใช้ประกอบการวางนโยบาย การบริหารจัดการกลยุทธ์ การวางแผนการดำเนินธุรกิจทั้งในระดับองค์กร รวมถึงระดับประเทศ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนานิคมในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับ ภูมิภาคและระดับสากลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและนำเสนอข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำธุรกิจร่วมกับห่วงโซ่อุปทาน สำหรับธุรกิจกลุ่มวิสาหกิจประมงพื้นบ้าน

สมมติฐานการวิจัย

ในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับผลผลิตอินทรีย์สู่การสร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีมติในการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

มติที่หนึ่ง สำรวจโดยแบ่งรูปแบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามลักษณะทางธุรกิจ ได้แก่ B2B, B2C และ C2C โดยข้อมูลจากกลุ่มวิสาหกิจประมงพื้นบ้านจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

มติที่สอง สำรวจโดยแบ่งมูลค่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามรายได้ของผู้ประกอบการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีอาชีพประมงพื้นบ้าน และผู้ประกอบการที่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน (Enterprises Community)

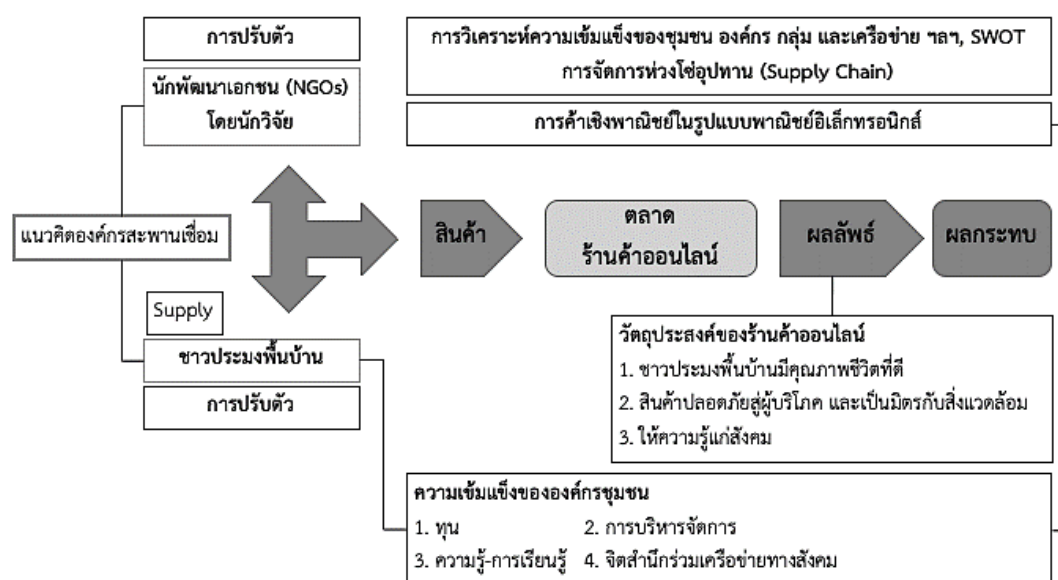
ขอบเขตการวิจัย

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับผลผลิตอินทรีย์สู่การสร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์ได้ในเชิงสถิติ โดยได้ดำเนินการสำรวจการพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับผลผลิตอินทรีย์สู่การสร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งในรูปแบบการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

สำหรับนิยาม พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในการศึกษาและสำรวจข้อมูลครั้งนี้ ได้มีการอ้างอิงตามคำนิยาม พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ขององค์การความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-Operation and Development : OECD) กล่าวคือ “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกิจที่มีการขายสินค้า หรือบริการให้ลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ต หรือหมายถึงมีการให้ลูกค้าส่ง

คำสั่งซื้อสั่งจองสินค้า หรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (ผ่านทางเว็บไซต์ หรือทางอีเมล) ส่วนการชำระเงินและการจัดส่งจัดทำผ่านช่องทางใดก็ได้ ซึ่งจะนับรวมคำสั่งซื้อที่ได้รับจาก Internet Application เช่น เว็บไซต์, Extranet และโปรแกรมอื่นๆ ที่ทำงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น EDI ที่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต, Minitel ที่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่านทางเว็บไซต์อื่นๆ โดยไม่คำนึงถึงวิธีการที่เข้าถึงเว็บไซต์เหล่านั้น (เช่น อาจเข้าเว็บไซต์ผ่านมือถือหรือโทรศัพท์ฯ ฯลฯ) แต่จะไม่รวมคำสั่งซื้อที่ได้รับทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือการโต้ตอบผ่านทางอีเมลทั่วไปที่ไม่มีคำสั่งซื้อสินค้าและบริการ” (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

สภาพปัญหาประมงไทย

1) การทำประมงแบบเกินศักยภาพ คือสาเหตุการเสื่อมโทรมลงของทรัพยากรสัตว์น้ำ และเกิดการแย่งชิงทรัพยากรระหว่างกลุ่มการทำประมง ตลอดจนปัจจัยการผลิตต่างๆ มีราคาสูงขึ้น เช่น น้ำมันและแม้ว่าในช่วงปลายปี 2551 น้ำมันจะเริ่มมีราคาลดลงก็ตาม แต่การขาดแคลนทรัพยากรทำให้ชาวประมงประสบกับภาวะการขาดทุน รวมทั้งการที่เศรษฐกิจโลกชะลอตัว ทำให้มีการชะลอปริมาณการสั่งซื้อลง ส่งผลให้ราคาสัตว์น้ำที่จับได้ลดลง ซึ่งเป็นการซ้ำเติมชาวประมงเพิ่มขึ้น

2) ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน/แรงงานทาส ในภาคประมงก็ยังคงมีอยู่ในระดับหนึ่ง เช่น การประมงพาณิชย์และการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง และส่วนหนึ่งเป็นแรงงานต่างด้าวที่ยังไม่ขึ้นทะเบียน และรอการประกาศรับขึ้นทะเบียนจากภาครัฐ

3) การประมงนอกน่านน้ำนอกจากปัญหาปัจจัยการผลิตมีราคาสูง และขาดแคลนแรงงานแล้ว ยังมีปัญหาเกี่ยวกับสัญญาการทำประมงร่วมที่อาจเป็นสัญญาที่ปฏิบัติไม่ได้ เพราะกระทำโดยนายเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความชำนาญด้านประมง และปรากฏว่าเรือไทยยังถูกทางการต่างประเทศจับกุม เนื่องจากลักลอบทำประมงในเขตน่านน้ำประเทศเพื่อนบ้าน อาจโดยจงใจหรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเขตพื้นที่ทับซ้อน

4) อุตสาหกรรมแปรรูปและการส่งออกและการสินค้าประมงระหว่างประเทศ การขาดแคลนวัตถุดิบทำให้โรงงานมีกำลังผลิตส่วนเกิน และการขาดประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบเป็นปัญหาในอุตสาหกรรมแปรรูปสำหรับโรงงานขนาดเล็ก การพัฒนาสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ยังอยู่ในวงจำกัด เนื่องจากการขาดเทคโนโลยีการผลิตที่เหมาะสมตลอดจน การขาดแหล่งสินเชื่อ นอกจากนี้การกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภาษี เป็นปัญหาหลักที่เป็นอุปสรรคต่อการค้าสินค้าประมงระหว่างประเทศ

5) กฎหมายประมงที่มีความล้าหลัง อาทิ พระราชบัญญัติฉบับจากปี 2490 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลากว่า 65 ปีแล้ว ที่มีกฎหมายประมงเกิดขึ้นในประเทศไทย หลายๆ อย่างได้ เปลี่ยนไป ทั้งด้านมิติการทรัพยากร มิติของเครื่องมือ รวมทั้งมิติของคนในการอยู่ร่วมกับทรัพยากร แต่กฎหมายประมงยังเหมือนเดิม อาจจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมบ้าง แต่นั่นก็ไม่อาจทำให้มันครอบคลุม บริบทในปัจจุบันได้ เพราะในอดีตการที่จะเปลี่ยนกฎหมายต่างๆ นั้นต้องขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเสนอให้แก่วัฒนาในการพิจารณา จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นสถานการณ์การประมงที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งเรื่องของทรัพยากรทะเลที่ลดน้อยลง การใช้เครื่องมือผิดกฎหมาย และกฎหมายที่ใช้ควบคุมการประมง แต่อย่างไรก็ตามประมงมีความสำคัญอย่างมากสำหรับประเทศไทย เพราะถือเป็นรายได้สำคัญของประเทศ และเป็นแหล่งอาหารของประชากรโลก

การแก้ไขปัญหาประมงไทยตลอดหลายปีที่ผ่านมา ทั้งการปลดใบเหลือง IUU (Illegal Unreported and Unregulated Fishing) จากสหภาพยุโรป การปรับระดับการรายงานสถานการณ์การค้ามนุษย์จากกระทรวงต่างประเทศสหรัฐอเมริกา (TIP Report) รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายประมงอีกหลายฉบับ โดยเฉพาะประเด็นความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิ และเสียง กระบวนการสรรหาคนมาทำงานในสายพานการผลิตอาหารทะเล นับว่า ยังคงเป็นโจทย์ที่ยังมีความท้าทาย และต้องได้รับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันไทยมีพระราชกำหนด (พ.ร.ก.) การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 มีการคุ้มครองแรงงานชัดเจน แต่บริษัทจะคัดกรองอย่างไรว่า ทางต้นทางมีการจัดหาแรงงานข้ามชาติอย่างโปร่งใส และจะมีบทบาทอย่างไรให้คู่ค้าทำตามกฎหมาย นอกจากนี้ SME จะสามารถนำเข้าแรงงานได้โดยไม่ต้องติดต่อกับคนกลางได้หรือไม่

ประมงพื้นบ้าน

การทำประมงพื้นบ้านอาจมีความหมายและขอบเขตแตกต่างกัน ตามสภาพท้องถิ่น หรือปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต เช่น แบบพื้นบ้าน (Artisanal) แบบขนาดเล็ก (Small-scale) แบบดั้งเดิม (Traditional) หรือแบบยังชีพ (Subsistence) เป็นต้น (บุญเลิศ ผาสุก, 2530 : หน้า 30)

ส่วนคำว่า “ชาวประมงพื้นบ้าน” (กังวาลย์ จันทรโชติ, 2541 : หน้า 45) ได้ให้คำจำกัดความไว้ คือ กลุ่มที่ใช้แรงงานเป็นชาวบ้าน สมรรถภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการจับสัตว์น้ำต่ำ ทำให้ได้ผลผลิต น้อย และจะออกทำการประมงในพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งชาวประมงไม่สามารถกำหนดรายได้ของตนเองได้ ต้องขึ้นอยู่กับผู้รับซื้อผลผลิตของตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพ่อค้าคนกลาง ถ้าแก่ รวมทั้งกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ให้ความหมายของประมงพื้นบ้าน ว่าเป็นการทำประมงโดยใช้เครื่องมือขนาดเล็กไม่ทันสมัย ทำประมงพื้นที่ไม่เกิน 3 กิโลเมตร จากชายฝั่ง โดยอาศัยแรงงานในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของคณะวิจัย ซึ่งกล่าวว่า ชาวประมงพื้นบ้านเป็นกลุ่มคนที่ดำรงชีวิตและทำมาหากินด้วยการทำประมงชายฝั่งทะเล และแม่น้ำลำคลองต่างๆ โดยใช้เครื่องมือจับสัตว์น้ำที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อนและเลือกจับสัตว์น้ำเฉพาะอย่าง เช่น แห เบ็ด ลอบ ไซ อวนลอยปลา อวนลอยกุ้ง อวนจมปู เป็นต้น ชาวประมงพื้นบ้านประเทศไทยมีพัฒนาการมานับร้อยปี จึงมีวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับการประมงทะเล และแม่น้ำลำคลองอย่างลึกซึ้ง

ในปัจจุบันอาจจำแนกชาวประมงพื้นบ้านได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) ชาวประมงพื้นบ้านไม่มีเรือและเครื่องยนต์ จะใช้ความสามารถของตัวเอง และเครื่องมือจับสัตว์น้ำแบบง่ายๆ ทำการประมงจับสัตว์น้ำอยู่ริมฝั่งทะเล ริมคลอง แนวป่าชายเลน เช่น สุ่ม แห หรือการใช้มือมกั้ง ฆมหอย เป็นต้น
- 2) ชาวประมงพื้นบ้านที่มีเรือแต่ไม่มีเครื่องยนต์จับสัตว์น้ำอยู่ตามแนวป่าชายเลน ในคลอง แม่น้ำ ใช้เครื่องมือแบบง่ายๆ เช่น ไซ แร้วจับปู
- 3) ชาวประมงพื้นบ้านที่มีเรือและเครื่องยนต์ ขนาดความยาวเรือไม่เกิน 10 เมตร เครื่องยนต์ที่ใช้มีกำลังไม่เกิน 30 แรงม้า ออกจับสัตว์น้ำห่างจากฝั่งไม่เกิน 7 กิโลเมตร ใน ประเทศไทยเรือที่ใช้มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของภูมิภาค เช่น ฝั่งทะเลอันดามันใช้เรือหัวโทง ส่วนฝั่งอ่าวไทยใช้เรือกอและ หรือเรือท้ายตัด เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกรอบประชากรของการพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับผลผลิตอินทรีย์สู่การสร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ เกิดจากการนำข้อมูลรายชื่อผู้ประกอบการซึ่งรวบรวมมาจากพื้นที่วิจัย ใช้การเลือกแบบเจาะจงในบริเวณพื้นที่จังหวัดจันทบุรี และพื้นที่จังหวัดตราด โดยพิจารณาจากเกณฑ์การเป็นพื้นที่ชุมชนประมงพื้นบ้านที่มีการรวมตัวเป็น องค์กรชุมชน และเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับผลผลิตอินทรีย์สู่การสร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ จะใช้สูตรกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนประมงพื้นบ้าน ใน จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด จำนวน 10 กลุ่มๆ ละ 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับผลผลิตอินทรีย์สู่ การสร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้ได้ทำการเก็บและรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการทั้งหมด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสอบถามทางออนไลน์ (Online Questionnaire) และ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Face to Face Interview) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.) การสำรวจเชิงปริมาณ เป็นการสำรวจที่มีเป้าหมายเพื่อการรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ประกอบการประมงพื้นบ้าน ซึ่งได้มีการรวบรวมข้อมูลผ่านการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์เป็น หลัก (Online Questionnaire) โดยเนื้อหาหรือประเด็นของแบบสอบถามจะครอบคลุมทั้งหมด 7 ประเด็นโดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเป็นร้อยละ

2.) การสำรวจเชิงคุณภาพ เป็นการสำรวจที่มีเป้าหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ สถานการณ์ของตลาด พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน รวมไปถึงมุมมองในอนาคต ได้ มีการรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารระดับสูงในองค์กร ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน โดยประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์เชิงลึกนี้มีความแตกต่างกับ แบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากแบบสอบถามถูกสร้างมาเพื่อลักษณะเฉพาะกลุ่มธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยน โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและรูปแบบการบริหารจัดการของ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนการผลิตประมงและเกษตรอินทรีย์ จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ด้วยการ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพนี้ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ที่อยู่ในลักษณะของข้อความที่เขียนบรรยายเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของกลุ่มผู้ ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อความที่ได้จากแบบสอบถาม การบันทึกผล การสัมภาษณ์ และการสังเกตอย่าง ใกล้ชิด โดยการนำเอาข้อมูลมาดำเนินการตามขั้นตอนของการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ของกลุ่ม ประมง พื้นบ้าน และผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนใน จังหวัดจันทบุรีและตราด

ผลการวิจัย

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของกลุ่มประมงอินทรีย์พื้นบ้านเพื่อยกระดับผลผลิตอินทรีย์สู่การ สร้างเครือข่ายการค้าเชิงพาณิชย์ แบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะทางธุรกิจ ได้แก่ B2B (Business to Business) คือ การค้าระหว่างภาคเอกชนกับภาคเอกชนซึ่งภาคเอกชน หมายถึง ผู้ประกอบการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นนิติบุคคล และมีเจตนาในการทำธุรกิจซื้อขายสินค้าและ

ให้บริการระหว่างกัน B2C (Business to Consumer) คือ การค้าระหว่างภาคเอกชน กับ ภาคประชาชนซึ่งภาคประชาชน หมายถึง บุคคลธรรมดาที่มีเจตนาในการซื้อขายสินค้าและให้บริการระหว่างกัน เช่น การซื้อขายของมือสอง เป็นต้น C2C (Consumer to Consumer) คือ การค้าระหว่างภาคประชาชนกับภาคประชาชน ซึ่งหมายถึง บุคคลธรรมดาที่มีเจตนาในการซื้อขายสินค้าและให้บริการระหว่างกัน เช่น การซื้อขายของมือสอง เป็นต้น

ช่องทางการชำระเงินที่ได้รับความนิยมสูงสุด 5 อันดับแรก พบว่า การซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทาง พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคนิยมชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 42.69 รองลงมาคือ แอปพลิเคชันของธนาคารหรือออนไลน์แบงก์กึ่งร้อยละ 27.23 QR Payment/ Purchase Order/ Chaque ร้อยละ 10.75

การชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารร้อยละ 10.46 การเก็บเงินปลายทาง (Cash on Delivery) ร้อยละ 7.00 และอื่นๆ อีกร้อยละ 1.87 จะเห็นได้ว่าการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต ยังคงเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมสูงที่สุดอยู่ อันเนื่องมาจากสถาบันการเงินต่างๆ เร่งส่งเสริมและออกแคมเปญส่งเสริมการขายและเชิญชวนให้คนใช้บัตรมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงผู้คนไว้วางใจต่อการชำระเงินประเภทนี้มากขึ้น เนื่องจากความปลอดภัยของการชำระเงิน รวมถึงความสะดวกในการใช้จ่าย

ช่องทางการตลาดออนไลน์ ที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ใช้ในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการที่มี Return of Investment (ROI) และสร้างยอดขายมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ Facebook (ร้อยละ 30.61) Google Ads/YouTube Ads (ร้อยละ 29.93) LINE (ร้อยละ 14.29) Ads Network/ Banner (ร้อยละ 13.61) และ Vertical Search เช่น Price Comparison (ร้อยละ 7.48) นอกนั้นเป็นช่องทางอื่นๆ รวมกัน (ร้อยละ 4.08) จะเห็นได้ว่า Facebook ยังถือครองอันดับหนึ่งในช่องทาง

การตลาดที่ผู้ประกอบการเลือกใช้ อันเนื่องมาจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีผู้ใช้ Facebook มากที่สุด อันดับ 8 ของโลก อยู่ที่ 52 ล้านราย ซึ่งเพิ่มสูงขึ้นในทิศทางเดียวกับจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560 อยู่ที่ 45.2 ล้านคน

การนำข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big data เข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการก็มีความสำคัญและส่งผลต่อการเติบโตของ พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าจากจำนวนผู้ประกอบการ Enterprises ที่มีการพัฒนาและใช้ Big Data/ Data Analytics นั้น ยังขาดความเข้าใจเรื่อง Big Data

ช่องทางการขนส่งสินค้าและบริการที่ผู้ประกอบการใช้งานในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลจำแนกตามช่องทางการขนส่งสินค้าและบริการ โดยผู้ประกอบการ Enterprises ใช้ช่องทางการขนส่งสินค้าและบริการ เรียงลำดับได้ ดังนี้ อันดับที่ 1 การขนส่งโดยบริษัทจัดส่งสินค้า (Carriers Logistic: DHL, Nim Express, Fed Ex, Kerry, CJ, TNT, UPS) คิดเป็นร้อยละ 46.67 อันดับที่ 2 การขนส่งสินค้าและบริการผ่านบริษัทจัดส่งสินค้าของตนเองคิดเป็นร้อยละ 33.33 และอันดับที่ 3 การขนส่งสินค้าและบริการส่งโดยบริษัทไปรษณีย์ไทย คิดเป็นร้อยละ 26.67 ตามลำดับ

สำหรับผู้ประกอบการที่เป็นชาวประมงใช้การขนส่งสินค้าและบริการผ่านทาง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 75.25 มาเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ การขนส่งโดยบริษัทจัดส่งสินค้า (ร้อยละ 58.42) และการขนส่งสินค้าและบริการโดยใช้การส่งข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 12.87) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

สรุป การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบใหม่ แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการอาชีพประมงพื้นบ้านสนใจเป็นผู้ประกอบการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มุ่งเน้นการขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ภายในประเทศ โดยจากการสอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการพบว่า ร้อยละ 76.94 ของมูลค่าการขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ทั้งหมดมาจากการขายให้กับผู้บริโภคภายในประเทศเป็นหลักและมีเพียงร้อยละ 23.06 เท่านั้นที่มาจากการขายสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคในตลาดต่างประเทศ

สาเหตุที่มูลค่าการขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ออกสู่ต่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีน่าจะเกิดจากนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของไทยขยายตลาดออกสู่ภูมิภาคอาเซียนและภูมิภาคอื่นๆ ทั่วโลกนอกจากนี้การเข้ามาลงทุนของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากต่างประเทศยังส่งผลให้ผู้ผลิตสินค้าและบริการสามารถส่งออกสินค้าไปยังตลาดใหญ่ของโลกได้ง่ายขึ้นเช่น การส่งออกสินค้าไปยังประเทศจีนผ่าน Alibaba เป็นต้น

ปัจจัยด้านบวกทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน การตระหนักรู้ของผู้ประกอบการที่เห็นโอกาสของการสร้างธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดทำให้

- 1) มีแพลตฟอร์มที่มีความหลากหลายตอบโจทย์ความต้องการผู้บริโภค
- 2) ผู้ประกอบการแต่ละแพลตฟอร์มต่างมีกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น
- 3) การพัฒนาการให้บริการที่มีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ
- 4) มีการเพิ่มประเภทหรือกลุ่มสินค้าและบริการ
- 5) ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการพัฒนาธุรกิจ เช่นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นต้น

6) การมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมมือกันส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ

ปัจจัยภายนอก ได้แก่

- 1) นโยบายและการสนับสนุนต่างๆ จากรัฐบาล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในซึ่งเป็นความพยายามในการช่วยสนับสนุนและส่งเสริมเศรษฐกิจ เช่นนโยบาย PromptPay เป็นต้น

2) ฤดูกาลที่ส่งผลต่อการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค กล่าวคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการการบริโภคสินค้าของผู้บริโภคอีกอย่างหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับฤดูกาลและสภาพอากาศ เช่น ในฤดูร้อนความต้องการซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ให้ความเย็นจะมีความต้องการในตลาดสูง หรือฤดูฝน ความต้องการการซื้อร่มกันฝนหรือเสื้อกันฝนก็เพิ่มขึ้นด้วย เป็นต้น

3) พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็น Online Users มากขึ้น กล่าวคือด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนไป การพัฒนาของเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคหันมาทำกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะออนไลน์มากขึ้นเช่น การพูดคุยทางแชท การซื้อสินค้า เป็นต้น

ปัจจัยทั้งหมด ดังกล่าวข้างต้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจด้าน พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์เติบโตอย่างรวดเร็วในอนาคต ผสมกับการส่งเสริมจากนโยบายภาครัฐเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัล นโยบายไทยแลนด์ 4.0 และการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ธุรกิจ พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นช่องทางในการลดความเหลื่อมล้ำสร้างรายได้จากช่องทางการจำหน่ายใหม่ รวมถึงผู้ประกอบการท้องถิ่นที่จะนำสินค้าในท้องถิ่นสู่ตลาดโลก ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถยกระดับผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปให้สามารถใช้ พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ สร้างรายได้หรือต่อยอดการทำธุรกิจด้าน พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

มาตรการทางภาษีอากร: จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการประมงพื้นบ้าน ผ่านการสำรวจออนไลน์พบว่า ผู้ประกอบการอยากให้มีความมาตรการในการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการที่เริ่มดำเนินธุรกิจพาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การชะลอ หรือการลดหย่อนภาษีให้กับกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย และ Start up ในระยะแรกของการดำเนินกิจการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นได้เข้าสู่ตลาดที่มีการแข่งขันสูงของ พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้ง ยังเป็นการช่วยให้ผู้ประกอบการดังกล่าวได้มีการพัฒนา ต่อยอดองค์ความรู้ของตนให้เกิดเป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีในอนาคต นอกจากนี้ ผู้ประกอบการประมงพื้นบ้าน ส่วนใหญ่ยังอยากให้ภาครัฐลดหย่อนภาษีที่เกี่ยวกับการซื้อ/เช่า อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ เช่น Software เฉพาะด้าน ฯลฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นสามารถเข้าถึงเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังก่อให้เกิดการถ่ายทอด และเกิดกระบวนการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีอันจำเป็นอีกด้วย

มาตรการทางกฎหมาย: จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการประมงพื้นบ้าน ผ่านการสำรวจออนไลน์ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันกฎหมายรองรับการคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ และกฎหมายรองรับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์เนื่องจาก พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการขายสินค้าและบริการที่ไม่มีหน้าร้าน ผู้บริโภคไม่สามารถจับต้องสินค้าและบริการที่แท้จริงได้ ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคทั้งภายในและต่างประเทศจึงถือเป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากในปัจจุบัน การทำธุรกรรมทางออนไลน์ หรือ

e-Payment ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และผู้บริโภคก็สามารถเข้าถึง e-Payment ได้ง่าย และทั่วถึงมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการรายย่อยส่วนใหญ่ จึงอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์กฎหมายรองรับการคุ้มครองการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค เพื่อระงับข้อพิพาทและคุ้มครองผู้บริโภคหากเกิดความผิดพลาด หรือเกิดการฉ้อโกงผ่านช่องทางออนไลน์

นอกจากนี้ ประเทศไทยยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดออนไลน์ เช่น Online Marketing Specialist, Programmer, Data Analyst ฯลฯ ดังนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงมีความต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลดเงื่อนไขการจ้างแรงงานชาวต่างชาติที่มีทักษะในด้านดังกล่าว เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยสามารถสร้างข้อได้เปรียบด้านการแข่งขัน ทั้งในด้านการพัฒนาระบบ การตลาดออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้แรงงานไทยได้มีโอกาสเรียนรู้ในด้านต่างๆ เหล่านี้อีกด้วย

มาตรการทางนโยบายส่งเสริมธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ผ่านการสำรวจออนไลน์ พบว่า ผู้ประกอบการอยากให้ภาครัฐส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูล และองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไป อันจะเป็นการดีต่อกระบวนการสร้างแรงงานที่มีคุณภาพ และมีความสามารถเฉพาะด้านเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความต้องการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการที่หน่วยงานภาครัฐดำเนินการส่งเสริมการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเข้าถึง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของชุมชนที่อยู่ห่างไกล เพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนเหล่านั้นสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการที่เท่าเทียมกับชุมชนเมือง อีกทั้ง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังถือเป็นช่องทางที่สำคัญที่สุดในการจำหน่ายสินค้า และบริการของชุมชนเหล่านั้นให้สามารถเข้าถึงตลาดที่ใหญ่กว่า และลดการกดราคาจากพ่อค้าคนกลางด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการบูรณาการด้านดิจิทัลของอาเซียน

บรรณานุกรม

- กรมประมง. (2549). รายงานสถานการณ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เล่มที่ 6 ประมง
เอกสารส่วนที่ 3 เล่มที่ 6/6. โครงการ UNEP GEF Project on Reversing Environmental
Trends in the South China Sea and Gulf of Thailand (UNEP GEF SCS). ชุมพร: ศูนย์
พัฒนาประมงทะเลอ่าวไทยตอนกลาง. หน้า 3-7.
- กังวาลย์ จันทรโชติ. (2541). การจัดการประมงโดยชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุน
การวิจัยฝ่ายชุมชนและสังคม.

- จิราภรณ์ เลิศจิระจรัส. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชลลดา อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2542). ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตของคนไทยที่มีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรพรรณ รัตนตรัยวงศ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ต ในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าแบบอิสระคณะบริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). (มปป.). E-Commerce (Electronic Commerce). [ออนไลน์] สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/content/e-commerce.html>. (2561, 7 กุมภาพันธ์).

แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ในวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์: กรณีศึกษากลุ่ม การแปรรูปและผลิตผ้าไหม

Development Guidelines of knowledge management of Surin Community Enterprises: A Case Study of Silk Processing and Production

แก้วตา บุญร่วม¹ ชุตติกร ปรงเกียรติ² ปิยะ แก้วบัวดี³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขัน 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขันในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหม 157 ราย วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่มีค่ามากกว่า 0.70 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีระดับปัจจัย (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น ผู้นำให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้ตาม ประพฤติตนน่าเคารพนับถือ สนับสนุนการพัฒนาตนเองของผู้ตาม เป็นต้น (2) สมรรถนะการจัดการความรู้ เช่น ส่งเสริมให้เก็บความรู้ที่เป็นระบบ สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความรู้ มุ่งให้มีการกำหนดความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนางาน เป็นต้น และ (3) ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น กิจกรรมมีสินค้าและบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากลูกค้า สามารถรักษาระดับราคาของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น รวมอยู่ในระดับมาก

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ สมรรถนะการจัดการความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สมรรถนะการจัดการความรู้, ความได้เปรียบทางการแข่งขัน, วิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์

¹ อาจารย์ สาขาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
e-mail: chutikorn.turnitin@gmail.com

² อาจารย์ สาขาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

³ อาจารย์ สาขาระบบสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

Abstract

This research aimed at studying level in factors affecting, and factors affecting the development of knowledge management competencies and competitive advantage in silk processing and production in community enterprises in Surin Provinc. This research used a quantitative approach. The sample group included 157 group leaders of community enterprises in at types of silk processing and production activities in Surin Province, selected by using simple random sampling. A questionnaire was applied as the tool, which had been verified for accuracy and reliability more than 0.70. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and hypothesis testing by multiple regression analysis.

In accordance with the research, the findings were as follows:

1. The sample group had high levels in factors affecting of; (1) transformation leadership, such as leaders give morale to their followers, conduct themselves with respect, support their own development, etc. (2) knowledge management, such as promoting systematic knowledge retention, supporting participation and sharing of knowledge, focusing on the determination of knowledge necessary for job development etc. and (3) competencies and competitive advantage, such as businesses having unique products and services, receiving acceptance and satisfaction from customers, being able to maintain business growth continuously, etc.

2. Factors transformation leadership positively influenced knowledge management competencies and competitive advantage, while knowledge management competencies positively influenced competitive advantage with a level of significance at 0.05.

Keywords: Knowledge Management Competencies, Competitive Advantage, Surin Community Enterprise

บทนำ

วิสาหกิจชุมชนถือเป็นการรวมตัวของสมาชิกในชุมชนทำกิจกรรมใดๆ ร่วมกันจนสามารถสร้างรายได้ ฐานะ และดำรงชีพได้ด้วยตนเอง ผ่านการรู้จักจัดการกับทรัพยากรในท้องถิ่น สามารถแก้ปัญหาหนี้สินที่เพิ่มขึ้นของภาคประชาชน ภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเนื่องจากการวิสาหกิจชุมชนถือเป็นรากฐานในการพึ่งพาตนเอง ให้ชุมชนรู้จักการทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดปัญหาความยากจนและสร้างอาชีพ จังหวัดสุรินทร์ถือเป็น

หนึ่งจังหวัดที่มีวิสาหกิจชุมชนเป็นกำลังทางเศรษฐกิจ มีวิสาหกิจชุมชนที่ได้จดทะเบียน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-พ.ศ.2554 จำนวนทั้งหมด 1,540 แห่ง สมาชิกกว่า 30,648 ราย วิสาหกิจชุมชนเด่นและมีชื่อเสียงของจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ เมล็ดพันธุ์ข้าวขาวดอกมะลิ 105 ข้าวสารอินทรีย์ ข้าวสารปลอดภัยจากสารพิษ ผ้าทอ เสื้อผ้า เครื่องประดับจากเงิน งาช้าง ผลิตภัณฑ์จากผ้าไหม เป็นต้น โดยเฉพาะกลุ่มผ้าไหมหรือผลิตภัณฑ์ผ้าทอ/เสื้อผ้า เป็นวิสาหกิจชุมชนที่มีจำนวนวิสาหกิจชุมชนติดอยู่ใน 5 ลำดับแรกของวิสาหกิจชุมชนทั้งหมด (กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานเกษตรจังหวัดสุรินทร์, 2554) จึงถือได้ว่าเป็นหนึ่งในวิสาหกิจชุมชนที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อยั่งยืนและวิถีชีวิตของคนในจังหวัดสุรินทร์เป็นอย่างมาก วิสาหกิจกลุ่มผ้าไหมหรือผลิตภัณฑ์ผ้าทอ/เสื้อผ้าเป็นวิสาหกิจชุมชนประเภทหนึ่งที่ต้องอาศัยการสั่งสมความรู้จากสมาชิกในองค์กรเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานในปัจจุบัน พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ปรับปรุงเทคนิคและกระบวนการการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นนำไปสู่การประสบความสำเร็จตามสิ่งที่องค์กรมุ่งหวังหรือเรียกได้ว่าต้องอาศัยการจัดการความรู้ที่เป็นกระบวนการในการดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กรในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นเทคนิคหรือหัวใจในการสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจและคงความได้เปรียบทางการแข่งขัน

การสร้างความรู้ได้เปรียบทางการแข่งขันหรือความสามารถขององค์กรในดำเนินธุรกิจของตัวองค์กรได้ดีกว่าองค์กรอื่นทำกำไรได้สูงกว่ามาตรฐานของอุตสาหกรรมหรือสามารถสร้างให้เกิดคุณค่าแก่องค์กรเหนือกว่าคู่แข่ง (เรวัตน์ ขาตรีวิศิษฐ์ และคณะ, 2553) ภายใต้การจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จอย่างดั่งนั้นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารที่เข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับการจัดการความรู้ ผู้บริหารหรือผู้นำถือเป็นบุคคลในบุคคลหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มและสามารถนำพากลุ่มให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผู้นำจะมีความสามารถในการชักจูงผู้ตามให้เปลี่ยนแปลงตามกระบวนการความเป็นผู้นำของตน เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามสถานการณ์ต่างๆ (ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์, 2555) โดยผู้นำที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้นต้องสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกได้ เป็นผู้นำเชิงปฏิรูปและอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของสมาชิกในองค์กร และสร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร (Mushinsky, P. M., 1997) หรือเรียกว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) และการสร้างบารมี (Charisma)

ในทศวรรษที่ผ่านมาการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ได้เปรียบทางการแข่งขันในวิสาหกิจชุมชนมีอยู่จำนวนมากแต่ยังไม่ครอบคลุมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสมรรถนะการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรู้ได้เปรียบทางการแข่งขันใน

วิสาหกิจชุมชน โดยเฉพาะในบริบทกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจดำเนินการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ในวิสาหกิจชุมชน จังหวัดสุรินทร์: กรณีศึกษากลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหม” เพื่อขยายการศึกษาเกี่ยวกับในทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการจัดการความรู้และนำผลการวิจัยสู่ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการและเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ในวิสาหกิจชุมชนแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขันในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขันในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์

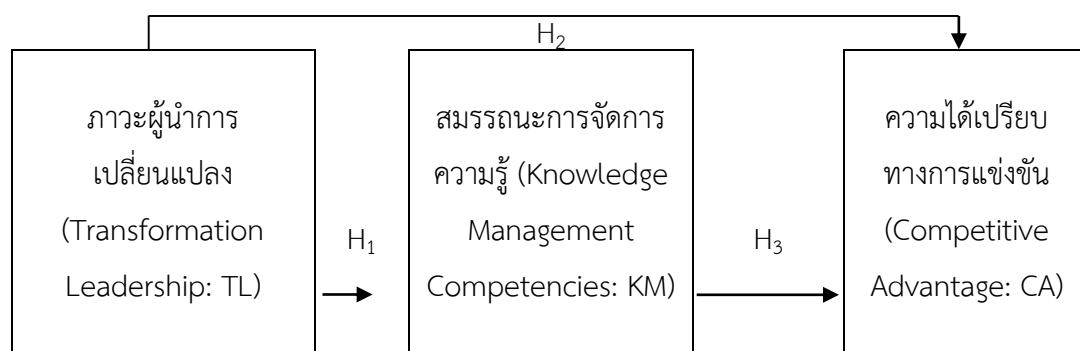
ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยส่วนการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขันในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์

1. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะการจัดการความรู้ 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และ 3) ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ (FA) และทุนการดำเนินงาน (FS)

2. สมมติฐานงานวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะการจัดการความรู้
สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน
สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะการจัดการความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ หัวหน้ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 252 แห่ง (กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร, 2554)

กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, R.V. 1970) จำนวน 155 แห่ง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิสาหกิจวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการความรู้ ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันและ ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์ แบบปลายปิดในรูปแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การวัดผลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และการวัดผลแบบมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จำนวน 6 ข้อ

2) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิสาหกิจวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์ แบบปลายปิดในรูปแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การวัดผลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และการวัดผลแบบมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จำนวน 3 ข้อ

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ ใช้การวัดแบบมาตราอัตราภาค (Interval Scale) จำนวน 5 ข้อ

4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการความรู้ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ ใช้การวัดแบบมาตราอัตราภาค (Interval Scale) จำนวน 5 ข้อ

5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ ใช้การวัดแบบมาตราอัตราภาค (Interval Scale) จำนวน 5 ข้อ

6) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แบบปลายเปิด (Open Ended Question) จำนวน 1 ข้อ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้

1) การสร้างและพัฒนาเครื่องมือทำการตรวจสอบคุณภาพ โดยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแบบสอบถามโดยคณะผู้วิจัยเองแล้วนำแบบสอบถามประเมินผลการวิเคราะห์ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) วิธีโรวินเนลลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton) จากผู้ทรงคุณวุฒิให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้องจำนวน 3 ท่าน ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องจากข้อคำถามทั้งหมด 27 ข้อ ผ่านเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้อง ≥ 0.5 คะแนน 25 ข้อผ่านเกณฑ์ และไม่ผ่านเกณฑ์ 2 ข้อ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ออกจนเหลือข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงของเนื้อหาจำนวน 25 ข้อ

2) คณะผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์ที่ไม่ใช่ข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง 30 ฉบับ โดยทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Exploratory factor analysis: EFA) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งพบว่าค่า Factor loading มีค่าอยู่ระหว่าง .502-.839 และ ค่า Cronbach's alpha มีค่าอยู่ระหว่าง .778-.825 โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีค่านำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.4 (Hair et al., 2006) และค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (Nunnally & Bernstein, J. C. 1994) แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงจำนวน 186 ชุด

2) เก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามตอบกลับมาและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนแล้วจำนวน 157 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.41 ของแบบสอบถามทั้งหมด นำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.32) มีอายุ 35-50 ปี (ร้อยละ 63.69) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 52.23) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 80.89) เงินเดือน 15,000-25,000 บาท (ร้อยละ 51.59) โดยมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 39.49) สังกัดอยู่ในวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสุรินทร์ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี (ร้อยละ 63.69) จำนวนพนักงานน้อยกว่า 15 คน (ร้อยละ 45.22) และมีทุนดำเนินงาน 500,000-1,000,000 บาท

2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขันในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ที่	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ผู้นำประพฤติตนน่าเคารพนับถือ ตั้งใจจริงในการปฏิบัติภารกิจ และสามารถควบคุมสถานการณ์วิกฤตขององค์กรได้ดีทำให้ผู้ตามเกิดความไว้วางใจ	4.255	.518	มาก
2	ผู้นำให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้ตามทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และส่งเสริมให้ผู้ตามอุทิศตนเพื่อพัฒนาองค์กร	4.261	.521	มาก
3	ผู้นำสนับสนุนการพัฒนาตนเองของผู้ตามและแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้ตามว่าจะปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย	4.229	.505	มาก
4	ผู้นำสนับสนุนให้ผู้ตามมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก คิดริเริ่มโครงการ ปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า	4.191	.482	มาก
5	ผู้นำสามารถวินิจฉัยความต้องการของผู้ตาม สร้างแรงจูงใจโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน	4.197	.486	มาก
รวม		4.227	.398	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการความรู้รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.933, S.D. = .538) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมให้เก็บความรู้ที่เป็นระบบ หมวดยุทธศาสตร์เพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้น เก็บความรู้ได้มากและทันเวลาในการใช้งาน ($\bar{X}$ = 4.057, S.D. = .569) กิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความรู้กับเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและภายนอก ($\bar{X}$ = 3.943, S.D. = .534) กิจกรรมมุ่งให้มีการกำหนดความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนางานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์

($\bar{X}$ = 3.917, S.D. = .698) กิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย และนำความรู้พัฒนาการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ลดข้อผิดพลาดและเวลา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 3.911, S.D. = .763) และกิจกรรมให้การยอมรับและชื่นชมในผลงาน ความรู้ พร้อมทั้งจัดตั้งทีมความรู้ และให้รางวัลแก่ทีมงานหรือบุคคลที่สามารถสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม ($\bar{X}$ = 3.834, S.D. = .639)

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการความรู้

ที่	สมรรถนะการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	กิจกรรมมุ่งให้มีการกำหนดความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนางานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์	3.917	.698	มาก
2	กิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลายและนำความรู้พัฒนาการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ลดข้อผิดพลาดและเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.911	.763	มาก
3	กิจกรรมให้การยอมรับและชื่นชมในผลงานความรู้ พร้อมทั้งจัดตั้งทีมความรู้ และให้รางวัลแก่ทีมงานหรือบุคคลที่สามารถสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม	3.834	.639	มาก
4	กิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความรู้กับเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและภายนอก	3.943	.534	มาก
5	กิจกรรมส่งเสริมให้เก็บความรู้ที่เป็นระบบ หมวดย่อยเพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้น เก็บความรู้ได้มากและทันเวลาในการใช้งาน	4.057	.569	มาก
รวม		3.933	.538	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการความรู้รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.933, S.D. = .538) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมให้เก็บความรู้ที่เป็นระบบ หมวดย่อยเพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้น เก็บความรู้ได้มากและทันเวลาในการใช้งาน ($\bar{X}$ = 4.057, S.D. = .569) กิจกรรมสนับสนุน

การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความรู้กับเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและภายนอก ($\bar{X}=3.943$, $S.D.=.534$) กิจกรรมมุ่งให้มีการกำหนดความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนางานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ($\bar{X}= 3.917$, $S.D.= .698$) กิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย และนำความรู้พัฒนาการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ลดข้อผิดพลาดและเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}= 3.911$, $S.D.= .763$) และกิจกรรมให้การยอมรับและชื่นชมในผลงานความรู้ พร้อมทั้งจัดตั้งทีมความรู้ และให้รางวัลแก่ทีมงานหรือบุคคลที่สามารถสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม ($\bar{X}= 3.834$, $S.D.= .639$)

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ที่	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	กิจการมีสินค้าและบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ยากต่อการเลียนแบบ	4.108	.538	มาก
2	กิจการมีส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้นหรือสามารถรักษาไว้ได้อย่างมั่นคงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	4.070	.520	มาก
3	กิจการได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต	4.076	.526	มาก
4	กิจการมีกำไรจากการดำเนินงานที่มั่นคงหรือเพิ่มขึ้นแม้ในสถานการณ์ที่การแข่งขันรุนแรง	4.051	.516	มาก
5	กิจการมั่นใจว่าสามารถรักษาการเติบโตของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีอุปสรรคหรือวิกฤติเกิดขึ้น	4.064	.502	มาก
รวม		4.074	.444	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.074$, $S.D.= .444$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ กิจการมีสินค้าและบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ยากต่อการเลียนแบบ ($\bar{X}= 4.108$, $S.D.= .538$) กิจการได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต ($\bar{X}= 4.076$, $S.D.= .526$) กิจการมีส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้นหรือสามารถรักษาไว้ได้อย่างมั่นคงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ($\bar{X}= 4.070$, $S.D.= .520$) กิจการมั่นใจว่าสามารถรักษาการเติบโตของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีอุปสรรคหรือวิกฤติเกิดขึ้น ($\bar{X}= 4.064$, $S.D.= .502$)

และกิจการมีกำไรจากการดำเนินงานที่มั่นคงหรือเพิ่มขึ้นแม้ในสถานการณ์ที่การแข่งขันรุนแรง ($\bar{X}$ = 4.051, S.D. = .516)

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขันในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 4 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปร

ตัวแปร	TL	KM	CA	FA	FS
TL	1.000				
KM	.142	1.000			
CA	.217	.307	1.000		
FA	.248	-.211	.111	1.000	
FS	.097	.059	-.277	-.245	1.000

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตในโมเดลวิจัยมีความสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง -.277 ถึง .307 โดยตัวแปรที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์กันระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขันมีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .142 ถึง .307 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือ สมรรถนะการจัดการความรู้กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีค่าความสัมพันธ์คือ .307 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง -0.800 ถึง 0.800 แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) (Stevens, J. 1992)

ตารางที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสมรรถนะการจัดการความรู้

ตัวแปรอิสระ	สมรรถนะการจัดการความรู้		t	p-value	VIF
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน			
ค่าคงที่	.386	.174	2.217	.028	
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	.212	.081	2.617	.010*	1.096
FA	-.560	.172	-3.253	.001	1.155
FS	-.055	.161	-.340	.735	1.095

Adjusted R Square = .068

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะการจัดการความรู้ (.010) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น สมมติฐานที่ 1 ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ตัวแปรอิสระ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน		t	p-value	VIF
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน			
	(β)				
ค่าคงที่	.237	.163	1.451	.149	
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	.188	.076	2.460	.015*	1.145
สมรรถนะการจัดการความรู้	.310	.075	4.145	.000*	1.094
FA	.118	.165	.718	.474	1.235
FS	-.597	.149	-4.004	.000	1.095

Adjusted R Square = .474

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสมรรถนะการจัดการความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน (.015, .000 ตามลำดับ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น สมมติฐานที่ 2-3 ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ในวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์: กรณีศึกษากลุ่มการแปรรูปและผลิตผ้าไหม ในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี เงินเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี สังกัดในวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์ที่ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 15 คน และมีทุนดำเนินงาน 500,000-1,000,000 บาท ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะการจัดการความรู้ และความได้เปรียบทางการแข่งขันพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้นำให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้ตามทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และส่งเสริมให้ผู้ตามอุทิศตนเพื่อพัฒนาองค์กร ผู้นำประพฤติตนน่าเคารพนับถือ ตั้งใจจริงในการปฏิบัติภารกิจ และสามารถควบคุม

สถานการณ์วิกฤตขององค์การได้ดีทำให้ผู้ตามเกิดความไว้วางใจ และความได้เปรียบทางการแข่งขันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กิจกรรมมีสินค้าและบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ยากต่อการเลียนแบบ กิจกรรมได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต กิจกรรมมีส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้นหรือสามารถรักษาไว้ได้อย่างมั่นคงเมื่อเทียบกับคู่แข่งซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประวิทย์ สระแก้ว และคณะ (2562) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่พักขนาดกลางและขนาดเล็กในประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมุ่งเน้นการตลาด นวัตกรรมบริการ และความได้เปรียบทางการแข่งขันอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการความรู้รวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมให้เก็บความรู้ที่เป็นระบบ หมวดย่อยเพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้น เก็บความรู้ได้มากและทันเวลาในการใช้งาน กิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความรู้กับเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและภายนอก และกิจกรรมมุ่งให้มีการกำหนดความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนางานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี บุญเรือง และ ศราวุธ สังข์วรรณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นสมรรถนะการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดุลเดช ถาวรชาติ, ไพศาล สรรสวัสดิ์สุทธิ และ พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง (2555) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ การสนับสนุนของผู้นำ วัฒนธรรมการเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ แรงจูงใจในการทำงาน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี บุญเรือง และ ศราวุธ สังข์วรรณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการความรู้ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และประเมินผล ปัจจัยด้านนโยบายสมรรถนะการจัดการความรู้ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประวิทย์ สระแก้วและคณะ (2562) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่พักขนาดกลางและขนาดเล็กในประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยการมุ่งเน้นการตลาด มีอิทธิพลทางตรงต่อ นวัตกรรมบริการและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และ สมรรถนะการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง

องค์การกับการจัดการความรู้: ศึกษาองค์การที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจ โดยผลการวิจัยระบุว่าการจัดการความรู้ที่สนับสนุนให้องค์การธุรกิจประสบผลสำเร็จ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ ชันแก้ว (2551) ที่ศึกษาเรื่องผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงและการถ่ายโอนองค์ความรู้ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำในระหว่างการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ ประโยชน์ของการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การบริหาร การเปลี่ยนแปลง เพื่อก่อให้เกิดทักษะการถ่ายโอนองค์ความรู้ ทั้งภายในและภายนอกกลุ่มธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการจัดการความรู้และความได้เปรียบทางการแข่งขัน นำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติของผู้บริหารหรือหัวหน้ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนว่าควรให้ความสำคัญต่อการสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น ผู้นำต้องสามารถวินิจฉัยความต้องการของผู้ตาม สร้างแรงจูงใจโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน สร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ตามทั้งเรื่องงานเรื่องส่วนตัว กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และส่งเสริมให้ผู้ตามอุทิศตนเพื่อพัฒนาองค์การมีประพัตตินำเคารพนับถือ ตั้งใจจริงในการปฏิบัติภารกิจ และสามารถควบคุมสถานการณ์วิกฤตขององค์การได้ดีทำให้ผู้ตามเกิดความไว้วางใจ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของสมรรถนะการจัดการความรู้ อันได้แก่ กิจการสามารถเก็บความรู้ที่เป็นระบบ หมวดย่อยเพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้น เก็บความรู้ได้มากและทันเวลาในการใช้งานภายใต้การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความรู้กับเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและภายนอก และมีบุคลากรที่สามารถแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลายและนำความรู้พัฒนาการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ แก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่การสร้างสรรคสินค้าและบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ยากต่อการเลียนแบบ ได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต สามารถรักษาการเติบโตของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องหรือความได้เปรียบทางการแข่งขันนั่นเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบอื่นที่จะสนับสนุนสมรรถนะการจัดการความรู้ของวิสาหกิจชุมชน เช่น วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ การวัดผล โครงสร้างพื้นฐาน กลยุทธ์การดำเนินงานภายในองค์การ เป็นต้น เพื่อขยายองค์ความรู้ทางการจัดการความรู้หรือศึกษาในบริบทอื่นๆ เช่น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย เช่น

อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ อิเลคทรอนิกส์อัจฉริยะ ท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ การแปรรูปอาหาร หุ่นยนต์เพื่อการอุตสาหกรรม การบินและโลจิสติกส์ เชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ ดิจิทัล การแพทย์ครบวงจร เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางในการจัดการความรู้สู่องค์กรในบริบทอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานเกษตรจังหวัดสุรินทร์. (2554). **รายงานข้อมูลวิสาหกิจชุมชนจังหวัดสุรินทร์**. สุรินทร์: สำนักงานเกษตรจังหวัดสุรินทร์.
- จุฬารัตน์ ชันแก้ว. (2551). ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงและการถ่ายโอนองค์ความรู้ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์**, 30(3-4), 24-41.
- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2552). องค์การกับการจัดการความรู้ในภาคธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ. **วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน**, 16(1), 101-143.
- ประวิทย์ สระแก้ว, พงษ์เทพ ศรีโสภาคจิต, ณิชชา กริมใจ และ ชนิดาภา ดีสุขอนันต์. (2562). ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่พักขนาดกลางและขนาดเล็กในประเทศไทย. **วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**, 9(2), 420-437.
- เรวัตร ชาตวิศิษฐ์, ศิรินทร ภูจินดา, นันทน์ภัส จินานุรักษ์ และ พิมพ์ชนก พ่วงกระแสน์. (2553). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: อินเฮาส์ โนว์เลจ.
- ศิริภัทร ดุษฎีวัฒน์. (2555). **ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุมาลี บุญเรือง และ ศราวุธ สังข์วรรณะ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. **วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 6(4), 225-237.
- อดุลเดช ถาวรชาติ, ไพศาล สรรสวัสดิ์ และ พิสิทธิ์ จอมบุญเรือง. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. **วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**, 7(20), 123-126.
- Stevens, J. (1992). **Applied Multivariate Statistics for the Social Science**. 2ndED. Lawrence Erlbaum Associate, Inc.: New Jersey.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.

Mushinsky, P. M. (1997). **Psychology Applied to Work an Introductions to Industrial and Organizational Psychology**. California: Brooks/ Cole.

Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric Theory**. 3rdEd. New York: McGraw-Hill.

**แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา**
**Guidelines for Promoting Personnel Performance in
Nakhon Ratchasima Provincial Office of Local Administration**

ปิยะนันท์ ทรงสุนทรวัฒน์¹ ธุวิดา สุวรรณรัตน์² ธนวัฒน์ ทวีชาติ³
จิรพรรณ ขจรจิตต์จรัส⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา โดยการผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ วิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ บุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 45 คน รวมจำนวน 52 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

¹ อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา E-mail : piyanakhon@hotmail.com, piyanan.s@nrru.ac.th

² อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

³ อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

⁴ อาจารย์ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2) แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ หน่วยงานควรสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน และร่วมทำงานเป็นทีม

คำสำคัญ : แนวทาง, การส่งเสริม, สมรรถนะ

Abstract

The purposes of this research were: 1) To evaluate the performance of operating personnel 2) To study the guidelines for promoting personnel performance in Nakhon Ratchasima Provincial Office of Local Administration by used mixed methodologies of quantitative and qualitative research. Key informants was 7 the research instruments were Structural Interview Schedule data were analyzed by content analysis. And in quantitative research population was 45 sample size 52 sampling method Purposive sampling the research instruments were Structural Interview Schedule. The data were analyzed by using computer software package. The statistics used in data analysis were Frequency, percentage, average, standard deviation.

The results were as follows;

1) The performance of operational personnel found that the overall level. With an average of 3.50, considering it was found that the side with the highest average, is the adherence to the morality and ethics. With an average of 3.68, followed by the good service. With an average of 3.59.

2) Achievement is the guiding principle to promote personnel performance. Agencies should create a body of knowledge to the staff. The use of information technology applied to work. And teamwork.

Keywords : Guidelines, Extension, Performance

บทนำ

ระบบข้าราชการพลเรือนไทยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาการมาจากระบบข้าราชการในช่วงสมัย สมบูรณาญาสิทธิราชย์ ซึ่งยังไม่มีกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ารับราชการ และไม่มีระเบียบ ข้าราชการพลเรือนส่วนกลางให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน ต่อมาจึงมีการร่างพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือนขึ้น และมีการพิจารณาแก้ไขร่างพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ร่างกฎข้อบังคับ และหลักสูตรการสอบวิชาข้าราชการพลเรือนหลายครั้ง จึงได้มีการบังคับใช้

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พุทธศักราช 2471 เป็นครั้งแรก วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2472 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการสอบ เพื่อเลือกสรรผู้สมัครเข้ารับราชการพลเรือนและจัดการศึกษาของนักเรียนหลวงฝ่ายพลเรือนที่ส่งไปศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศ ต่อมาได้มีการยกเลิกและปรับปรุงหลายครั้ง ปัจจุบันได้มีการบังคับใช้ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ในการกำหนดแนวทางบรรจุ แต่งตั้งข้าราชการ การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของรัฐ และข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับข้าราชการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

จากการตราพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เพื่อใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของรัฐในด้านต่างๆ จึงได้เกิดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ขึ้นเพื่อทำหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณธรรม รวมถึงมีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี พัฒนาระบบบริหารกำลังคนในส่วนราชการให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติอย่างมีประสิทธิภาพ (สถาบันพระปกเกล้า, 2562) โดยได้นำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างให้การทำงานของข้าราชการ และส่วนราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดมาตรฐานและแนวทางในการกำหนด ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ รวมทั้งได้มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง โดยจำแนกเป็นประเภท และสายงานตามลักษณะงาน และจัดตำแหน่งในประเภทเดียวกันที่มีคุณภาพของงานเท่ากัน โดยประมาณเป็นระดับเดียวกัน คำนึงถึงลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบ คุณภาพงาน และคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จึงได้กำหนดมาตรฐานหรือตัวชี้วัด คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันขึ้น ซึ่งเรียกว่า “สมรรถนะหลัก” (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) โดยกำหนดสมรรถนะหลักที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ตามที่ ก.พ. กำหนด และสมรรถนะที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดเพิ่มเติม 2 สมรรถนะ คือ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และ ภาวะผู้นำ รวมเป็น 7 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นใน

ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม 6) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และ 7) ภาวะผู้นำ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2553)

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในระดับพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ประสานงาน และปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรมในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ส่วนสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ทำหน้าที่ประสานการปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนท้องถิ่นจังหวัดระดับอำเภอ ในการทำงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอ และการประสานกับส่วนราชการในพื้นที่อำเภอ เพื่อการทำงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) โดยมีการแบ่งงานภายในออกเป็น 6 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป 2) กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น 3) กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น 4) กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์ 5) กลุ่มงานการเงินการบัญชีและการตรวจสอบ 6) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา, 2562)

ปัจจุบันสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา มีข้าราชการในสังกัดที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา และข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ จำนวน 93 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา, 2562) โดยมีภารกิจตามอำนาจหน้าที่มากมาย ประกอบกับมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องรับผิดชอบทั้ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบกับภาวะสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งในและนอกสำนักงาน ข้าราชการในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา จึงจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรับผิดชอบสูง มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดี เป็นผู้ประสานงานที่ดี และสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาบูรณาการในการปฏิบัติงานจึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ มีคุณภาพ และตรงตามการกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองนโยบายของรัฐ กระทรวงมหาดไทย และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อให้เกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนส่วนรวม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา โดยมุ่งศึกษาสมรรถนะหลัก ตามที่ ก.พ. ได้กำหนด ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน เพื่อศึกษาว่าบุคลากร

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดและต้องพัฒนาสมรรถนะด้านใด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาสรุปเป็นแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาบุคลากร และพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ให้มีสมรรถนะสูงสามารถนำความรู้ความสามารถภายในตัวบุคลากร นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้อย่างคุ้มค่าและสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา” ได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพ 6) ตำแหน่งงาน และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม ว่าเป็นไปตามหลักการมากน้อยเพียงใด และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา จะมีแนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในเป็นไปตามแนวทางดังกล่าวในรูปแบบอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานของหน่วยงานต่อไป

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

นักวิชาการได้อธิบายความหมายของสมรรถนะไว้ ดังนี้ บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2550) สมรรถนะ หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกในรูปแบบการแสดงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล ที่ในระหว่างการทำงานและใช้ความสามารถนั้นในการปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

(2552) สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ และความสามารถที่มาจากตัวบุคคล เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกของแต่ละบุคคล

ประเภทของสมรรถนะ

ประเภทของสมรรถนะมีอยู่ 5 กลุ่ม (สุกัญญา รัตนิธธรรมโชติ, 2550) คือ 1) Core competency เป็นสมรรถนะที่สะท้อนค่านิยมหลักที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในองค์กร เช่น การทำงานเป็นทีม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2) Managerial competency เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านการบริหารจัดการ เช่น การตัดสินใจ การวางแผน 3) Functional competency เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะของกลุ่มงานหรือฝ่ายงานนั้นๆ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ 4) Job or technical competency เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น ทักษะการเจรจาต่อรอง และ 5) Personal attributes เป็นสมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะซ่อนอยู่ในบุคคลแต่ละคน เช่น ความซื่อสัตย์ ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความอดทน ต่อแรงกดดัน รวมถึง จิรประภา อัครบวร (2549) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีแสดงถึงวัฒนธรรม และหลักนิยมขององค์กร 2) สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรต้องทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และ 3) สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประเภทของสมรรถนะ สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก คือ ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ ของคนในองค์กรที่บุคคลทุกคนและทุกตำแหน่งในองค์กรจะต้องมีเหมือนกัน 2) สมรรถนะประจำสายงาน คือ ความสามารถที่กลุ่มงานเดียวกันจะต้องมีเหมือนกัน และสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน และ 3) สมรรถนะอื่นๆ คือ สมรรถนะต่างๆ ที่องค์กรต้องการ อาทิ สมรรถนะตามกลุ่มงานเฉพาะ สมรรถนะบริหาร สมรรถนะส่วนบุคคล และสมรรถนะเชิงเทคนิค

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรในการวิจัย

1.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป 2) กลุ่มงานมาตรฐาน

การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น 3) กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น 4) กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์ 5) กลุ่มงานการเงินการบัญชีและการตรวจสอบ 6) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้น 45 คน

1.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการสัมภาษณ์แบบยั้งลึก ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และผู้บริหารทั้ง 6 กลุ่มงาน รวมจำนวน 7 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเติมรายละเอียดในช่องว่างตามความเป็นจริง สำหรับให้ผู้ตอบเลือกตามตัวเลือกที่กำหนดให้เพียง 1 คำตอบ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพ 6) ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) ด้านการทำงานเป็นทีม

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีการปฏิบัติงานตามสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด	4
ระดับมาก	มีการปฏิบัติงานตามสมรรถนะอยู่ในระดับมาก	3
ระดับน้อย	มีการปฏิบัติงานตามสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย	2
ระดับน้อยที่สุด	มีการปฏิบัติงานตามสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในประเด็นแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) ด้านการทำงานเป็นทีม

2.3 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ทำการศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยขอบเขตในการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงาน

2.2.3 ร่างข้อคำถามของแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าวข้างต้นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหา และรูปแบบของแบบสอบถาม

2.2.4 สร้างแบบสอบถามที่จะใช้ตามวัตถุประสงค์และขอบข่ายของเนื้อหาที่จะทำการศึกษาภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและข้อบกพร่องของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1) การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยตรวจสอบจากแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามเพื่อถูกต้องด้านเนื้อหา

2) การทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยตรวจสอบจากแบบสอบถาม ว่ามีคุณลักษณะตรงตามแนวคิดทฤษฎีที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยการนำแบบสอบถามมาอภิปรายกับที่ปรึกษา

2.2.6 ปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้งในด้านเนื้อหา ภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม เมื่อมีการแก้ไขได้ถูกต้องแล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 45 ฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างกับบุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมาทั้ง 6 กลุ่มงาน รวมทั้งสิ้น 45 คน

3.2 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบหยั่งลึก (In-depth interview) ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ ผู้บริหารสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และผู้บริหารทั้ง 6 กลุ่มงาน รวมจำนวน 7 คน

3.3 การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย ผู้วิจัยศึกษาบริบทพื้นที่ ข้อมูล เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินกระบวนการเก็บข้อมูลในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

3.4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน คือ 1) เสนอหนังสือต่อหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อขอแจกแบบสอบถาม 2) ติดต่อประสานงานกับบุคลากรเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3) ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืน

3.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน คือ
1) ติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อนัดหมายเข้าสัมภาษณ์ 2) ดำเนินการสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล มาทำการลงรหัสข้อมูลรายข้อในแต่ละประเด็นคำถาม และประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์สถิติการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS For Windows) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรเดียว (Univariate Statistics) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลได้ค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มใหม่ แบ่งออกเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ระดับมาก (2) ระดับปานกลาง และ (3) ระดับน้อย โดยวัดจากค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถามที่มีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 1 - 4 คะแนน ในการแปลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ระดับมาก	มีคะแนนระหว่าง	3.01 – 4.00 คะแนน
ระดับปานกลาง	มีคะแนนระหว่าง	2.01 – 3.00 คะแนน
ระดับน้อย	มีคะแนนระหว่าง	1.00 – 2.00 คะแนน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลเพื่อหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลและตรวจสอบความครบถ้วนและคุณภาพของข้อมูลดำเนินการโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบูรณาการระหว่างวัตถุประสงค์ของการศึกษา ข้อวินิจฉัยเบื้องต้นของการศึกษา และทฤษฎีต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อสรุปแล้วนำข้อค้นพบที่ได้มานำเสนอ และทำการสรุปอภิปรายผลแบบพรรณนา

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า บุคลากร ภายในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงมาคือ เพศชายจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.31 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 34-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.53 อายุตั้งแต่ 22-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.65 และมีอายุตั้งแต่ 28-33 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.51 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.66 รองลงมาสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.96 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.38 ส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.21 รองลงมา อยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 27.66 และอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญา คิดเป็นร้อยละ 2.13 ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ

คิดเป็นร้อยละ 82.98 รองลงมาคือ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 12.77 และพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

2. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

2.1 ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.53 รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.36 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และ ด้านการ ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดี เช่น ทำงานใน หน้าที่ให้ถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลา มีความมานะอดทน (ข้อ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.47 รองลงมาคือ ตัดสินใจในการบริหารจัดการโดยคำนึงถึงผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด (ข้อ 5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.53 และน้อยที่สุด คือ การกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ท้าทายหรือเป็นไปได้ยาก เพื่อพัฒนาขั้นตอน และวิธีการทำงานให้ได้ผลงานที่ดี และแตกต่าง (ข้อ 4) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ บุคลากรเต็มใจในการให้บริการสุภาพให้ข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ (ข้อ 6) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 รองลงมาคือ ดูแล ผู้รับบริการอย่างดี เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาหรือแนวทางแก้ไขอย่างรวดเร็ว ไม่ปิด ความรับผิดชอบ (ข้อ 7) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และน้อยที่สุด คือ สามารถให้ความเห็น เป็นที่ปรึกษา และ คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาวให้ได้รับประโยชน์ สูงสุด (ข้อ 10) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้ พัฒนา

ความรู้ความสามารถ และองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ (ข้อ 11) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 รองลงมาคือสามารถนำความรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ (ข้อ 13) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และน้อยที่สุด คือ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กรด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น จัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ (ข้อ 14) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ บุคลากรมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ รักษาภาพพจน์ มีสัจจะ และเชื่อถือได้ (ข้อ 17) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 รองลงมา ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ (ข้อ 16) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และน้อยที่สุด คือ และยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ (ข้อ 18) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ยกย่อง และให้กำลังใจเมื่อเพื่อนเกิดปัญหาอย่างจริงจัง (ข้อ 24) ประสานความสัมพันธ์ สร้างความสามัคคีในฝ่าย หรือองค์กรเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และเพื่อการปฏิบัติการกิจให้บรรลุผล (ข้อ 25) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 รองลงมาคือ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างเต็มที่ ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และประสานความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (ข้อ 23) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และน้อยที่สุด คือ มีส่วนร่วมสนับสนุนการตัดสินใจให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ข้อ 21) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

3. แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ การเพิ่มประสิทธิภาพสมรรถนะการปฏิบัติงานของ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากร ศึกษาทำความเข้าใจรายละเอียดของมาตรฐานและคู่มือที่มีความสำคัญขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต เช่น มีความรอบรู้และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องแม่นยำ วางแผนการปฏิบัติงานประจำได้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ ด้านการบริการที่ดี คือ มีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างแท้จริงคำนึงถึงบุคลิกภาพทั้งภายใน ภายนอก มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ เช่น มีกิริยาท่าทางที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน โอบอ้อมอารี ความปรารถนาดี ความเมตตา กรุณา สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ

สร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากร สามารถแสวงหาความรู้ วิเคราะห์ สังเคราะห์ การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงาน การเผยแพร่องค์ความรู้ โดยการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เช่น นำความรู้ วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการทำงานอยู่เสมอ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการคิดอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีคุณลักษณะเชิงจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรม รู้จักผิดชอบชั่วดี และด้านการทำงานเป็นทีม คือ สนับสนุนให้บุคลากร ภายในองค์กร เกิดทักษะเชิงมนุษยสัมพันธ์ มีเจตคติที่ดีต่อผู้อื่น มีกริยาท่าทางที่เป็นมิตร คิดเชิงบวก การคิดสร้างสรรค์ ทักษะการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ ร่วมพิทักษ์ประโยชน์ขององค์กร การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น สนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่ม ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ มีจิตสำนึกความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร รับฟังความเห็น เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ซึ่งจะทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เท้าทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เกิดการพัฒนาทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ และความสำเร็จขององค์กรในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการของ สังคม ประชาชน และภาครัฐ และเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด นครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า บุคลากรภายในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด นครราชสีมา ทั้ง 6 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป 2) กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่น 3) กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น 4) กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์ 5) กลุ่มงานการเงินการบัญชีและการตรวจสอบ 6) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ ตามลำดับ อันเป็นการชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ขึ้นอยู่กับ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ กัญญาภา พวงมะลิ (2556) ได้ทำการศึกษา สมรรถนะหลักในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานวิทยาเขตศรีราชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถจัดอันดับได้ คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้าน

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพจน์ นาโพทอง (2558) ได้ทำการศึกษา แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และสอดคล้องกับการศึกษาของ เนตรนภา ทะลาด (2560) ได้ทำการศึกษา แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า สภาพปัจจุบันของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดได้ดังนี้ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

2. แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา

จากการศึกษาข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารภายในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา เรื่องแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปประเด็นนำเสนอแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์หน่วยงานควรมีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากร ศึกษาหาความเข้าใจรายละเอียดการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญขึ้นพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต ด้านการบริการที่ดี หน่วยงานควรมีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างแท้จริง คำนึงถึงบุคลิกภาพทั้งภายใน ภายนอก มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หน่วยงานควรสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากร สามารถแสวงหาความรู้ วิเคราะห์ สังเคราะห์ การนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเผยแพร่องค์ความรู้ โดยการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการทำงานอยู่เสมอ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการคิดอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และด้านการทำงานเป็นทีม หน่วยงานควรสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดทักษะเชิงมนุษยสัมพันธ์ มีเจตคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีทักษะการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ สนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่ม ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานสร้างสัมพันธ์ รับฟังความเห็น ซึ่งจะช่วยให้สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เท่าทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เกิดการพัฒนาทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จขององค์กรในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ประชาชน และภาครัฐและเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา มีข้อเสนอแนะ แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา เป็นเพียงการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นการประเมินตนเอง ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาแนวทางการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร จากประชากรกลุ่มอื่นๆ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการภายในอำเภอ จังหวัด เป็นต้น เพื่อนำไปสู่ผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างครอบคลุม และถูกต้องครบถ้วน

2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการศึกษาเพียงหลักการเดียว ดังนั้นควรจะมีการนำวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่มีการกำหนดสมรรถนะ 7 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ตามที่ ก.พ. กำหนด และความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และ ภาวะผู้นำ มาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป และการตั้งประเด็นคำถามที่มีความกำกวม ยากต่อการตีความว่าจะเป็นการประเมินหน่วยงาน หรือบุคลากรในหน่วยงานประเมินตนเอง ดังนั้นควรตั้งประเด็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อหน่วยงานโดยรวม เช่น บุคลากรมีความคิดเห็นอย่างไรต่อหน่วยงาน ประเด็นปัญหาภายในหน่วยงาน เป็นต้น อันจะทำให้เกิดแนวทางการแก้ไข หรือส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2553). **โครงการศึกษาวิเคราะห์เพื่อจัดทำสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.2553**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

_____. (2561). **รายงานประจำปี 2560 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กัญญาภา พวงมะลิ. (2556). **สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เนตรนภา ตะลาด. (2560). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. *Journal of Education Khon Kaen University (Graduate Studies Research)*, 11(4), 36-44.

บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2550). *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันพระปกเกล้า. (2562). *ระบบข้าราชการพลเรือน*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ระบบข้าราชการพลเรือน>, เมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2562.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *คู่มือการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือน : ความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง*. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา. (2562). *ข้อมูลสำนักงานส่งเสริมการปกครอง*. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา.

สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based HRM*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สุพจน์ นาโพทอง. (2558). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม*. ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

การส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศในประเทศไทย

Promotion of LGBT Human Rights in THAILAND

อำนาจ มงคลสืบสกุล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ 1) ศึกษาการเคลื่อนไหวทางสังคมของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ 2) ศึกษานโยบายของรัฐในการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนเหล่านี้ 3) ศึกษาผลของนโยบายดังกล่าว และ 4) ศึกษาแนวโน้มด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับคนกลุ่มนี้ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ นอกจากการศึกษาเอกสารแล้วยังได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักวิชาการ นักกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำงานด้านสิทธิมนุษยชน ผลการศึกษาพบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา กลุ่มคนหลากหลายทางเพศได้รณรงค์เพื่อเรียกร้องความเท่าเทียมกันหลายครั้ง จนนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการเกณฑ์ทหาร การออกพระราชบัญญัติความเท่าเทียมทางเพศ พ.ศ. 2558 และด้านหลักสูตรการศึกษาภาคบังคับ ส่วนนโยบายที่กำลังขับเคลื่อนอยู่ได้แก่ พระราชบัญญัติรับรองเพศสภาพ ที่ให้ผู้ที่ผ่านการผ่าตัดแปลงเพศแล้วใช้คำนำหน้านามตามเพศสภาพใหม่ และพระราชบัญญัติคู่ชีวิต ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้หลายประการ อาทิ การออกมาตรการช่วยเหลือกลุ่มคนหลากหลายทางเพศที่มีความเปราะบาง เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ติดเชื้อเอดส์ กลุ่มแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

คำสำคัญ : สิทธิมนุษยชน กลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศ

Abstract

In this thesis, the researcher has four objectives: to study (1) the social movements of the lesbian, gay, bisexual, and transgender (LGBT) group; (2) the state's policy in promoting the human rights of this group; (3) the effects of such policy; and (4) the trends of human rights regarding this group.

The qualitative research was conducted using documentary research and in-depth interviews with key informants who were academics, activists, and government officials working on human rights.

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail: amnad.mongkhonsuebsakul@gmail.com

Findings show that since 1997, the LGBT group has conducted many campaigns to demand equality. This has led to the determination of public policies in various aspects: drafting, an issuance of Gender Equality Act, B.E. 2558 (2015), and a curriculum for compulsory education. The policies under consideration are An Act Certifying Gender in order to allow those undergoing sex reassignment surgeries to use name titles in accordance with their new gender and a Civil Partnership Bill.

Recommendations from this research are the following: an issuance of measures to assist vulnerable members of the LGBT group such as the physically challenged, the elderly, HIV infected people, migrant workers, and others

Keywords : human rights, LGBT groups

บทนำ

ทุกสังคมมักมีมุมมองของตัวเองเกี่ยวกับความยุติธรรม ความเป็นธรรม เกียรติยศ และความเคารพนับถือ ดังนั้นจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าสิทธิมนุษยชนเป็นหนทางเดียวที่จะสร้างความยุติธรรมในสังคมได้ (แคทลีน ฮัก, 2550, น. 3) สิทธิมนุษยชนเป็นหลักการสำคัญอย่างหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษยชาติ สิทธิมนุษยชนนั้นมีความสำคัญในฐานะที่เป็นอารยธรรมของโลก (World Civilization) ซึ่งเกิดจากวางระบบความคิดเพื่อให้ผู้คนทั่วโลกเกิดความตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยเริ่มตั้งแต่พื้นฐานจากการยอมรับความเป็นมนุษย์ มีศักดิ์ศรี รวมทั้งสิทธิต่าง ๆ ที่มาจากความชอบธรรม ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด โดยให้ความสำคัญกับคำว่า “ชีวิต”(ชะวักชัย ภาติณฐ, 2548, น. 3) สิทธิมนุษยชนยังมีความสำคัญในการเป็นหลักประกันของความเป็นมนุษย์ และไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือของประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นเรื่องที่สังคมทั่วโลกต้องให้ความสำคัญ และตระหนักถึงสิทธิมนุษยชนในทุก ๆ รูปแบบความตระหนักเรื่องสิทธิมนุษยชนได้ขยายครอบคลุมไปสู่ทุกกลุ่มคนที่มีปัญหาเฉพาะด้าน จนเป็นที่รับรู้ของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ (LGBT: lesbian, gay, bisexual, transgender/transsexual) ด้วยเช่นกัน

ปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่มีต่อกลุ่มคนความหลากหลายทางเพศเป็นปัญหาที่มีมาอย่างยาวนานจนสืบเนื่องมาถึงปัจจุบัน ในอดีตหลายประเทศได้กำหนดให้มีบทลงโทษบุคคลที่มีเพศสัมพันธ์กับเพศเดียวกันด้วยวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การปรับ จำคุก ทารุณ ด้วยวิธีการปาหินใส่ การเฆี่ยนตี ประจานในที่สาธารณะ การฝังหรือเผา จนถึงแก่ความตาย (สมชาย ปรีชาศิลปกุล, 2558: 8) และถึงแม้ว่าในขณะนี้หลายประเทศจะได้กำหนดให้คนรักเพศเดียวกันไม่เป็นความผิดแล้วก็ตาม แต่เรายังคงพบว่าปัญหาที่ยังคงเกิดขึ้นกับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศคือการไม่ได้รับสิทธิ ความเท่าเทียม ความเสมอภาคเหมือนกับบุคคลทั่วไป ยังคงถูกเลือกปฏิบัติด้วยเหตุเพราะความแตกต่างทาง

เพศ จึงเหตุสาเหตุที่ทำให้กลุ่มคนหลากหลายทางเพศออกมาเคลื่อนไหวเพื่อเรียกร้องสิทธิมนุษยชนให้มีความเท่าเทียมกับกลุ่มคนทั่วไป จุดประสงค์เพื่อเรียกร้องถึงการยอมรับจากทางสังคมและป้องกันการถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพทางการแสดงออก การถูกเลือกปฏิบัติ การถูกเหยียดหยามด้วยเหตุผลที่มีอัตลักษณ์ทางเพศ การถูกปฏิเสธในการจ้างงาน การไม่ได้รับความเสมอภาคทางกฎหมาย การรักษาพยาบาล รวมไปถึงการรับรองสถานภาพและสิทธิด้านอื่น ๆ

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าหลายประเทศมีพัฒนาการทางการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนให้กับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ ที่สามารถให้คู่รักเพศเดียวกันแต่งงานกันได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 29 ประเทศ^๓ (Pew Research Center, 2017) สำหรับในเอเชียมีเพียงประเทศไต้หวันเท่านั้นที่คนรักเพศเดียวกันสามารถแต่งงานกันได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้หลายประเทศยังมีกฎหมายด้านอื่นที่มีความก้าวหน้า เช่น รัฐธรรมนูญ ประเทศออสเตรเลียรัฐได้ให้อิสระในการเลือกเพศได้ (Alexandra Humphries and Ellen Coulter, 2019) อิหร่านมีกฎหมายรองรับในการผ่าตัดแปลงเพศ (LGBT THAILAND, 2019) ประเทศบอตสวานายกเลิกให้การรักร่วมเพศเป็นความผิดทางกฎหมายอาญา (CNN, 2019) อินเดียออกประกาศยกเลิกกฎหมายมาตรา 377 โดยถือว่าการร่วมเพศระหว่างคนเพศเดียวกันไม่เป็นอาชญากรรมอีกต่อไป (Work point News, 2561) ฟิลิปปินส์ ประกาศใช้ร่างกฎหมายความปลอดภัยบนท้องถนนและสถานที่สาธารณะมีบทลงโทษการฉีกปาก การแซว และการกระทำอื่น ๆ ที่ถือเป็นการล่วงละเมิดทางเพศบนท้องถนนต่อผู้หญิง และคนข้ามเพศ (TCIJ, 2019) เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าวไปข้างต้นเห็นได้ว่าหลายประเทศเริ่มมีนโยบายการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนให้กับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ เพื่อให้มีสิทธิเสรีภาพ ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกับคนทั่วไป โดยได้กำหนดนโยบายออกมาในรูปแบบกฎหมาย แผนการดำเนินงาน หรือมาตรการต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะทำให้มนุษย์เกิดความเท่าเทียมกันปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุเพราะความแตกต่างทางเพศ

จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้ว่าสำหรับประเทศไทยมีสถานการณ์ทางสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับคนหลากหลายทางเพศอย่างไร มีนโยบายจากภาครัฐรูปแบบใดบ้างที่เป็นการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนให้กับกลุ่มคนดังกล่าว ผลของนโยบาย ปัญหาอุปสรรค และแนวโน้มของสังคมในอนาคตที่มีต่อกลุ่มคนหลากหลายทางเพศจะเป็นไปในทิศทางใดบ้าง

^๓ ได้แก่ Argentina, Australia, Austria, Belgium, Brazil, Canada, Colombia, Denmark, Ecuador, England/Wales, Finland, France, Germany, Greenland, Iceland, Ireland, Luxembourg, Malta, Netherlands, New Zealand, Norway, Portugal, Scotland, South Africa, Spain, Sweden, Taiwan, United States, Uruguay

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาถึงสถานการณ์ปัญหาที่มีต่อกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ
2. ศึกษาถึงนโยบายการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศที่เกิดจากรัฐ
3. ศึกษาผลของนโยบายการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศ
4. ศึกษาถึงแนวโน้มทางสังคมที่มีต่อสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศ

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงเฉพาะสถานการณ์ทางด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศของประเทศไทย และนโยบายการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนกลุ่มคนหลากหลายทางเพศที่เกิดจากการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศของไทย ซึ่งเป็นประเทศที่ค่อนข้างมีอิสระเสรีในการแสดงออกของกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศ เป็นประเทศที่ได้รับการขนานนามว่าเป็นสวรรค์ของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ และมีจำนวนประชากรที่เป็นคนหลากหลายทางเพศเป็นลำดับต้น ๆ ของเอเชีย

ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาของปีที่ต้องการเก็บข้อมูล คือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เนื่องจากในช่วงปีนี้ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญที่ได้รับการขนานนามว่าเป็น รัฐธรรมนูญ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” อีกทั้งภายใต้รัฐธรรมนูญฉบับนี้ยังได้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนขึ้นมานั่นคือ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของประชาชน จนถึงปี พ.ศ. 2560 เป็นระยะเวลา 20 ปี และช่วงเวลาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2561 เป็นต้นมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศในประเทศไทย เป็นแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยวิธีด้วยศึกษาข้อมูลจากเอกสารแหล่งต่าง ๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา บุคคลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ หรือบุคคลที่มีบทบาททางด้านสิทธิมนุษยชนที่สังคมให้การยอมรับ องค์กรที่ทำงานด้านสิทธิฯ ของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ รวมไปถึงผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เป็นจุดสำคัญมาทำการวิเคราะห์และจัดเป็นหมวดหมู่ คือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐกับการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศที่มีการใช้อย่างเป็นรูปธรรม และนโยบายที่กำลังขับเคลื่อนอยู่

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้เป็น

แนวคิดเสรีนิยม ได้มีผู้ที่เสนอแนวคิดที่สำคัญไว้ เช่น Heywood (1997, pp. 43) กล่าวว่า เป็นสังคมลักษณะพหุนิยม ผู้คนสามารถแสดงความคิดเห็นในสังคมได้อย่างเสรี และสามารถที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นที่เราอาจไม่เห็นด้วย สมภาร พรหมทา (2538: 59) ได้กล่าวว่าเสรีนิยมตามทัศนะของ Hobbes หมายถึง การที่ทุกคนมีเสรีภาพสามารถที่จะทำอะไรได้ตามที่ต้องการเป็นเสรีภาพตามธรรมชาติ ไร้กฎกติกา จึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างสังคมการเมืองเพื่อจำกัดเสรีภาพให้เท่าเทียมกัน เอนก อุ่นเดช (2542: 23) ได้กล่าวว่าเสรีนิยม หมายถึง ความเชื่อ การยอมรับในหลักการใด ๆ ที่มุ่งไปสู่การรักษาเสรีภาพให้กว้างขวางมากที่สุดบนพื้นฐานของการมีอิสระภาพภายใต้กฎหมาย ความเสมอภาค การให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคล การมีเหตุผล การแสดงความคิดเห็น และการประกันสิทธิของประชาชนจากอำนาจรัฐ โดยหัวใจสำคัญของเสรีนิยมคือเรื่องของ เสรีภาพ

แนวคิดสิทธิและเสรีภาพ สิทธิคือ อำนาจที่เกิดจากความชอบธรรมที่จะกระทำการใด ๆ หรือไม่กระทำการใด ๆ ได้อย่างอิสระโดยที่ผู้อื่นไม่สามารถเข้ามาแทรกแซงได้และมีกฎหมายรองรับหรือให้ความคุ้มครอง เสรีภาพ โดยสรุปคือ อำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระของบุคคล โดยการตัดสินใจจะต้องไม่ใช่การถูกบังคับจากผู้อื่นใด และการมีเสรีภาพนั้นจะต้องอยู่ในกรอบตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้

แนวคิดสิทธิมนุษยชน OHCHR (n.d.) สำนักข้าหลวงใหญ่สิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ ได้ให้ความหมายของสิทธิมนุษยชนว่า สิทธิที่ถูกละเมิดต่อแก่นมนุษย์ทุกคน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านสัญชาติ ที่พำนัก เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว ศาสนา ภาษา หรือสถานะอื่น ๆ มนุษย์ทุกคนล้วนมีความเท่าเทียมในสิทธิของตนโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติและแบ่งแยก โดยสิทธิเหล่านี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้อง พึงพำนัก และถ่ายโอนไม่ได้

สุทิน นพเกตุ, (2549: 3) ได้อธิบายว่าหลักการสำคัญของสิทธิมนุษยชนมี 4 ประเด็น คือ เป็นสิทธิเฉพาะตนของมนุษย์แต่ละคนที่ไม่สามารถโอนให้กันได้ เป็นสิทธิที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้และพึงพิงซึ่งกันและกัน เป็นวิถีทางที่จะนำไปสู่สันติภาพและการพัฒนาที่ยั่งยืน และประเด็นสุดท้าย คือ เป็นสิทธิที่ทุกคนพึงมีอย่างเท่าเทียมกันอย่างเป็นสากลและตลอดไป

แนวคิดความหลากหลายทางเพศ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และ พจนา ฐูปแก้ว, 2549: 25 อ้างถึง Master & Johnson) ได้อธิบายว่าความหลากหลายทางเพศไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนระหว่างคนรัก

เพศเดียวกันและรักต่างเพศ แต่รับรู้ความเป็นคนรักเพศเดียวกันได้เฉพาะตอนที่มิพฤติกรรมอย่างเปิดเผยเท่านั้น

นฤพนธ์ ดั่งวิเศษ (2559) ได้อธิบายถึงความหลากหลายทางเพศว่าเป็นแนวคิดที่ต้องการเปิดพื้นที่ให้การแสดงตัวตนหรืออัตลักษณ์ทางเพศของมนุษย์ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามบรรทัดฐานและกฎเกณฑ์ของสังคม

รัตนวัฒน์ จันทน์อำนายสุข และคณะ (2558) ได้อธิบายว่าผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ คือ บุคคลที่มีอัตลักษณ์ทางเพศแตกต่างจากเพศกำเนิด และผู้ที่ต้องการแสดงออกถึงเพศสภาพที่แตกต่างจากเพศโดยกำเนิด โดยในบุคคลเหล่านี้จะมีกลุ่มหนึ่งที่รู้สึกว่าจะต้องหรือเลือกที่จะแสดงออกในลักษณะที่ขัดแย้งกับความคาดหวังที่สังคมมีต่อบทบาททางเพศโดยกำเนิด ไม่ว่าจะเป็นด้วยการแสดงออกถึงความแตกต่างนี้ผ่าน ภาษา การแต่งกาย เครื่องประดับ เครื่องสำอางหรือการดัดแปลงส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ซึ่งรวมถึงผู้ที่ผ่านการผ่าตัดข้ามเพศหรือต้องการผ่าตัดข้ามเพศ (transsexual) คนข้ามเพศ (transgender people) ชายข้ามเพศ (trans men) หญิงข้ามเพศ (trans women) ผู้แต่งกายข้ามอัตลักษณ์ทางเพศ (transvestites) ผู้ชอบแต่งกายข้ามเพศ (cross-dressers) ผู้ที่ระบุว่าตนไม่มีเพศสภาวะใด ๆ (no-gender) ผู้ที่มีภาวะเพศคลุมเครือ (liminal-gender) ผู้ที่มีเพศสภาวะมากกว่าหนึ่งอย่าง (multigender) ผู้ที่ไม่นิยามตัวตนตามเพศสภาวะตามจารีต (genderqueer people) รวมถึงผู้มีภาวะเพศกำกวม (intersex)

ผลการวิจัย

1. สถานการณ์ปัญหาที่มีต่อกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ

ประเด็นปัญหา/อุปสรรค ที่มีต่อกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ มีหลายประเด็น ได้แก่ เรื่องของ 1) ทศนคติที่สังคมยังมีความเชื่อว่ามีเพียงเพศชายและหญิง เพศที่แตกต่างจากนี้คือผิดธรรมชาติ หรือไม่ได้รับการยอมรับจากทางสังคม 2) สถาบันครอบครัว ที่เป็นสถาบันแรกในการปลูกฝังความคิดเกี่ยวกับเรื่องของความหลากหลายทางเพศมาตั้งแต่กำเนิด โดยการพยายามจับลูกเข้าตามกล่อมเพศตามเพศที่กำเนิดเท่านั้น 3) ศาสนา ที่มีความเชื่อว่าเรื่องของคนรักเพศเดียวเป็นสิ่งที่ผิดศีลธรรม อีกทั้งยังมีมุมมองที่ยังไม่เปิดกว้างต่อเรื่องดังกล่าว 4) สถาบันทางสาธารณสุข โดยเฉพาะในการบริจาคโลหิตจากกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศมักถูกตีตราว่ากลุ่มคนดังกล่าวคือกลุ่มเสี่ยงที่มีเชื้อเอชไอวี 5) สถาบันการศึกษา แม้ว่าจะนโยบายการปรับปรุงหลักสูตรสุขศึกษาให้มีเรื่องของความหลากหลายทางเพศแล้วก็ตามแต่สิ่งที่น่าเป็นห่วงคือ บุคลากรทางการศึกษาหากยังไม่ปรับเปลี่ยนความคิดเรื่องความหลากหลายทางเพศ อาจมีการถ่ายทอดความรู้ที่สวนทางกับตำราเรียน 6) สถาบันการเมืองและกฎหมาย ซึ่งมองว่าประเด็นปัญหาของความหลากหลายทางเพศยังไม่ใช่ประเด็นสำคัญ อีกทั้งยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เรื่องของความหลากหลายทางเพศ ประกอบกับกฎหมายที่ออกมายังพบว่าเงื่อนไขข้อจำกัดอยู่ 7) สถาบันด้านสื่อ หลายครั้งสื่อขาดความเข้าใจในเรื่องของความหลากหลาย

ทางเพศเช่นกัน ส่งผลให้มีการนำเสนอภาพลักษณ์ของกลุ่มคนดังกล่าวไปในทางผิดเพี้ยนจนเกิดเป็นภาพลบ และลดทอนคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของกลุ่มคนดังกล่าวลงไป

องค์กรภาครัฐกับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ

สำหรับประเทศไทยยังไม่ได้มีหน่วยงานหลักของภาครัฐที่ดูแลเรื่องสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศโดยเฉพาะ แต่ปัจจุบันหน่วยงานที่ดำเนินงานด้านการคุ้มครอง ส่งเสริมสิทธิ ได้ขยายความครอบคลุมไปสู่กลุ่มคนดังกล่าวจนเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจสำคัญในองค์กร ได้แก่ 1) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีบทบาทในการดำเนินงานด้านกิจกรรมการส่งเสริมสิทธิของคนหลากหลายทางเพศร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง 2) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะ มีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศที่สำคัญ คือการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านส่งเสริมโอกาสและความเสมอภาค มีหน้าที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิ การตรวจสอบข้อร้องเรียนการละเมิด การจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดทำข้อเสนอต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาทางด้านสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศ 3) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีบทบาทสำคัญในการจัดทำโครงการสร้างความตระหนักรู้เรื่องความเท่าเทียมระหว่างเพศ สืบเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นภาคีของ อนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีทุกรูปแบบ ทำให้รัฐจำเป็นต้องดำเนินนโยบายตามพันธกิจให้สอดคล้องกับอนุสัญญาดังกล่าว

การนำหลักสากลทางสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางเพศ มาปรับใช้กับองค์กรของภาครัฐนั้น เกิดขึ้นมาจากการที่มีพระราชบัญญัติความเท่าเทียมทางเพศ พ.ศ. 2558 โดยคณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ ได้เผยแพร่ข้อเสนอแนะว่าด้วยแนวทางการปฏิบัติด้านการส่งเสริมความเสมอภาค และขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้ปฏิบัติในเรื่องของ การแต่งกายตามเพศสภาพ การจัดพื้นที่ที่เหมาะสม การประกาศรับสมัครงาน การใช้ถ้อยคำ การสรรหาคณะกรรมการผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ รวมถึงการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศในที่ทำงาน (ประชาชาติธุรกิจ, 2561)

2. นโยบายการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศในประเทศไทย

แบ่งออกเป็นนโยบายที่เป็นรูปธรรมหรือมีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการแล้ว กับนโยบายที่อยู่ระหว่างการขับเคลื่อน นโยบายที่มีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ ได้แก่

1) แนวปฏิบัติการป้องกันและจัดการด้านเอดส์ในสถานประกอบการ มีที่มาจากเหตุการณ์ที่สังคมตีตราว่าโรคเอดส์เป็นโรคที่เกิดจากเกย์ ส่งผลให้เกิดการเลือกปฏิบัติในกลุ่มคนที่เป็นคนรักเพศเดียวกันโดยเฉพาะเกย์ ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ขาดโอกาสในการทำงาน ความก้าวหน้าต่าง ๆ ในการนี้ กรมคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการ กระทรวงแรงงาน จึงเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงได้วาง

แนวทางปฏิบัติการป้องกันและจัดการด้านเอดส์ในสถานประกอบการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมสิทธิ และความเสมอภาค ไม่ให้เกิดเลือกปฏิบัติต่อลูกจ้างที่ติดเชื้อเอชไอวี

2) การแก้ไขระเบียบข้อกวดขันการเกณฑ์ทหาร (สศ. 43) มีที่มาจากกรณีที่หน่วยงานทางการทหารได้ระบุว่า “โรคจิตถาวร” ลงบนเอกสารสำคัญทางการทหารของบุคคลที่เป็นผู้หญิงข้ามเพศ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตเป็นไปด้วยความยากลำบาก โดยเฉพาะในการสมัครงานที่ต้องมีการยื่นเอกสารสำคัญทางทหารประกอบด้วย จากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้เกิดการฟ้องร้องต่อศาลปกครองขึ้น ผลจากการดำเนินการดังกล่าวศาลได้มีคำสั่งให้กระทรวงกลาโหมรับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไข คำที่ใช้ระบุในเอกสารสำคัญทางทหารของผู้หญิงข้ามเพศจากเดิมว่า “โรคจิตถาวร” เป็น “ภาวะเพศสภาพไม่ตรงกับเพศกำเนิด” ซึ่งคำดังกล่าวได้ถูกใช้อย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2555 (บุษกร สุริยะสาร, 2557: 33)

3) พระราชบัญญัติความเท่าเทียมทางเพศ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีที่มาจากภาครัฐได้ปรับนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนให้มีความสอดคล้องกับอนุสัญญา CEDAW โดยมีเจตนาที่สำคัญในการปกป้องคุ้มครองจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมและการเข้าถึงกระบวนการทางกฎหมายได้อย่างเท่าเทียมกัน ผลจากการเกิดนโยบายทำให้มีคณะกรรมการขึ้น 2 คณะ ที่เป็นกลไกสำคัญในการทำงาน ได้แก่ คณะกรรมการวินิจฉัยการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมด้วยเหตุแห่งเพศ (วลพ.) และ คณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ (สทพ.) (UNDP & APTN, 2560: 28)

4) การใช้สิทธิบัตรทองในการผ่าตัดแปลงเพศ ปัจจุบันบุคคลที่มีเพศกำกวมสามารถใช้สิทธิบัตรทองในการผ่าตัดแปลงเพศของตนเองได้ ตามคำรับรองเพศ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตามทั้งนี้ยังรวมถึงการรักษาพยาบาล การเข้าถึงยาที่จำเป็นในการรักษาภาวะเพศกำกวมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่มีเพศกำกวมให้ได้รับการยอมรับจากทางสังคมและใช้สิทธิได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป (สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2561)

5) การแต่งกายตามเพศสภาพของนักศึกษา เป็นนโยบายของสถาบันการศึกษาที่สืบเนื่องมาจากการรับข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติด้านการส่งเสริมความเสมอภาคและขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ ตามพระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558 มาปรับใช้ พบว่าสถาบันการศึกษาบางแห่งได้ตอบรับข้อเสนอดังกล่าวโดยอนุญาตให้นักศึกษาสามารถแต่งกายตามเพศสภาพได้อย่างไม่มีเงื่อนไข เช่น มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และมีบางสถาบันที่อนุญาตแต่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่สถาบันกำหนด เช่น มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น

6) การบรรจุหลักสูตรความหลากหลายทางเพศลงในแบบเรียนสุขศึกษา จากเดิมที่แบบเรียนสุขศึกษาในระดับมัธยมมีการนำเสนอเนื้อหาที่ค่อนข้างสร้างอคติและตีตราให้กับคนหลากหลายทางเพศ ประกอบกับเนื้อหาดังกล่าวไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยมาเป็นเวลานาน ก่อให้เกิดความเชื่อ

ความเข้าใจผิดต่อผู้เรียนเกี่ยวกับเรื่องของความหลากหลายทางเพศ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ตัวแทนจากคนหลากหลายทางเพศได้นำปัญหานี้เสนอเพื่อให้มีนโยบายในการแก้ไขปรับปรุงแบบเรียนสุขศึกษาใหม่ ให้มีความทันสมัย การขับเคลื่อนดังกล่าวได้ประสบความสำเร็จในปี พ.ศ. 2562 โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่นกระทรวงศึกษาธิการ นักวิชาการ และสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาปรับปรุงเนื้อหาพร้อมกัน และมีการใช้ตำราเรียนดังกล่าวตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1/2562 เป็นต้นมา (กิตตินันท์ ธรรมธัช, 2562)

นโยบายที่อยู่ระหว่างการขับเคลื่อน ได้แก่

1) พระราชบัญญัติคู่ชีวิต ร่างของพระราชบัญญัติคู่ชีวิตเกิดจากการที่คู่รักเพศเดียวกันไม่สามารถจดทะเบียนสมรสได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1448 ทำให้กลุ่มคนหลากหลายทางเพศไม่มีโอกาสได้เข้าถึงสิทธิที่เกิดจากการสมรส ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ทำให้เกิดการร้องเรียนและนำไปสู่การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาประเด็นดังกล่าว และมีการร่างพระราชบัญญัติคู่ชีวิตขึ้นโดยได้รับการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ร่างดังกล่าวได้เริ่มต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบันที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา โดยร่างพระราชบัญญัติฯ ฉบับที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา ประกอบด้วย 6 หมวด 40 มาตรา ซึ่งมีสาระสำคัญครอบคลุมเรื่องการจดทะเบียนคู่ชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ชีวิต ทรัพย์สินระหว่างคู่ชีวิต ความเป็นโมฆะของการจดทะเบียนคู่ชีวิต การสิ้นสุดการเป็นคู่ชีวิต และมรดก ทั้งนี้ร่างพระราชบัญญัติฯ ได้พัฒนาขึ้นจากร่างพระราชบัญญัติฯ ที่ฉบับผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี (อนุชิต ไกรวิจิตร, 2562)

2) พระราชบัญญัติรับรองเพศสภาพ มีที่มาจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ เช่น การใช้คำนำหน้านามของคนข้ามเพศที่ไม่สามารถเปลี่ยนคำนำหน้านามให้ตรงกับเพศสภาพได้ ปัญหารูปลักษณะของคนข้ามเพศที่ไม่ตรงกับบัตรประชาชน ปัญหาจากการกำหนดเพศสถานะด้วยเครื่องหมายทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเอกสารทางทะเบียนราษฎรได้ และการทำหนังสือเดินทางของคนข้ามเพศที่พบกับความยากลำบาก ปัญหาทั้งหมดเป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของคนข้ามเพศ จึงเกิดการรวมกลุ่มเรียกร้องให้มีกฎหมายเพื่อการรับรองเพศสภาพขึ้น โดยร่างพระราชบัญญัติรับรองเพศสภาพได้เผยแพร่ในปี พ.ศ. 2560 แต่ได้เกิดข้อโต้แย้งขึ้นเกี่ยวกับเงื่อนไขต่าง ๆ ทำให้ร่างดังกล่าวถูกชะลอออกไป

3. ผลของนโยบายการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศ

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีนโยบายในการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศในภาพรวม กล่าวคือ นับตั้งแต่ที่เริ่มมีนโยบายในการส่งเสริมคนหลากหลายทางเพศขึ้นพบว่า หลายหน่วยงานเริ่มให้การยอมรับและตระหนักในเรื่องสิทธิเสรีภาพต่อกลุ่มคนดังกล่าวมากขึ้น มีการดำเนินการปรับแก้ถ้อยคำทั้งในเอกสารสำคัญทางการทหาร การปรับแก้ไขแบบเรียนที่ลดอคติทางเพศให้ทันสมัยต่อยุคปัจจุบัน การยอมรับเรื่องการแต่งกายตามเพศสภาพใน

สถาบันการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังได้มีกฎหมายที่ขยายความคุ้มครองไปยังกลุ่มคนดังกล่าว รวมถึงยังมีนโยบายที่กำลังขับเคลื่อนซึ่งยังไม่มีผลที่เป็นรูปธรรมตามที่ได้กล่าวไปแล้ว

4. แนวโน้มทางสังคมที่มีต่อสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศ

แนวโน้มของสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศในอนาคต โดยเป็นช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 เป็นต้นมา หลายหน่วยงานได้นำเรื่องความหลากหลายทางเพศมาเป็นวาระที่สำคัญวาระหนึ่ง รวมถึงการจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อที่จะสนับสนุนให้กับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น 1) การกำหนดให้สิทธิมนุษยชนเป็นวาระของชาติ และได้ระบุถึงกลุ่มคนหลากหลายทางเพศเป็นหนึ่งในกลุ่มเป้าหมายที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ 2) แผนยุทธศาสตร์คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2565 ที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์ครอบคลุมกลุ่มคนดังกล่าว 3) กรมราชทัณฑ์ได้ดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานการควบคุมดูแลผู้ต้องขังข้ามเพศ และประเทศไทยจะนำเสนอประเด็นนี้ร่วมกับผู้นำประเทศอื่นของอาเซียนและปรับปรุงการดูแลผู้ต้องขังข้ามเพศในเรือนจำในภูมิภาคให้ดียิ่งขึ้นในการประชุมอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2562 (กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ, 2561) นอกจากนี้ยังพบว่าพรรคการเมืองหลายพรรคเริ่มให้ความสำคัญกับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศมากขึ้น เห็นได้จากการกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนหรือส่งเสริมคนหลากหลายทางเพศ การเปิดโอกาสให้กลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศเข้ามามีบทบาททางการเมืองอย่างเปิดเผยของแต่ละพรรคในช่วงเลือกตั้งปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา จากความตระหนักในเรื่องของสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศของหน่วยงานต่าง ๆ นับว่าเป็นสัญญาณที่ดีในการที่จะทำให้เกิดการยอมรับและพัฒนาสิทธิมนุษยชนของกลุ่มดังกล่าวให้เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป

สรุปได้ว่า กลุ่มคนหลากหลายทางเพศได้ปรากฏตัวต่อสาธารณะมากขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมาเพื่อเรียกร้องสิทธิ ความเท่าเทียมจากทางสังคม เหตุผลที่สำคัญคือการที่กลุ่มคนดังกล่าวถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนในหลาย ๆ ด้าน ส่งผลให้การดำเนินชีวิตเป็นไปด้วยความยากลำบาก ปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานที่ดูแลเฉพาะเจาะจงให้กับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ แต่พบว่ามีหน่วยงานที่ดำเนินงานด้านการคุ้มครอง ส่งเสริมสิทธิ ได้ขยายความครอบคลุมไปสู่กลุ่มคนดังกล่าวจนเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจสำคัญในองค์กร ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ สังกัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว สังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงานดังกล่าวได้ให้การสนับสนุนกลุ่มคนหลากหลายทางเพศในเรื่องของการขับเคลื่อนสิทธิมนุษยชน ทำให้ข้อเสนอหรือข้อเรียกร้องจากกลุ่มคนดังกล่าวเกิดการพัฒนานโยบายด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการเกณฑ์ทหาร พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558 การบรรจุหลักสูตรเกี่ยวกับความหลากหลายทางเพศลงในแบบเรียน เป็นต้น นอกจากนี้มีนโยบายที่กำลังขับเคลื่อนคือ พระราชบัญญัติคู่ชีวิต พระราชบัญญัติรับรองเพศสภาพ เป็นต้น แนวโน้มในอนาคตในประเด็นของสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนดังกล่าว กล่าวคือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 เป็น

ต้นมา หลายหน่วยงานได้ตระหนักและให้ความสำคัญในสิทธิของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศมากขึ้น รวมทั้งกลุ่มคนหลากหลายทางเพศเองก็เริ่มเข้ามามีบทบาททางการเมืองเพิ่มมากขึ้นเห็นได้จากสถานการณ์การเลือกตั้งในปี 2562 ที่ผ่านมา

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศในประเทศไทย” มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลของการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจุบันกลุ่มคนหลากหลายทางเพศเริ่มปรากฏตัวและรวมกลุ่มเพื่อสร้างพื้นที่ทางสังคมมากขึ้นกว่าในอดีต ทำให้กลุ่มคนดังกล่าวเป็นที่ยอมรับจากทางสังคมมากขึ้น เช่น เป็นที่ยอมรับจากการปรากฏตัวบนสื่อ การยอมรับเรื่องของการประกอบอาชีพที่หลากหลาย รวมถึงการมีบทบาททางการเมืองเพิ่มขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับ วิภาดา เอี่ยมคง (2553) ศึกษาเรื่อง ผลสะท้อนของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมของผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศในสังคมไทย และ นฤพนธ์ ดั้ววิเศษ(2553) ศึกษาเรื่อง ขบวนการเคลื่อนไหวของเกย์ในสังคมไทยภาคปฏิบัติและกระบวนการ ที่มีผลการวิจัยว่า การต่อสู้และการเคลื่อนไหวทางสังคมของกลุ่มคนดังกล่าวทำให้เกิดพื้นที่และการยอมรับจากทางสังคมที่เพิ่มขึ้น

นโยบายที่กำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครอง ส่งเสริม กลุ่มคนหลากหลายทางเพศในปัจจุบันส่วนใหญ่แล้วเกิดจากกลุ่มคนหลากหลายทางเพศที่ประสบปัญหาขาดสิทธิที่เท่าเทียมกับชายหญิง จึงเกิดการเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิและความเสมอภาค ซึ่งมีความสอดคล้องกับ พรชัย ปานอ่อน (2558) ศึกษาเรื่อง การกำหนดนโยบายการจดทะเบียนคู่ชีวิตในประเทศไทย ที่พบว่าประเด็นปัญหาของคู่รักเพศเดียวกันคือไม่มีกฎหมายมารองรับสถานการณ์อยู่ร่วมกัน และยังสอดคล้องกับ ชวินโรจน์ อีร์พัชรพร (2560) ศึกษาเรื่อง สิทธิความเสมอภาคในการสมรสของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศในประเทศไทย ที่พบว่าคนหลากหลายทางเพศประสบปัญหาจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่บัญญัติเงื่อนไขของการสมรสเฉพาะคู่รักชายหญิง ทำให้คู่รักเพศเดียวกันขาดสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย

ปัจจุบันถือว่าประเทศไทยมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมากในเรื่องของการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ บุษกร สุริยสาร (2557) ศึกษาเรื่อง อัตลักษณ์ทางเพศและวิถีทางเพศในประเทศไทย แต่จะมีประเด็นที่ก้าวหน้าเพิ่มขึ้นมาคือ การมีกฎหมายที่คุ้มครองความเสมอภาคทางเพศ (พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558) เกิดขึ้นมาจากเดิมที่งานวิจัยดังกล่าวได้ระบุไว้ว่าปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายหลักในการให้ความคุ้มครองความเสมอภาคแก่บุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายทางการเมืองส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของคนหลากหลายทางเพศที่สำคัญคือเรื่องของทัศนคติที่สังคมยังมีระบบความคิดว่าเพศมีเพียงแค่ชายกับหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ อารยา สุขสม

(2559) ศึกษาเรื่อง สิทธิมนุษยชนในเรื่องวิถีทางเพศและอัตลักษณ์ทางเพศในระบบกฎหมาย ที่พบว่าทัศนคติของคนในสังคมเป็นสิ่งที่ขัดขวางและทำให้กลุ่มคนหลากหลายทางเพศไม่ได้รับการยอมรับจากทางสังคมอย่างแท้จริงและถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายที่คุ้มครองคนหลากหลายทางเพศแล้วก็ตามแต่ถ้าหากทัศนคติของคนในสังคมยังไม่เปลี่ยนก็ยังไม่เกิดประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

- 1) รัฐควรมีมาตรการลงโทษต่อผู้กระทำความผิดอย่างจริงจังเพื่อไม่ให้เป็นแบบอย่างของสังคม
- 2) การทำงานของรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายควรมีการศึกษาข้อมูล ผลกระทบ และควรมีบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย เช่น การออกกฎหมาย หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางเพศ
- 3) การวางมาตรการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสิทธิของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ ควรมีการติดตามตามแผน จัดทำตัวชี้วัด การประเมินผล และการติดตามผลว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือคุ้มค่ากับงบประมาณหรือไม่
- 4) รัฐควรเร่งผลักดันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม คุ้มครอง สิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศ ให้มีความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการวางแผนการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของไทยที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้กับกลุ่มคนหลากหลายทางเพศที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
- 5) รัฐควรคำนึงถึงมาตรการที่จะช่วยเหลือกลุ่มคนที่มีความเปราะบางทางสังคมซ้ำซ้อน ที่เสี่ยงต่อการถูกละเมิด เช่น กลุ่มคนหลากหลายทางเพศที่มีความพิการ เป็นผู้สูงอายุ ติดเชื้อ HIV กลุ่มผู้ใช้แรงงาน หรือต่างด้าว เป็นต้น
- 6) ในเรื่องของการแต่งกายของนักศึกษาตามเพศสภาพ ควรมีการกำหนดนโยบายไปในทิศทางเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างหรือเปรียบเทียบในแต่ละสถาบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยดังกล่าวนี้เป็นเพียงงานที่ทำให้เห็นภาพรวมของการดำเนินงานของรัฐที่ผ่านมาเกี่ยวกับการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มคนหลากหลายทางเพศที่เกิดขึ้นกับสังคมไทยเท่านั้น อยากให้ผู้ที่สนใจในประเด็นดังกล่าวทำการศึกษาในประเด็นของการส่งเสริมสิทธิกลุ่มคนดังกล่าวในกลุ่มของประเทศอาเซียน ว่ามีข้อเหมือนหรือแตกต่างอย่างไร รวมถึงการประเมินสถานการณ์และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม

- Alexandra Humphries and Ellen Coulter, (2019). **Tasmania makes gender optional on birth certificates after Liberal crosses floor.** [online]. Retrieved from: https://www.abc.net.au/news/2019-04-10/birth-certificate-gender-laws-pass-in-tasmania/10989170?fbclid=IwAR1o5qPNeSKx0ACwhubkUIJBGU-w7Zlfig73k4cf3rZrBLqf3Epj_fOViuC [2019, 30 June]
- CNN, (2019). **Botswana scraps gay sex laws in big victory for LGBTQ rights in Africa.** [online]. Retrieved from: <https://edition.cnn.com/2019/06/11/africa/botswana-lgbtq-ruling-intl/?no-st=1560250671> [2019, 10 August]
- Heywood, A. (1993). **Political Ideologies.** London : The Macmillan Press LTD.
- LGBT THAILAND, (2019). **อิหร่านประเทศที่เป็นเกย์แล้วต้องตายแต่ชายแปลงเพศเป็นหญิงได้.** [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://lgbtthai.com/news> [2562, 14 เมษายน]
- OHCHR ,(n.d). **What are Human Rights.** [online]. Retrieved from: <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx> [2019, 10 August]
- Pew Research Center, (2019). **Same-Sex Marriage Around the World.** [online]. Retrieved from: <https://www.pewforum.org/fact-sheet/gay-marriage-around-the-world/> [2019, 10 August]
- TCIJ. (2019). **ฟิลิปปินส์ผ่านกม.คุ้มครองทางเพศ 'ผู้หญิง-LGBT ที่สาธารณะ.** [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.tcijthai.com/news/2019/7/asean/9228> [2562, 10 สิงหาคม]
- UNDP & APTN. (2560). **การรับรองเพศสถานะตามกฎหมายในประเทศไทย: การทบทวนกฎหมายและนโยบาย.** [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: [https://www.undp.org/content/dam/rbap/docs/Research%20&%20Publications/hiv_aids/2018-Legal-Gender-Recognition-in-Thailand%20\(Thai\).pdf](https://www.undp.org/content/dam/rbap/docs/Research%20&%20Publications/hiv_aids/2018-Legal-Gender-Recognition-in-Thailand%20(Thai).pdf) [2562, 27 สิงหาคม]
- Workpoint News. (2561). **ศาลอินเดียยกเลิกกฎหมายห้ามรักร่วมเพศ.** [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://workpointnews.com/2018/09/07> [2562, 10 สิงหาคม]
- กิตตินันท์ ธรรมธัช. (2562, 28 กุมภาพันธ์). **นายกสมาคมฟ้าสีรุ้งแห่งประเทศไทย [บทสัมภาษณ์]**
- กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ. (2561). **เตรียมเสนอแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานการควบคุมดูแลผู้ต้องขังข้ามเพศในไทยลดการถูกคุกคามของผู้ต้องขังข้ามเพศ.** [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.rlpd.go.th/rlpdnew/images/PR-RLPD/2561/clipping/6109/13-09-2018-040756.pdf> [2562, 30 เมษายน]
- แคลทลีน ฮัก. (2550). **ปฐมบทสู่สิทธิมนุษยชน.** ม.ป.ท., ม.ป.พ.

- ชะวักชัย ภาติณฐ. (2548). กระบวนการเรียนรู้และปฏิบัติการณ์สิทธิมนุษยชน. กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์.
- ชวนโรจน์ อีรพัชรพร. (2560). สิทธิความเสมอภาคในการสมรสของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์สาขาวิชานิติศาสตร์). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2561). แนวทางปฏิบัติเพื่อความเสมอภาคส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/columns/news-240954> [2562, 3 กันยายน]
- บุษกร สุริยสาร. (2557). อัตลักษณ์และวิถีทางเพศในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : องค์การแรงงานระหว่าง ประเทศ.
- นฤพนธ์ ตัววิเศษ. (2553). ขบวนการเคลื่อนไหวของเกย์ในสังคมไทยภาคปฏิบัติและกระบวนการทัศน์. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ดุสิตบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- นฤพนธ์ ตัววิเศษ. (2559) . แนวคิดทฤษฎีเรื่องความหลากหลายทางเพศ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: จาก <https://www.sac.or.th/th/wp-content/uploads/2016/05/Sexual-diversity.pdf> [2562, 3 กันยายน]
- พรชัย ปานอ่อน. (2558). การกำหนดนโยบายการจดทะเบียนคู่ชีวิตในประเทศไทย. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตนวัฒน์ จันท์อำนวยสุข และคณะ. (2558). การเคารพคนข้ามเพศเปรียบเทียบกับกรณีการเกลียดกลัวคนข้ามเพศ ประสพการณ์ทางสังคมคนข้ามเพศในประเทศไทย. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://transrespect.org/wp-content/uploads/2015/12/TvT-PS-Vol12-2015.pdf> [2562, 3 กันยายน]
- สุทิน นพเกตุ. (2549). สิทธิมนุษยชนศึกษา : ยุทธศาสตร์สู่การสร้างวัฒนธรรม-วิถีชีวิต สิทธิมนุษยชนและสุจริตชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และ พจนา รูปแก้ว. (2549). การสื่อสารเพื่อจัดการองค์กรเกย์ในประเทศไทย. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: ประสทิธิภัณฑ์แอนด์พริ้นติ้ง.
- สมชาย ปรีชาศิลปปะกุล. (2558). บุคคลเพศหลากหลายในระบบกฎหมาย. กรุงเทพฯ: มูลนิธิเพื่อสิทธิและความเป็นธรรมทางเพศ.
- สมภาร พรหมทา. (2538). ปรัชญาสังคมและการเมือง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2561). ข่าวประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.nhrc.or.th/NHRC-Work/Statements-Press-Releases-Open-Letters/PressReleases> [2561, 12 กรกฎาคม]

วิภาดา เอี่ยมคง. (2553). ผลสะท้อนของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมของผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศในสังคมไทย. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุชิต ไกรวิจิตร (2562). กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพชี้แจงร่าง พ.ร.บ. คู่ชีวิตอยู่ระหว่างการพิจารณาพร้อมย៉ำมีเนื้อหาครอบคลุมหลายส่วน. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://thestandard.co/civil-partnership-bill-draft/> [2562, 27 สิงหาคม]

อารยา สุขสม. (2559). สิทธิมนุษยชนในเรื่องวิถีทางเพศและอัตลักษณ์ทางเพศในระบบกฎหมายไทย. (ดุขภูนิพนธ์ นิติศาสตรดุขภูบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอนก อุ่นเดช. (2542). ความคิดแบบเสรีนิยมของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการตำรวจนครบาล. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

The Influences of Working Environment on Innovation Work Behavior of personnel in Sakon Nakhon Rajabhat University

สามารถ อัยกร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 2) เพื่อระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 256 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ผลการวิจัยพบว่า

ระดับของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลำดับสุดท้ายสภาพแวดล้อมทางสังคม

คำสำคัญ : สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม, อิทธิพล

Abstract

The purposes of this research were to 1) examine level of the working environment of Sakon Nakhon Rajabhat University 2) investigate level of the innovative working behavior of personnel in Sakon Nakhon Rajabhat University and 3) to examine the influences of working environment on the innovative working behavior of

¹ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

personnel in Sakonnakhon Rajabhat University. This research employed quantitative research method which collected data from 256 personnel of Sakonnakhon Rajabhat University. For the statistical analysis, this research uses mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient.

The result found that; the level of working environment of Sakonnakhon Rajabhat University is considered as high. When consider in each facet of the working environment of Sakonnakhon Rajabhat University, the result found that all facets are considered as high. Likewise, the result also indicated that the level of innovative working behavior of personnel in Sakonnakhon Rajabhat University is considered as high. When consider in each facet of the level of job performance personnel in Sakonnakhon Rajabhat University, the result also found the found that all facets are considered as high. Additionally, the result indicate that the working environment has significantly positive influence on the innovative working behavior at significant level at 0.000. When consider in each facet, the result indicate that the cultural environment has the most influence on job performance following physical environment, and social environment

Keywords : Working Environment, Innovative Working Behavior, Influences

บทนำ

“มหาวิทยาลัยราชภัฏ” เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ถ่ายทอด และพัฒนา เทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2547) อัตลักษณ์สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ “การเป็นมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น” มีบทบาทสำคัญเกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศทั้งทางการบริหารการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรมในท้องถิ่น ด้านทรัพยากรมนุษย์ในท้องถิ่น และตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมามหาวิทยาลัยราชภัฏก็ดำเนินบทบาทดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเปิดการเรียนการสอนในหลากหลายภาควิชา เพื่อสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ (ประธานสุวรรณมงคล, 2557) แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันอุดมศึกษาทุกประเภทเผชิญความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ที่จะเกิดการหลอมรวมของเทคโนโลยีดิจิทัล ชีวภาพ และกายภาพ เกิดความเปลี่ยนแปลงสำคัญ 3 ประเด็น คือ 1) ความเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน

(Disruption) ทุกสิ่งจะเปลี่ยนแปลงด้วยอัตราเร่งแบบยกกำลังสอง และเปลี่ยนแปลงแบบ “พลิกฝ่ามือ” 2) ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั่วโลกถึงร้อยละ 95 และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm shift) ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ธุรกิจ และการจัดการ และ 3) ส่งผลกระทบแบบมหาสถาปัตยกรรมเกิดการเปลี่ยนผ่านของระบบทั้งหมด ด้านเศรษฐกิจอาจเกิดปรากฏการณ์ผู้ชนะกินรวบ ด้านการจัดการจะมีปัญญาประดิษฐ์ (AI) การประมวลผล (Algorithm) หรือหุ่นยนต์ (Robot) เข้ามาแทนที่แรงงานอย่างอย่าง จนทำให้ชุดทักษะ (Skill set) ของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่ตอบสนองต่อองค์กร หรือบางองค์กรอาจไม่จำเป็นต้องใช้งานมนุษย์อีกต่อไป (Schwab, 2017)

ด้วยสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันส่งผลให้องค์กรที่บุคลากรมีศักยภาพจะได้รับประโยชน์สูงสุด เพราะคนเป็นกำลังสำคัญในก่อรูป (Shaping) องค์กรให้มีความก้าวหน้า ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีกับการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันองค์กรที่มีบุคลากรศักยภาพต่ำ ไม่สามารถนำพาองค์กรปรับตัวเรียนรู้บริบทใหม่ๆ ได้ทัน จะถูกทิ้งไว้ข้างหลังอย่างรวดเร็ว (Schwab & Davis, 2018) เพราะการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันสร้างความกดดันให้องค์กรต้องมีความสามารถในการสร้างนวัตกรรม (Shaping Innovation) เพราะนวัตกรรมทำให้องค์กรอยู่รอดและเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นการทำความเข้าใจมุมมองด้านพฤติกรรมระดับบุคคล (Individual Behavioral perspective) โดยเฉพาะพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร (Innovation Work Behavior) จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ได้อย่างยั่งยืน (June & Kheng, 2014)

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นการศึกษาบุคคลที่พยายามปฏิบัติงานด้วยการสร้างแนวความคิด (Concept) ใหม่ๆ และประยุกต์แนวความคิดไปสู่การปฏิบัติงานจริง มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างสรรค์กระบวนการทำงานให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (Yuan & Woodman, 2010) ถึงแม้ว่าจะเป็นเพียงแค่การปรับปรุงการปฏิบัติงานเพียงเล็กๆ น้อยๆ แต่การที่บุคลากรพยายามสร้างนวัตกรรมจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสได้ (Drucker, 1991) และปัจจุบันมีประเด็นการศึกษาที่มุ่งสนใจในการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร โดยเฉพาะด้านทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการแก้ปัญหาที่เผชิญ ทักษะการคิดค้นและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพราะได้ข้อสรุปพร้อมว่า “องค์กรทุกแห่งที่จะสร้างนวัตกรรมได้นั้น ล้วนเริ่มต้นขึ้นจากระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานในองค์กรแทบทั้งสิ้น” (Hulsheger, Anderson and Salgado, 2009) ดังนั้น บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับสูงย่อมส่งผลต่อระดับองค์การทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสามารถปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 อีกทั้งยังช่วยผลักดันให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งด้านการผลิตบัณฑิตที่ตอบโจทย์ความต้องการของประเทศ การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป อย่างไรก็ตาม Li & Zheng (2014) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าบุคลากรที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

จะต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม อาทิ บรรยากาศทั่วไปขององค์กร แหล่งทรัพยากรขององค์กร ค่าตอบแทน บุคลากรมีเวลาที่จะเพียงพอในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการในองค์กร เพื่อนร่วมงาน และองค์กรให้การสนับสนุน ให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการที่บุคคลมีการรับรู้และเข้าใจคุณลักษณะงานที่ตนเองกำลังปฏิบัติ (Li & Zheng, 2014)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร ระดับของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร อิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร โดยทำการศึกษาเฉพาะในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีวิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มุ่งความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานแห่งคุณธรรม ร่วมชี้นำการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม โดยผลของการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ ได้นำข้อมูลการวิจัยไปวางแผนพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครให้เหมาะสมต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 934 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 274 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

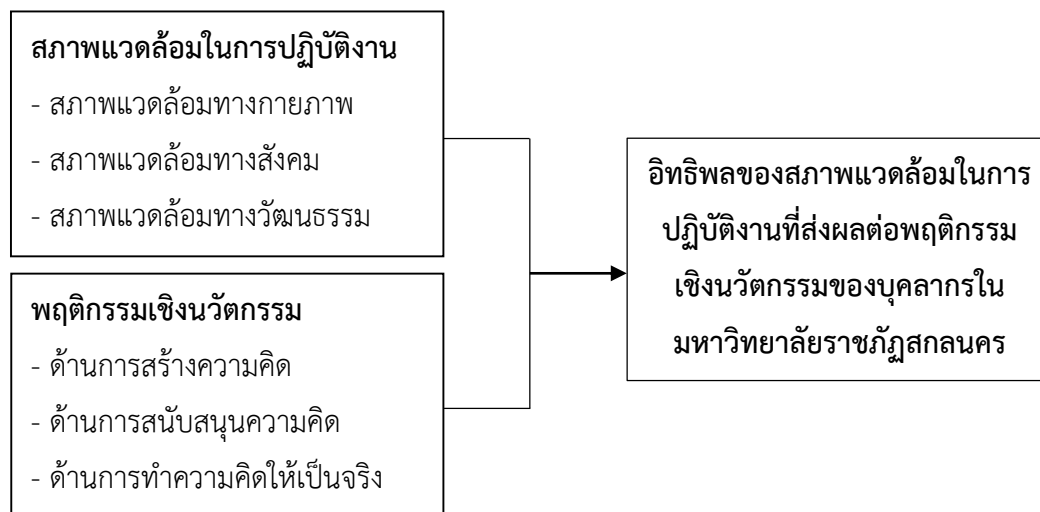
ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2) สภาพแวดล้อมทางสังคม และ 3) สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการสร้างความคิด 2) ด้านการสนับสนุนความคิด และ 3) ด้านการทำความคิดให้เป็นจริง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. **ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ บุคลากรที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครจำนวน 934 คน ประกอบด้วย 1) ข้าราชการ จำนวน 123 คน 2) ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน 3) พนักงานราชการ จำนวน 29 คน 4) พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 515 คน และ 5) ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน จำนวน 251 คน และ 6) ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน จำนวน 5 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤษภาคม 2562 จากงานบริหารบุคคลและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)

2. **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) เพื่อจัดหน่วยของประชากรที่มีลักษณะเหมือนกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน และทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้แบ่งเป็นกลุ่มไว้อีกครั้งหนึ่ง โดยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 49) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน ประกอบด้วย 1) ข้าราชการ จำนวน 36 คน 2) ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน 3) พนักงานราชการ จำนวน 9 คน 4) พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 151 คน และ 5) ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน จำนวน 74 คน และ 6) ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน จำนวน 1 คน

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีการให้คะแนนแบบประมาณค่า 5 ระดับ เรียงลำดับจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และความคิดเห็นด้าน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง

4. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ได้นำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อสร้างเป็นข้อคำถามในร่างแบบสอบถาม แล้วนำร่างแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน กำหนดข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไป ผลการประเมินจากข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00 คะแนน ทำให้ได้ร่างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยที่มีข้อคำถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 41 ข้อ นำร่างแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของคอนบราค ผลปรากฏว่าผลรวมของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของร่างแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งฉบับ .975 คะแนน โดยมีคะแนนรายด้านอยู่ระหว่าง .743 - .960 คะแนน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในเดือนมิถุนายน 2562 ถึงเดือนสิงหาคม 2562 ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และจัดเก็บแบบสอบถามตามระยะเวลาที่กำหนดด้วยตัวผู้วิจัยเอง ผลปรากฏว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 256 คน คิดเป็นร้อยละ 93.43 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าของสถิติ ดังนี้ การวิเคราะห์คุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) การวิเคราะห์ระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และระดับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ซึ่งอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ซึ่งทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standard Regression Coefficient) ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเพื่อตรวจสอบค่าอิทธิพลของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย สำหรับการตีความความเข้มแข็ง (Strength) ของค่าความสัมพันธ์ และค่าอิทธิพล (Effect) ระหว่างตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Cohen (1988) ที่อธิบายว่าในตระกูล R (R Family) สามารถตีความความเข้มแข็งของค่าอิทธิพล โดยค่า R หมายรวมถึง ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

และค่าสัมประสิทธิ์ β ซึ่ง Leech, Barrett and Morgan (2005, p. 56) ได้เสนอการตีความค่าความสัมพันธ์และใช้ช่วงค่าอิทธิพลในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ดังนี้

$R = 0.70 +$	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ (อิทธิพล, สหสัมพันธ์) สูงมาก
$R = 0.51 - 0.69$	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ (อิทธิพล, สหสัมพันธ์) สูง
$R = 0.36 - 0.50$	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ (อิทธิพล, สหสัมพันธ์) ปานกลาง
$R = 0.10 - 0.35$	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ (อิทธิพล, สหสัมพันธ์) ต่ำ
ส่วนช่วงค่าอำนาจในการอธิบายและทำนายตีความ ดังนี้	
$R^2 = 0.49 +$	หมายความว่า มีอำนาจในการอธิบายและทำนายสูงมาก
$R^2 = 0.26 - 0.48$	หมายความว่า มีอำนาจในการอธิบายและทำนายสูง
$R^2 = 0.13 - 0.25$	หมายความว่า มีอำนาจในการอธิบายและทำนายปานกลาง
$R^2 = 0.01 - 0.12$	หมายความว่า มีอำนาจในการอธิบายและทำนายต่ำ

ผลการวิจัย

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน (ร้อยละ 55.47) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 86 คน (ร้อยละ 33.59) สถานภาพการจ้างงาน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 198 คน (ร้อยละ 77.34) เป็นบุคลากรสายผู้สอน จำนวน 185 คน (ร้อยละ 72.27) สังกัดอยู่คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 27.73) มีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 180 คน (ร้อยละ 70.31) และมีระยะเวลาการปฏิบัติราชการอยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 34.38)

2. ผลการศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.01 รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และสภาพแวดล้อมทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.82

3. ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อจำแนกพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการสร้างความคิดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3.89 รองลงมาเป็นด้านการทำความเข้าใจเป็นจริง มีค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านการสนับสนุนความคิดมีค่าเฉลี่ย 3.73

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

		EN1	EN2	EN3	IWB
EN1	Pearson Correlation	1	.606**	.596**	.586**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	256	256	256	256
EN2	Pearson Correlation	.606**	1	.547**	.495**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	256	256	256	256
EN3	Pearson Correlation	.596**	.547**	1	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	256	256	256	256
IWB	Pearson Correlation	.586**	.495**	.596**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	256	256	256	256

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกองค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (EN1) สภาพแวดล้อมทางสังคม (EN2) และสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (EN3) มีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรตามคือพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (IWB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระพบว่าแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .70 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) และถือว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความเป็นอิสระต่อกัน (Baggio & Klobas, 2011)

5. ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis)

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง	t	Sig
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (EN1)	.320	5.177	.000
สภาพแวดล้อมทางสังคม (EN2)	.124	2.097	.037
สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (EN3)	.350	6.207	.000
ค่าคงที่	-	3.213	.185

$R = .668$ $R^2 = .446$ $SEE = .53502$ $Sig. = .000$

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (IWB) พบว่า

สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (EN3) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานที่ระดับ .350 (ร้อยละ 35.00, สูง) รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (EN1) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานที่ระดับ .320 (ร้อยละ 32.00, สูง) และสภาพแวดล้อมทางสังคม (EN2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .037 โดยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานที่ระดับ .124 (ร้อยละ 12.40, ต่ำ) และเมื่อวิเคราะห์ผลรวมพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานที่ระดับ 44.60 (ร้อยละ 44.60, สูง)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านต่างๆ ทั้งที่สามารถสังเกตได้และที่ไม่สามารถสังเกตได้ เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งบุคลากรสายผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน คุณภาพชีวิต เป็นที่น่าพอใจในระดับดี สอดคล้องกับ กนกนาฏ เอียดมาก และคณะ (2561) ที่พบว่า แรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่ทำให้พฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบพบว่าสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยฯ มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เป็นไปในทิศทางที่ดี มีความคิดเห็นที่ดีต่อค่านิยม ความเชื่อ ที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยฯ รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ มีความคิดเห็นที่ดีต่อสถานที่ปฏิบัติงาน ห้องทำงาน สถานที่จัดการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนสถานที่ที่สนับสนุนด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิตใจของบุคลากร มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกมั่นใจต่อความมั่นคงของมหาวิทยาลัยฯ และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และลำดับสุดท้ายคือ สภาพแวดล้อมทางสังคม แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ มีความคิดเห็นที่ดีต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความคิดเห็นที่ดีต่อความสัมพันธ์ที่มีกับผู้บังคับบัญชา ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข สภาพขององค์การมีความขัดแย้งในระดับที่ไม่น่ากังวล ได้รับรู้แนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากมหาวิทยาลัยฯ ได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

2. ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรทั้งสายผู้สอนและสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในระดับบุคคลที่มุ่งสร้างแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ร่วมกับการพยายามประยุกต์ความคิดสร้างสรรค์ให้เหมาะสมกับบริบทของงานที่ตนเองปฏิบัติ และสนับสนุนให้ผู้อื่นให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมอยู่ในระดับที่ดี สอดคล้องกับ วสันต์ สุทธาวาส และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่พบว่านักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในระดับบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ กนกนาฏ เอี่ยมมาก และคณะ (2561) ที่พบว่า พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อจำแนกพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร รายด้าน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการสร้างความคิดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ พยายามปฏิบัติงานด้วยการใช้แนวคิดใหม่ๆ ในการพัฒนางานที่นอกเหนือจากหน้าที่ปกติ มีความพยายามปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และมีความพยายามสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง รองลงมาเป็นด้านการทำให้เป็นจริง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ มีการวางแผนงานในการนำแนวทางใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่จริง และพยายามปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง แต่ในด้านของการที่บุคลากรสามารถสร้างผลงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นนวัตกรรม เพื่อเผยแพร่ไปยังกลุ่ม หรือองค์กรอื่นยังอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง และด้านการสนับสนุนความคิดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการนำเสนอความคิดใหม่ๆ มีการคิดค้นหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ในด้านของการที่บุคลากรพยายามจูงใจ โน้มน้าวให้เพื่อนร่วมงาน กลุ่ม หรือผู้บังคับบัญชา สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ยังอยู่ในระดับที่ต้องพัฒนา

3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านต่างๆ ทั้งที่สามารถสังเกตได้และที่ไม่สามารถสังเกตได้ เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งบุคลากรสายผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน คุณภาพชีวิต ส่งผลทำให้บุคลากรทั้งสายผู้สอนและสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่มุ่งสร้างแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ร่วมกับการพยายามประยุกต์ความคิดสร้างสรรค์ให้เหมาะสมกับบริบทของงานที่ตนเองปฏิบัติ และสนับสนุนให้ผู้อื่นให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม สอดคล้องกับ ตรีทิพย์ บุญแย้ม (2554) ที่พบว่าปัจจัยระดับกลุ่มงานที่ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนด้านนวัตกรรมขององค์กร บรรยากาศภายในองค์กร และความหลากหลายด้านความรู้และทักษะของกลุ่มงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของสมาชิกกลุ่มงานในแผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัทเอกชนในประเทศไทย และสอดคล้องกับ ภัทรชนัน สมสมาน และสมประสงค์ โกศลบุญ (2558) ที่พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ประกอบด้วย ภาวะผู้นำและการมอบหมาย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีม ทรัพยากรและเครือข่าย วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัท และยังมีข้อสรุป

ว่าการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมขององค์กรด้วย ในขณะที่ผลการศึกษาของ แก้วตา ศรอดีศักดิ์ (2560) พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และสอดคล้องกับ ปิยรัตน์ วงศ์ทองเหลือ (2560) พบว่าบรรยากาศขององค์กรเป็นการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงเจตคติ ค่านิยมของคนในองค์กรที่แสดงออกมาจากความรู้สึกหรือการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยที่เราไม่สามารถสัมผัสได้ แต่ประเด็นดังกล่าวสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล และสอดคล้องกับข้อค้นพบบางประเด็นของ Sidra Riaz, Yusen Xu and Shahid Hussain (2018) ที่พบว่าความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (Thriving at Work) และการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational support) ที่ประกอบด้วยบรรยากาศการทำงานในองค์กร (Organizational climate) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล (Employee Innovative Behavior) ขององค์กรในประเทศจีน (Chinese organizations)

เมื่อแยกองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้ สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างมีนัยสำคัญในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในภาพรวม และค่านิยมความเชื่อ ที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยฯ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ปิยรัตน์ วงศ์ทองเหลือ (2560) ที่พบว่าการทำงานพยายามสร้างความหมายในการมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมนั้น เพื่อปรับให้เข้ากับค่านิยม ความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมของตนเอง อาจเรียนรู้จากแนวปฏิบัติในองค์กร พฤติกรรมของผู้นำ แล้วปรับใช้กับพฤติกรรมของตนเอง ทั้งนี้ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอาจเป็นเพราะบุคลากรต้องปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไข กฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ของระบบราชการ หากระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ มีเสถียรภาพย่อมส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการสร้างแนวคิดใหม่เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง และบุคลากรทุกคนปฏิบัติงานภายใต้ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรมองค์กรที่มีร่วมกัน หากมหาวิทยาลัยฯ มีค่านิยมที่มุ่งสร้างสรรค์ผลงานใหม่ แล้วถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรย่อมทำให้บุคลากรมีความรู้สึกอยากพัฒนาตนเอง พัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองต่อไป แต่ในเรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนที่มีความเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น แต่ยังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวชี้วัด (KPI) ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนไม่มีความชัดเจน จึงทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ ขาดความเชื่อมั่นในผลการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนประจำปี

รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างมีนัยสำคัญในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าสถานที่ปฏิบัติงาน

ห้องทำงาน สถานที่จัดการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนสถานที่ที่สนับสนุนด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิตใจของบุคลากร ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกมั่นใจต่อความมั่นคงของมหาวิทยาลัยฯ และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ อิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ สามารถกระตุ้นให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ได้ และปัจจัยด้านกายภาพที่มองไม่เห็น เช่น ความมั่นคงของมหาวิทยาลัย ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ก็สามารถกระตุ้นให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ได้เช่นกัน แต่ในประเด็นของการมีเครื่องมือ อุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอต่อความจำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานบางตำแหน่ง เช่น บุคลากรสายวิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม คอมพิวเตอร์ ต้องมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จำเป็นและเพียงพอ จึงจะสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน เครื่องปรับอากาศ พัดลม อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร และเมื่อมีการชำรุดเสียหายก็ทำการปรับปรุงแก้ไขได้ค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็นส่วนราชการที่ต้องปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบต่างๆ และมีงบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่จำเป็นและเพียงพอต่อความต้องการบุคลากรได้

และลำดับสุดท้ายสภาพแวดล้อมทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอย่างมีนัยสำคัญในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ที่มีกับผู้บังคับบัญชา การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น แนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องจากมหาวิทยาลัยฯ และค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของบุคลากรต่ำกว่าสภาพแวดล้อมด้านอื่นๆ แต่ก็ยังมีอิทธิพลในระดับการมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะการปฏิบัติงานโดยเฉพาะบุคลากรสายผู้สอนที่ต้องทำการเรียนการสอน และการวิจัยเป็นส่วนใหญ่ การค้นหาแนวทางปฏิบัติงานใหม่ๆ การสร้างนวัตกรรมอาจไม่ได้ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากเพื่อนร่วมงาน และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากเท่าไร การมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลได้จึงเกิดขึ้นด้วยการริเริ่มพัฒนาตนเองของบุคลากรมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ Amabile (2012) ผู้กำหนดทฤษฎีองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ (Componential Theory of Creativity) ที่อธิบายว่า นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์เกิดจากตัวแปรที่มีอิทธิพลสำคัญ คือ ความมุ่งมั่น (Determination) และพลังความหลงใหลในสิ่งที่ทำ (Passion) ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรอาจเริ่มจากตนเองก่อน แล้วจึงมีปัจจัยอื่นเกิดขึ้นตามมาภายหลัง และในประเด็นของความคิดเห็นด้านสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ไม่มีสวัสดิการด้านอื่นๆ เหมือนข้าราชการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น และทำงานในระบบที่ต้องมีการต่อสัญญาจ้างเป็นช่วงระยะเวลา จึงส่งผลทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นในด้านสวัสดิการต่ำกว่าด้านอื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยต้องสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การที่แข็งแกร่งของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยม ความเชื่อ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่มีร่วมกัน
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยต้องพยายามส่งเสริม จูงใจ และกระตุ้นให้ บุคลากรทั้งสายผู้สอนและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีค่านิยมในการมุ่งสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนาเป็นนวัตกรรมสำหรับการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการให้รางวัลจูงใจที่เหมาะสม และต้องพัฒนาบนพื้นฐานค่านิยมของการปล่อยให้ทดลอง ล้มเหลว เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม
3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยต้องสร้างตัวชี้วัด (KPI) ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี สำหรับการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนของบุคลากรให้มีความชัดเจน และยึดค่านิยมหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยต้องพยายามจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งสนับสนุนด้านกายภาพในการทำงาน ให้มีความเพียงพอต่อความจำเป็น และความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยต้องพัฒนาระบบสวัสดิการที่บุคลากร (โดยเฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย) พึงได้รับ ให้มีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ มีความโปร่งใส และมีการดำเนินการตามกระบวนการที่ต้องได้รับการยอมรับของทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านความกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านนโยบายของสภามหาวิทยาลัย ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านการสนับสนุนขององค์การ เป็นต้น
2. ควรศึกษาวิจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่แยกตามคณะ สถาบัน ศูนย์ สำนักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อที่จะได้ข้อมูลว่าแต่ละส่วนราชการมีความต้องสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครมากน้อยเพียงใด
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ช่วงอายุ (Generation) ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ สถานะข้าราชการพลเรือนกับพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งบุคลากรสายผู้สอนกับสายสนับสนุน เป็นต้น
4. ควรศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริบทเฉพาะของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณานุกรม

- กนกนาฏ เอี่ยมมาก และคณะ. (2561). **พฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา**. การประชุมวิชาการระดับชาติ “วลัยลักษณ์วิจัย” ครั้งที่ 10 วันที่ 27-28 มีนาคม 2561, หัวข้อมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- แก้วตา ศรอดีศักดิ์. (2560). **ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ตรีทิพย์ บุญแย้ม. (2554). **ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย**. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต. สาขาวิจัยและพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมส โปรดักส์.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2557). **บทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏกับการศึกษาเพื่อพัฒนาพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย**. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์, 1(1), หน้า 100 – 108.
- ปิยรัตน์ วงศ์ทองเหลือ. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลและแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานอุตสาหกรรมอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม :การวิจัยผลานวิธี**. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต. สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547. (2547). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 121 ตอนพิเศษ 23 ก.
- ภัทรชนัน สมสมาน และ สมประสงค์ โกศลบุญ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรม และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ไทยแอนิเมชั่น จำกัด**. วารสารบริหารธุรกิจ, 38(146). หน้า 9 - 24.
- วสันต์ สุทธาวาส และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(1). หน้า 530 – 545.

- Amabile, T. M. (2012). **Componential Theory of Creativity**. Harvard Business School Working Paper 12-096 April 26, 2012, [Online]. Available: <http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/12-096.pdf> (Retrieved 22 August 2019).
- Baggio, R. & Klobas, J. E. (2011). **Quantitative methods in tourism: A handbook**. UK: theMPG Books group Ltd.
- Cohen, J. (1988). **Statistical Power and Analysis for the Behavioral Sciences**. (2nd ed). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Drucker, P. F. (1991). **"The Discipline of Innovation."** Innovation: Harvard Business Review Paperback." MA: Harvard Business School Publishing Division.
- Hulsheger, U. R., Anderson, N., and Salgado, J. F. (2009). Team-level predictors of innovation at work: a comprehensive meta-analysis spanning three decades of research. **Journal of Apply Psychology**, 94(5), p.1128-1145.
- June, S., & Kheng, Y. K. (2014). Innovative Work Behavior (IWB) in the Knowledge Intensive Business Services (KIBS) Sector in Malaysia: The Effect of Leader-Member Exchange (LMX) and Social Capital (SC). **Asian Social Science**, 10(2), p.172 - 182.
- Leech, N. L; Barrett, K. C. and Morgan, G. A. (2005). **SPSS for Intermediate Statistics: Use And Interpretation**. (2nded). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Li, X. & Zheng, Y. (2014). The influential factor of employees' innovative behavior and the management advices. **Journal of Service Science and Management**, 7(6), p.446 - 450.
- Schwab, K. (2017). **The Fourth Industrial Revolution**. London, United Kingdom. Penguin Books Ltd.
- Schwab, K & Davis N,. (2018). **Shaping the Future of the Fourth Industrial Revolution**. Geneva, Switzerland. World Economic Fund.
- Sidra, R. Yuseen, X. and Shahid, H. (2018). Understanding Employee Innovative Behavior and Thriving at Work: A Chinese Perspective. **Administrative Sciences**, 46 (8), p.1 - 14.
- Yuan, F. & Woodman, R. W. (2010). Innovative behavior in the workplace: the role of performance and image outcome expectations. **Academy of Management Journal**, 53(2), p.323 - 342.

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออก

A Causal Relationship Model of Factors Affecting Transformational Leadership of Executive Subdistrict Municipality in Eastern Region

นรรธพงศ์ ไคร์เครือ¹ พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารเทศบาลตำบล 2) ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล ที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) ศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ กลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออก จำนวน 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารเทศบาลตำบล อยู่ในระดับมาก 2) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 152.33$, $df = 132$, $\chi^2/df = 1.15$, CFI = 0.99, GFI = 0.96, AGFI = 0.92, TLI = 0.99, RMR = 0.00 และ RMSEA = 0.02) 3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และบุคลิกภาพมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านความฉลาดทางอารมณ์, ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร, แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลรวมต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

¹ (นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: nartaphong.23@gmail.com

² (รองศาสตราจารย์ ดร.) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำสำคัญ: รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, ผู้บริหารเทศบาลตำบล

Abstract

The purpose of the research were to 1) explore the level of transformational leadership, emotional quotient, personality, organisational engagement and achievement motivation of executive subdistrict municipality 2)examining the goodness of fit of a causal relationship model of factors affecting transformational leadership of executive subdistrict municipality that is developed with the empirical data. 3) study the weight of direct, indirect and combined influences of factors affecting transformational leadership of executive subdistrict municipality. The samples of this research were 352 executive subdistrict municipality in eastern region. The instrument for data collection was a set of five – rating scale questionnaire. The statistics used to analyze initial data were Mean, Standard Deviation, Pearson' s correlation and a causal relationship model was analyze by AMOS.

The research findings were as follows: 1) transformational leadership, emotional quotient, personality, organisational engagement and achievement motivation of executive sub-district municipality were at a high level. 2) the causal relationship model of factors affecting transformational leadership for executive sub-district municipality was consistent with empirical data. ($\chi^2 = 152.33$, $df = 132$, $\chi^2/df = 1.15$, CFI = 0.99, GFI = 0.96, AGFI = 0.92, TLI = 0.99, RMR = 0.00 and RMSEA = 0.02) 3) Achievement motivation, personality, and organisational engagement had a positive and direct influence on transformational leadership Meanwhile, achievement motivation and personality had indirect effect on transformational leadership through emotional quotient, emotional quotient has indirect effect on transformational leadership through organisational engagement, and achievement motivation, personality, emotional quotient, organisational engagement had total effect on transformational leadership.

Keywords: A Causal Relationship Model, Transformational Leadership, Executive Subdistrict Municipality

บทนำ

ในการบริหารเทศบาลนั้น มีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาล ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย การบริหารกิจการของเทศบาล เป็นผู้ควบคุมงบประมาณ และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงาน ลูกจ้างของเทศบาล และผู้นำหน่วยงานต่างๆของเทศบาล การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ผู้ที่มีบทบาทที่สุด คือ นายกเทศมนตรีในการแสดงภาวะผู้นำ เพื่อกำหนดทิศทางการทำงานให้กับพนักงาน และผู้ร่วมงาน สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ผู้ร่วมงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานอย่างเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ มีประสิทธิภาพทำงานอย่างมีขวัญกำลังใจ มีความสุขกับการทำงาน มององค์กรเป็นเป้าหมายหลัก เมื่อทุกคนทำงานมองประโยชน์ของส่วนรวมมาก่อนประโยชน์ส่วนตน ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด จากการบริหารงานของเทศบาล เพราะฉะนั้นในการบริหารจัดการองค์กรนั้น ผู้นำเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์การในภาครัฐ ภาคเอกชน และเป็นองค์การระดับชาติ หรือเป็นองค์การระดับท้องถิ่น ผู้นำหรือภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร (สุภาวดี จิตติรัตนกุล, 2550: 3)

มีนักวิชาการหลายท่านอธิบายว่า ถ้าผู้นำองค์กรปกครองท้องถิ่นมีคุณลักษณะผู้นำที่ไม่พึงปฏิบัติ คุณลักษณะดังกล่าวจะนำไปสู่ความเสื่อมศรัทธา การขาดความชอบธรรม สร้างความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน บั่นทอนขวัญกำลังใจ เกิดความท้อถอยเบื่อหน่ายในการทำงานแก่บุคลากร จนนำไปสู่ความไร้ประสิทธิภาพขององค์กร และท้ายสุดทำให้องค์กรตกต่ำ ซึ่งคุณลักษณะที่ผู้นำองค์กรปกครองท้องถิ่นที่พึงหลีกเลี่ยงมีหลายประการ ได้แก่ 1. การเป็นผู้นำที่ขาดทักษะ ความรู้ความสามารถ ในการบริหารงานองค์กร (ปริญา จรูญโรจน์, 2549 : 105 - 160) 2. การเป็นผู้นำที่บริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง และพวกพ้อง หรือการบริหารงานที่ไม่ซื่อสัตย์สุจริต (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 110 - 111) 3. การเป็นผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี ผู้นำบางคนเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองสูงมาก จนทำให้ผู้นำแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่ไม่เหมาะสม (สำนักข่าวอิสรา, 2555) ซึ่งคุณลักษณะผู้นำที่เหมาะสมสำหรับการบริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นตามข้อเสนอแนะของนักวิชาการ สามารถสรุปคุณลักษณะของผู้นำขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่พึงปฏิบัติดังนี้ 1. ผู้บริหารควรมีการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนเองให้มีความกว้างไกลและลึกซึ้ง (พิชาย รัตนดิรก ณ ภูเก็ต, 2550 : 121) 2. ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ (สมบัติ บุญเลี้ยง, อารีย์ นัยพินิจ และธพล พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2555 : 97) 3. ผู้บริหารต้องมีมนุษยสัมพันธ์ (ภาณุวัฒน์ แสงสกุล, อมลวรรณ วีระธรรมโม และจรัส อติวิทยากรณ์, 2559 : 152) และ 4. ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม (ธีรดา จรทะผา, 2555 : 68)

จากคุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้นำท้องถิ่นข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นทฤษฎีการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ หรือเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ (New Paradigm) ของภาวะผู้นำ โดยมี

Burns และ Bass เป็นนักวิชาการที่สำคัญและมีอิทธิพลอย่างสูงต่อทฤษฎีนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary) และมีการเสริมพลังอำนาจหรือพลังใจ (Empowering) เป็นผู้มีคุณธรรม (Moral Agents) และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มทฤษฎีภาวะผู้นำแรกๆ ที่เริ่มกล่าวถึงจริยธรรมของผู้นำ และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องนำผู้อื่นไปสู่เป้าหมายที่ดีกว่า ทั้งผู้นำและผู้ตามจะพยายามสนใจผลประโยชน์ของผู้อื่นของกลุ่มขององค์กร หรือของสังคมมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง และจะเน้นเรื่องแรงจูงใจภายในมากกว่าแรงจูงใจภายนอก และเน้นเรื่องเพิ่มพลังอำนาจในผู้อื่นด้วยพฤติกรรมและกระบวนการของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นักวิชาการได้พิสูจน์ด้วยงานวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมาก ว่ามีความเหมาะสม และเป็นที่ต้องการอย่างยิ่งในโลกยุคปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสับสน และวิกฤติเกิดขึ้นมากมาย (Mosley, Pietri and Megginson, 1996 อ้างใน รัตติกรณ จงวิศาล, 2556 : 245) ถ้าผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายด้าน ดังนี้ 1. ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สุภาวดี จิตติรัตนกุล, 2550 : 109) 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ดุขฎี บวรสันติสุทธิ, 2547 อ้างใน วุฒิชัย ใจวงศ์ และมนู ลีนะวงศ์, 2557 : 271) 3. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (ถิรนนท์ ฤทธิพิศ, วาโร เฟื่องสวัสดิ์ และวิลนิภา ฉลากบาง, 2555 : 38)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาล ในภาคตะวันออก ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่างานวิจัยเรื่องนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหารเทศบาลตำบล รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลตำบล เพื่อให้ได้ผู้บริหารเทศบาลตำบลมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความสามารถในการบริหารงานเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออก
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออก ที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อศึกษาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ดังนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่องเสรี และณอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2551 : 37 - 47)

1. ผู้วิจัยทำการระบุความสัมพันธ์เชิงทฤษฎีระหว่างตัวแปรแฝงต่างๆ ซึ่งเป็นผลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับตัวแปรแฝงว่าแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในทิศทางใด พบว่า 1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ 1.2 เส้นทางอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความผูกพันต่อองค์กร, แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความฉลาดทางอารมณ์

2. การสร้างตัวชี้วัด เพื่อนำมาใช้ในการสร้างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง ขั้นตอนนี้คือกระบวนการสร้างมาตรวัด พบว่า 2.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL) มี 5 ตัวแปรสังเกตได้ คือ การกระตุ้นทางปัญญา (IS) การสนับสนุนผู้ตามเป็นรายบุคคล (IC) การสร้างแรงบันดาลใจ (IM) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (II) และการมีวิสัยทัศน์ (VI), 2.2 ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) มี 5 ตัวแปรสังเกตได้ คือ การตระหนักรู้ตนเอง (SA) การจัดการอารมณ์ของตนเอง (SM) การจูงใจตนเอง (MO) การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น (EM) และทักษะทางสังคม (SS), 2.3 ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มี 3 ตัวแปรสังเกตได้ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (BA) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน (WI) และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร (DE), 2.4 บุคลิกภาพ (PE) มี 5 ตัวแปรสังเกตได้ คือ การแสดงออก (EX) ความหวั่นไหว (NEU) การเปิดรับประสบการณ์ (OTE) การประนีประนอม (AG) และการมีจิตสำนึก (CON) และ 2.5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (AM) มี 5 ตัวแปรสังเกตได้ คือ ความทะเยอทะยาน (AS) ความกระตือรือร้น (EN) ความกล้าเสี่ยง (RT) ความรับผิดชอบต่อตนเอง (IR) และการรู้จักวางแผน (PI)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารเทศบาลตำบล ซึ่งมีที่ทำการเทศบาลตำบลอยู่ใน 7 จังหวัด ภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว จำนวน 1,925 คน ใน 175 เทศบาลตำบล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้บริหารเทศบาลตำบล ซึ่งมีที่ทำการเทศบาลตำบลอยู่ใน 7 จังหวัด ภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว จำนวน 352 คน ใน 32 เทศบาลตำบล โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุมตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.39 – 0.88 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99

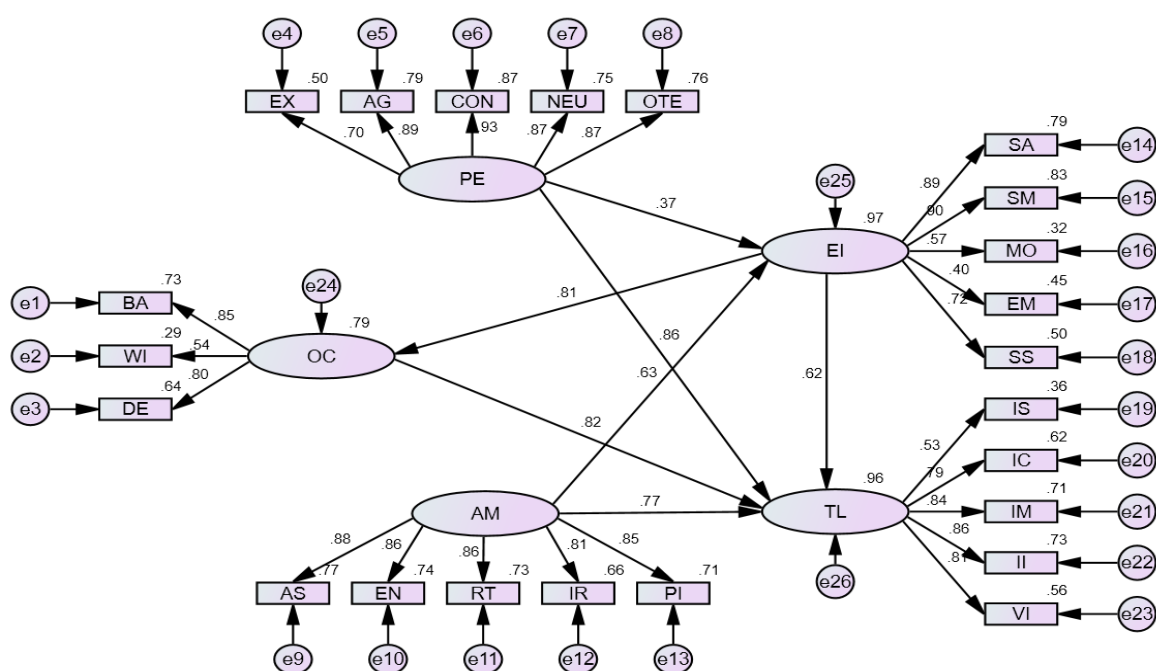
การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ด้วยโปรแกรม AMOS

ผลการวิจัย

1. ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.76) ส่วนตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.79), บุคลิกภาพ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.65), ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.75) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.73)

2. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พัฒนาขึ้น (ปรับแก้แล้ว) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจาก χ^2 เท่ากับ 152.33, df เท่ากับ 132, χ^2/df เท่ากับ 1.15, CFI เท่ากับ 0.99, GFI เท่ากับ 0.96, AGFI เท่ากับ 0.92, TLI เท่ากับ 0.99, RMR เท่ากับ 0.00 และ RMSEA เท่ากับ 0.02 ดังภาพที่ 1



Chi-square=152.331,df=132,P-value=.109, Chi-square/df=1.154, CFI=.997,GFI=.965, AGFI=.928, TLI=.995,RMSEA=.021, RMR=.008

ภาพที่ 1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออก (ที่ปรับแก้แล้ว)

3. นำหน้าของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออก พบว่า แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.77, 0.86 และ 0.82 ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.61 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ, แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.20, 0.17 และ 0.36 ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.98, 1.03, 0.98 และ 0.82 ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล

ตัวแปรผล	EI			OC			TL		
ตัวแปรสาเหตุ	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
AM	0.62**	-	0.62**	-	0.51**	0.51**	0.77**	0.20*	0.98**
PE	0.37**	-	0.37**	-	0.30**	0.30**	0.86**	0.17*	1.03**
EI	-	-	-	0.81**	-	0.81**	0.61	0.36*	0.98**
OC	-	-	-	-	-	-	0.82**	-	0.82**
TL	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ค่าสถิติ $\chi^2=152.33$, $df = 132$, $\chi^2/df = 1.15$, $p\text{-value} = 0.10$, $CFI = 0.99$, $GFI = 0.96$,
 $AGFI = 0.92$, $TLI = 0.99$, $RMSEA = 0.02$, $RMR = 0.00$

ตัวแปรแฝง	EI	OC	TL
ค่า R^2	0.96	0.78	0.95

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

อภิปรายผลการวิจัย

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.77 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริตมานพ และวรรณิ แกมเกตุ (2550) ที่ศึกษาการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักเรียนเตรียมทหาร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวก เท่ากับ 0.16 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแรงจูงใจและภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร และส่งผลต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งการบริหารในยุคการเปลี่ยนแปลง จึงมีความต้องการผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำมีแรงจูงใจส่วนตนที่เหมาะสม และสามารถจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังและเต็มใจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่สำคัญช่วยพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กร และสามารถพัฒนาประเทศ แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารควรสร้างให้เกิดกับตนเอง และแก่ผู้ร่วมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เกิดการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (วรวิทย์ คະชาวงศ์, 2551 : 4, 153)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านความฉลาดทางอารมณ์ โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.20 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยวัชรพงษ์ แพร่หลาย (2554) ที่ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดย

ส่งผ่านความฉลาดทางอารมณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.34 ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารเทศบาลตำบลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้น และจะทำให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นด้วย

2. บุคลิกภาพ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.86 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพงษ์ แพร่หลาย (2554) ที่ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวก เท่ากับ 0.71 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาในด้านต่างๆ และได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อการยอมรับเกิดขึ้น การบริหารงานย่อมดำเนินการไปอย่างราบรื่น เพราะได้รับความร่วมมือในทุกๆ ด้าน บุคลิกที่ดีของผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับและสร้างมาตรฐานในการเป็นผู้นำด้านการพัฒนาท้องถิ่นที่มีความสามารถในการรวบรวมประชาชนให้เข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตน เพื่อขับเคลื่อนท้องถิ่น ให้มีการพัฒนาไปสู่สภาพที่ดีขึ้นจากเดิม และขยายไปจนถึงในระดับประเทศได้ (สุดาทิพย์ ภู่อัครสวัสดิ์ และสุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์, 2559 : 953)

บุคลิกภาพ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านความฉลาดทางอารมณ์ โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.17 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนโอฬาร (2553) ที่ศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างพระระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ การประยุกต์ใช้โมเดลการวัดเชิงก่อตัวและเชิงสะท้อน พบว่า บุคลิกภาพส่งอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยส่งผ่านความฉลาดทางอารมณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.42 ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารเทศบาลตำบลที่มีบุคลิกภาพเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้น และจะทำให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นด้วย

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.82 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของไกรรัช เทศมี (2559) ที่ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวก เท่ากับ 0.36 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความผูกพันต่อองค์กรจะเสริมสร้างภาวะผู้นำซึ่งมุ่งอุดมการณ์เดียวกับผู้ร่วมงาน เสียสละ และอุทิศด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร (ชาคริต มานพ และวรรณิ์ แกมเกตุ, 2550) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นแรงผลักดันให้ผู้บริหาร

ผลักดันให้องค์การบริหารลุ่มน้ำประสัก สร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับการมีอิทธิพลของผู้นำต่อผู้ตาม แต่อิทธิพลนั้นเป็นการใช้อำนาจแก่ผู้ตามให้กลับกลายเป็นผู้นำและผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงองค์กร เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร (ไกรรัช เทศมี และสุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์, 2558 : 75)

4. ความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.367 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยเพ็ญพร ทองคำสุก (2553) ที่ศึกษาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยส่งผ่านความผูกพันองค์กรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.33 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารเทศบาลตำบลที่มีความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น และจะทำให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเทศบาลตำบล มีค่าอิทธิพลสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ โดยเฉพาะด้านการประนีประนอม ดังนั้นผู้บริหารควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านความประนีประนอม คือ เป็นผู้ที่ความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความห่วงใยเอาใจใส่ผู้อื่น และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น เมื่อผู้บริหารมีบุคลิกภาพที่มีความประนีประนอมเพิ่มขึ้น จะมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทางอ้อมเชิงบวกต่อตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าอิทธิพลสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขึ้นอยู่กับความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารควรมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง คือ เป็นผู้ที่มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง สามารถอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ของตนเองได้ และรู้ผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากอารมณ์ของตนเอง และผู้บริหารควรมีการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน คือ เป็นผู้ที่พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุ และเสียสละเวลาส่วนตนเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ไม่ได้รับค่าตอบแทน เมื่อผู้บริหารมีความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น จะมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจนำไปศึกษากับผู้บริหารเทศบาลตำบลในภูมิภาคอื่น หรือนำไปศึกษากับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น เช่น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้บริหารเทศบาลนคร เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความแตกต่างกันหรือไม่

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรสาเหตุอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาใช้ในการศึกษาค้างนี้ เช่น การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์การ ความฉลาดทางวัฒนธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2550, กันยายน - ธันวาคม). การทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: มาตรการและกลไกการป้องกัน. วารสารสถาบันพระปกเกล้า. 5(3), 107 – 130.
- ไกรรัช เทพมี. (2559). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไกรรัช เทพมี และสุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์. (2558, พฤษภาคม - สิงหาคม). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์. 10(29), 55 – 70.
- ชาคริต มานพ และวรรณิ แกมเกตุ. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักเรียนเตรียมทหาร. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2(2), 125 – 139.
- ถิรนนท์ ฤทธิพิศ วาโร เฟิงส์วีสดี และวิลนิภา ฉลากบาง. (2555, มกราคม - เมษายน). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในจังหวัดนครพนม. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 2(1), 36 -42.
- ธานินทร์ รัตนโอฬาร. (2553). การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาปริญญาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ: การประยุกต์ใช้โมเดลการวัดเชิงก่อตัวและเชิงสะท้อน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธีรดา จรทะผา. (2555). **คุณลักษณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งที่ประชาชนต้องการ.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริญญา จรูญโรจน์. (2549). **การพัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.** คุษณินพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิชาย รัตนดิรก ณ ภูเก็ต. (2550, มิถุนายน - กันยายน). **ภาวะผู้นำและแนวทางเชิงปฏิบัติสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่นภายใต้บริบทแห่งการเปลี่ยนแปลง. วารสารการพัฒนาท้องถิ่น. 2(1), 121 -148.**
- เพ็ญพร ทองคำสุก. (2553). **ตัวแบบสมการโครงสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.** วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาณุวัฒน์ แสงสกุล, อมลวรรณ วีระธรรมโม และจรัส อติวิทยาภรณ์. (2559, มกราคม - มิถุนายน). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำท้องถิ่น เทศบาลตำบลทุ่งลาน อำเภอกลองหอยโข่ง จังหวัด สงขลา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 16(1), 144 – 152.**
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). **ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรพงษ์ แพร่หลาย. (2554). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะ ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวิทย์ คะชาวงศ์. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.**
- วุฒิชัย ใจสงค์ และมนู ลีนะวงศ์. (2557, มกราคม – เมษายน). **ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 22(38), 269 – 290.**
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โศภิต ผ่องเสรี และณอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2551). **แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS (เทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน).** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุดาทิพย์ ภู่อัครสวัสดิ์ และสุวัฒนา ตุงสวัสดิ์. (2559, มกราคม). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครราชสีมา.**

The National and International Graduate Research Conference 2016.

ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 948 – 954.

สุภาวดี จิตติรัตนกุล. (2550). **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรีเมืองพังงา อำเภอพังงาจังหวัดพังงา**. รายงานการศึกษาอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
สมบัติ บุญเลี้ยง อารีย์ นัยพินิจ และธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2555, พฤษภาคม - สิงหาคม).
ลักษณะภาวะผู้นำที่ดีในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
29(2), 97 – 112.

สำนักข่าวอิสรา. (2555). **ขรก.หญิงร้องกรรมการสิทธิฯ ฎกนายก อบต. ทำร้ายร่างกาย-คุกคามสิทธิสตรี**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <https://www.isranews.org/community/community-news/comm-politics/17161-ขรก-หญิงร้องกรรมการสิทธิฯ-ฎกนายกอบต-ทำร้ายร่างกาย-คุกคามสิทธิสตรี-sp-908349047.html>. [2560, 26 มีนาคม].

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก Factors Affecting the Operation of Village Headmen in Eastern Region

วนาลี สังฆเวช¹ พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. วิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน 3. ศึกษาแนวทางส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใหญ่บ้าน ในภาคตะวันออก จำนวน 400 คน และผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับรางวัลดีเด่น จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1.) องค์ประกอบการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2=17.514$, $df=10$, $\chi^2/df = 1.75$, $p\text{-value} = 0.06$, $TLI = 0.99$, $RMSEA = 0.04$, $SRMR = 0.01$, $CFI = 0.99$) 2.) ปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน ปัจจัยการยอมรับจากประชาชน ปัจจัยแรงจูงใจ ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3.) แนวทางส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน ดังนี้ ปัจจัยแรงจูงใจ คือ ได้เห็นความสำเร็จของงานที่ทำ ลูกบ้านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีอาชีพ รักและสามัคคีกัน ร่วมกันพัฒนาหมู่บ้านให้เข้มแข็ง สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้, ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน คือ หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อาทิ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การลงมือปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เรารับรู้ถึงปัญหา ข้อดี ข้อบกพร่องของงาน ซึ่งการลงมือทำงานจริงนั้นทำให้เราเข้าใจในงานมากขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้อีกด้วย, ปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ คือ เน้นการพูดคุย ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันในชุมชน มีการปรึกษาหารือร่วมกันแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่จัดขึ้น และปัจจัยการยอมรับจากประชาชน คือ ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี หมู่บ้านมีการพัฒนาจริง โครงการต่างๆ สำเร็จเป็นรูปธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ ตรงไปตรงมา โปร่งใส ความเป็นธรรม

¹ (นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: Wanalee_2200@hotmail.com

² (รองศาสตราจารย์ ดร.) ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน, บทบาทของผู้ใหญ่บ้าน, ผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก

Abstract

The objectives of this study were to 1.) analyze and investigate the components related to the operation of village headmen in the Eastern Region 2.) Study the factors affecting the operation of village headmen, and 3.) provide guidelines to address the factors affecting the operation process. Simple random sampling was used to select 400 village headmen from the Eastern Region and the headmen received an outstanding award of 13 people. A questionnaire was employed as the study tool and interviews. Data analysis was performed using confirmatory factor analysis, multiple regression and analyzed using content analysis.

The results of the study showed that: 1.) The analysis and component investigation of the operation of village headmen returned a goodness of fit index of ($\chi^2=17.514$, $df=10$, $\chi^2/df=1.75$, $p\text{-value}=0.06$, $TLI=0.99$, $RMSEA=0.04$, $SRMR=0.01$, and $CFI=0.99$) 2.) relationship, knowledge and understanding of the village headmen roles, being accepted by people, and then motivation affecting the operation of the village headmen. 3.) The guidelines associated with the supporting factors affecting the operation of village headmen roles were as follows: motivation guidelines associated with the supporting was observing the importance of work, seeing that villagers had improved lifestyles, careers, relationships, and unity, and developing the villages to be strong and able to deal with problems, knowledge and understanding guidelines associated with the supporting was related to the attempt to attain additional knowledge, such as training and site visits, and taking part in practical work to be aware of encountered problems, advantages and disadvantages. The real-life practice enables a better understanding of the work performed to improve the development and enhancement of knowledge, human relationship guidelines associated with the supporting was related to talking, performing activities within the community together, having consultations to share opinions, and providing an opportunity for people to be able to participate in every organized activity, people acceptance guidelines associated with the supporting was related to behaving as a role model, ensuring the village had real development, ensuring

projects were successful, and being honest, sincere, straightforward, transparent and fair.

Keywords: Factors Affecting The Operation, Village Headmen, Village Headmen in Eastern Region

บทนำ

ที่มาของผู้ใหญ่บ้านนั้น พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 บัญญัติให้ผู้ใหญ่บ้านมาจากการเลือกของประชาชนในหมู่บ้าน การมีที่มาลักษณะเช่นนี้ทำให้ผู้ใหญ่บ้านมีความเข้าใจว่าตนเองเป็นผู้แทนของประชาชนโดยเป็นผู้ช่วยเหลือทางราชการและเป็นผู้แทนประชาชนในหมู่บ้านในการติดต่อกับภาคส่วนต่างๆ ผู้ใหญ่บ้านมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้าใจในหมู่บ้าน โดยถือว่าผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแลประชาชนที่ใกล้ชิดที่สุด เป็นตัวแทนของนายอำเภอในการดูแลประชาชน มีหน้าที่ในการสร้างความสมานฉันท์ ความสามัคคีของคนในหมู่บ้าน มีหน้าที่ในการนำความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนไปสู่ภาคส่วนราชการ ผู้ใหญ่บ้านจึงเปรียบเสมือนว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่ประจำอยู่ในทุกหมู่บ้าน (โสภา เชาวจันทร์, 2553)

การดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านเป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ที่ตราขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งเป็นหลักในการจัดระเบียบการปกครองระดับตำบล หมู่บ้าน สืบมาจนถึงปัจจุบัน โดยอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านสามารถแบ่งออกได้ 8 หมวด คือ 1. การใช้อำนาจหน้าที่ปกครองราษฎร 2. การรายงานต่อราชการ 3. การนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร 4. ด้านการจัดทำทะเบียน 5. ด้านกิจการสาธารณะประโยชน์ 6. ด้านการป้องกันโรคติดต่อ 7. ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และ 8. ด้านการที่เกี่ยวกับความอาญา ส่วนบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านตามกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้ เช่น กฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร กฎหมายว่าด้วยบัตรประชาชน กฎหมายว่าด้วยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เป็นต้น (กรมการปกครอง, 2559)

แม้ว่าบทบาทของผู้ใหญ่บ้านจะมีกฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่มีนักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการปฏิบัติหน้าที่ อาทิเช่น ณัฐวุฒิ ถุนนอก (2555) ที่อธิบายว่า บทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน มี 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการประชาชน 2. ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย 3. ด้านการพัฒนาและการส่งเสริมอาชีพ 4. การอำนวยความสะดวก คล้ายคลึงกับจักรา กุลอักษ (2559) อธิบายว่า บทบาทของผู้ใหญ่บ้าน มี 5 ด้าน ได้แก่ 1. การปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย 2. ด้านที่เกี่ยวกับความอาญา 3. งานทะเบียน 4. การพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ และ 5. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ถึงแม้ว่าการปกครองรูปแบบท้องที่จะมีวิวัฒนาการมายาวนาน แต่การปฏิบัติงาน

ตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านนั้นมีปัญหาในหลายเรื่อง ซึ่งปัญหาของการปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านประกอบด้วยหลายประการ อาทิ ปัญหาเรื่องงบประมาณที่นำมาใช้พัฒนาหมู่บ้าน นาคนิคมพัฒนา (2547) ส่วนฉัตรฐิติ ฤนนอก (2555) พบว่าปัญหาในการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน คือ ผู้ใหญ่บ้านส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่การปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้านนั้นเกี่ยวข้องกับระเบียบกฎหมายหลายฉบับ ทำให้ตัวผู้ใหญ่บ้านขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายต่างๆที่จะใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดทักษะและอุดมการณ์ ขาดภาวะผู้นำในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของประชาชนในหมู่บ้าน เป็นต้น จึงทำให้ต้องอาศัยบุคลากรในพื้นที่ที่มาจากคนที่ประชาชนในพื้นที่นั้นๆไว้ใจ ให้ความเคารพนับถือ และทำการเลือกคนดี มีความสามารถ เพื่อเข้ามาปกครองดูแล ซึ่งย่อมเกิดผลดี เพราะการที่ประชาชนมีความรู้จักคุ้นเคยกัน รู้จักนิสัยใจคอ รู้ความประพฤติ ย่อมส่งผลดีกว่าการที่นำคนจากที่อื่นมาประจำอยู่ในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย (น้ำตาลปึก, 2560) จึงทำให้ต้องมีตัวแทนที่ใกล้ชิดประชาชนในชุมชน คอยให้คำปรึกษา ให้ความรู้ เป็นสื่อกลางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ และแก้ไขปัญหาในชุมชนในเขตพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ หากผู้ใหญ่บ้านมีการดำเนินงานตามบทบาทจะส่งผลให้เกิดการพัฒนา สร้างความเจริญในท้องถิ่นสร้างพลังชุมชนให้แข็งแรง (วนิดา แสงทวีสุข, 2551) สามารถแก้ไขปัญหาดังที่เกิดขึ้นในชุมชน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการเป็นตัวแทนประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดคือความสงบสุขของคนในชุมชน ตรงกันข้ามหากผู้ใหญ่บ้านนิ่งเฉยไม่มีการดำเนินงานตามบทบาทของตนก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ ประชาชนไม่มีที่พึ่งพิง หมู่บ้านไม่มีการพัฒนา ประชาชนแบ่งพรรคแบ่งพวกไม่มีความสามัคคี อาจนำไปสู่ปัญหาอื่นๆอีกมากมาย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หากเราทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการดำเนินงานจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใหญ่บ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน พบว่ามี 5 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน มนุษยสัมพันธ์ และการยอมรับจากประชาชน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยยังขาดความชัดเจนว่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านครบทุกปัจจัยหรือไม่ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน อีกทั้งจะศึกษาหาแนวทางการส่งเสริมปัจจัยเพื่อสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. วิเคราะห์องค์ประกอบการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก
3. ศึกษาแนวทางส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย สำหรับการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน จากการสังเคราะห์องค์ประกอบบทบาทการดำเนินงานของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก พบว่า มีองค์ประกอบจำนวน 29 องค์ประกอบ แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทักษะของนักวิชาการเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมี 7 องค์ประกอบ ซึ่งนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามได้แก่ การปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย การพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ ด้านที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และกฎหมายอื่นๆ การทะเบียน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านที่เกี่ยวกับความอาญา

ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านพบว่าประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้ 1. ภาวะผู้นำ 2. แรงจูงใจ 3. ความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน 4. มนุษยสัมพันธ์ และ 5. การยอมรับจากประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประชากร ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก จำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 4,422 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก จำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

กลุ่มที่ 2 ประชากร ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกที่ได้รับรางวัลดีเด่น จำนวน 13 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก และเกี่ยวกับการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

ชุดที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. องค์ประกอบการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2=17.51$, $df=10$, $\chi^2/df=1.75$, $p\text{-value}=0.06$, $TLI=0.99$, $RMSEA=0.04$, $SRMR=0.01$, $CFI=0.99$) ดังตารางที่ 1

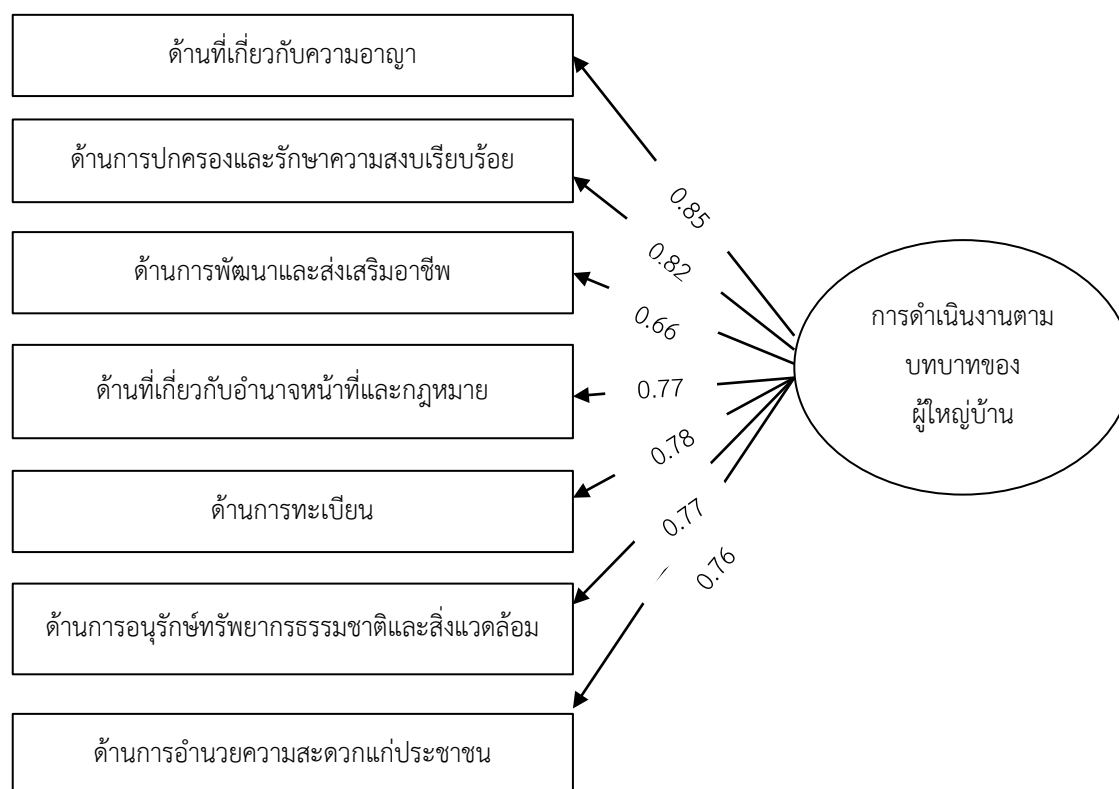
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน
ในภาคตะวันออก

ตัวแปรสังเกตได้	ระดับบทบาทของแต่ละด้าน				
	b	β	SE	t	R^2
ด้านความอาญา	1.00	0.85	0.01	52.60**	0.68
ด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย	0.96	0.82	0.01	44.56**	0.44
ด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ	0.78	0.66	0.03	21.91**	0.60
ด้านอำนาจหน้าที่และกฎหมาย	0.91	0.77	0.02	33.06**	0.61
ด้านการทะเบียน	0.91	0.78	0.02	36.30**	0.59
ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.90	0.77	0.02	33.05**	0.58
ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	0.89	0.76	0.02	32.28**	0.72

$\chi^2 = 17.51$, $df = 10$, $p\text{-value} = 0.06$, $TLI = 0.99$, $RMSEA = 0.04$, $SRMR = 0.01$, $CFI = 0.9$

** $p < 0.01$

สามารถเขียนเป็นโมเดลการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก

2. ปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ (X4) ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน (X3) ปัจจัยการยอมรับจากประชาชน (X5) ปัจจัยแรงจูงใจ (X2) ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถเขียนเป็นสมการ ดังนี้

สามารถเขียนเป็นคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 0.764 + 0.260 (X4) + 0.226 (X3) + 0.150 (X5) + 0.121 (X2) + e$$

และสามารถเขียนเป็นคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = 0.148 (X2) + 0.236 (X3) + 0.312 (X4) + 0.185 (X5)$$

และพบว่าค่า $R^2 = 0.602$ หรือ 60.20% หมายความว่าสมการถดถอย มีอำนาจการทำนายร้อยละ 60.20 ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณแบบ Enter ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกเฉียง

ตัวแปรทำนาย	b	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	0.76	0.14		5.40	0.00
1. ภาวะผู้นำ (X1)	0.05	0.04	0.06	1.36	0.17
2. แรงจูงใจ (X2)	0.12	0.03	0.14	3.29**	0.00
3. ความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน (X3)	0.22	0.04	0.23	5.50**	0.00
4. มนุษยสัมพันธ์ (X4)	0.26	0.03	0.31	6.64**	0.00
5. การยอมรับจากประชาชน (X5)	0.15	0.03	0.18	4.24**	0.00

$R = 0.776^a$, $R^2 = 0.602$, Adjusted $R^2 = 0.597$, Std. Error of the Estimated = 0.290

** $p < 0.01$

3. การวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกเฉียง

3.1 ปัจจัยแรงจูงใจ คือ ได้เห็นความสำเร็จของงานที่ทำ ลูกบ้านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีอาชีพ รักและสามัคคีกัน ร่วมกันพัฒนาหมู่บ้านให้เข้มแข็ง สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.2 ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน คือ หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อาทิ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การลงมือปฏิบัติงานจริงเพื่อทำให้เรารับรู้ถึงปัญหา ข้อดี ข้อบกพร่องของงาน ซึ่งการลงมือทำงานจริงนั้นทำให้เราเข้าใจในงานมากขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้อีกด้วย

3.3 ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ คือ เน้นการพูดคุย ดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกันในชุมชน มีการปรึกษาหารือร่วมกันแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่จัดขึ้น

3.4 ปัจจัยการยอมรับจากประชาชน คือ ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี หมู่บ้านมีการพัฒนาจริง โครงการต่างๆสำเร็จเป็นรูปธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต จริ่งใจ ตรงไปตรงมา โปร่งใส ความเป็นธรรมในการดำเนินงาน

อภิปรายผล

1. องค์ประกอบการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน

1.1 ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้ใหญ่บ้านสามารถจัดสถานที่ สาธารณประโยชน์ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และสามารถประชาสัมพันธ์

ข่าวสารทางราชการให้แก่ลูกบ้านได้ สอดคล้องกับแสงจันทร์ เหล่าสาย (2553) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษากรณีอำเภอภูผามาศ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ราษฎรในหมู่บ้าน ประสานงานและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการอื่นที่เข้าไปทำงานในท้องที่

1.2 ด้านการทะเบียน ทั้งนี้เป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่เป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านงานทะเบียนราษฎร การรับรองความประพฤติของลูกบ้านและสามารถให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติงานของทางราชการได้ สอดคล้องกับพระจันทา พันธิไชย (2550) ที่พบว่า การปฏิบัติงานด้านการทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่งานด้านการทะเบียน การเป็นพยานบุคคล การเป็นผู้รับรองเกี่ยวกับความประพฤติต่างๆ

1.3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่เป็นจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้านสามารถให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการอนุรักษ์ ส่งเสริมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน และส่งเสริมให้ประชาชนรักษาความสะอาดถนน แม่น้ำ และสถานที่สาธารณะสอดคล้องกับตรีเนตร ต้นตระกูล (2557, หน้า134) ที่พบว่าองค์ประกอบของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การประชุม เผยแพร่ข่าวสารชี้แจงให้คนในชุมชนช่วยกันดูแลสภาพแวดล้อม

1.4 การปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใหญ่บ้านเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเข้ามาปรึกษาหารือเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สามารถชี้แจงข้อราชการสามารถป้องกันภัยต่างๆและแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกบ้านได้ สามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถป้องกันยาเสพติดสร้างจิตสำนึกแก่คนในชุมชนให้ตระหนักถึงโทษของยาเสพติดและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในชุมชนได้ สอดคล้องกับนงลักษณ์ พรหมจินดา (2554) ที่พบว่าองค์ประกอบของการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย คือการรับฟังปัญหาและนำความเดือดร้อนความต้องการของราษฎรมาแจ้งต่อส่วนราชการ สร้างความสมานฉันท์และความสามัคคีในหมู่บ้าน อำนวยความเป็นธรรมและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้แก่ราษฎร ผู้ใหญ่บ้านสามารถควบคุมดูแลราษฎรให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

1.5 ด้านที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และกฎหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใหญ่บ้านสามารถไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของประชาชนในหมู่บ้านได้ สามารถสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นกับชุมชนและสามารถให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับกฎหมายให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับณัฐกร สุรมณี (2555) ที่พบว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และกฎหมายประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านกฎหมายให้กับประชาชน การประชาสัมพันธ์ ชี้แจงข่าวสารเกี่ยวกับการกระทำความผิด และคดีต่างๆที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน

1.6 ด้านที่เกี่ยวกับความอาญา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใหญ่บ้านสามารถรายงานเรื่องเดือดร้อนของประชาชนให้ทางการทราบได้ สามารถให้คำปรึกษาและระงับข้อพิพาทของราษฎรและนำผู้กระทำความผิดส่งทางราชการได้ อีกทั้งยังชี้แจงข้อกฎหมายให้ประชาชนทราบดูแลเรื่องการบุกลุกป่าและรื้อถอนจับสัตว์ในเขตป่าสงวน สอดคล้องกับณรงค์เดช จงหนาน (2550) ที่พบว่าบทบาทที่เกี่ยวกับความอาญาคือผู้ใหญ่บ้านสามารถประนีประนอมข้อพิพาทต่างๆที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านได้ สามารถสืบสวนและแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับคดีที่เกิดขึ้นในพื้นที่ให้ทางการทราบ สามารถเป็นพยานและจับกุมผู้ที่กระทำความผิดที่มีหมายจับหรือการกระทำผิดซึ่งหน้าได้

1.7 ด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใหญ่บ้านสามารถสำรวจปัญหาและความต้องการในการประกอบอาชีพของคนในชุมชนได้อีกทั้งยังมีส่วนร่วมส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดตั้งร้านค้าและกลุ่มออมทรัพย์ให้เกิดขึ้นในชุมชน สอดคล้องกับยุทธกร ศิริสานต์ (2555) ที่พบว่าองค์ประกอบของการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพคือ ผู้ใหญ่บ้านมีส่วนช่วยบำรุงส่งเสริมอาชีพของราษฎรในท้องถิ่น ดูแลตรวจตราและรักษาผลประโยชน์ในการอาชีพของราษฎร ดูแลมิให้บุคคลใดบุกรุกครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินสาธารณะและมีส่วนร่วมสำรวจและเร่งรัดจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และแนะนำราษฎรไปเสียภาษี

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก

2.1 แรงจูงใจส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน สอดคล้องกับณัฐดิ ทับวิธร (2556) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในอำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านอยู่ในระดับมากในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความรับผิดชอบและด้านเงินเดือน เมื่อนำมาเทียบเคียงกับผลการวิจัยพบว่าผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกสามารถกระตุ้นให้ลูกบ้านดึงความสามารถของตนเองออกมาและสามารถจูงใจให้ลูกบ้านกระตือรือร้นและเต็มใจปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

2.2 ความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้านส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน สอดคล้องกับณัฐสิมา ยืนยง (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าความรู้ความเข้าใจส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการทะเบียน การป้องกันภัยพลเรือน และด้านอื่นๆในระดับสูงก็จะส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน เมื่อนำมาเทียบเคียงกับผลการวิจัยพบว่าผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากคือสามารถ

อธิบายหรือให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับบทบาทของผู้ใหญ่บ้านให้ผู้อื่นทราบได้ รับรู้และเข้าใจในบทบาทของตนเองในฐานะผู้ใหญ่บ้านเป็นอย่างดี และสามารถนำประสบการณ์ ความรู้และความเข้าใจที่ตัวท่านมีนำมาแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านได้

2.3 มนุษย์สัมพันธ์ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน สอดคล้องกับ ศุภชัย เหลืองแสงทอง (2553) ที่ศึกษาสมรรถนะกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน ปกครองพบว่า มนุษย์สัมพันธ์ส่งผลต่อการดำเนินงานเนื่องจากผู้ใหญ่บ้านจะต้องทำหน้าที่ปฏิสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการพร้อมทั้งร่วมหาทางแก้ไขปัญหาต่างๆในพื้นที่ ดังนั้นผู้ใหญ่บ้านจึงต้องเป็นนักประชาธิปไตย ยอมรับความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้อื่น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น รู้จักยกย่อง ผู้กระทำความดีเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ รวมทั้งยินดีที่จะรับฟังคำวิจารณ์ของบุคคลอื่นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาตนเอง เมื่อนำแนวคิดมาเทียบเคียงกับผลการวิจัยพบว่า มนุษย์สัมพันธ์ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก เนื่องจากผู้ใหญ่บ้านสามารถใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้าหาผู้อื่น อีกทั้งยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในหมู่บ้าน เพื่อจะนำไปสู่ความรัก ความสามัคคี การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของชาวบ้านเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน

2.4 การยอมรับจากประชาชนส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน สอดคล้องกับวิรัตน์ ไชยสิทธิ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องที่ และกฎหมายอื่นที่กำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษากรณีกำนันและผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดนครนายก พบว่าการได้รับการยอมรับและยกย่องจากราษฎรในหมู่บ้านส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เมื่อนำมาเทียบเคียงกับผลการวิจัยพบว่าผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกเป็นผู้ที่ประชาชนให้การยอมรับคือ สามารถโน้มน้าวให้ลูกบ้านยอมรับในตัวท่านได้ อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ลูกบ้านทำให้คนในหมู่บ้านให้ความเคารพนับถือ

3. แนวทางส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออก

3.1 ด้านแรงจูงใจ แนวทางในการส่งเสริมแรงจูงใจคือได้เห็นความสำเร็จของงานที่ทำ ลูกบ้านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีอาชีพ รักและสามัคคีกัน ร่วมกันพัฒนาหมู่บ้านให้เข้มแข็งสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้สอดคล้องกับ Beach, D.S. (1985) ที่ให้ทัศนะว่าแรงจูงใจทำให้บุคลากรเต็มใจที่จะใช้พลังงานของตนเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายเช่นเดียวกันกับผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกที่ใช้ความสำเร็จของงานเป็นตัวสร้างแรงจูงใจ

3.2 ด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน แนวทางในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้านคือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อาทิ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การลง

มือปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เรารับรู้ถึงปัญหา ข้อดี ข้อบกพร่องของงาน ซึ่งการลงมือทำงานจริงนั้นทำให้เราเข้าใจในงานมากขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้อีกด้วย สอดคล้องกับประยูร สีสด (2559) ที่กล่าวว่าความรู้คือเรื่องราว ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของแต่ละบุคคลที่ได้พบเห็นได้ยิน ได้ฟังหรือสัมผัสทางกายก่อให้เกิดเป็นประสบการณ์ที่สามารถถ่ายทอดเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษากายได้เช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่ใช้การฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้เพิ่มลั้วนนำมาปรับใช้เป็นตัวสร้างแนวทางส่งเสริมด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน

3.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ แนวทางในการส่งเสริมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ใหญ่บ้านคือ เน้นการพูดคุย ดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกันในชุมชน มีการปรึกษาหารือร่วมกันแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่จัดขึ้น สอดคล้องกับเจษฎา เขียวนิล (2554) กล่าวว่ามนุษยสัมพันธ์ก่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคมและมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ก่อให้เกิดความรักใคร่ปรองดองและนำไปสู่ความสำเร็จในกิจกรรมที่มีเป้าหมายหรือจุดประสงค์เดียวกัน เช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่เน้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกบ้าน

3.4 ด้านการยอมรับจากประชาชน แนวทางในการส่งเสริมการยอมรับจากประชาชนคือการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี หมู่บ้านมีการพัฒนาจริง โครงการต่างๆสำเร็จเป็นรูปธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ ตรงไปตรงมา โปร่งใส ความเป็นธรรมในการดำเนินงาน สอดคล้องกับเจษฎา เขียวนิล (2554) ที่กล่าวว่า การยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตใจ ที่ผ่านการเรียนรู้และรับรู้ เมื่อเห็นว่าเป็นผลดีและมีประโยชน์จึงเกิดการยอมรับในสิ่งนั้นๆเช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้านในภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่ตั้งใจทำงานและกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อสร้างการยอมรับจากประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้ใหญ่บ้านควรมีนโยบายให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้เกิดขึ้นในชุมชน
2. จากผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานด้านที่เกี่ยวกับความอาญามีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้นผู้ใหญ่บ้านควรศึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ใหญ่บ้านเพิ่มเติม พร้อมทั้งส่งเสริมให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับความอาญา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของผู้ใหญ่บ้านเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2559). **คู่มือการปฏิบัติงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษา
ดินแดน กรมการปกครอง.
- จักรา กลออีก. (2559). **ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในอำเภอมหาสารคาม จังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เจษฎา เขียวนิล. (2554). **อำนาจและมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด**. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ณรงค์เดช จอห์นนาน. (2550). **บทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดกาฬสินธุ์**.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐกร สุรมณี. (2555). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกำนัน
และผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่ตำบลบัวค้อ อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม**. การค้นคว้า
อิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐวุฒิ อนุนอก. (2555). **การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านกรณีศึกษา:
อำเภอมือเมืองขอนแก่น**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐวุฒิ ทับวิตร. (2556). **แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในอำเภอยางสีสุราช
จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- ณัฐสิมา ยืนยง. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน
ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ(รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต) ภาควิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตรีเนตร ต้นตระกูล. (2557). **บทบาทกำนันผู้ใหญ่บ้านในการส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน
ชนบท**. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงลักษณ์ พรหมจินดา. (2554). **การศึกษาการประเมินตนเองในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่อำเภอมือเมืองระนอง**. ปัญหาพิเศษ(รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต) สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาคิน ปทุมชาติพัฒน์. (2547). **การดำเนินงานตามบทบาทผู้ใหญ่บ้าน อำเภอมือเมือง จังหวัด
มหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.

- น้ำตาลปึก. (2560 สิงหาคม). บทความสารคดี กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน(ราชการส่วนภูมิภาคกับความเป็นมาและความสำคัญ. วารสารกำนันผู้ใหญ่บ้าน. 70(8), 14-18.
- ประยูร สีสด. (2559). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พระจันทา พันธุ์ไชย. (2550). บทบาทการพัฒนาท้องถิ่นของผู้ใหญ่บ้านในอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุทธกร ศิริสานต์. (2555). บทบาทของกำนันและผู้ใหญ่บ้านในการบริหารท้องถิ่นเขตตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วนิดา แสงทวีสุข. (2551, มกราคม- มิถุนายน). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้นำท้องถิ่น: กรณีศึกษาการเลือกกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา. 1(2), 199-211.
- วิรัตน์ ไชยสิทธิ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่และกฎหมายอื่นที่กำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษากรณีกำนันและผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดนครนายก. ปัญหาพิเศษ(รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภชัย เหลืองสีทอง. (2553, พฤษภาคม - สิงหาคม). สมรรถนะกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานปกครองท้องที่. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี. 2(2), 118-132.
- สร้อยสุรีย์รัตน์ พลพรพิสิฐ. (2542). ภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แสงจันทร์ เหล่าสาย. (2553). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน:กรณีศึกษาอำเภอภูพานารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสภา เชาวน์จันทร์. (2553). ความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านต่อการดำเนินงานของที่ทำการปกครอง อำเภอพยัคภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อภิชา ธาณิรัตน์. (2558 มกราคม-มิถุนายน). ภาวะผู้นำกับการพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 8(1), 59-71.

Beach, D.S. (1985). **Personnel : The Management of People at Work**. New York :
Macmillan Publishing Company

ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร
กรณีศึกษา โรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา
Leadership Characteristics Affecting Organizational Effectiveness
Case Studies of Private Schools in Nakhon Ratchasima

พีระวิทย์ ลาภพยัคฆ์หาญ¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลขององค์กรในโรงเรียนเอกชนพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของลักษณะภาวะผู้นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในโรงเรียนเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร 3) เพื่อศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา รูปแบบงานวิจัยเป็นแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนเอกชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 102 โรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม 204 คน ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน 6 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบประเมินค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความเชื่อมั่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และการสรุปเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลต่อองค์กร ที่ใช้ในการบริหารจัดการของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมาให้มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะภาวะผู้นำตามลำดับคือ 1) ด้านการเป็นตัวอย่างที่ดีมีความสำคัญมากที่สุด เพื่อเป็นแบบอย่างของบุคลากรในองค์กร 2) ด้านการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งมีความสำคัญในการบริหารจัดการในองค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นการปฏิบัติงานและมีความรักภักดีต่อองค์กร 3) ด้านหลักการบริหารผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จจะต้องเป็นผู้มีหลักในการบริหารจัดการที่ดีและรอบด้าน 4) ด้านความรอบรู้ ผู้บริหารจะต้องมีความรอบรู้ทั้งงานวิชาการเทคนิควิธีการและรอบรู้เรื่องรอบตัว 5) ด้านการกล้าตัดสินใจ ผู้บริหารกล้าตัดสินใจได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ภายใต้กฎระเบียบและเหตุผล 6) ด้านการสร้างทีมงาน ผู้บริหารต้องมีความพร้อมในการสร้างทีมงานที่ดีมีคุณภาพ 7) ด้านการมีวิสัยทัศน์ในสถานการณ์การบริหารปัจจุบันที่จะเจริญเติบโตนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ผู้บริหารต้องมองปัจจุบันและอนาคตได้ทันต่อสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 2. ปัญหาอุปสรรคที่พบในการบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนมี 3 ด้าน คือ 1) ปัญหาจากภาครัฐราชการ ระเบียบของทางราชการมาก ระเบียบการย้ายของนักเรียนทำให้มีการย้ายของเด็กสูง การโอนงบประมาณให้โรงเรียนล่าช้า 2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัญหาการลาออกของครู ระบบข้อมูลสารสนเทศไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย 3) ปัญหาทางด้านวิชาการ ครูขาดการพัฒนาด้านเทคนิคการสอน ขาดเทคโนโลยีในการจัดการการเรียนการสอน และบุคลากรครูเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ขาดความเข้มแข็งทางวิชาการ

¹ หลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี E-mail : admissions@ptu.ac.th

คำสำคัญ : ลักษณะภาวะผู้นำ ประสิทธิภาพขององค์กร โรงเรียนเอกชน

Abstract

The objectives of this research were 1) The level of leadership which affects the effectiveness of organizations in private to study schools in Nakhon Ratchasima. 2) to study the effectiveness level of leadership characteristics in order to effectively apply them to management of private schools. 3) to study leadership characteristics affecting the effectiveness of private schools in Nakhon Ratchasima. This research was a combination of quantitative research and qualitative research. The sample group consisted of 102 private schools of a basic education level in Nakhon Ratchasima. There were 204 respondents Informants who provided qualitative information included six private school administrators. The research tool is a valuation form. The statistics used in data analysis were confidence, percentage, mean and standard deviation, data were analyzed by using computer program and descriptive conclusion.

The results of the study revealed that 1. Leadership characteristics which are effective for the organization and used for the effective management of private schools in Nakhon Ratchasima should include : 1) being a good example to personnel in the organization, 2) creating motivation which is important to the management of the organization as it stimulates work and loyalty to the organization, 3) the management principle which leads the organization to success, 4) knowledge ability which covers academic work, techniques, methods and miscellanea, 5) decisiveness which allows administrators to make quick decisions in accordance with the rules and reasons, 6) quality team building, 7) having a vision in the current management situation that will lead the organization to success. The administrators must be able to keep pace with the ever-changing global situation.

2. There are three aspects of problems encountered in managing private schools : 1) problems from the government sector including its complicated regulations such as the student transfer regulation and the delayed school budget transfer, 2) management issues including teacher resignation, insufficient and outdated information system, 3) academic problems including teachers lacking teaching technique development and teaching management technology and frequent changes of teachers which result in lack of academic strength.

Keywords: Leadership Characteristics, Organizational Effectiveness, Private Schools

บทนำ

จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติปี พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 6 คือเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เนื่องจากการศึกษาเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนามนุษย์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ได้มีความพยายามปฏิรูปการศึกษาไทยอย่างเป็นระบบอย่างเป็นรูปธรรม มาแล้ว 2 ครั้ง คือ เมื่อปีพุทธศักราช 2542 และ ปีพุทธศักราช 2552 แต่คุณภาพการศึกษาของประเทศไทยกลับตกต่ำลงเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน ประเทศไทยระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐานอยู่อันดับที่ 6 และระดับมัธยมศึกษาอยู่อันดับที่ 8 จาก 10 ประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งสวนทางกับความเจริญก้าวหน้า ของเศรษฐกิจ การปฏิรูปการศึกษาของไทยยังไม่ประสบผลสำเร็จในเรื่องคุณภาพการจัดการศึกษา และคุณภาพของผู้เรียนเท่าที่ควร สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เป็นหน่วยงานที่สะท้อนให้ สังคมเห็นว่าการจัดการศึกษาที่ผ่านมามีคุณภาพหรือไม่ การศึกษาเริ่มตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นฐานรากสำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า และแก้ปัญหาต่างๆ ใน สังคม การจัดการศึกษาปฐมวัยและระดับพื้นฐานเป็นการบริการทางการศึกษาขั้นต้นของชีวิต การศึกษาระดับนี้จึงมีความสำคัญต่อเด็กและครอบครัว โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกด้าน

ลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การในการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารต้องรับผิดชอบทุกงานเพื่อบรรลุสำเร็จตามจุดมุ่งหมายจึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำที่ดี มีความเหมาะสมและ เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุประสิทธิผล การมี ภาวะผู้นำที่ดีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์เป็นการช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก ในปัจจุบันปัญหาซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารต้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและรอบด้าน เพื่อให้ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหาร เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสถานศึกษา เข้าใจความต้องการของหน่วยงาน นโยบาย และ เป้าหมายของโรงเรียนอย่างชัดเจน สามารถมองปัญหาออก หากผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดีย่อมตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้อง (บึงอร, 2550 : 12) สถานการณ์ปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าสถานศึกษาเอกชนเข้ามามี บทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาให้กับประชาชนในระดับต่างๆ เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ และในแต่ละ ระดับจะมีสถานศึกษาจำนวนมากที่มีคุณภาพได้รับการยอมรับและสนองตอบจากสังคมเป็นอย่างดีทั้ง ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา ด้านประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอน และคุณภาพ ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนไม่ด้อยไปกว่าสถานศึกษาของภาครัฐ และนอกจากนั้น สถานศึกษาเอกชนยังต้องแข่งขันกับสถานศึกษาอื่นๆ ทั้งทางภาครัฐและเอกชนด้วยกัน ไม่เช่นนั้นก็จะ ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ จึงต้องเร่งรัดพัฒนาคุณภาพในทุกด้านไม่ว่าจะด้านการบริหาร

จัดการ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาสถานศึกษาให้ได้คุณภาพมาตรฐานการศึกษาตามเกณฑ์ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) สมศ. และที่สำคัญที่สุดคือผลผลิตจากการเรียนรู้หรือคุณภาพผู้เรียนต้องมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต้องอยู่ในระดับดีขึ้นไปหรืออยู่อันดับต้นๆ ของกลุ่มการศึกษาระดับเดียวกัน ไมเช่นนั้นก็จะไม่มีผู้ปกครองนำพาบุตรหลานมาใช้บริการในสถานศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่หนักยิ่งสำหรับสถานศึกษาของเอกชน และก็ยังมีส่วนสถานศึกษาหลายแห่งที่ยังประสบปัญหาการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านคุณภาพของผู้เรียนไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์หรือเป้าหมาย ทำให้มีจำนวนผู้เรียนน้อยลงๆ หรืออาจต้องปิดกิจการไปได้ในอนาคต จากการศึกษาแนวคิดทางการบริหารจัดการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีข้อสรุปที่ไปในทิศทางเดียวกันคือ หากองค์กรใดที่มีผู้บริหารมีลักษณะของภาวะผู้นำที่ดี ก็จะสามารถนำพาองค์กรที่ตนเองรับผิดชอบ ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้ ซึ่งจะทำให้องค์กร (สถานศึกษา) นั้นๆ เป็นองค์กรที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของชุมชน สังคม และเจริญก้าวหน้าต่อไป สรุปแล้ว “ ลักษณะภาวะผู้นำ ” เป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้นๆ ของการนำมาใช้ในการบริหารจัดการในสถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษามีคุณภาพ ดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายสามารถดำรงอยู่ได้กับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ให้เจริญรุ่งเรืองเป็นที่ยอมรับของภาครัฐและสังคมตลอดไป

ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าของ เป็นผู้รับใบอนุญาตและเป็นผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ซึ่งเป็นสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจังหวัดนครราชสีมา จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ทัศนศึกษาโรงเรียนเอกชนจังหวัดนครราชสีมา ” ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เพื่อการบริหารจัดการโรงเรียนของผู้วิจัย ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดตั้งสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) สมศ. และเป็นไปตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับ พ.ศ.2542 ปรับปรุง (ครั้งที่ 2) 2545 และสามารถนำไปต่อยอดเป็นองค์ความรู้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาเอกชนให้มีศักยภาพและได้มาตรฐานสากล ตามเจตนารมณ์ของภาครัฐ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคม พร้อมกันนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางพัฒนาลักษณะของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในโรงเรียนเอกชนพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา
- 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของลักษณะภาวะผู้นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในโรงเรียนเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
- 3 เพื่อศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตการวิจัย

เป็นการศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การกรณีศึกษาสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดนครราชสีมาโดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการวิจัยไว้คือ องค์ประกอบของลักษณะภาวะผู้นำในสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 7 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านหลักการบริหาร ด้านการสร้างทีมงาน ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการเป็นตัวอย่างที่ดี และด้านการกล้าตัดสินใจ โดยมีตัวแปรตามที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ 5 ด้าน ดังนี้คือ ด้านคุณภาพการศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านความสามัคคีของบุคลากร ด้านความพึงพอใจในการบริหาร และด้านการตัดสินใจแก้ปัญหา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากร คือ บุคลากรของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ได้จำนวน 102 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ มี 2 แบบ ได้แก่

- 1) แบบสอบถาม
- 2) แบบสัมภาษณ์

การหาคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาหลักเกณฑ์รูปแบบ และวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
- 2) ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสอดคล้อง (IOC) และนำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญ
- 3) นำเครื่องมือที่สมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์โดยวิธีการลงทะเบียนและขอความร่วมมือให้ผู้บริหารส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์

3) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้รวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย

1. ระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การในโรงเรียนเอกชนพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การด้านต่างๆ

สภาพการปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านลักษณะภาวะผู้นำด้านความรอบรู้	4.56	.50	มากที่สุด	4
2. ด้านลักษณะภาวะผู้นำด้านการมีวิสัยทัศน์	4.42	.52	มาก	7
3. ด้านลักษณะภาวะผู้นำด้านหลักการบริหาร	4.60	.48	มากที่สุด	3
4. ด้านลักษณะภาวะผู้นำด้านการสร้างทีมงาน	4.49	.44	มาก	5
5. ด้านลักษณะภาวะผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจ	4.61	.41	มากที่สุด	2
6. ด้านลักษณะภาวะผู้นำด้านการเป็นตัวอย่างที่ดี	4.72	.49	มากที่สุด	1
7. ด้านลักษณะภาวะผู้นำด้านการกล้าตัดสินใจ	4.48	.49	มาก	6
เฉลี่ยสภาพการปฏิบัติทั้ง 7 ด้าน	4.55	.38	มากที่สุด	

จากตาราง พบว่า ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การโดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการเป็นตัวอย่างที่ดี ($\bar{X} = 4.72$, S.D = 0.41) รองลงมา ได้แก่ ด้านการสร้างแรงจูงใจ ($\bar{X} = 4.61$, S.D = 0.44) ด้านหลักการบริหาร ($\bar{X} = 4.60$, S.D = 0.48) และด้านความรอบรู้ ($\bar{X} = 4.56$, S.D = 0.50) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ($\bar{X} = 4.42$, S.D = 0.52)

2. ระดับประสิทธิผลของลักษณะภาวะผู้นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในโรงเรียนเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ผลจากการศึกษา พบว่า ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การในภาพรวมเรียงตามลำดับความสำคัญของแต่ละด้าน พบว่า 1) การเป็นตัวอย่างที่ดี ซึ่งมีความสำคัญที่ต้องปฏิบัติมากที่สุดเพื่อเป็นแบบอย่างของบุคลากรในองค์การ รองลงมาได้แก่ 2) การสร้างแรงจูงใจ ซึ่งมีความสำคัญในการบริหารจัดการในองค์การ เพื่อเป็นการกระตุ้นการปฏิบัติงาน และมีความรักภักดีต่อองค์การ 3) ด้านหลักการบริหารผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จน่าองค์กรไปสู่ความสำเร็จจะต้องเป็นผู้มีหลักในการบริหารที่ดีและรอบด้าน 4) ด้านความรอบรู้ ผู้บริหารจะต้องมีความรอบรู้ทั้งงานวิชาการเทคนิควิธีการและรอบรู้เรื่องรอบตัวที่เกี่ยวข้องกับการกิจขององค์การ 5) การกล้าตัดสินใจ ผู้บริหารต้องกล้าที่จะตัดสินใจได้รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ภายใต้กฎระเบียบและเหตุผล 6) การสร้างทีมงาน เป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะปฏิบัติตามภารกิจ การสร้างทีมงานมีความสำคัญยิ่ง และ 7) ด้านการมีวิสัยทัศน์ ในสถานการณ์การบริหารปัจจุบันองค์กรใดที่จะเจริญเติบโต นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ผู้บริหารต้องมองปัจจุบันและอนาคตได้ทันต่อสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3. ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา สรุปวิเคราะห์จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณตามแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารที่มีประสิทธิผลในการบริหารจัดการในสถานศึกษาเอกชนใน 6 ประเด็น แล้วให้ความเห็นว่า ลักษณะภาวะผู้นำมีความสำคัญมากในการบริหารสถานศึกษา หากผู้บริหารขาดลักษณะภาวะผู้นำที่ดี

แล้วการดำเนินงานขององค์การจะไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นองค์การที่ไม่มีการพัฒนา และลักษณะภาวะผู้นำนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีในทุกระดับการศึกษา และลักษณะภาวะผู้นำที่ดี และมีประสิทธิผลต่อองค์การ สรุปได้ 8 ลักษณะภาวะผู้นำและเพิ่มอีก 4 หลักการ ดังนี้ คือ 1) ลักษณะภาวะผู้นำด้านความรอบรู้ 2) ลักษณะภาวะผู้นำด้านการมีวิสัยทัศน์ 3) ลักษณะภาวะผู้นำด้านหลักการบริหาร 4) ลักษณะภาวะผู้นำด้านการสร้างทีมงาน 5) ลักษณะภาวะผู้นำด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี 6) ลักษณะภาวะผู้นำด้านการตัดสินใจ 7) ลักษณะภาวะผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจ 8) ลักษณะภาวะผู้นำด้านการสร้างการมีส่วนร่วม นอกจากนั้นแล้วเพื่อให้การบริหารที่มีประสิทธิภาพ บรรลุประสิทธิผลควรมีหลักการถือปฏิบัติประกอบด้วย 1) หลักธรรมาภิบาล 2) หลักความเท่าเทียม 3) หลักการจัดสวัสดิการ 4) หลักการพัฒนาที่ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนยั่งยืน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษา

อภิปรายผล

1. ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การโดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการเป็นตัวอย่างที่ดี ($\bar{X} = 4.72$, $S.D = 0.41$) ลักษณะภาวะผู้นำด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี การอยู่ร่วมกันในองค์กรซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรฝ่ายต่างๆ มีการปฏิสัมพันธ์ มีการติดต่อสื่อสารกันทั้งระหว่างผู้บริหารกับลูกน้อง หรือระหว่างพนักงานด้วยกัน เพราะฉะนั้นการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอของผู้บริหารที่บุคลากรสามารถสังเกตรับรู้ได้เอง และเป็นการแสดงที่เป็นไปตามมาตรฐานแห่งพฤติกรรมระดับสูงตามค่านิยม คุณธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม ในด้านการเป็นผู้มีธรรมาภิบาลอันดีงามและเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความประพฤติ การแต่งกาย รวมทั้งกิจกรรมการออกกำลังกาย องค์การที่ประสบผลสำเร็จหรือ มีคุณภาพ การเป็นแบบอย่างที่ดีจึงมีความสำคัญ ซึ่งครูสภาได้กล่าวถึงคุณลักษณะผู้นำว่า ความเป็นตัวอย่างที่ดีที่มีการลงมือทำและปฏิบัติเป็นแบบอย่าง ทำให้บุคลากรปฏิบัติตามได้อย่างมั่นใจและเต็มศักยภาพ พัฒนาแผนงานขององค์การให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง ปฏิบัติงานขององค์การโดยเน้นผลถาวร พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นลำดับ รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา เป็นผู้นำและสร้างผู้นำ สร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ วิเศษภู์ พิพัฒนภิญโญพงศ์ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำไว้ว่า มีความเข้าใจในเนื้อหาของงาน มีความเข้าใจในหลักการบริหาร รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความสามารถในการจูงใจ มีความคิดเป็นนักธุรกิจและมีความรับผิดชอบ มีอุปนิสัยของคนซึ่งเป็นพื้นฐานของการแสดงพฤติกรรมผู้นำ มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในแก้ปัญหาละมีวิสัยทัศน์ที่ดี และลูเธอร์ (Luthans) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำที่ดีไว้ว่า สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน สามารถพัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นลำดับ สร้างกระบวนการในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ ใช้หลักธรรมาภิบาล สร้างบรรยากาศขององค์กรให้เกิดความสามัคคี มีความสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มีวิสัยทัศน์ที่ดี

2. การบริหารจัดการทางการศึกษา โดยจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติปี พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 6 คือเพื่อพัฒนาคนไทย

ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เพราะฉะนั้นการบริหารจัดการสถานศึกษาให้ได้คุณภาพมาตรฐานการศึกษานั้นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ โดยเฉพาะสถานศึกษาเอกชนซึ่งต้องดำเนินการเองโดยผู้รับใบอนุญาต ผู้บริหารหรือคณะกรรมการตามที่สถานศึกษาแต่ละแห่งตามลักษณะของสถานศึกษานั้นๆ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดหลักการของการจัดการศึกษาเอกชนเป็นนิติบุคคลเป็นรูปแบบที่สอดคล้องกับหลักการบริหารประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ผู้รับใบอนุญาต ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนครู ผู้แทนศิษย์เก่า และผู้ทรงคุณวุฒิ ให้มีอิสระในการบริหารจัดการภายในของตนเอง และการจัดการศึกษาของเอกชนมีความสำคัญต่อการพัฒนาคนและประเทศชาติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 49 วรรคสามได้กำหนดไว้ว่า “การจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพหรือเอกชนการศึกษาทางเลือกของประชาชน การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตย่อมได้รับการคุ้มครองและส่งเสริมที่เหมาะสมจากรัฐ ในการบริหารจัดการประเด็นที่สำคัญก็คือผู้นำองค์กรในองค์กรนั้นๆ จะสามารถนำพาองค์กรของตนเองไปสู่เป้าหมายขององค์กรนั้นหรือไม่ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะภาวะผู้นำที่ดี จึงจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

3. ลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลจากการศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่มีประสิทธิผล คือ ลักษณะภาวะผู้นำด้านความรู้ ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ การรอบรู้ประกอบด้วย 1) องค์ความรู้ (Science) ในศาสตร์ต่างๆ รอบด้านที่สำคัญผู้นำต้องมีความรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และในเรื่องที่ตนเองบริหารเป็นอย่างดี 2) ศิลปะ (Art) รู้จักเทคนิควิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ 3) ทักษะ (Skill) ในการบริหารจัดการทรัพยากร 4) วิชาคน (Science of people) ผู้นำต้องรู้จักใช้คนให้ถูกกับงานให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งสอดคล้องกับ พัทธราภรณ์ สงวนกำจิตต์ และคณะได้วิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ไว้คือ ผู้บริหารต้องมีความรอบรู้มีบทบาทนักคิด เป็นผู้ริเริ่มเป็นผู้แสวงหาข้อมูล และเป็นผู้วางแผน และ Knezevich ได้เสนอบทบาทสำคัญในการบริหารงาน ซึ่งรวมถึงการบริหารสถานศึกษาไว้ แต่ละบทบาทได้ระบุบทบาทที่จำเป็นบทบาทคือจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีต่างๆ ในการบริหารด้วย สอดคล้องกับ สุนุก สิงห์มาตร และคณะ (2560) ได้กล่าวว่า การรอบรู้เป็นอีกคุณลักษณะหนึ่งที่คุณบริหารต้องมี นอกจากความรู้แล้วผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำด้านวิสัยทัศน์ด้วย เพราะผู้บริหารต้องมองการไกลบนฐานความคิดที่นอกกรอบแต่บนฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ไม่จำกัดกับความคิดแบบเดิมๆ มองให้ไกลแล้วเดินไปถึงบนหลักคิดเทคนิควิธีการที่ทันสมัย พร้อมทั้งหาเทคนิคใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนางานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของโรงเรียน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเรื่องนี้ไว้ เช่น ประชุม รอดประเสริฐ ได้กล่าวว่าคุณลักษณะผู้นำว่าต้องมีวิสัยทัศน์ มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการบริหารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สิปปนนท์ เกตุทัต กล่าวว่า ภาวะผู้นำหมายถึง ความมีวิสัยทัศน์ มีทัศนะกว้างไกลและสามารถทำให้ผู้ร่วมงาน

ยอมรับและยินดีร่วมปฏิบัติตาม, และ ฮอร์เนอร์ (Horner) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะภาวะผู้นำไว้ว่าต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความสามารถกำหนดทิศทางให้แก่องค์กร, และ สโตกดิลล์ (Stogdill) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดีและสามารถให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาได้, ลักษณะภาวะผู้นำด้านหลักการบริหาร การบริหารงานเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ หากผู้นำขาดทักษะและหลักของการบริหารที่ดีแล้วก็อาจเป็นปัญหาให้การดำเนินการไม่ราบรื่นเท่าที่ควรจะเป็นไปได้ ดังที่ วิเศษภูมิ พิพัฒน์ภิญโญพงศ์ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำไว้ว่า ต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาของงาน มีความเข้าใจในหลักการบริหาร มีความสามารถในการจูงใจ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติ ในการปฏิบัติจะต้องมีหลักการบริหาร ดังเช่น เซอร์จิโอวานนี (Sergiovanni) ได้เสนอยุทธวิธีและยุทธศาสตร์สำหรับผู้นำที่มีคุณภาพเป็นหลัก 10 ประการที่เรียกว่า The 10 - p Model of Quality Leadership โดยกล่าวผู้นำที่มีคุณภาพจะต้องมีลักษณะเด่น มีหลักในการปกครอง มีความยุติธรรม มีขันติธรรม มีความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ว่า นอกจากจะมีคุณลักษณะภาวะผู้นำ 8 ด้านแล้วผู้นำยังต้องมีหลักในการบริหาร 4 หลักการคือ หลักธรรมาภิบาล หลักความเท่าเทียม หลักการจัดสวัสดิการ และหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน, ลักษณะภาวะผู้นำด้านการสร้างทีมงาน องค์กรจะดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ต้องมีทีมงานที่ดี เพราะฉะนั้นผู้บริหารมีความจำเป็นและให้ความสำคัญกับการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพด้วย มีการแต่งตั้งและพัฒนาทีมงาน เพราะทีมงานถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหาร เพื่อเป้าหมายที่จะบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างทีมงานทำให้มีทีมงานที่ไว้วางใจได้ มีความเชื่อมั่นในทีมงาน พร้อมๆ กับการให้ขวัญและกำลังใจ ซึ่งการสร้างทีมงานนี้ ลักษณะภาวะผู้นำด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี การอยู่ร่วมกันในองค์กรซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรฝ่ายต่างๆ มีการปฏิสัมพันธ์มีการติดต่อสื่อสารกันทั้งระหว่างผู้บริหารกับลูกน้องหรือระหว่างพนักงานด้วยกัน เพราะฉะนั้นการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอของผู้บริหารที่บุคลากรสามารถสังเกตรับรู้ได้เอง และเป็นการแสดงที่เป็นไปตามมาตรฐานแห่งพฤติกรรมระดับสูงตามค่านิยม คุณธรรม และวัฒนธรรมอันดีงามในด้านการเป็นผู้มีอริยชาติอริยธรรมดีงาม และเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความประพฤติ การแต่งกายรวมทั้งกิจกรรมการออกกำลังกาย องค์กรที่ประสบผลสำเร็จหรือมีคุณภาพ การเป็นแบบอย่างที่ดีจึงมีความสำคัญ, ลักษณะภาวะผู้นำด้านการตัดสินใจ ผู้บริหารด้านภาวะผู้นำด้านการตัดสินใจมีความสำคัญที่ขาดไม่ได้เพราะในสถานการณ์ต่างๆ หากมีอุปสรรคปัญหาผู้ที่จะมีบทบาทในการตัดสินใจบุคลากรต้องมองมาที่ผู้นำแน่นอนหากไม่กล้าที่จะตัดสินใจแล้วจะทำให้ขาดความเชื่อมั่นศรัทธาได้ เพราะฉะนั้นผู้นำต้องกล้าที่จะตัดสินใจกระทำการใดที่มีความเสี่ยงบนฐานของข้อมูลที่ต้องการ การกล้าที่จะลงทุนกับนวัตกรรมใหม่ๆ กล้าที่จะนำเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร กล้าที่จะรับผิดชอบหากบริหารงานผิดพลาด กล้าที่จะให้คุณให้โทษแก่บุคลากรที่ทำงานสำเร็จหรือไม่สำเร็จตามเป้าหมาย แต่ต้องตั้งอยู่บนหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค และฮอร์เนอร์ (Horner) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะภาวะผู้นำไว้ว่า ต้องมีความกล้าตัดสินใจ สอดคล้องกับ Knezevich ได้เสนอบทบาทสำคัญในการบริหารงาน ซึ่งรวมถึงการบริหารสถานศึกษาไว้ 17 บทบาท แต่ละบทบาทได้ระบุความสามารถที่จำเป็น บทบาทเป็นผู้ตัดสินใจ (decision maker) บทบาทนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีต่างๆ ของการตัดสินใจ และมีความสามารถในการตัดสินใจ และบทบาทหนึ่งที่สำคัญคือบทบาทผู้ตัดสินใจ นักบริหารมืออาชีพต้องมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ

เป็นคนสุขุมรอบคอบ มีเหตุผลในการตัดสินใจ , ลักษณะภาวะผู้นำด้านการสร้างแรงจูงใจ การส่งเสริมให้กำลังใจบุคลากรในสถานศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถกระตุ้นให้ทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย และเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุดประกอบการส่งเสริมให้ไปฝึกอบรมในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การจัดให้มีการฝึกอบรมหรือนิเทศภายในแก่บุคลากร การจัดให้ไปศึกษาดูงานเพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้หน้าที่ การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมาให้ความรู้ การแนะนำหรืออุปถัมภ์บุคลากรที่ใหม่ การจัดให้บุคลากรในสถานศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ การให้โอกาสไปศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ และการสนับสนุนค่าใช้จ่ายแก่บุคลากรในการเข้ารับการสัมมนา ฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน เป็นต้น , ลักษณะภาวะผู้นำด้านการสร้างการมีส่วนร่วม การบริหารจัดการองค์การจะมีบุคคลที่เกี่ยวข้องในการกิจหลายฝ่าย จึงมีความจำเป็นในการแสวงหาความร่วมมือจากทุกคนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมในองค์กร และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดหลักการของการจัดการศึกษาเอกชนเป็นนิติบุคคล เป็นรูปแบบที่สอดคล้องกับหลักการบริหารประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ผู้รับใบอนุญาต ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนครู ผู้แทนศิษย์เก่าและผู้ทรงคุณวุฒิ ให้มีการบริหารรูปแบบการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย และในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ส่วนที่ 3 การบริหารและการจัดการศึกษาเอกชน รัฐบาลเปิดโอกาสและส่งเสริมให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษา สอดคล้องกับ ถวิล อรัญเวศ ได้กล่าวถึงบทบาทของนักบริหารมืออาชีพในยุคศตวรรษที่ 21 เขตพื้นที่ การศึกษานครราชสีมา เขต 4 ไว้ว่า ผู้นำนอกจากบทบาทผู้ตัดสินใจ บทบาทผู้จูงใจเพื่อนร่วมงานส่วนหนึ่งที่จะละเลยไม่ได้ คือ บทบาทการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและรับผิดชอบต่องานสูง นักบริหารมืออาชีพจะต้องให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาได้ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในทางวิชาการ

1.1 สถานศึกษาเอกชนขาดการสนับสนุนจากภาครัฐที่ต่อเนื่องในด้านความรู้ทั้งด้านวิชาการและด้านการบริหาร ทำให้ประสบปัญหาที่พบบางงานวิจัยนี้ เช่น การสนับสนุนด้านงบประมาณที่ล่าช้า และงานวิชาการทางการศึกษาโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับระบบการจัดการเรียนการสอน ภาครัฐควรมีการศึกษา ทบทวนขั้นตอนและวิธีการสนับสนุนสถานศึกษาภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น

1.2 สถานศึกษาเอกชน ควรได้พิจารณาผลจากงานวิจัยนี้โดยเฉพาะปัญหาด้านการสนับสนุนจากภาครัฐไปปรับใช้เพื่อแก้ปัญหา และกำหนดแนวทางขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนที่ดีเป็นไปตามความต้องการของสถานศึกษาเอกชนที่เสนอความคิดเห็นและเสนอแนะไว้

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 การนำลักษณะภาวะผู้นำไปใช้ ควรพิจารณากิจกรรมให้ละเอียดรอบครอบบนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นจริงของสถานศึกษาตามสภาพของความเป็นจริงและสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ของสถานศึกษา

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความความเข้าใจ มีความตระหนักในผลดีของการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา ความพร้อมทั้งร่างกายและแรงใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายร่วมกันของทุกภาคส่วน คือคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษา และเป็นสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิผลในการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ผู้เรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์และได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานการศึกษา เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการชุมชน และท้องถิ่น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาคุณสมบัติผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีประสิทธิผล โดยการกำหนด (MRA : Mutual Recognition Arrangements) ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน

3.2 สภาพการของโลยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือนักวิชาการ นักวิจัย ควรมีการศึกษาหาลักษณะภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในแต่ละประเภทของสถานศึกษาที่เปิดการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหาร เพื่อส่งผลให้การบริหารจัดการทางการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐานของผู้เรียนให้สูงขึ้น และสามารถที่จะแข่งขันกับประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนหรืออารยะประเทศได้

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). **พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546** (กระทรวงศึกษาธิการ 2546 : 20)
- ถวิล อรัญเวศ, (2545). "นักบริหารมืออาชีพในยุคเขตพื้นที่การศึกษา". วารสารวิชาการ : หน้า 23.
- บังอร ไชยเผือก. (2550). การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำแบบผู้รับใช้และบรรยากาศของโรงเรียน **คาทอลิกสังกัดคณะภคินีพระกุมารเยซู**. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเศษภู พิพัฒน์ ภิัญญพงศ์, (2542). **ภาวะผู้นำกับการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สนุก สิงห์มาตร, (2560), คุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21, วารสารประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), (2551). **สรุปผลการสังเคราะห์การประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา** [Online]. Accssed 25 มีนาคม 2551 : Available: www.onesqa.or.th

การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต
และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดลำพูน

The Operation of Elderly's Life Quality at Center for Quality of Life
Development and Occupational Promotion for the Elderly,
Lamphun Province

จิราภรณ์ ชัยกำ¹ อุดมโชค อาชาวิมลกิจ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจังหวัดลำพูนภายใต้บทบาทของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูน งานวิจัยนี้อาศัยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารในส่วนข้อมูลพื้นฐาน รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกในภาคสนามกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ รวมทั้งสิ้น 37 คน ประเด็นการศึกษาที่สำคัญพบว่า การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุภายใต้การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ในจังหวัดลำพูนมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเฉพาะซึ่งแตกต่างกันตามบริบทของพื้นที่ ศูนย์แต่ละแห่งมีการกำหนดแผนงานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนโดยสะท้อนให้เห็นได้จากผลงานตามการตั้งเป้าระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและความชัดเจนในการกำหนดนโยบาย แนวทาง ตลอดจนบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ความรับผิดชอบ การดำเนินงานยังได้เน้นถึงคุณค่าความเป็นผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการสังคม อันครอบคลุมถึงการประกันสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การจัดหาที่พักอาศัย ตลอดจนความช่วยเหลือสาธารณะด้านต่างๆ อาทิเช่น การบริการด้านสุขภาพ การส่งเสริมอาชีพ กองทุนผู้สูงอายุ การบริการด้านการศึกษา

การร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มในลักษณะภาคีเครือข่ายที่เน้นความต้องการของผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้ระดับหนึ่ง นอกจากนี้สมาคมผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนจัดกิจกรรมทางสังคมหลากหลายประเภททำให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุภายใต้บทบาทของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจังหวัดลำพูน สามารถสร้างผลกระทบด้านบวกต่อผู้สูงอายุทั้งมิติด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

E-mail : Chaika-jira@gmail.com

² (อาจารย์ ดร.) อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำสำคัญ: การพัฒนา, คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, จังหวัดลำพูน

Abstract

This research has main objectives to explain the operation of elderly's quality life improvement under the roles of Center for Quality of Life Development and Occupational Promotion for the Elderly. The research applies qualitative research method to analyze information interview and observation. These education research by qualitative by based on the phenomenology. The total of 37 principal informants are interviewed including. Important research issues reveal that the operations of elderly's quality of life development under the Center for Quality of Life Development and Occupational Promotion for the Elderly in Lamphun province have unique operational plans differing from their spatial contexts. Each centers has clear operational plans that reflected through its performance of elderly's quality target and its determined policy administration, as well as the approaches and the roles of local government units in the responsible area. Further, the operations have focused on elderly values and social welfares including social assurance, elderly allowance, housing, and other elderly assistances such like health services, occupational promotion, community fund, and education service.

Collaborating as groups characterized by partnerships that focus on elderly's needs has created some level of effectiveness. Further, local elderly clubs have engaged in the planning of various social activities allowing the operations by the Center for Quality of Life Development and Occupational Promotion for the Elderly in Lamphun Province to create positive impact toward the elderly's feeling, social relationship, and their living environments.

Keywords: Development, Elderly Quality of Life, Local Government, Lamphun Province

บทนำ

ปัจจุบันโครงสร้างของประชากรตามภูมิภาคต่างๆ กำลังประสบปัญหาจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มสูงมากขึ้นหลายประเทศในภูมิภาคเอเชีย อาทิเช่น ญี่ปุ่น เกาหลี สิงคโปร์และไต้หวันมีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในระดับสูงและกำลังเผชิญปัญหาการเป็นสังคม

ผู้สูงอายุหรือภาษาอังกฤษเรียกว่า Ageing society หรือ Silver society ในปี 2558 ประชากรโลกมี 7,349 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปประมาณ 901 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 12 ของประชากรทั้งหมด กล่าวได้ว่าประชากรรวมทั้งโลกได้เข้าเกณฑ์ “สังคมสูงวัย” หรือสังคมผู้สูงอายุตามที่องค์การสหประชาชาติได้ให้คำจำกัดความของ ประเทศใดที่มีสัดส่วนประชากรอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปเกินกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมถือว่าประเทศนั้นเป็นสังคมผู้สูงอายุ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย: 2559)

ช่วงทศวรรษที่ผ่านมาภาครัฐของไทยได้ให้ความสนใจการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุโดยเริ่มนโยบายผู้สูงอายุมาใช้ในการพัฒนาประเทศและได้พัฒนารูปแบบการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุเรื่อยมาโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 1 ต่อเนื่องด้วยแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2545-2564 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2552) โดยเฉพาะการประกาศใช้พระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 ซึ่งได้กำหนดสิทธิของผู้สูงอายุที่จะได้รับตามกฎหมายในด้านต่างๆ เช่น การบริการ ทางแพทย์ การบริการทางการศึกษา การประกอบอาชีพ การมีส่วนร่วมทางสังคม และการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เป็นต้น (คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ: 2553)

การจัดสวัสดิการทางสังคมที่รัฐจัดให้ผู้สูงอายุด้านต่างๆ ที่ผ่านมานั้นแม้ว่าจะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานร่วมดำเนินการแต่การดำเนินงานจัดสวัสดิการสังคมยังไม่เพียงพอกับความ ต้องการของผู้สูงอายุ รวมทั้งยังไม่สามารถตอบสนองกับปัญหาต่างๆ ของผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงด้านต่างๆ อาทิเช่น ข้อจำกัดเชิงนโยบายของรัฐในการจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุถูกกำหนดขึ้นภายใต้แนวคิดแบบบรรเทาปัญหา หรือชะลอปัญหาไปชั่วระยะเวลาหนึ่งในลักษณะการสงเคราะห์ระยะสั้นซึ่งไม่สอดคล้องกับการเตรียมความพร้อมเชิงนโยบายเพื่อบรรเทาปัญหาในระยะยาวจากกระบวนการนํานโยบายเพื่อผู้สูงอายุไปสู่ภาคปฏิบัติ

สืบเนื่องจากแนวนโยบายการจัดสวัสดิการต่างๆ ที่จัดโดยรัฐยังเป็นแนวคิดการสงเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าเน้นผู้สูงอายุที่ยากไร้มากกว่าการแก้ปัญหาภายใต้แนวคิดทุกอย่างเป็นสิทธิที่ผู้สูงอายุพึงได้รับอย่างเท่าเทียมกันจึงพบว่าบริการของรัฐมุ่งช่วยเหลือผู้ยากไร้มากกว่าการให้บริการตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้สูงอายุการดำเนินการเป็นการบริการแบบตั้งรับเน้นบริการในสถาบันซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถไปใช้บริการได้เนื่องจากภาวะสุขภาพเสื่อมถอยและภาวะเศรษฐกิจที่ย่ำแย่จึงกลายเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ

กลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงสิทธิในการรับบริการและได้รับผลกระทบจากรูปแบบการจัดบริการด้านที่อยู่อาศัยอันไม่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การจัดบริการสถานสงเคราะห์ซึ่งผู้สูงอายุไม่พึงปรารถนาจะย้ายไปดำรงชีวิตในสถานสงเคราะห์เหล่านั้น นอกจากนี้บริการต่างๆ เข้าถึงที่อยู่อาศัยในชุมชนการจัดบริการสวัสดิการสังคมควรมีลักษณะเป็นรูปแบบเดียวทั่วประเทศขาดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งขาดการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการชี้แนะปัญหาความต้องการจากกลุ่มของผู้สูงอายุเองจึง

ทำให้การบริการต่างๆ ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของผู้สูงอายุขาดคุณภาพและความยั่งยืนของบริการต่างๆ ที่จัดขึ้น ความไม่พร้อมในการบูรณาการและขาดความต่อเนื่องในงานสวัสดิการผู้สูงอายุส่วนใหญ่เกิดจากการดำเนินงานแยกส่วนไม่มีลักษณะบูรณาการมีอุปสรรคปัญหาในเรื่องอำนาจสั่งการกลไกการขับเคลื่อนขาดความต่อเนื่องทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ การตอบสนองปัญหาขาดการนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ในขณะที่หน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่นยังขาดแคลนงบประมาณและบุคลากรและการจัดสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้กับผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้สูงอายุจึงเป็นผลให้ไม่บรรลุเป้าหมายได้อย่างแท้จริง เจื่อนไขเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุในชุมชนที่ขาดผู้ดูแลอย่างเป็นทางการและนับวันปัญหาจะทวีมากขึ้น แม้มีความพยายามในการปฏิรูประบบราชการการถ่ายโอนงานสวัสดิการสังคมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งบางพื้นที่ยังไม่พร้อมในการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดสวัสดิการจึงทำให้ผู้สูงอายุขาดการดูแลอย่างเหมาะสม การขาดความรู้ด้านสิทธิต่างๆ ของผู้สูงอายุการไม่ทราบถึงสิทธิต่างๆ ที่พึงได้รับ เจื่อนไข วิธีการเข้ารับบริการ รวมทั้งกฎระเบียบของหน่วยงานภาครัฐที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการรับบริการสิ่งเหล่านี้ยังเป็นปัญหาที่ทำให้ผู้สูงอายุจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงการบริการ

ปัญหาของผู้สูงอายุและการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุดังที่กล่าวมาข้างต้นยังคงปรากฏอยู่ในปัจจุบันภายใต้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งครอบคลุมองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีหน้าที่ในการส่งเสริมและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานได้อย่างอิสระภายใต้การกำกับดูแลติดตามจากส่วนกลางหรือรัฐบาลให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งรวมถึงการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อให้มีประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการและการให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้สูงอายุให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542: 2542)

จังหวัดลำพูนเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจต่อการวิเคราะห์ถึงการส่งเสริมและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุภายใต้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัด พื้นที่จังหวัดลำพูนตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยเป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็กที่สุดของภาคเหนือมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 4,505.0882 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 2,816,176.25 ไร่คิดเป็นร้อยละ 4.85 ของพื้นที่ภาคเหนือตอนบนบริเวณที่กว้างที่สุด 43 กิโลเมตรและยาวจากเหนือจรดใต้ 136 กิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองส่วนภูมิภาค ออกเป็น 8 อำเภอ 51 ตำบล 577 หมู่บ้าน 17 ชุมชนและมีการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมืองลำพูน 1 แห่ง เทศบาลตำบล 37 แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 20 แห่ง มีจำนวนประชากร 405,980 คน เป็นเพศชาย 196,334 คน เพศหญิง 209,646 คน (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำพูน: 2560)

จากบริบทที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูนภายใต้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูน ตลอดจนการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดดังกล่าวจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจเชิงวิชาการ ทั้งยังอาจช่วยอธิบายผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิต แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดลำพูน อันจะได้ผลการวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในระดับจังหวัดและระดับท้องถิ่นของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดลำพูน
2. เพื่ออธิบายผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดลำพูน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ ซึ่งครอบคลุมถึงการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา บทความ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิด (Non-Participant Observation) เพื่อเฝ้าดูการทำกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุในพื้นที่และการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) กำหนดเกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดลำพูน เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่เพื่ออธิบายการดำเนินงานและผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้ข้อมูลสำคัญ

1. เจ้าหน้าที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดลำพูน จำนวน 1 คน
2. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้แก่ นายกเทศมนตรีจำนวน 4 คน หัวหน้ากลุ่มงานสวัสดิการจำนวน 4 คน โดยแบ่งเป็นพื้นที่การศึกษาละ 1 คน

3. ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจำนวน 4 คน จากศูนย์พัฒนาจำนวน 4 ศูนย์

4. ผู้สูงอายุที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้จำนวน 24 คน โดยแบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 8 คน ผู้สูงอายุที่ติดเตียง 8 คน ผู้สูงอายุวัยปลาย 8 คน รวมผู้ที่ทำการสัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 37 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป สมุดจดบันทึก การสังเกตและศึกษาสถานการณ์จากสิ่งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ตลอดจนการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดในการวิจัยและดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองกับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ โดยกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มาใช้เป็นประเด็นในการสัมภาษณ์โดยมุ่งเน้นเรื่องสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แนวทางและผลการดำเนินพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่ภาคสนาม โดยอาศัยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยมีการตั้งคำถามตามโครงสร้างที่ผู้ศึกษากำหนด การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ของผู้สูงอายุแล้วนำมาสรุปประเด็นสาระสำคัญของเนื้อหาให้เป็นไปตามกรอบแนวคิดการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาสภาพทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ และ ร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษามุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการสร้างคำขึ้นมาใหม่ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มมาสรุปสาระสำคัญของเนื้อหาโดยวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการตีความและนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าแล้วนำมาบรรยายในเชิงอธิบายและพรรณนาเพื่อนำเสนอในทางวิชาการต่อไป

ผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 สภาพปัจจุบันของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

จังหวัดลำพูนตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยซึ่งเป็นกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพที่สามารถใช้เป็นศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจในอนาคต ปัจจุบันจังหวัดลำพูนมีดัชนีการสูงวัยสูงที่สุดเป็นอันดับ 2 ของประเทศ ข้อมูลจากประชากรของสำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง พ.ศ.2556 โดยจังหวัดที่มีดัชนีการสูงวัยมากที่สุด 3 ลำดับ โดยที่ลำดับแรกได้แก่ จังหวัดลำปาง (121.79 %) จังหวัดลำพูน (116.48%) และจังหวัดแพร่ (37.67%) และรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุ

ประเทศไทยในปีพ.ศ. 2559 มีสัดส่วนร้อยละ 15.09 ซึ่งอันดับหนึ่ง คือ จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดลำพูนอยู่ในอันดับที่ 5 ของประเทศ เป็นลำดับ 2 ของภาคเหนือรองจากจังหวัดลำปาง และปี พ.ศ. 2560 จังหวัดลำพูนมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุสูงถึงร้อยละ 20.84 หรือจำนวนผู้สูงอายุรวมถึง 84,588 คนของพื้นที่ ข้อมูลจากสำนักงานสถิติจังหวัดลำพูนพบว่า ประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) มีจำนวนและสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องจาก 65,950 คนหรือสัดส่วนร้อยละ 16.30 ของประชากรทั้งจังหวัดในปี 2555 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 19.82 (80,468 คน) ในปี 2559 และอยู่ในช่วงอายุ 60 – 69 ปี สูงถึงร้อยละ 60.88 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 70 – 79 ปี ร้อยละ 24.87 ถือว่าจังหวัดลำพูนได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ความรุนแรงและการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในจังหวัด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำพูนทำหน้าที่บูรณาการกับหน่วยงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และหน่วยงานในระดับพื้นที่สนับสนุนทรัพยากรในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สถานการณ์คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูนโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี และสถานการณ์ผู้สูงอายุก็ถือว่าอยู่ในระดับที่ดี ได้รับการช่วยเหลือจากทางภาครัฐ การบริการทางสังคม บทบาทหน้าที่และศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ รวมทั้งการเพิ่มคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม ได้แก่ การประกันสังคม การได้รับการช่วยเหลือสาธารณะสุขอนามัย ที่อยู่อาศัย การมีงานทำ เป็นต้น โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลด้านสุขภาพและด้านสังคม

ผลการศึกษาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุภายใต้การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูนพบว่า การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบันโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักร่วมกับภาคประชาชนเป็นผู้ร่วมดำเนินงานและบริหารจัดการเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จากที่กล่าวมาจึงนำมาซึ่งการบริหารและดำเนินงานร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับภาคประชาชนโดยมีรูปแบบการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทชัดเจนในการจัดการดูแลเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในความรับผิดชอบโดยร่วมมือกับชุมชน ภาคีเครือข่ายเป็นการดำเนินงานและบริหารจัดการเรื่องคุณภาพชีวิตภายใต้รูปแบบคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในพื้นที่เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน ซึ่งการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไม่ได้จำกัดขอบเขตเฉพาะงานหรือโครงการของศูนย์พัฒนาแต่สามารถทำเป็นโครงการหรือระบบงานที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเป็นการดำเนินงานในลักษณะการมีส่วนร่วมสร้างความร่วมมือระหว่างภาคประชาชนกับ

ภาคท้องถิ่น กิจกรรมหลักในการดูแลผู้สูงอายุทำแบบบูรณาการไม่ใช่เพียงการดูแลสุขภาพทางกายแต่ต้องเป็นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมซึ่งจะครอบคลุมถึงการทำกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสุขทั้งทางกาย สุขภาพใจ มีสังคมสำหรับแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความมั่นคงในการครองชีพและมีพื้นที่ทางสังคมที่ช่วยให้เกิดความผ่อนคลายและช่วยให้รู้สึกมีคุณค่า

2. บทบาทและรูปแบบการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ บริหารจัดการและดำเนินงานโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับชมรมผู้สูงอายุ อาสาสมัครในชุมชน ภาาติเครือข่ายโดยจัดให้มีระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการเรียนเรียนรู้ เช่น โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ โครงการ Day Care โครงการอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) โครงการอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ส่งเสริมกิจกรรมด้านอาชีพ ส่งเสริมค้าขายได้ ฝึกอาชีพ ผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากฝีมือผู้สูงวัย ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมีการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการโดยมาจากบุคคลที่อยู่ในชุมชนหรือมาจากกลุ่มภาาติเครือข่ายหรือแม้กระทั่งมาจากการจัดตั้งขึ้นตามภารกิจของหน่วยงานนั้นๆโดยมีโครงสร้างที่หลากหลายรูปแบบในการดำเนินงาน ไม่มีลักษณะตายตัวขึ้นอยู่กับบริบทของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งคณะกรรมการการดำเนินงานประกอบด้วยเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานชมรมผู้สูงอายุ จิตอาสา หน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ภาาติเครือข่ายต่างๆ รวมถึงผู้ประสานงานที่คอยประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้สูงอายุ โดยมีจุดประสงค์ในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการตระหนักถึงการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุในช่วงบั้นปลายชีวิต มีการส่งเสริมการสร้างสุขภาพที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าของตนเองด้วยการสร้างสรรค์ประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม รวมถึงการดูแลคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุและการจัดสวัสดิการแห่งรัฐที่ผู้สูงอายุควรที่จะได้รับ

ประเด็นที่ 2 แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหรือการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุเป็นการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุให้มีสุขภาพที่ดี กินดีอยู่ดี คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูนยังต้องได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ปัจจุบันศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดลำพูนจัดให้มีโครงการตรวจเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุเพื่อเป็นการตรวจสุขภาพแบบเชิงรุกและจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำเดือนโดยมีอาสาสมัครผู้สูงอายุในพื้นที่ต่างๆเป็นตัวแทนในการดำเนินงานดังกล่าวบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างๆ มีการจัดสถานที่ออกกำลังกายให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อออกกำลังกายโดยได้มีการสาธิตการออกกำลังกายต่างๆจากบุคลากรท้องถิ่นที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในทุกๆหมู่บ้านโดยใช้ศูนย์พัฒนาเป็นฐาน มีการก่อตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้ตามแผนงานเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆสู่ชุมชน เช่น มีการสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุโดยมีการนำสินค้าที่เกิดจากการสร้าง

อาชีพของกลุ่มผู้สูงอายุออกจำหน่ายในระดับจังหวัด แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูน ในมิติหลัก 4 ด้านมีดังนี้

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านร่างกาย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในจังหวัดลำพูนมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ผู้ป่วยติดเตียงส่วนใหญ่ได้รับการดูแลจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีการตรวจสุขภาพประจำปีและประจำเดือนมีอาสาดูแลผู้สูงอายุทุกพื้นที่ในการเข้าไปดูแลผู้สูงอายุที่ป่วยติดเตียง ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตแต่ละพื้นที่มีโครงการส่งเสริมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาว (long term care) เพื่อดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพและการรักษาพยาบาลระดับปฐมภูมิเชิงรุกที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่ มีการจัดเตรียมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและอาสาดูแลผู้สูงอายุอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ จัดแพทย์เข้าตรวจเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีการคัดกรองความเสี่ยงโรคต่างๆของผู้สูงอายุ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในด้านร่างกายเป็นการเล็งเห็นความสำคัญของการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่ผู้สูงอายุควรจะได้รับเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพได้ตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทางภาครัฐได้มอบให้แก่ผู้สูงอายุแต่การจัดสวัสดิการและโครงการดังกล่าวก็ยังมีจุดอ่อนที่อาจจะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกด้อยค่าที่ต้องพึ่งพาและพึ่งพิงผู้อื่นและห่างเหินจากลูกหลาน ด้วยเหตุดังกล่าวนี้นี้จึงมีการเพิ่มสวัสดิการเชิงรุกในการจัดอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทีมแพทย์ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ออกไปดูแลผู้สูงอายุตามบ้านก็จะช่วยให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกว่าเป็นภาระและช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านจิตใจ ผู้สูงอายุจังหวัดลำพูนไม่ได้แสดงภาวะความรู้สึกเครียดหรือวิตกกังวลกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเนื่องจากส่วนใหญ่ได้รับการดูแล ช่วยเหลือ การบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดกิจกรรมนันทนาการ มีชมรมผู้สูงอายุในการจัดกิจกรรมต่างๆ มีลานกิจกรรมให้ผู้สูงอายุที่ติดสังคมมาทำกิจกรรมร่วมกัน รวมถึงมีอาสาดูแลผู้สูงอายุไปดูแลผู้สูงอายุที่ป่วยติดเตียงไม่ให้รู้สึกเป็นภาระ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตมีการสำรวจความสนใจการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุในแต่ละกิจกรรม โดยส่วนใหญ่พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการใช้ชีวิตในบ้านปลายชีวิต

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โครงสร้างทางวัฒนธรรม ประเพณีและทัศนคติของผู้สูงอายุในการดำเนินชีวิตมีความสอดคล้องและยึดหลักแนวปฏิบัติตามแบบความเป็นวิถีล้านนา การอาศัยอยู่เป็นแบบเครือญาติและบางพื้นที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับข่าวสารมากยิ่งขึ้นแต่ก็ยังพบว่ายังมีพื้นที่ที่ยังขาดการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ เช่น ข่าวสารการรับเบี้ยยังชีพ ข่าวสารการตรวจสุขภาพ ข่าวสารการจัดกิจกรรมผู้สูงอายุและขาดการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้มีการรวมกลุ่มชมรมผู้สูงอายุเพื่อการบริการทางสังคมและจัดทำกิจกรรมร่วมกันในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในพื้นที่ การ

ดำเนินงานต่างๆของชมรมผู้สูงอายุดำเนินงานในลักษณะเครือข่ายทำให้ผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ทางสังคมกันมากขึ้นมีการคัดผู้นำชุมชนหรือผู้สูงอายุที่มีความรู้ ความสามารถตามสาขาอาชีพเข้ามาเป็นแกนนำการมีส่วนร่วมช่วยเหลือชุมชน เป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้สูงอายุด้วยกันในชุมชน

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านสิ่งแวดล้อม ผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูนมีคุณภาพชีวิตทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากทางศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุสามารถเดินทางสัญจรไปมาได้สะดวกเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริการจัดรถรับ-ส่ง ผู้สูงอายุหากต้องการเข้าร่วมทำกิจกรรมที่ทางศูนย์พัฒนาได้จัดทำขึ้น มีรถพยาบาลคอยอำนวยความสะดวกหากผู้สูงอายุเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือไม่สะดวกในการเดินทาง ส่วนใหญ่ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ มีลานจัดกิจกรรม มีระบบสาธารณสุขที่เพียงพอ

การดำเนินงานต่างๆอาจจะยังพบปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้างการเข้าถึงบริการยังมีบางกลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการบริการ การประสานงาน ความร่วมมือของภาคีเครือข่ายที่ยังขาดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้ไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์จังหวัดหรือนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล

อภิปรายผลการวิจัย

1. จังหวัดลำพูนมีแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) ที่ตอบสนองต่อการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุที่เรียกว่า “ภาวะประชากรผู้สูงอายุ” ซึ่งมีลักษณะตั้งรับต่อสภาพทางสังคม สภาวะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรทางสุขภาพของจังหวัดในระยะยาว สถานการณ์คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูนโดยรวมถือว่าอยู่ในระดับที่ดี โดยสังเกตจากความช่วยเหลือจากภาคท้องถิ่น การบริการทางสังคมและศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูนยังจะต้องได้รับการพัฒนาให้ยกระดับไปในระดับที่ดีขึ้นโดยเฉพาะด้านการบริการทางสังคมต่างๆให้ผู้สูงอายุบางกลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจากชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ครอบคลุมผู้สูงอายุกลุ่มใหม่และกลุ่มอื่นที่ยังไม่มีโอกาสเข้ารับบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประกันสังคม การช่วยเหลือสาธารณะจากหน่วยงานในจังหวัด ภาคเอกชน ซึ่งประเด็นข้างต้นนี้สอดคล้องกับงานของ ปาริชาต ชาลีเครือ (2561) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ” ที่อธิบายว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ เป้าหมายคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ความชัดเจนในการกำหนดนโยบาย การนำสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกจังหวัดชัยภูมิ มาเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย บทบาทหน้าที่ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในแง่นี้ก็กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดลำพูนจะ

ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายดีขึ้นหากหน่วยงานต่างๆ กำหนดเป็นนโยบายที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุที่รัฐยังเข้าไม่ถึง

2. การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดลำพูนถือเป็นความพยายามยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างครอบคลุม ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นนับว่าเป็นความพยายามที่สอดคล้องกับแบบชีวิตคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI) อันเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตที่พัฒนาจากกรอบแนวคิดของคำว่าคุณภาพชีวิตมีองค์ประกอบทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุผู้สูงอายุด้านร่างกาย พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงได้รับการบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต มีอาสาสมัครคอยดูแลผู้ป่วยติดเตียง มีกิจกรรมส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการแก่ผู้สูงอายุ มีการบริการด้านการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพอนามัยที่ถูกวิธีให้แก่ผู้สูงอายุ กิจกรรมเหล่านี้ในจังหวัดลำพูนอาจแตกต่างการศึกษาในงานอื่นๆ อาทิเช่น งานของ ภูมิวัฒน์ พรวนสุข (2558) “แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดแพร่” ที่อธิบายว่า การนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติได้จริงที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุพร้อมทั้งมีการบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างจริงจัง

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านจิตใจ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพจิตใจที่ดีเบิกบานยิ้มแย้มแจ่มใสได้รับการบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นอย่างดี มีกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้สูงอายุได้เข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอ สภาพแวดล้อมการเป็นอยู่ดีจึงทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกลดท้อหรือคิดว่าตนเองเป็นภาระของลูกหลาน มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองสอดคล้องกับ ณัฏฐจิตตา เทวเลิศกุล และคณะ (2559) “แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจากภาระให้เป็นพลัง กรณีศึกษาเทศบาลนครรังสิต” ผู้สูงอายุควรได้รับการดูแลและการบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การที่ผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตใจที่ดีส่งผลให้สุขภาพร่างกายของผู้สูงอายุแข็งแรงไปด้วยแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจากภาระให้เป็นพลังควรได้รับการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุคือการจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับผู้สูงอายุ

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า บางพื้นที่ในจังหวัดลำพูนยังขาดการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ขาดสารการจัดกิจกรรม ขาดสารการตรวจสอบสุขภาพ ประเด็นด้านสื่อสารนี้สอดคล้องกับ วราณิษฐ์ โชคณิธิรินทร์ (2560) “ปัจจัยสนับสนุนการมีส่วนร่วมด้านกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย” พบว่า การสื่อสารของภาครัฐเชิงนโยบายและแผนงานระยะยาวในการส่งเสริมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุโดยมีสำนักงานเขตเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดแผนงานไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งมีสถานที่และงบประมาณสนับสนุนการจัดกิจกรรมของผู้สูงอายุในชุมชนมีการจัดตั้งเป็นสมาคมผู้สูงอายุและชมรมผู้สูงอายุเปิดโอกาสให้สมาชิก

สมาคมผู้สูงอายุและชมรมผู้สูงอายุในแต่ละเขตร่วมกันวางแผนจัดกิจกรรมต่างๆ ทางสังคมก่อให้เกิดกิจกรรมหลากหลายเหมาะสมตามสภาพของผู้สูงอายุจึงประจักษ์ชัดสอดคล้องกันกับงานวิจัยข้างต้นว่าปัจจัยที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมด้านกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุนจากหลายทาง ได้แก่ การสื่อสารเชิงนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนของภาครัฐและปัจจัยที่สำคัญคือการสนับสนุนจากชุมชนและครอบครัว

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้สูงอายุได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาจากทางศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตมีการปรับปรุงที่อยู่อาศัยและจัดตั้งศูนย์พักพิงชั่วคราวของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมและปลอดภัย มีการสนับสนุนโครงการในการจัดกิจกรรมให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในการใช้ชีวิตสอดคล้องกับ วิสาขา ภูจินดา และคณะ (2560) “การพัฒนารูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบทของประเทศไทย” พบว่า การจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุอยู่ในเกณฑ์ดีมากโดยปัจจัยที่เอื้อต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมากที่สุด คือ การดำเนินงานอาสาสมัครหรือจิตอาสา ซึ่งเป็นการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งการดำเนินโครงการและกิจกรรมด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน เช่น โครงการจัดตั้งธนาคารขยะ โครงการรณรงค์การจัดการขยะชุมชนอย่างมีส่วนร่วม กิจกรรมเพิ่มพื้นที่ป่าในชุมชน เป็นต้น

แม้ว่าการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ของจังหวัดลำพูนที่กำลังเกิดขึ้นอาจจะเป็นเรื่องวิตกกังวลแต่การได้เตรียมความพร้อม ศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆซึ่งนับว่าเป็นการวางแผนและดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในการรองรับสังคมผู้สูงอายุถือเป็นเรื่องที่ดีซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้กับผู้สูงอายุทั้งทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อไม่ให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองไร้ค่าและเป็นภาระต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 การกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุควรตั้งอยู่บนพื้นฐานจากข้อค้นพบเนื่องจากผู้สูงอายุเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์จากการกำหนดนโยบายต่างๆ

1.2 ผู้บริหารหรือผู้นำระดับท้องถิ่นควรส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมมากขึ้นโดยมีการจัดตั้งกลุ่มหรือชมรมผู้สูงอายุที่แตกต่างจากเดิมเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตในมิติใหม่ๆ

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำนโยบายสวัสดิการทางสังคมมาบังคับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุให้มากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการนำผลการศึกษาหรือผลงานทางด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไปทดลองใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อนำมาปรับปรุง ส่งเสริมแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบในการบริหารจัดการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้ประสบความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ, กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2553, มิถุนายน). **แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2552**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพวัฒนาสินธุ์.
- ณัฏฐจิตตา เทวเลิศกุล, วณิศา ศิริวรสกุล และ ชัชสรณ์ รอดยิ้ม. (2559, มกราคม-เมษายน). “แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจากภาระให้เป็นพลัง กรณีศึกษาเทศบาลนครรังสิต” **Veridian E-Journal, Silpakorn University (ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ ศิลปะ)**. 9(1), 529-545.
- ปาริชาติ ชาลีเครือ. (2561, ตุลาคม-ธันวาคม). “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ” **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 6(4), 1620-1632.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. ณ วันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ.2542.
- ภูมิวัฒน์ พรวนสุข. (2558). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดแพร่” **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์**. อุบลราชธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 10(1), 77-87.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (ปราชญ์ ประสาทกุล, บรรณาธิการ). (2559, ตุลาคม). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2558**. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- วรานิษฐ์ โชคนิธิรัตน์. (2560, เมษายน). “ปัจจัยสนับสนุนการมีส่วนร่วมด้านกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ประเทศญี่ปุ่น” **การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 8**. 180-190.

- วิสาชา ภูจินดา, ยลดา พงศ์สุภา, วิภาพรรณ เพียรแย้ม, ภาณุ วงศ์จันทร์ และ สิริสุดา หนูทิมทอง. (2560). การพัฒนารูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบทของประเทศไทย. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. [ออนไลน์]. Available: www.kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/4783 [2018, 20 สิงหาคม].
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำพูน. (2560). รายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัดลำพูน ปีงบประมาณ 2560. [ออนไลน์]. Available : www.lamphun.m-society.go.th [2560, 15 เมษายน].

ปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 Problems and Barriers to Enforcing a Special Investigation Act B.E.2547

พีรพล สิมมา¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา สภาพปัญหาในกรณีที่ต้องมีการสอบสวนคดีพิเศษที่เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองกระทำความผิดที่เป็นคดีพิเศษ ตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 วิธีการศึกษาใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งใช้วิธีการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลแบบการวิจัยเอกสาร โดยการศึกษารวบรวมค้นคว้า ทฤษฎี แนวความคิด ของไทยและของต่างประเทศ เกี่ยวกับการใช้อำนาจสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษด้วยการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวนทั้งหมด 30 คน

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 คือ 1) คดีความผิดทางอาญาที่มีความสลับซับซ้อน จำเป็นต้องมีการใช้วิธีการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานเป็นพิเศษ 2) คดีความผิดทางอาญาที่มีหรืออาจมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือระบบเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ 3) คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติที่สำคัญ หรือเป็นการกระทำขององค์กรอาชญากรรม หรือ 4) คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลที่สำคัญเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน

ข้อเสนอแนะที่สำคัญจากการศึกษา ควรมีการ บัญญัติเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ให้มีมาตรา 23/1 ขึ้น โดยบัญญัติว่า “ กรณีที่ผู้กระทำความผิดในคดีพิเศษเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจสืบสวนสอบสวนดำเนินคดีไปได้จนการสอบสวนเสร็จสิ้น แล้วส่งสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการ เพื่อดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป โดยไม่ต้องส่งสำนวนการสอบสวนไปยังคณะกรรมการ ป.ป.ช. แต่ต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ เว้นแต่คณะกรรมการ ป.ป.ช. จะได้มีมติเรียกการสอบสวนไปดำเนินการ

¹ หัวหน้าสาขาวิชานิติศาสตร์และประธานหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

เสียเอง ก็ให้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษส่งสำนวนการสอบสวนไปภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับการแจ้ง กรณีเช่นนี้ให้ถือว่าสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนคดีพิเศษเป็นส่วนหนึ่งของการสอบสวนหรือไต่สวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ด้วยแล้วแต่กรณี”

คำสำคัญ: ปัญหา, อุปสรรค, การสอบสวนคดีพิเศษ

Abstract

This study the purpose was to study the past, were the problems in case of requires a special investigation officer of the state who is not a political offense, as a special case. The Special Investigation Act 2547 and proposed ways to solve problems and difficulties in enforcing the Act on Special Investigation, 2547. The study used a qualitative research approach. The collected information is used for research and data collection, research papers. By studying the theory and research concepts of Thailand and abroad. About the use of special investigative case with interviews with key informants total of 30 people.

The study found that barriers to enforcing the Act on Special Investigation, 2547: 1) criminal cases are complex. Require the use of special investigation and evidence collection, 2) the criminal offenses that have or may have a serious impact on public order and public morality. National security International Relations or fiscal or economic system of the country, 3) the criminal offenses that appear to be a major multinational. Or committed by a criminal organization, or 4) a criminal case against a powerful key to a user or support.

Key recommendations from the study should have more law constituted a Special Investigation Section 23/1 by the 2547 stipulates that "Where the offender in the criminal case against officials of the state. This is not a political position under the law on the prevention and suppression of corruption. The specialist investigators have the power to prosecute the investigation until the investigation is completed. Then send the case to the prosecutor for investigation. The implementation of the Code of Criminal Procedure further. Without sending the case to the investigation committee must inform the Commission of such operations to the NCCC within 30 days of receiving the complaint or denunciation. Unless NCCC It has resolved to carry out the investigation itself. Provides specialist investigators sent to investigate the

case within 30 days of receiving the notice. If so, is the expression of specialist investigators questioned as part of an investigation or inquiry into the facts of the case by the NCC.

Keywords: Problems, Barrier, The Special Investigation

บทนำ

ปัจจุบันได้มีการกำหนดให้มีกรมสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการก็เพื่อแก้ไขความบกพร่องในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทั่วไปเป็นหัวใจสำคัญของการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน แต่ปรากฏว่าระบบการสอบสวนในปัจจุบันไม่สามารถแก้ไขปัญหาคความบกพร่องของพยานหลักฐานในคดีบางประเภทได้ รวมทั้งระบบการสอบสวนตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้บังคับมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2477 โดยยังมิได้มีการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากในปัจจุบันอาชญากรรมมีการศึกษาที่สูงขึ้นและได้นำความรู้ความเชี่ยวชาญของตนไปใช้ในการกระทำความผิดเพื่อแสวงหาประโยชน์ ในขณะที่เดียวกันก็ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญปกปิดซ่อนเร้นทำลายพยานหลักฐานเพื่อให้หลุดพ้นจากการกระทำความผิด หากไม่มีการปรับปรุงระบบการสืบสวนสอบสวนให้ทันสมัยแล้ว เป็นการยากที่จะนำเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ ต้องยอมรับความจริงว่า พนักงานสอบสวนฝ่ายเดียวไม่สามารถรอบรู้ได้ทุกเรื่อง โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับอาชญากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การค้นหาความจริงจึงต้องอาศัยผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษเข้ามาทำการสืบสวนสอบสวน เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะโดยหลักแล้วการค้นหาและรวบรวมพยานหลักฐาน ก็เพื่อมุ่งประสงค์ให้พยานหลักฐานของศาลในคดีอาญาว่าศาลจะไม่ลงโทษผู้กระทำความผิด ถ้าพยานหลักฐานนั้นไม่มั่นคงชัดเจน เพราะจากแนวคำวินิจฉัยของศาลฎีกาได้วางบรรทัดฐานว่า ศาลจะพิพากษาลงโทษก็ต่อเมื่อพยานแวดล้อมนั้นใกล้ชิดกับเหตุการณ์จนแทบไม่มีความสงสัย และสามารถบ่งชี้ได้แน่นอนว่ามีการกระทำความผิดจริงเท่านั้น (ธาริต เพ็งดิษฐ์, 2553)

ปัจจุบันได้มีการบังคับใช้ พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 แล้ว การบังคับใช้พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 ดังกล่าวยังมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการสอบสวนคดีพิเศษหลายประการซึ่งมีทั้งปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายดังจะกล่าวต่อไปนี้

ปัญหาข้อเท็จจริง (ประเสริฐ เสียงสุทวิวงศ์, 2554)

1) ในกรณีที่พนักงานสอบสวนคดีพิเศษและเจ้าหน้าที่คดีพิเศษ ใช้อำนาจสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ซึ่งบัญญัติว่า “ ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับคดีพิเศษ ให้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจสืบและสอบสวนคดีพิเศษ

และเป็นพนักงานฝ่ายปกครองและตำรวจชั้นผู้ใหญ่ หรือพนักงานสอบสวน ตามประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญา แล้วแต่กรณีให้เจ้าหน้าที่คดีพิเศษมีหน้าที่ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนคดีพิเศษในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับคดีพิเศษ เพียงเท่าที่พนักงานสอบสวนคดีพิเศษมอบหมาย...”ในคดีที่เป็นคดีพิเศษ ตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 หลังจากที่ได้มีการสืบสวนสอบสวนผู้ที่ได้กระทำความผิดไปแล้ว พบว่ามีเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นผู้ร่วมกระทำความผิดด้วย หรือในกรณีที่ลักษณะคดีมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน กระทำความผิดในคดีพิเศษ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กรณีดังกล่าวทำให้เกิดปัญหาว่าพนักงานสอบสวนคดีพิเศษจะใช้มาตรการบังคับโดยขอยกหมายค้นหรือหมายจับ และมีอำนาจสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานต่อไปได้หรือไม่ เพียงใด ทำให้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษและเจ้าหน้าที่คดีพิเศษเกิดความสับสน ไม่ชัดเจน ในการใช้อำนาจของตนว่ามีอำนาจสืบสวนสอบสวนได้เพียงใด หากพบว่ามีเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นผู้ร่วมกระทำความผิดด้วย หรือในกรณีที่ลักษณะคดีมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน กระทำความผิดในคดีพิเศษ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทำให้เกิดปัญหาทั้งในทางปฏิบัติ และทางกฎหมาย กล่าวคือในทางปฏิบัติพนักงานสอบสวนคดีพิเศษและเจ้าหน้าที่คดีพิเศษ เกิดความสับสน ไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่ของตน เนื่องจากเกรงว่า คดีดังกล่าวจะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพราะบุคคลที่เกี่ยวข้องในการกระทำความผิดเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงไม่กล้าดำเนินการสืบสวนสอบสวนคดีดังกล่าวต่อไป ทำให้การดำเนินคดีเป็นไปด้วยความล่าช้า ทำให้การดำเนินการสืบสวนสอบสวนในคดีดังกล่าวไม่ต่อเนื่อง ไม่สามารถรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในคดีได้เท่าที่ควร การดำเนินคดีไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ส่งผลเสียหายต่อรูปคดี ส่วนในทางกฎหมาย ทำให้การสืบสวนสอบสวนที่ได้ดำเนินการไปในส่วนที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นผู้ร่วมกระทำความผิดด้วย หรือในกรณีที่ลักษณะคดีมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน กระทำความผิดในคดีพิเศษ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นั้น ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานประกอบการพิจารณาคดีในชั้นศาลได้ จึงสมควรมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษเป็นไปอย่างได้ผล

และมีประสิทธิภาพ ตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2548)

2) เกิดความสับสนในคดีพิเศษทำให้เกิดการใช้อำนาจซ้ำซ้อนระหว่างกรมสอบสวนคดีพิเศษและหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนอื่นๆ

3) การใช้ดุลพินิจของ คณะกรรมการคดีพิเศษ (กคพ.) ในการกำหนดให้คดีใดเป็นคดีพิเศษตาม มาตรา 21 วรรคหนึ่ง (2) แห่ง พ.ร.บ. การสอบสวนคดีพิเศษฯ ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “คดีพิเศษที่จะต้องดำเนินการสืบสวนและสอบสวนตามพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่ ความผิดทางอาญาดังต่อไปนี้

(1) คดีความผิดทางอาญาอื่นนอกจาก (1) ตามที่ กคพ. มีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่...” กรณีดังกล่าวหาก กคพ. สามารถเลือกได้ว่าคดีใดเป็นคดีพิเศษ เพื่อให้คดีนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนคดีพิเศษแล้ว จะทำให้เกิดปัญหา 2 ประการ 2) ในแง่สอบสวน จะก่อให้เกิดความเดือดร้อนและเกิดความสับสนแก่ประชาชน ซึ่งเคยร้องทุกข์ไว้กับพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาว่า สำนวนดังกล่าวจะสามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หรือจะต้องดำเนินการสอบสวนใหม่ทั้งสำนวน หากสามารถดำเนินการต่อไปได้ จะต้องมีการโอนสำนวนกลับไปกลับมาระหว่างส่วนราชการ ทำให้การสอบสวนล่าช้าไม่สอดคล้องกับหลักการตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 241 ที่บัญญัติว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยจะต้องได้รับการสอบสวนด้วยความรวดเร็วต่อเนื่องและเป็นธรรม โดยอาจเกิดผลเสียต่อรูปคดี

4) ในด้านการสืบสวน คดีที่มีผู้มาร้องทุกข์หรือกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนท้องที่ที่ทำการสืบสวนไปแล้วเป็นอันต้องยุติลงจะทำให้การสืบสวนในคดีนั้นขาดความต่อเนื่องและรวดเร็วในการที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดี

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงควรต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันการปราบปรามการกระทำความผิด และให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นในสังคม กรณีที่ต้องมีการสอบสวนคดีพิเศษที่เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองกระทำความผิดที่เป็นคดีพิเศษ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ต่อไป

จากปัญหาข้อเท็จจริงดังกล่าวจะสังเกตเห็นว่า ในคดีที่เป็นคดีพิเศษ ตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 หลังจากที่ได้มีการสืบสวนสอบสวนผู้ที่ได้กระทำความผิดไปแล้ว พบว่ามีเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นผู้ร่วมกระทำความผิดด้วย หรือในกรณีที่ลักษณะคดีมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเดียวกัน หรือ เมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐได้มีส่วนในการกระทำความผิดแล้วมีการสอบสวน เกิดความสับสนในคดีพิเศษทำให้เกิดการใช้อำนาจซ้ำซ้อนระหว่างกรมสอบสวนคดีพิเศษและหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนอื่นๆหรือ การใช้ดุลพินิจของ คณะกรรมการคดีพิเศษ ในการกำหนดให้คดีใดเป็นคดีพิเศษตาม มาตรา 21 วรรคหนึ่ง (2) ตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 หรือ ในด้านการสืบสวน คดีที่มีผู้มาร้องทุกข์หรือกล่าวโทษต่อพนักงาน

สอบสวนท้องที่ที่ได้ทำการสืบสวนไปแล้วเป็นอันต้องยุติลงจะทำให้การสืบสวนในคดีนั้นขาดความต่อเนื่องและรวดเร็วในการที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดี หรือพนักงานสอบสวนได้มีการสอบสวนไปจนเสร็จส่งสำนวนให้พนักงานอัยการเพื่อสั่งฟ้องคดี กรณีดังกล่าวเป็นการสอบสวนโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเพราะเป็นคดีพิเศษแต่ไม่ได้มีการสอบสวนโดยพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ส่งผลกระทบต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ไม่มีบทบัญญัติว่าในกรณีที่ต้องมีการสอบสวนคดีพิเศษที่เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองกระทำความผิดที่เป็นคดีพิเศษเอาไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมา สภาพปัญหาในกรณีที่ต้องมีการสอบสวนคดีพิเศษที่เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองกระทำความผิดที่เป็นคดีพิเศษ ตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547
2. เพื่อเสนอแนะแนวทาง อภิปรายผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากกรณีที่ต้องมีการสอบสวนคดีพิเศษที่เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองกระทำความผิดที่เป็นคดีพิเศษ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้จะศึกษาถึงโครงสร้างแนวความคิด การจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ เจ้าหน้าที่คดีพิเศษ และการใช้ดุลพินิจของ กคพ. ในการกำหนดให้คดีใดเป็นคดีพิเศษ ความหมายของคดีพิเศษ อำนาจการสืบสวนสอบสวนของพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ในกรณีที่พบว่า มีเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นผู้ร่วมกระทำความผิดด้วย หรือในกรณีที่ลักษณะคดีมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน กระทำความผิดในคดีพิเศษ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 คดีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เจ้าพนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2542 และอำนาจสืบสวนสอบสวนของตำรวจ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อหาข้อสรุปและแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จากการบังคับใช้ พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 เพื่อให้มีประสิทธิภาพ

ในด้านความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรมอาจมีการเลือกปฏิบัติที่จะกำหนดให้คดีใดเป็นคดีพิเศษ เช่น คดีที่ไม่ร้ายแรง ไม่สลับซับซ้อนแต่ถ้าผู้เสียหายเป็นญาติของบุคคลสำคัญ

คณะกรรมการคดีพิเศษ (กคพ.) มีอำนาจลงมติให้เป็นคดีพิเศษ ก็จะใช้อำนาจตาม พ.ร.บ. การสอบสวนคดีพิเศษฯ ไม่ว่าจะเป็นการค้นโดยไม่มีหมาย หรือคำสั่งของศาล การตรวจค้นดักฟังข้อมูลจากสิ่งสื่อสารต่างๆ เป็นต้น แต่ถ้าเป็นคดีเกี่ยวกับบุคคลธรรมดา ต้องให้พนักงานสอบสวนดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งไม่มีอำนาจสืบสวนสอบสวนพิเศษ ทำให้ประชาชนได้รับการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน เป็นการแบ่งชนชั้นของประชาชนให้เกิดความแตกแยกเป็นปัญหาทางสังคมว่าคดีในลักษณะเดียวกัน แต่ได้รับการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 26 ซึ่งบัญญัติว่า “การใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐทุกองค์กร ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์...” และมาตรา 30 บัญญัติว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน...”

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลแบบการวิจัยเอกสาร โดยการศึกษารวบรวมค้นคว้า ทฤษฎี แนวความคิด ของไทยและของต่างประเทศ เกี่ยวกับการใช้อำนาจสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ กฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2560 ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2542 ข้อบังคับของคณะกรรมการคดีพิเศษ บทความ วารสาร รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คำพิพากษาฎีกาที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจสืบสวนสอบสวน พยานหลักฐานที่ชอบและไม่ชอบด้วยกฎหมาย สำนวนคดีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 คือ 1) คดีความผิดทางอาญาที่มีความสลับซับซ้อน จำเป็นต้องมีการใช้วิธีการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานเป็นพิเศษ 2) คดีความผิดทางอาญาที่มีหรืออาจมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือระบบเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ 3) คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติที่สำคัญ หรือเป็นการกระทำขององค์กรอาชญากรรม หรือ 4) คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลที่สำคัญเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ทำให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องเกิดความไม่เข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนสอบสวนในความผิดที่เกิดขึ้น และยังเกิดความสับสนในการติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆ ว่าจะต้องประสานติดต่อกับหน่วยงานใด ผลเสียจะตกอยู่กับประชาชน ผู้เสียหายก็จะไม่ได้รับความยุติธรรมภายในเวลาอันเหมาะสม นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบให้การสืบสวนสอบสวนดำเนินคดีกับ

ผู้กระทำความผิดไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุมทั่วประเทศ อันเป็นผลให้มีการลักลอบกระทำความผิดโดยไม่เกรงกลัวกฎหมายบ้านเมืองยิ่งขึ้น

ปัญหาข้างต้น ส่งผลถึงอำนาจการสอบสวนของพนักงานสอบสวนในกรณีที่ดีใดเป็นคดีพิเศษตามมาตรา 21 วรรคหนึ่ง แต่พนักงานสอบสวนได้มีการสอบสวนไปจนเสร็จส่งสำนวนให้พนักงานอัยการเพื่อสั่งฟ้องคดี กรณีดังกล่าว เป็นการสอบสวนโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเพราะเป็นคดีพิเศษแต่ไม่ได้มีการสอบสวนโดยพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ทำให้เกิดความเสียหายต่อรูปคดี ผู้เสียหายไม่ได้รับการเยียวยา ส่งผลกระทบต่อกระบวนการยุติธรรม

อภิปรายผล

ปัจจุบันจึงได้มีการกำหนดให้มีงานสอบสวนคดีพิเศษขึ้น โดยให้กรมสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการก็เพื่อแก้ไขความบกพร่องในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทั่วไปเป็นหัวใจสำคัญของการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน แต่ปรากฏว่าระบบการสอบสวนในปัจจุบันไม่สามารถแก้ไขปัญหาความบกพร่องของพยานหลักฐานในคดีบางประเภทได้ รวมทั้งระบบการสอบสวนตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้บังคับมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2477 โดยยังมีได้มีการปรับปรุงแก้ไข ทั้งที่สังคมและปัญหาอาชญากรรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปในแบบต่างๆ อีกมากมาย ทั้งนี้จะเห็นได้จากอาชญากรรมมีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ประกอบอาชญากรรม บางครั้งอาชญากรมีการศึกษาสูงได้นำความรู้ความเชี่ยวชาญของตนไปใช้ในการกระทำความผิดเพื่อแสวงหาประโยชน์ ในขณะที่เดียวกันก็ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญปกปิด ซ่อนเร้นทำลายพยานหลักฐานเพื่อให้หลุดพ้นจากการกระทำความผิด หากไม่มีการปรับปรุงระบบการสืบสวนสอบสวนให้ทันสมัยแล้ว เป็นการยากที่จะนำเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ สำหรับเรื่องความรอบรู้คดีอาชญากรรมนั้น ต้องยอมรับความจริงว่า พนักงานสอบสวนฝ่ายเดียวไม่สามารถรอบรู้ได้ทุกเรื่อง โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับอาชญากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การค้นหาความจริงจึงต้องอาศัยผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญพิเศษมาทำการสืบสวนสอบสวน เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะโดยหลักแล้วการค้นหาและรวบรวมพยานหลักฐาน ก็เพื่อมุ่งประสงค์ให้พยานหลักฐานของศาลในคดีอาญาว่าศาลจะไม่ลงโทษผู้กระทำความผิด ถ้าพยานหลักฐานนั้นไม่มั่นคงชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากต้องคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของบุคคลเป็นสำคัญ การพิพากษาคดีของศาลจึงต้องมีความแน่ใจ ซึ่งเป็นไปตามถ้อยคำที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 277 หากไม่แน่ใจถือว่ามิข้อสงสัย ต้องยกประโยชน์แห่งความสงสัยให้จำเลย และพิพากษายกฟ้องปล่อยตัวจำเลยไป พยานหลักฐานที่สร้างความแน่ใจให้แก่ศาลได้แก่ ประจักษ์พยาน ผู้ซึ่งรู้เห็นเหตุการณ์สามารถยืนยันการกระทำผิดของผู้ต้องหาได้ ถ้าคดีไม่มีประจักษ์พยาน และคดีนั้นมีแต่พยานแวดล้อมศาลจะไม่พิพากษาลงโทษผู้กระทำความผิด จึงมีปัญหามาในทางสอบสวนว่าคดีที่มีพยาน

แวดล้อม พนักงานสอบสวนจะแสวงหาพยานหลักฐานอย่างไร ศาลจึงรับฟังลงโทษจำเลยได้ เพราะจากแนวคำวินิจฉัยของศาลฎีกาได้วางบรรทัดฐานว่า ศาลจะพิพากษาลงโทษก็ต่อเมื่อพยานแวดล้อมนั้นใกล้เคียงกับเหตุการณ์จนแทบไม่มีความสงสัย และสามารถบ่งชี้ได้แน่นอนว่ามีการกระทำผิดจริงเท่านั้น

เมื่อมีปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นต้องจัดระบบการสืบสวนสอบสวนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พยานแวดล้อมมีน้ำหนักเพียงพอให้ศาลรับฟัง ซึ่งกระแสสังคมปัจจุบันได้มีความพยายามที่จะหาคำตอบเพื่อการสืบสวนสอบสวนกันหลายวิธีสำหรับคดีพิเศษ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) คดีความผิดทางอาญาที่มีความสลับซับซ้อน จำเป็นต้องมีการใช้วิธีการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานเป็นพิเศษ

2) คดีความผิดทางอาญาที่มีหรืออาจมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือระบบเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

3) คดีความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติที่สำคัญ หรือเป็นการกระทำขององค์กรอาชญากรรม หรือ

4) คดีความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลที่สำคัญเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน

ดังนั้น เมื่อมีการบัญญัติพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ.2547 ขึ้น เพื่อป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวนการกระทำความผิดอาญาตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยดำเนินการเกี่ยวกับคดีพิเศษที่มีลักษณะคดีเกี่ยวกับความผิดทางด้านภาษีอากร การเงิน การธนาคาร ทรัพย์สินทางปัญญา ลิขสิทธิ์ การค้าและสิ่งแวดลอม อาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ และความผิดทางอาญาอื่น ๆ ที่มีผลกระทบอย่างสำคัญต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน ความมั่นคงระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศหรือระบบเศรษฐกิจ หรือการคลังของประเทศ หรือที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติ หรือเป็นการกระทำขององค์กรอาชญากรรม จากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวก็ทำให้เกิดปัญหาด้วยกันหลายประการดังนี้

1. ในกรณีที่พนักงานสอบสวนคดีพิเศษและเจ้าหน้าที่คดีพิเศษใช้อำนาจสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ซึ่งบัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับคดีพิเศษ ให้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจสืบสวนและสอบสวนคดีพิเศษ และเป็นพนักงานฝ่ายปกครองและตำรวจชั้นผู้ใหญ่ หรือพนักงานสอบสวน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แล้วแต่กรณีให้เจ้าหน้าที่คดีพิเศษมีหน้าที่ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนคดีพิเศษในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับคดีพิเศษ เพียงเท่าที่พนักงานสอบสวนคดีพิเศษมอบหมาย...” ในคดีที่เป็นคดีพิเศษ ตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 แต่หากหลังจากที่ได้มีการสืบสวนสอบสวนผู้ที่ได้กระทำความผิดไปแล้ว พบว่ามีเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นผู้ร่วม

กระทำความผิดด้วย หรือในกรณีที่ลักษณะคดีมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน กระทำความผิดในคดีพิเศษ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กรณีดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาทั้งในทางปฏิบัติ และทางกฎหมาย กล่าวคือในทางปฏิบัติพนักงานสอบสวนคดีพิเศษและเจ้าหน้าที่คดีพิเศษ เกิดความสับสน ไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่ของตน เนื่องจากเกรงว่าคดีดังกล่าวจะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพราะบุคคลที่เกี่ยวข้องในการกระทำความผิดเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงไม่กล้าดำเนินการสืบสวนสอบสวนคดีดังกล่าวต่อไป ทำให้การดำเนินคดีเป็นไปโดยล่าช้า ทำให้การดำเนินการสืบสวนสอบสวนในคดีดังกล่าวไม่ต่อเนื่อง ไม่สามารถรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในคดีได้เท่าที่ควร การดำเนินคดีไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ส่งผลเสียหายต่อรูปคดี ส่วนในทางกฎหมาย ทำให้การสืบสวนสอบสวนที่ได้ดำเนินการไปในส่วนที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นผู้ร่วมกระทำความผิดด้วย หรือในกรณีที่ลักษณะคดีมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน กระทำความผิดในคดีพิเศษ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้น ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจกระทำได้ ส่งผลให้พนักงานสอบสวนสวนคดีพิเศษไม่มีอำนาจสอบสวน พนักงานอัยการไม่มีอำนาจฟ้อง จึงสมควรมีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว เพื่อให้การสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษเป็นไปอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ ตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษขึ้น

จากกรณีดังกล่าวผู้เขียนจึงเห็นว่าควรมีการ บัญญัติเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 ให้มีมาตรา 23/1 ขึ้น โดยบัญญัติว่า “กรณีที่ผู้กระทำความผิดในคดีพิเศษเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษมีอำนาจสืบสวนสอบสวนดำเนินคดีไปได้จนการสอบสวนเสร็จสิ้น แล้วส่งสำนวนการสอบสวนไปยังพนักงานอัยการ เพื่อดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป โดยไม่ต้องส่งสำนวนการสอบสวนไปยังคณะกรรมการ ป.ป.ช. แต่ต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ เว้นแต่คณะกรรมการ ป.ป.ช. จะได้มีมติเรียกการสอบสวนไปดำเนินการเสียเอง ก็ให้พนักงานสอบสวนคดีพิเศษส่งสำนวนการสอบสวนไปภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับการแจ้ง กรณีเช่นนี้ให้ถือว่าสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนคดีพิเศษเป็นส่วนหนึ่งของการสอบสวนหรือไต่สวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ด้วยแล้วแต่กรณี”

บรรณานุกรม

- ธาริต เพ็งดิษฐ์. (2553) **แนวทางการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ: เอกสารประกอบการสอนชั้น**
ปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต, เชียงราย: มหาวิทยาลัยวิทยาลัแม่ฟ้าหลวง.
- ประเสริฐ เสียงสุทธีวงศ์ (บก.) (2554) **รวมคำบรรยาย ภาคสอง สมัยที่ 64 ปี**
การศึกษา 2554 (เล่ม 8), กรุงเทพฯ: สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2548) **หารือปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินการตาม**
พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 เรื่องเสร็จที่ 101/2548, กรุงเทพฯ:
สำนักงานฯ.

คุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อ
ความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
Leader trait of Secondary School Directors Affecting
Community Relations in the Lower Northeast

พัชรฤทัย ลิ้มปิสวัสดิ์¹ วรสิทธิ์ รัตนวราหะ² ชูเกียรติ วิเศษเสนา³
มานะ สิ้นธวงษานนท์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและ 3) เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 247 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป 0.60-1.00 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความสัมพันธ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้นำตามแนวพุทธ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับงานส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านผู้นำทางวิชาการ และด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง
2. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการประชาสัมพันธ์โรงเรียนและการให้ชุมชน

¹ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

² อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

³ อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

⁴ อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนรองลงมาคือการให้บริการชุมชนและการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น

3. คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ด้านผู้นำตามแนวพุทธ (Xb3) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เป็น .330 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เป็น .402 นอกจากนี้ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (Xa1) ด้านผู้นำทางวิชาการ (Xb1) สามารถร่วมพยากรณ์และเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.008 + .330 (Xb3) + .320 (Xa1) + .366 (Xb1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .402 (Xb3) + .390 (Xa1) + .445 (Xb1)$$

คำสำคัญ: ลักษณะผู้นำ, ผู้อำนวยการโรงเรียน, ความสัมพันธ์, ชุมชน

Abstract

The purposes of this research were as follows: 1) to study level of leader trait of secondary school directors 2) to study level of relationship between schools and Communities, 3) to study leader trait of secondary school directors affecting community relations in the lower northeast. The samples of the research are 247 Director Schools. The research instrument used in this study was questionnaire with rating scales, those questions were arranged in 2 aspects; traits of secondary school director schools, and relationship between schools and Communities. The content validity of the questionnaire was evaluated by 5 experts to find its validity and the index item-objective congruence (IOC) value ranking from 0.60 - 1.00, and had high internal reliability, with Cronbach's alpha as 0.98. The statistical methods used to analyze the quantitative data were frequency, percentage, mean score and standard deviation, pearson's product moment correlation, stepwise multiple regression analysis.

The research findings revealed as follows:

1. Traits of secondary school directors was showed that overall level at highest level, the highest mean were the aspect of personality and leaders by Buddhist, the second highest mean was relationship with work, and the lowest mean were scholarly leaders and transformational leader.

2. Relationship between schools and Communities was showed that overall level at highest level, the highest mean was the aspect of public relations of school and the community participate in the school activities, the second highest mean were in community service and in participation of school activity, and the lowest mean was the creation of the relationship with communities and other sectors respectively.

3. Leader trait of secondary school directors affecting community relations in the lower northeast found that highest factors affecting to community relations in the lower northeast was leaders by Buddhist (Xa3) at the .01 level of significance, factor with the stepwise multiple regression analysis and coefficients in a raw score (b) of .330 In addition, and the multiple regression coefficients with a standard score (β) of 0.402, In addition, personality(Xa1)and scholarly leaders(Xb1)could jointly affecting to community relations in the lower northeast. And could be formed as the regression equations of unstandardized score and standardized score as the regression equation or predicting equation in raw scores was the following:

$$\hat{Y} = 3.008 + .330 (Xb3) + .320 (Xa1) + .366 (Xb1)$$

The regression equation in standard scores was the following:

$$\hat{Z} = .402 (Xb3) + .390 (Xa1) + .445 (Xb1)$$

Keywords: Leadership, School director, Relationship, Community

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่ออนาคตของประเทศไทยเพราะทำให้เกิดการบริหารงานการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีระบบและเกิดความคล่องตัวมากขึ้นมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นกระทรวงศึกษาธิการจึงเร่งรัดการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และฉบับที่ 3 (พ.ศ.2553) โดยเฉพาะการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552-2561) ได้มุ่งเน้นการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้อย่างเป็นระบบใน 4 ประเด็นหลักกล่าวคือพัฒนาคนไทยยุคใหม่โดยปรับกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์พัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสมัยใหม่มีการปรับระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพคล่องตัวเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการบริหารจัดการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552) การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552-2561) ได้ระบุว่า การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการใหม่นั้นมุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา รวมทั้งการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชนภาคเอกชนและทุกภาคส่วน มีระบบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ตลอดจนมีการนำระบบและวิธีการบริหารจัดการแนวใหม่มาใช้ ควบคู่กับการสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีการบริหารจัดการการเงินและงบประมาณที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 กำหนดไว้ว่ามาตรา 8 การจัดการศึกษาให้ยึดหลักให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามาตรา 9 วรรค 6 การมีส่วนร่วมของบุคลากรครอบครัวชุมชนองค์กรเอกชนองค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่นมาตรา 27 ให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีหน้าที่จัดทำสารของหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาในชุมชนและสังคมภูมิปัญญาท้องถิ่น คุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัวชุมชนสังคมและประเทศชาติมาตรา 29 ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคลครอบครัวชุมชนองค์กรเอกชนองค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่นส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชนเพื่อให้ชุมชนมีการจัดการศึกษาอบรมมีการแสวงหาความรู้ข้อมูลข่าวสารและรู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการรวมทั้งหาวิธีการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาระหว่างชุมชนอีกทั้งได้ให้ความสำคัญของสถานศึกษาว่ามีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยตรงสถานศึกษาจึงเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่จะขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาทั้งระดับพื้นที่และระดับภูมิภาค โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นแกนนำในการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาเนื่องจากเป็นผู้ที่มีบทบาทหลัก มีภาระความรับผิดชอบในการบริหารจัดการสถานศึกษาและเพื่อให้สามารถจัดกิจกรรมของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องใช้ความรู้ความสามารถทักษะและคุณลักษณะที่เป็นที่น่าเชื่อถือศรัทธาในการส่งเสริมสนับสนุนผลักดัน กระตุ้นและจัดการให้ครู นักเรียนและบุคลากรของสถานศึกษาสามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลผู้บริหารหรือผู้นำสถานศึกษา จึงเปรียบเสมือนเป็นจุดศูนย์กลางผู้ประสานงานและเป็นปัจจัยสำคัญ (Core Factor) ในการบริหารงานการดำเนินงานของสถานศึกษา

โรงเรียนเป็นสถาบันการศึกษาที่มีความใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุดโดยเฉพาะโรงเรียนในชนบท การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนจึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินงานของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพราะถือว่าชุมชนเป็นศูนย์รวมของทรัพยากรอันมีค่ามากมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงเรียนดังนั้นงานสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนจึงเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารและครูในโรงเรียนที่ต้องให้ความสนใจและนำไปปฏิบัติการดำเนินงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนเป็นภารกิจที่โรงเรียนจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องเป็นแกนนำและแนวร่วมของชุมชนเป็นสมบัติของชุมชนการดำเนินงานความสัมพันธ์กับชุมชนนี้ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือการบริหารโรงเรียนไม่ให้ความสำคัญในขณะเดียวกันกับประชาชนไม่สนใจกิจกรรมของโรงเรียนรวมทั้งมักให้การสนับสนุนและให้การช่วยเหลือโรงเรียนค่อนข้างน้อย (ศุภรัตน์ ปึงข้อ, 2558) ชุมชนเป็นแหล่งที่มาของปัจจัยนำเข้า (Input) และแหล่งรองรับผลผลิต (Output) ของโรงเรียนชุมชนจึงเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญของโรงเรียนรวมทั้งสมาชิกชุมชนมีอิทธิพลต่อการศึกษานักเรียนและมีประโยชน์ต่อชุมชน (Baum, 2000 ; Brook, et. al, 2000)

ดังนั้นประชาชนในชุมชนย่อมมีความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าของโรงเรียนยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือโรงเรียนอาจจะเป็นเงินวัสดุสิ่งของแรงงานและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโรงเรียนทำให้ครูกับผู้บริหารนักเรียนและประชาชนในชุมชนมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเพราะโรงเรียนกับชุมชนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพราะการเรียนการสอนของโรงเรียนต้องสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับชุมชนต้องอาศัยความร่วมมือสนับสนุนจากชุมชนจะต้องใช้ทรัพยากรต่างๆของชุมชนจะต้องให้ผู้เรียนนำสิ่งที่ได้เรียนจากการเรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้และนำไปเผยแพร่แก่ชุมชนได้และนอกจากโรงเรียนให้การศึกษาเพื่อพัฒนาบุคคลแล้วยังมุ่งพัฒนาชุมชนไปด้วยดังนั้นหลักสูตรและการเรียนการสอนของโรงเรียนจะต้องได้รับการปรับปรุงตามความต้องการของชุมชนด้วยเพื่อใช้ทรัพยากรของชุมชนให้เป็นประโยชน์เพราะชุมชนมีทรัพยากรต่างๆ ทั้งทรัพยากรธรรมชาติบุคคลสถาบันและวัฒนธรรมพื้นบ้านมากมายด้วยกันทรัพยากรต่างๆ เหล่านี้ย่อมนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในโรงเรียนได้ทำให้โรงเรียนมีความรู้ความเข้าใจชุมชนดีทั้งในด้านปัญหาของชุมชนความต้องการของชุมชนทรัพยากรในชุมชน (รุ่งทิพย์ เข้มทิศ, 2559) ดังนั้นสถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ชุมชนด้วยการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและทำให้การดำเนินงานของสถานศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาการเรียนการสอนผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงมีทักษะการแสวงหาความรู้ไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของชุมชนและสังคมตลอดไป

โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการมีบทบาทหน้าที่จัดและส่งเสริมการมัธยมศึกษาผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องสร้างความมั่นใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่าผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทั้งนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ทุกฝ่ายจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งได้แก่ ครู อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและบุคคลในชุมชน หัวหน้าสถานศึกษามีใช้ผู้ออกแบบชุมชนแห่งการเรียนรู้แต่เพียงผู้เดียว หัวหน้าสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้อำนวยการความสะดวก (Facilitator) สถานศึกษาในฐานะที่เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ จะต้องส่งเสริมการเรียนรู้ให้คุณค่าของการเรียนรู้ โดยอาศัยกระบวนการของความร่วมมือ และเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของครู อาจารย์ นักเรียน บุคลากรทางการศึกษา หัวหน้าสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้และช่วยให้ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียนได้ทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2552) สอดคล้องกับวินิตา ศุภระมุล (2554) ที่สรุปไว้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบันจะต้องเป็นผู้นำและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างมืออาชีพตลอดจนมุ่งทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมและความสำเร็จของสถานศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นหลักหากผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะความเป็นผู้นำที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมแล้วโอกาสที่จะประสบความสำเร็จก็จะสูงขึ้น

จากความสำคัญดังกล่าวผู้อำนวยการโรงเรียนจะต้องบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลโดยสามารถใช้สมรรถนะอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทเสียสละเพื่อให้การบริหารจัดการโรงเรียนประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดเพราะมีอำนาจตัดสินใจรวมทั้งกำหนดนโยบายของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรมีคุณลักษณะผู้นำที่ส่งผล

ต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา ซึ่งถือว่าผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคลากรหลักที่สำคัญของสถานศึกษา และเป็นผู้นำวิชาชีพที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร และมีคุณธรรม จริยธรรม ตลอดทั้งจรรยาบรรณวิชาชีพที่ดี จึงจะนำไปสู่การจัดการและการบริหารสถานศึกษาที่ดี (ธีระ รุญเจริญ, 2550)

ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุดในโรงเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 มาตรา 44 กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการงบประมาณการบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไปไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาโดยตรงพร้อมทั้งกำหนดให้สถานศึกษาเป็นนิติบุคคลเพื่อให้มีความเป็นอิสระคล่องตัวสามารถบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษาได้สะดวกรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาจึงมีลักษณะแตกต่างไปจากเดิมโดยสถานศึกษามีอำนาจในการบริหารและจัดการศึกษาด้วยตนเองมากขึ้นทำให้ผู้อำนวยการโรงเรียนต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่เพื่อบริหารจัดการศึกษาในรูปแบบใหม่ดังนั้นผู้อำนวยการโรงเรียนจำเป็นต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2551)

คุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการจึงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของทุกโรงเรียน การศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุดในโรงเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 44 กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการงบประมาณการบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไปไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาโดยตรงพร้อมทั้งกำหนดให้สถานศึกษาเป็นนิติบุคคลเพื่อให้มีความเป็นอิสระคล่องตัวสามารถบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษาได้สะดวกรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาจึงมีลักษณะแตกต่างไปจากเดิมโดยสถานศึกษามีอำนาจในการบริหารและจัดการศึกษาด้วยตนเองมากขึ้นทำให้ผู้อำนวยการโรงเรียนต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่เพื่อบริหารจัดการศึกษาในรูปแบบใหม่ดังนั้นผู้อำนวยการโรงเรียนจำเป็นต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2551) นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการสร้างกลไกการเรียนรู้ร่วมกับชุมชน พัฒนาความสัมพันธ์แบบเกื้อกูลกันกับชุมชน เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน และเพื่อได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากชุมชนในกิจกรรมสร้างสรรค์พัฒนาต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งโรงเรียนและชุมชนอย่างยั่งยืน (ประสงค์ ถึงแสง, 2559) ประสานความร่วมมือร่วมใจให้เกิดประโยชน์และสัมฤทธิ์ผลแก่หน่วยงานดังนั้นต้องตระหนักว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน แนวความคิดพื้นฐานที่สำคัญที่สุดคือการยอมรับในความเป็นคนเคารพในความคิดและพฤติกรรมของคนที่ไม่แสดงออกและจงปฏิบัติต่อคนอื่นเหมือนกับที่ต้องการให้คนอื่นปฏิบัติต่อท่านการให้เกียรติซึ่งกันและกันความมีเหตุมีผลช่วยเหลือซึ่งกันและกันช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันตราบใดก็ตามที่ความสัมพันธ์ระดับบุคคลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนา

โรงเรียน (สมชาย สดเลิศ, 2550)ผู้บริหารยุคใหม่ต้องเป็นผู้นำทางวิชาการเป็นผู้นำการปฏิรูปการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติกล่าวคือมีความสามารถที่จะประสานการมีส่วนร่วมของครูผู้ปกครองกรรมการสถานศึกษาชุมชนและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆในการระดมความสามารถและทรัพยากรเพื่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนจัดให้มีกระบวนการประกันคุณภาพเพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ (คารมณ เพียรภายลุน, 2551)ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีคุณลักษณะมีความรู้ความสามารถมีวิสัยทัศน์มีคุณธรรมจริยธรรมมีความเป็นผู้นำโดยเฉพาะเป็นผู้นำทางด้านวิชาการมีความสามารถทางการบริหาร

สภาพการจัดการศึกษาและบทบาทหน้าที่การบริหารที่เปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารสถานศึกษาที่มี “คุณลักษณะ” ที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นจึงจะเอื้ออำนวยต่อการบริหารและพัฒนาการศึกษาผู้บริหารจะต้องเพียบพร้อมด้วยคุณลักษณะหลายอย่างจากความสำเร็จที่เกิดขึ้นดังกล่าวผู้อำนวยการโรงเรียนจะต้องบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลโดยสามารถใช้สมรรถนะอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทเสียสละเพื่อให้การบริหารจัดการโรงเรียนประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดเช่น การศึกษาของ ประคอง รัตมีแก้ว (2551) วิจัยพบว่าคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่มีคุณภาพประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์การครองตนความสามารถในการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพส่งผลต่อความเป็นเลิศของโรงเรียนผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนเพื่อการพัฒนาการจัดการศึกษาซึ่งคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีความช่วยเหลือส่งเสริมความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนและเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของการปฏิรูปการศึกษาผู้บริหารที่รู้จักใช้ลักษณะผู้นำจะทำให้โรงเรียนพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียนทำให้ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนสูงขึ้นและยังส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนและนิยนา นิลพันธุ์ และ สำเริง อ่อนสัมพันธ์ (2556) ได้ศึกษาคุณลักษณะผู้นำกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 1 ประกอบด้วยคุณลักษณะผู้นำ 5 ด้าน ดังนี้คือ 1) บุคลิกเปิดเผย (Extroversion) 2) ประนีประนอม (Agreeableness) 3) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotion Stability) 4) มีสติ (Conscientiousness) 5) สนใจสิ่งแปลกใหม่ หรืออนุรักษนิยม (Intellectance) และสุริพร พันยุโธด (2559) ได้ศึกษาคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้งภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารด้านคุณลักษณะทางกาย คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงานคุณลักษณะทางสติปัญญา คุณลักษณะภูมิหลังทางสังคม คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ และคุณลักษณะทางสังคม

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนเป็นงานที่ส่งเสริมให้มีความสำคัญกับการศึกษาด้านการให้ความรู้แก่นักเรียนและชุมชนช่วยเหลือชุมชนมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับชุมชนเพราะโรงเรียนเป็นสถาบันพัฒนาคนเพื่อดำรงชีวิตที่ดีในชุมชนการทราบสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนสภาพที่ควรจะเป็นในความคาดหวังของการสร้างความสัมพันธ์

ระหว่างชุมชนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ซึ่งผู้อำนวยการโรงเรียนจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นกลไกสำคัญหนึ่งที่จะประสานและขับเคลื่อนระบบการพัฒนาพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้ก้าวหน้าด้วยการนำพาบุคลากรให้ร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพและทุกฝ่ายมีส่วนร่วมเพื่อให้การบริหารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนจึงมีผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างมากดังนั้นผลการศึกษาคณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คาดว่าจะเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาความสัมพันธ์กับชุมชนและในการกำหนดนโยบายและวางแผนการพัฒนาผู้บริหารด้านคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการบริหาร การดำเนินงานของสถานศึกษาที่ประสบผลสำเร็จจะส่งผลต่อศักยภาพของผู้เรียนเป็นอย่างมาก อีกทั้งส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาผู้เรียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาคณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

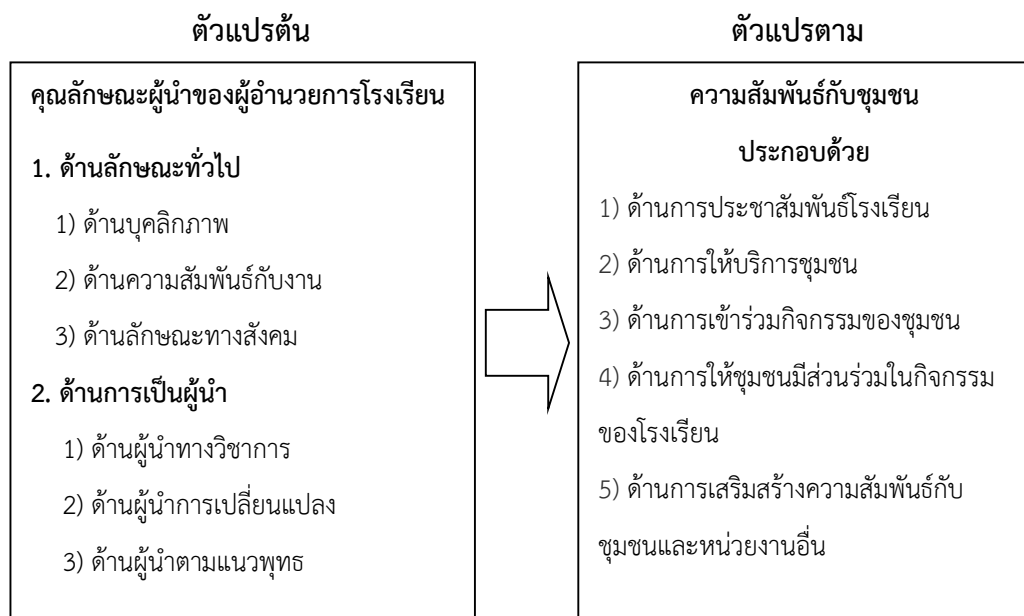
ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 933 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 274 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงให้ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่การศึกษา ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาลักษณะของผู้อำนวยการโรงเรียนมัศึกษาด้านใดที่ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเกิดจากการนำองค์ประกอบและตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษาตามแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย โดยกำหนดเป็นองค์ประกอบหลัก และศึกษาลักษณะของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังนี้
ประชากร ได้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 933 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 274 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) เลือกแบบเจาะจงให้ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่การศึกษา ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาคิดเป็นร้อยละ 90 ได้จำนวน 247 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามคุณลักษณะของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครื่องมือวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยสังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประถมศึกษาการดำเนินงานในโรงเรียนและระดับการศึกษาลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิค-เอิร์ท (Likert)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิค-เอิร์ท (Likert)

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended)

การหาคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยกำหนดเกณฑ์ การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของแต่ละข้อต้องมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาพบว่าทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 และนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbrach) ทั้งรายด้านและโดยรวมได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.984

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 274 ชุด และการติดตามขอรับแบบสอบถามกลับคืนมา โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 247ชุด คิดเป็นร้อยละ 90แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ตามเกณฑ์ ดังนี้

4.51 – 5.00 คะแนนหมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 คะแนนหมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 คะแนนหมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 คะแนนหมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 คะแนนหมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.)

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย ได้แก่ สถิติความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ระดับคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้นำตามแนวพุทธ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับงานส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านผู้นำทางวิชาการ และด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการประชาสัมพันธ์โรงเรียนและการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนรองลงมาคือการให้บริการชุมชนและการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น

3. คุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ด้านผู้นำตามแนวพุทธ (Xb3) เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เป็น .330 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เป็น .402 นอกจากนี้ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (Xa1) ด้านผู้นำทางวิชาการ (Xb1) สามารถร่วมพยากรณ์และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.008 + .330 (Xb3) + .320 (Xa1) + .366 (Xb1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .402 (Xb3) + .390 (Xa1) + .445 (Xb1)$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับคุณลักษณะผู้นำของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้นำตามแนวพุทธ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับงานส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านผู้นำทางวิชาการ และด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรารัตน์ ทองเหลือ และกาญจนา บุญส่ง (2559) ที่พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลิกภาพ ด้านวิสัยทัศน์ ด้าน

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการตัดสินใจ และด้านความสามารถในการบริหารและงานวิจัยของ สิทธิชัย พลายแดงและสุเทพ ลิ้มอรุณ (2557) ที่พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านสติปัญญา ด้านลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านลักษณะทางกาย ด้านลักษณะทางสังคม และด้านภูมิหลังทางสังคมทั้งนี้เป็นเพราะคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นเครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประตัวของผู้บริหารซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้บริหารสถานศึกษาคือคนที่มองโลกในแง่ดี ไม่เคร่งเครียดในการทำงานและแต่งกายดีสุภาพ ระเบียบร้อยปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับกาลเทศะ มีกิริยามารยาทเรียบร้อยเป็นที่น่าถ้อยยกย่องของสังคมและศิษย์ มีลักษณะประจำตัวที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่วนพระดณัย อนาวีโล (บุญสาร) (2555) ได้กล่าวว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า บุคลิกของผู้บริหารที่ควรยึดถือเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติคือ เป็นผู้ที่มีคุณธรรมในการบริหารจัดการ และยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยที่คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ดีจะส่งผลทำให้เป็นที่ยอมรับจากบุคลากรทุกฝ่าย ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูง ทำให้บุคลากร ครุมีขวัญกำลังใจที่ดี และผู้เรียนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ สิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการพบเห็นเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาคือ บุคลากรมีศรัทธาในวิชาชีพ ตั้งใจสอน มีคุณธรรม มุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละ รักลูกศิษย์เหมือนลูกหลาน และปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า สามารถช่วยให้งานสำเร็จและบุคลากรมีความสุขในการทำงานแบบ “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมปรับปรุงแก้ไข และร่วมภูมิใจ” สิ่งที่ทำให้ผู้บริหารรู้สึกพอใจในการบริหารงานของตน คือการยึดมั่นในคุณธรรม ให้การสนับสนุนบุคลากรและส่งเสริมการศึกษาของผู้เรียน และจากคำกล่าวที่ว่า ผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องมีคุณธรรมควบคู่กับการทำงาน พบว่าผู้บริหารทุกท่านเห็นด้วย และให้เหตุผลสนับสนุนว่าคุณธรรมเป็นหัวใจสำคัญในการบริหาร สามารถสร้างความศรัทธาและเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดแห่งความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ ทหารผู้บริหารมีคุณธรรมประกอบกับการทำงานแล้ว ย่อมทำให้ครุมีสุขภาพจิตที่ดี และเกิดบรรยากาศในการทำงานอย่างมีความสุข อันจะส่งผลต่อความสามารถในการจัดการเรียนการสอนที่ดี และมีคุณภาพต่อผู้เรียนในที่สุด

2. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการประชาสัมพันธ์โรงเรียนและการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนรองลงมาคือการให้บริการชุมชนสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสิทธิ์ เพยกกลิ่นและคณะ (2557) ที่พบว่า สภาพปัจจุบันการบริหารงานด้านความสัมพันธ์กับชุมชน สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่างานที่ปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด ได้แก่งานประชาสัมพันธ์เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ และความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับชุมชนที่ครอบคลุมงานของสถานศึกษาและ

กลุ่มเป้าหมายในเขตพื้นที่ โดยการนำเสนอให้ประชาชนได้ทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษา หรือชุมชนมองสถานศึกษาในแง่ดีตั้งนั้นงานประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่สถานศึกษา ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเผยแพร่ข่าวสารการดำเนินการของสถานศึกษา จนเกิดความภูมิใจในผลงาน ร่วมกัน และช่วยให้สถานศึกษาปฏิบัติงานด้วยความสะดวกราบรื่นยิ่งขึ้น กิจกรรมที่ปฏิบัติโดยทั่วไป เช่น การประชุมผู้ปกครอง การจัดทำจุลสารสิ่งพิมพ์ป้ายประกาศ การพบปะเยี่ยมเยียน การออกข่าว ทางสื่อสารมวลชน การจัดทำหอกระจายข่าว รายการเสียงตามสาย หรือการพูดประชาสัมพันธ์ในงาน พิธีต่างๆ ที่มีโอกาส และงานวิจัยของภัทรพร อุตพันธ์(2550) ได้พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของ โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเป็นผู้ขอความร่วมมือจากชุมชน การประชาสัมพันธ์ที่ดีส่งผลให้ชุมชนเข้ามามี ส่วนร่วมกับโรงเรียนมากขึ้น โรงเรียนให้ความเอื้อเฟื้อชุมชนและงานวิจัยของ ศุภชัย จันทรงาม และ คณะ (2557) ได้พบว่าผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมด้านการให้ชุมชนมีส่วนร่วม ในกิจกรรมของโรงเรียนโดยมีกิจกรรมการเชิญผู้ปกครองและประชาชนในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรม วันสำคัญต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะการนำชุมชนเข้ามาสู่โรงเรียนเป็นการสร้างความสัมพันธ์ สามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี เช่น การเชิญผู้ปกครอง ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประสบความสำเร็จและภูมิปัญญาในท้องถิ่น เข้า มาเป็นวิทยากรให้กับทางโรงเรียนเช่น เชิญผู้ปกครองมาสอนการทำขนม เชิญนักดนตรีมาสอนวิชา ดนตรี เชิญแพทย์มาให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพช่วงหน้าหนาว กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมวันแม่ การ แสดงนิทรรศการและผลงานของนักเรียน กิจกรรมกีฬา กิจกรรมวันเยี่ยมโรงเรียนเป็นต้นการจัด กิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เช่น การแข่งขันกีฬาระหว่างครูกับผู้ปกครอง การ แข่งขันกีฬาระหว่างนักเรียนปัจจุบันกับศิษย์เก่า เป็นต้นหรือ การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ปกครอง ศิษย์ เก่า ผู้แทนทางศาสนา และผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามาเป็นกรรมการสถานศึกษา โดยการ ดำเนินการดังกล่าวเป็นสิ่งที่โรงเรียนต้องดำเนินการตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการอยู่แล้ว แต่ผล พloyได้คือช่วยให้โรงเรียนกับชุมชนมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันและช่วยให้โรงเรียนมีเครือข่ายที่เข้ามา ช่วยประชาสัมพันธ์และสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่างๆ ของโรงเรียนได้อีกทางหนึ่งด้วย

3. คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ด้านผู้นำตามแนวพุทธเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เป็น .330 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยรูปคเนน มาตรฐาน (β) เป็น .402 นอกจากนี้ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านผู้นำทางวิชาการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและครูในโรงเรียนควรจัดฝึกอบรมอาสาสมัคร เพื่อให้ ผู้ปกครองมีจิตอาสา พร้อมทั้งจะเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน โดยให้ ชุมชนมีส่วนร่วม เช่น จัดงานประจำปี จัดนิทรรศการ และแสดงผลงานนักเรียน

2. ผู้บริหารโรงเรียนควรส่งเสริมให้มีการจัดทำวารสารสิ่งพิมพ์เผยแพร่เสนอข้อมูลของโรงเรียนให้ผู้ปกครองทราบและเข้าใจและการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนให้ผู้ปกครองทราบ

3. ผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษาควรมีการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่นเพื่อให้การดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างโรงเรียนกับชุมชนและหน่วยงานอื่น เช่น การให้บุคลากรในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมในการติดต่อสัมพันธ์กับชุมชนจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชนรองลงมาคือโรงเรียนได้รับการช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาศึกษาจากสังคมและชุมชนตลอดจนมีจัดให้มีการวางแผนและรับผิดชอบในการดำเนินงานร่วมกันด้วยความเต็มใจโดยมุ่งหวังให้บรรลุเป้าหมายหลักของสถานศึกษาและชุมชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมปัจจัยอื่นๆ ที่อาจจะมีส่งผลต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหาร

โรงเรียนมัธยมศึกษาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เช่นความสามารถในการปรับตัวรูปแบบการใช้ชีวิตหรือพฤติกรรมสุขภาพมาใช้ในการหา

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างจิตสำนึกให้คนในชุมชนเห็นว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนเป็นสิ่งที่ดี และเอื้อต่อการบ่มเพาะคุณลักษณะในการสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการยอมรับของคนในพื้นที่ สร้างพฤติกรรมของนักเรียนให้มีจิตสำนึกหรือจิตอาสาให้กับชุมชนและสังคมรอบข้าง

บรรณานุกรม

ธีระ รุญเจริญ. (2550). **ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา**.

พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.

นัยนา นิลพันธุ์และสำเริง อ่อนสัมพันธ์. (2556). คุณลักษณะผู้นำกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 1. **วารสารการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร**. 4(1): 84-92.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ประคอง รัตมีแก้ว. (2551). **คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารในสถานศึกษาที่มีคุณภาพ**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประสิทธิ์ เพยกกลิ่น และคณะ. (2555). **รูปแบบการบริหารงานด้านความสัมพันธ์กับชุมชน สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- พระดณีนาวาโล (บุญสาร). (2555). การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในสถานศึกษา: กรณีศึกษาผู้บริหารสถานศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ภัทรพร อุตพันธ์. (2550). แนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาโรงเรียนพระปริยัติธรรมในภาคใต้. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งทิพย์ เข้มทิศ. (2559). การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของโรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 3 อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรุดา ชัยสุวรรณ. (2552). ผู้นำการศึกษากับการพัฒนาดน การพัฒนาคน การพัฒนางาน. กรุงเทพฯ : หจก. ทริปเปิ้ลเอ ก๊อปปี้.
- ศุภชัย จันทรงาม และคณะ. (2557). การศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนและโรงเรียนในด้านการจัดการศึกษากรณี: โรงเรียนเทศบาล 4 (พระเจ้าใหญ่องค์ตื้อ) ในสังกัดเทศบาลนครอุบลราชธานีอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยราชธานี.
- สิทธิชัย พลายแดง และสุเทพ ลิ้มอรุณ. (2557). คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 7(3) : 917-929.
- สุธานศ เพชรปรีและบรรจบ บรรณรุจิ. (2559). ภาพผู้นำเชิงพุทธของผู้บริหารสถานศึกษา. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์. 3(2):60-72.
- สุธารัตน์ ทองเหลือง และกาญจนา บุญส่ง. (2559). คุณลักษณะและพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 2. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 9 (3): 1055-1068.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2552). สภาพการจัดการศึกษาในจังหวัดชายแดนใต้. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.

แนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหาร
สถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1
Development guidelines for the management of basic education to
professional standards, school administrators, of Phayao Primary
Education Service Area Office 1

รัชชัย จันทรสาห์¹ ประเวศ เวชชะ² พูนชัย ยาวีราข³
สมเกียรติ ตุ่นแก้ว⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และแนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 ในปี 2560-2562 เป็นการวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research) ออกแบบการวิจัยด้วยกระบวนการแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ผลการศึกษาสภาพ เหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนา ภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวประมวลเป็นข้อมูลภาพรวมและสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 ช่วงปี 2560-2562

ผลการวิจัยพบว่า

1. เหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลด้านสนับสนุนการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ Policy (นโยบาย) Area Office (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา) Administrators (ผู้บริหารสถานศึกษา) Units Operates (หน่วยดำเนินการ) Connection (ความเชื่อมโยง) Cooperation (ความร่วมมือ) Process (กระบวนการดำเนินการ) Benefit (ประโยชน์)

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

E-Mail : tchansa0@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

³ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

⁴ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

2. เหตุปัจจัยสำคัญด้านคุณธรรมในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ Motive (เหตุจูงใจ) Mindset (ทัศนคติ) Monitoring and evaluation (การตรวจสอบและประเมินผล) Management's overview (การบริหารในภาพรวม) Missing data (การส่งข้อมูล) Measurement (การกำกับ ติดตาม ประเมินผล) Motivation (แรงจูงใจ) Message (สื่อสาร, ข่าวสาร)

3. ภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา คือ รูปแบบและวิธีการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาที่ไม่เป็นการนำผู้บริหารสถานศึกษาออกจากสถานศึกษามากเกินไป มีความสอดคล้องกับสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 และผู้บริหารสถานศึกษาได้รับการพัฒนาสมรรถนะตรงตามความต้องการ ปัญหาและความจำเป็น และแนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ตามยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา (2) ข้อมูลที่ดีส่งเสริมผู้บริหารที่ดีมีสมรรถนะ (3) เทคโนโลยีกับผู้บริหารสถานศึกษายุค 4.0 และ (4) การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 บนแนวคิด Learn by Courses (LC) ร้อยละ 50 การเรียนรู้จากหลักสูตรหรือโปรแกรมการอบรม, Learn by Experience (LE) ร้อยละ 30 การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงหรือสถานที่จริง, และ Learn by Others (LO) ร้อยละ 20 การเรียนรู้จากผู้อื่น ภายใต้งานชิ้น TUSCHAI

คำสำคัญ : การพัฒนา, การบริหาร, การศึกษาขั้นพื้นฐาน, ผู้บริหารสถานศึกษา, พะเยา

Abstract

This research aims to study the factors that influence the development of basic education. Desirable future image and basic educational institution development needs. And guidelines for the development of basic education administrators to the professional standards of educational administrators of Phayao Primary Education Area Office 1, in the period from 2017 to 2016. These were policy research, research design, integrated processes (mixed) methods research) collected quantitative data, (quantitative research) and qualitative (qualitative research) to study the concept papers, theory and related research. Analysis of the study results. What were the key factors affecting development? Desirable future image and development needs. To use this information to synthesize and synthesize data to determine the guidelines for the development of basic school administrators to the professional standards of educational administrators of the Office of Phayao Primary Education Area 1, 2017-2019.

The research found that:

1. The major factors affecting the development of school administrators also supports the Policy (Policy) Area Office (Office of Education) Administrators. Units Operates Connection Collaboration Process Benefit.
2. The key drivers of institutional development Motive Mindset (monitoring) Evaluation and management Management's overview Missing data Measurement Motivation (Communication, news).
3. Being a desirable development needs and school administrators is how to develop the model and school administrators at a leading school administrators from schools, too. Is consistent with the circumstances of the change in the 21st century, and school administrators have been developed to meet the performance requirements. Problem and necessity Development and management of basic education to professional administrators. According to the strategy, 4 strategies were: (1) Promote participation in the development of school administrators (2) good information, good administrators, (3) technology with administrators, and (4) development of 21st-year administrators on the concept of Learn by Courses. (LC) 50% Learning from Experience (LE) 30% Learning from Real Work or Place, and Learn by Others (LO) 20% Learning from People another Under conditions TUSCHAI.

Keywords : Development, Management, Basic Education, Administrators, Phayao

บทนำ

ผู้บริหารเป็นผู้ที่รับผิดชอบให้การปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อองค์กรทั้งในลักษณะเป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ของความคิดและศูนย์รวมของการตัดสินใจ (Massie. J. L. and J. Douglas, 1981) สำหรับผู้บริหารสถานศึกษายังมีความสำคัญมากกว่าผู้บริหารองค์กรทั่วไป เพราะสถานศึกษาเป็นองค์กรให้บริการที่ผูกพันกับเรื่องของการสอนและการเรียนรู้เป็นหลัก เป้าหมายของสถานศึกษาก็คือ การเรียนรู้ของนักเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงได้รับความสนใจและความคาดหวังจากสังคมอยู่ในระดับสูง (Hoy, Wayn K. and Cecil G. Miskel, 2001) ด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ที่ให้ความสำคัญต่อข้อมูลสารสนเทศ หรือความเป็นสมาคมอาเซียนของกลุ่มประเทศในแถบตะวันออกเฉียงใต้เป็นเหตุการณ์ที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นอย่างยิ่งในการนำพาสถานศึกษาให้ไปสู่ความสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ ผู้บริหาร

สถานศึกษาจึงต้องมีความเป็นมืออาชีพ (professional) ที่มีความสามารถทั้งในด้านการปฏิบัติการกิจตามหน้าที่ รอบรู้และเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม เป็นผู้มั่งคั่งความรู้ที่สำคัญต่อการพัฒนาผู้เรียน ในขณะที่ครูผู้สอนจะมีหน้าที่สำคัญในฐานะเป็นผู้นำการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนโดยตรง ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่สำคัญเช่นกัน โดยอยู่ในฐานะเป็นผู้นำในการกำหนดทิศทาง การตัดสินใจสั่งการ แก้ไขปัญหา การบริหารจัดการงานทั้งระบบของสถานศึกษา นอกจากนั้นยังต้องทำหน้าที่สำคัญในการเสริมสร้างสิ่งต่างๆ ให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา เช่น การเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษา การตัดสินใจและการมีวิสัยทัศน์ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การมุ่งใจเพื่อการพัฒนา สร้างสรรค์ ความเป็นผู้นำแห่งการบริหารหลักสูตรและการสอนให้มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปฏิบัติได้เต็มตามศักยภาพและประโยชน์สูงสุด ชีระ รุญเจริญ (2550) เสนอลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารและการจัดการศึกษา ประกอบด้วย 1) ลักษณะพื้นฐานธรรมชาติ เช่น ความถนัด ความเป็นผู้นำ ลักษณะนิสัยในการร่วมงานกับผู้อื่น 2) การศึกษา มีความรู้พื้นฐานทางด้านการบริหารการศึกษา จิตวิทยาการทำงาน พื้นฐานการศึกษา ค้นคว้า การวิจัย 3) บุคลิกภาพ มีบุคลิกภาพทางอารมณ์มั่นคง การสื่อสาร ความเข้มแข็งในจิตใจ กิริยามารยาท การแต่งกาย 4) มีคุณธรรมจริยธรรม 5) มีความสามารถ ความชำนาญในการนำองค์การ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การประสานงาน และ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2543) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนเก่ง คนดี มีการประเมินตนเอง มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถพัฒนาการศึกษาได้ด้วยตนเอง เช่น การวางแผน ดูแล และเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาบุคลากรภายใน สนับสนุนและช่วยเหลือครูเกี่ยวกับวิธีการสอบแบบใหม่ตั้งเป้าหมายหลักสูตรโดยการสร้างมาตรฐานและแนวปฏิบัติ ควบคุมดูแล การนำแผนมาปฏิบัติและติดตามผล ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสร้างระบบการให้รางวัลนักเรียน ครูที่ทำตามแนวนโยบายการศึกษาของโรงเรียน และกระตุ้นการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น การสร้างแรงจูงใจ และพฤติกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การเฝ้าดูแลติดตามความคืบหน้าของนักเรียน โดยเฉพาะควรดูจากผลสอบ ผู้บริหารโรงเรียนสามารถปรึกษากับครูและทำการตกลงเรื่องมาตรฐานเพื่อมาใช้เป็นเกณฑ์วัดในอนาคต กล่าวโดยสรุปผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจะต้องมีสมรรถนะการเรียนรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้นวัตกรรมตระหนักถึงผลกระทบจากภายนอก ความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ การมุ่งใจ การคิดเชิงกลยุทธ์ และการมีวิสัยทัศน์จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องได้รับการพัฒนาหรือพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเป็นผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสอดคล้องกับ วิโรจน์ สารรัตนะ (2548) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและความสำเร็จในการบริหารโรงเรียนนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถและทักษะในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสำคัญ ผู้บริหารทุกคนจึงต้อง

ตระหนักและให้ความสำคัญในการพัฒนาตนจนถึงระดับความเป็นวิชาชีพ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานงานการปฏิบัติและการประเมินผลด้วยตนเอง

ในปีพุทธศักราช 2541 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการและในปีพุทธศักราช 2548 สำนักมาตรฐานวิชาชีพ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2548) ได้กำหนดมาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา 3 มาตรฐาน คือ 1) มาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ 2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน 3) มาตรฐานการปฏิบัติตนที่ดีของผู้บริหารสถานศึกษา 5 ด้าน คือ จรรยาบรรณต่อตนเอง ด้วยความมุ่งหวังว่าผู้บริหารสถานศึกษาจะเป็นผู้บริหารมืออาชีพ คงไว้ซึ่งเกียรติยศ ศักดิ์ศรีอันดีงาม อย่างไรก็ตามการหล่อหลอมให้บุคคลเป็นผู้บริหารมืออาชีพนั้นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา และหลักสากลของการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา คือ การพัฒนาให้มีจิตวิญญาณความเป็นผู้พัฒนา เป็นผู้ส่งเสริมทักษะและความสามารถของเยาวชนให้ครบองค์ประกอบและวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ “การพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ เก่ง ดี มีความสุข เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต”

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 ช่วงปี 2555-2558 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ยังคงโครงสร้างเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มีเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อนาคตภาพและความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา และนำเสนอแนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 ปี 2560-2562

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในช่วงปี 2555-2558
2. เพื่อศึกษาภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ในช่วงปี 2560-2562
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในช่วงปี 2560-2562

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research) ออกแบบการวิจัยด้วยกระบวนการแบบผสมผสาน ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา

การวิจัยขั้นตอนนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ เรื่องเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา
2. ประเด็นการสนทนากลุ่ม เรื่อง เหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 25 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ จำนวน 1 คน (มีนักเรียนตั้งแต่ 301 ขึ้นไป) โรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 8 คน (มีนักเรียนตั้งแต่ 121-300 คน) โรงเรียนขนาดเล็ก (มีนักเรียนตั้งแต่ 61-120 คน) จำนวน 8 คน และโรงเรียนขนาดเล็ก (มีนักเรียนตั้งแต่ 1-60 คน) จำนวน 8 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลการวิจัย

2. การสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้เลือกผู้ทรงคุณวุฒิจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์แต่ละด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นคำถาม ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจาก สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ด้านบริหารจัดการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านบริหารจัดการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านการบริหารการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย ด้านการวัดและประเมินผลการจัดการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษามาวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อสรุปประเด็นการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่ามีเหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา 2 ประการ คือ เหตุปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาและเหตุปัจจัยสำคัญที่ฉุดรั้งการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา โดยนำมาจัดทำเป็นรูปกว้างปลาจำนวน 6 ตัว เพื่อหาประเด็นหลักและประเด็นรองที่สนับสนุน และฉุดรั้ง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา

การวิจัยขั้นตอนนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา เรื่อง ภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา
2. วิเคราะห์เหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เนื่องจากการใช้แบบสัมภาษณ์เดียวกันกับเรื่องรูปแบบและวิธีการพัฒนา แต่แยกเรื่อง การสัมภาษณ์เป็น ภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ผู้วิจัยได้ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 25 คน เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลการวิจัยเดียวกันจึง ใช้แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาเดียวกัน

2. เนื่องจากการวิเคราะห์เนื้อหาเหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาผู้บริหาร สถานศึกษา ผู้วิจัยจึงใช้แบบวิเคราะห์เหตุปัจจัยสำคัญเดียวกัน เพื่อวิเคราะห์หาภาพอนาคตที่พึง ประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา เหตุปัจจัยสำคัญที่มี ผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา และผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาน ศึกษา นำมา เพื่อวิเคราะห์และกำหนดเป็นภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพ

การวิจัยขั้นตอนนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เครื่องมือการวิจัย

แบบวิเคราะห์เรื่องแนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ มาวิเคราะห์ร่วมกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร สถานศึกษาการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยเกี่ยวข้อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้บริหาร ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผลการวิเคราะห์เหตุปัจจัย สำคัญที่มีผลต่อการพัฒนา ภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา มาทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา และจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) และ Roadmap เพื่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา

ผลการวิจัย

1. เหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สู่มาตรฐาน วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 ปี 2555-2558

1.1 เหตุปัจจัยสำคัญด้านสนับสนุนที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของรูปแบบการพัฒนา ดังนี้

1.1.1 Policy (นโยบาย) กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ชัดเจน ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะตามที่คุรุสภากำหนดก่อนการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้บริหารสถานศึกษา ดำเนินการพัฒนาหลังจากการได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ตามรูปแบบและวิธีการพัฒนาของแต่ละหน่วยงานซึ่งมีแผนงานโครงการที่จะพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน

1.1.2 Area Office (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในฐานะหน่วยงานต้นสังกัด มีความพร้อมในการพัฒนาตามแผนงาน โครงการในรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลาย และมีความพร้อมด้านงบประมาณที่จะสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จ

1.1.3 Administrators (ผู้บริหารสถานศึกษา) ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำ เป็นบุคคลที่มีคุณธรรม และมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ถึงร้อยละ 95

1.1.4 Units Operates (หน่วยดำเนินการ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยกลุ่มบริหารงานบุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารบุคคลและการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และมีกลุ่มต่าง ๆ เป็นหน่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

1.1.5 Connection (ความเชื่อมโยง) การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการตามกรอบนโยบาย กลยุทธ์ จุดเน้น ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเป็นแนวทางเดียวกัน และยังประสานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

1.1.6 Cooperation (ความร่วมมือ) ผู้บริหารระดับเขตพื้นที่การศึกษาให้ความสำคัญ สนับสนุน และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี จนทำให้การดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมาย

1.1.7 Process (กระบวนการดำเนินการ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการวางแผนงาน โครงการด้านการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำปีทุกปีอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และสอดคล้องกับนโยบายระดับกระทรวง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และมาตรฐานวิชาชีพ

1.1.8 Benefit (ประโยชน์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะได้รับและนำเอาความรู้ ประสบการณ์นำไปใช้เพื่อพัฒนาครู

นักเรียน สภาพแวดล้อมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี โดยเฉพาะผู้เรียนจะต้องมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้นกว่าเดิม ครูจะต้องได้รับการพัฒนาจากผู้บริหารสถานศึกษาตามความเหมาะสม

1.2 เหตุปัจจัยสำคัญด้านคุณธรรมที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเท่าที่ควร ดังนี้

1.2.1 Policy (นโยบาย) การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาถึงแม้หน่วยงานระดับกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะมีนโยบาย แนวทางการพัฒนาและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน แต่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยตามผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงศึกษาธิการทำให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง และใช้หลักสูตรการพัฒนาเดียวกับผู้บริหารสถานศึกษาทั้งระบบ ซึ่งเป็นการบริหารแบบภาพรวม จึงทำให้การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาไม่ตรงกับความต้องการและไม่ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้เท่าที่ควร

1.2.2 Area Office (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดทำแผนงาน โครงการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาเป็นการดำเนินการของหน่วยงานต้นสังกัดฝ่ายเดียว ผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดหลักสูตร จึงทำให้การพัฒนาไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับการพัฒนากลุ่มเป้าหมาย และแก้ปัญหาไม่ตรงประเด็น

1.2.3 Administrators (ผู้บริหารสถานศึกษา) ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติในเชิงลบต่อการพัฒนา และให้ความสำคัญ ความมุ่งมั่นต่อกิจกรรมในการพัฒนาค่อนข้างน้อย เนื่องจากการพัฒนาไม่ได้เกิดจากความต้องการและไม่ได้เกิดจากความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรง ซึ่งส่งผลต่อการนำนโยบาย ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปสู่การปฏิบัติหลังการพัฒนา

1.2.4 Units Operates (หน่วยดำเนินการ) กลุ่มบริหารงานบุคคล ในฐานะผู้รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากรขาดการใช้ข้อมูลสารสนเทศ โดยเฉพาะข้อมูลจาก ID PLAN ของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่ถูกนำมาใช้ประกอบการวางแผน ทำให้การพัฒนาไม่ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้บริหาร ขาดการกำกับติดตามและประเมินผลหลังการพัฒนาที่ชัดเจน

1.2.5 Connection (ความเชื่อมโยง) การพัฒนาแต่ละรูปแบบ แต่ละหลักสูตรไม่มีความเชื่อมโยงกับสิทธิประโยชน์ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การเลื่อนวิทยฐานะ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และคุณภาพผู้เรียน ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาน้อย ไม่ทุ่มเทกับกิจกรรมการพัฒนาเท่าที่ควร

2. ภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1

จากการสังเคราะห์สภาพรูปแบบและวิธีการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา จำนวนวัน เวลาในการพัฒนา งบประมาณที่ใช้พัฒนา เหตุปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนา พบว่า การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ช่วงปี 2555-2558 เป็นการพัฒนาในรูปแบบการประชุม การอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นส่วนใหญ่ และเป็นการพัฒนาสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา แต่เป็นการเน้น

ในบางองค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะหลักให้น้ำหนักไปที่องค์ประกอบการพัฒนาตนเองถึงร้อยละ 82 และสมรรถนะประจำสายงานให้น้ำหนักไปที่องค์ประกอบการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และองค์ประกอบการมีวิสัยทัศน์ร้อยละ 66 แต่ในบางองค์ประกอบได้รับการพัฒนาเพียงร้อยละ 45 และ 47 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาตามรูปแบบดังกล่าวข้างต้นยังไม่เป็นการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาที่ขาดข้อมูลสารสนเทศ ขาดการวิเคราะห์สภาพปัญหาจึงทำให้การพัฒนา มีความแตกต่างกัน

ทั้งนี้ จากการสังเคราะห์สภาวะการณ์ การสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ การสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา และการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พบว่า การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 จะต้องมียุทธศาสตร์และวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมกับสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 และประเทศไทยยุค 4.0 มีความหลากหลายและไม่เป็นการนำผู้บริหารออกนอกสถานศึกษามากเกินไป การพัฒนาจะต้องนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทั้งหน่วยงานต้นสังกัดและผู้รับการพัฒนา ภายใต้ความทันสมัยและมีประสิทธิภาพของระบบและอุปกรณ์ และจะต้องมีการติดตามประเมินผลภายหลังการพัฒนาอย่างชัดเจน เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. แนวทางการพัฒนาที่ทรงประสิทธิผลในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 ปี 2560 – 2562 พบว่า แนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 มีรูปแบบการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาที่เกิดจากการเรียนรู้ที่เป็นทางการ Learning by formal, การเรียนรู้กึ่งเป็นทางการ Semi-formal learning และการเรียนรู้ไม่เป็นทางการ Learning the unofficial โดยการพัฒนาตนเองจากการประสบการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญหรือแหล่งเรียนรู้ การเรียนรู้ผ่านสื่อ เทคโนโลยี และการอบรมหรือประชุมสัมมนา ซึ่งมีสัดส่วนตามรูปแบบ LE:30, LC:50, และ LO:20 (LECO) ภายใต้เงื่อนไข TUSCHAI และยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 2 ข้อมูลที่ดีส่งเสริมผู้บริหารที่ดีมีสมรรถนะ, ยุทธศาสตร์ที่ 3 เทคโนโลยีกับผู้บริหารสถานศึกษายุค 4.0 และยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

อภิปรายผลการวิจัย

1. เหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 ได้แก่ (1) Policy (นโยบาย) การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น

พื้นฐานและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีนโยบายที่ชัดเจน มีการ Management (การบริหารจัดการ) จัดทำแผนงานโครงการรองรับการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา โดยมี Master (ผู้บังคับบัญชา) ค่อย ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน มีการสั่งการที่เป็นระบบ อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาการพัฒนาผู้บริหาร สถานศึกษาถูกกำหนดรูปแบบและวิธีการพัฒนา หลักสูตร เนื้อหาสาระจากหน่วยงานต้นสังกัด เป็นการ บริหารที่ยึดองค์กรเป็นศูนย์กลาง ไม่ได้ยึดผู้รับการพัฒนาเป็นศูนย์กลาง จึงไม่มีส่วนร่วมในการกำหนด หลักสูตร เนื้อหาการพัฒนา การพัฒนาไม่ได้เกิดจากความต้องการของผู้รับการพัฒนาอย่างแท้จริง และ การพัฒนาเป็นแบบ Management's overview การบริหารแบบภาพรวม กล่าวคือ ใช้หลักสูตรเดียว พัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาทั้งระบบ (2) Area Office (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา) มีการจัดทำ Mapping ที่สอดคล้องและต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในรูปแบบการพัฒนาที่ หลากหลาย และมีความพร้อมด้าน Material (วัสดุอุปกรณ์) ด้านงบประมาณ และบุคลากรที่คอยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตามการจัดทำแผนงาน โครงการต่างๆ เป็นการดำเนินการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีส่วนร่วมใน การกำหนดรูปแบบหลักสูตรการพัฒนา (3) Administrators (ผู้บริหารสถานศึกษา) เป็นผู้มี Moral (คุณธรรม) รู้จักบทบาทหน้าที่และพร้อมที่จะรับการพัฒนา และมี Mettle (ความสามารถในการรับรู้) สิ่ง ที่จะได้รับจากการพัฒนาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษาเกือบทุกคน ซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 และจะต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการ คือ ความเป็นผู้นำทางวิชาการและสามารถส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีภาวะผู้นำทางวิชาการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาการศึกษาของชาติและหลักการจัดการเรียนรู้ สามารถบริหารจัดการ หลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สามารถจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา สามารถสร้างและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาให้มีความสำคัญและ ส่งเสริมให้มีการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา สามารถบริหารจัดการสถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ สามารถจูงใจให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (4) Units Operates (หน่วยดำเนินการ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการ Management มีคำสั่งมอบหมายให้กลุ่มบริหารงานบุคคล ทำหน้าที่ เกี่ยวกับงานบริหารบุคคลและการพัฒนาผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา อย่างชัดเจน โดย คำนี้ถึง Meet the goal (ตรงเป้าหมาย) กลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละ ตำแหน่ง ซึ่งที่ผ่านมาการดำเนินการของหน่วยดำเนินการยังขาดการนำข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์และ นำมาใช้ในการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกระบวนการ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยผู้มีหน้าที่วางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องทำการเก็บข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ วางแนวทางปฏิบัติตรวจสอบ ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง แผนการดำเนินงานให้เหมาะสมอยู่ ตลอดเวลา มีใช้การกระทำที่มีลักษณะแบบครั้งต่อครั้งหรือเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น และการ

กำกับ ติดตาม ประเมินผล (Measurement) ไม่ชัดเจนจึงทำให้ไม่มีข้อมูลย้อนกลับหลังจากการพัฒนา เพื่อจะนำมาใช้ประกอบการวางแผน (5) Connection (ความเชื่อมโยง) การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องมีความเชื่อมโยงกับนโยบาย กลยุทธ์ จุดเน้น ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเป็น แนวทางเดียวกัน อย่างไรก็ตามการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาแต่ละรูปแบบ แต่ละหลักสูตร ไม่เชื่อมโยง ถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับการพัฒนา เช่น ใช้ในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนวิทยฐานะ เลื่อนขั้น เงินเดือน เป็นต้น จึงทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาขาดแรงจูงใจ ความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาและร่วม กิจกรรมอย่างจริงจัง (6) Cooperation (ความร่วมมือ) การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษารูปแบบต่างๆ ที่ผ่านมามีได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารระดับเขตพื้นที่การศึกษา บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา อำนวยความสะดวกการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็น อย่างดี และในส่วนของกระบวนการดำเนินงานได้รับความร่วมมือจากผู้รับการพัฒนาในการจัดกิจกรรม จนทำให้การดำเนินงานสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่ด้วยเหตุที่มีการบริหารจัดการแบบภาพรวม ที่ใช้หลักสูตร เดียวพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาทั้งระบบ ทำให้การเรียนรู้ของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน เพราะปัญหา และความต้องการของแต่ละคนต่างกัน (7) Process (กระบวนการดำเนินการ) การพัฒนาผู้บริหาร สถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการบริหารจัดการ มีการวางแผนงาน โครงการด้านการ พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำปีทุกปีอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายระดับกระทรวง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้นำความรู้ ประสบการณ์ที่ ได้รับไปสู่การปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารสถานศึกษายังมีทัศนคติในเชิงลบกับ การพัฒนา เนื่องจากเป็นการดำเนินการพัฒนาไม่เกิดจากความต้องการอย่างแท้จริง และ (8) Benefit (ประโยชน์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาโดยคำนึงถึงประโยชน์ ที่จะได้รับทั้งองค์กรและผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการนำเอาความรู้ ประสบการณ์ ไปใช้เพื่อพัฒนาและ บริหารจัดการสถานศึกษาให้มีคุณภาพและส่งผลต่อนักเรียน ครูและสภาพแวดล้อม

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวดที่ 3 “การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” การปฏิบัติต้อง สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่ดำเนินการได้อย่างชัดเจน โดยต้องมีแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนลง มือดำเนินการ แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดที่แสดงถึงขั้นตอนระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้อง ใช้ เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ ต้องมีระบบการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานนั้น และการบริหารงานแบบบูรณาการกรณีในส่วนราชการ มีภารกิจใดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้ส่วนราชการทุกแห่งที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกันกำหนดแนวทางปฏิบัติ ราชการ เพื่อให้มีการบริหารจัดการทั้งในด้านการวางแผน การใช้ทรัพยากร และการดำเนินการร่วมกัน โดยกำหนดเป้าหมายให้เกิดผลสำเร็จ ในภารกิจนั้นเป็นเอกภาพเดียวกัน (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546) แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังมี

ข้อขัดแย้งเกี่ยวกับเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัดระดับกระทรวงไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2550 ข้อ 3 ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของตนในเรื่องดังต่อไปนี้ (3) การบริหารงานบุคคล (ด) การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550)

การดำเนินการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ผ่านมา เป็นการให้ความสำคัญกับการบริหารที่มีศูนย์รวมอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือฝ่ายดำเนินการ ซึ่งการบริหารจัดการยุคใหม่ การพัฒนาบุคลากรในศตวรรษที่ 21 และยุคประเทศไทย 4.0 จะต้องให้ความสำคัญกับการตัดสินใจของบุคคลที่จะเลือกพัฒนาตนเองในรูปแบบที่เหมาะสม มีส่วนร่วมเสนอแนวคิดที่ตรงกับความต้องการและปัญหา สอดคล้องกับ จันทรานิ สงวนนาม (2545: 69) ให้ความหมาย การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทั้งด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจและการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผล

2. ภาพอนาคตที่พึงประสงค์และความต้องการพัฒนา

การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา จากการสังเคราะห์สภาวะการณ์ เหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา ตลอดจนการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีการปรับรูปแบบและวิธีการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในศตวรรษที่ 21 การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาเรียนรู้ผ่านสื่อหรือบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ไม่จำเป็นต้องเข้าห้องประชุม อบรมอย่างเดียว ควรจะเป็นการพัฒนาที่เกิดจากการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน หรือพัฒนาจากการสังเกตการทำงานของผู้ที่ประสบความสำเร็จและลงมือปฏิบัติ และการฝึกอบรมเฉพาะส่วนที่จำเป็นจริงๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด 70:20:10 Learning Model (อาภรณ์ ภูววิทยพันธุ์, 2559) เป็นการพัฒนาที่ใช้เครื่องมือ Classroom Training กับ Non Classroom Training เน้นการพัฒนาให้เกิดผลจริงในสถานที่ทำงานจริง มุ่งเน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ไม่จำกัดช่วงอายุ สถานที่และเวลา เป็นขั้นตอนการเรียนรู้ที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือการพัฒนาสมรรถนะหลัก ให้เกิดผลสำเร็จได้จริง และเป็นไปตามแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีนโยบายให้มีการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาด้วยระบบ TEPE Online (Teachers and Educational Personals Enhancement Based on Mission and Functional Areas as Majors) เพื่อการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในรูปแบบของการเรียนรู้ศตวรรษที่21 ที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกสถานที่ทุกเวลาตามที่ต้องการด้วยตนเอง โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, มปป.)

3. แนวทางการพัฒนาที่ทรงประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 ปี 2560 – 2562 มียุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 2 ข้อมูลที่ดีส่งเสริมผู้บริหารที่ดีมีสมรรถนะ, ยุทธศาสตร์ที่ 3 เทคโนโลยีกับผู้บริหารสถานศึกษายุค 4.0 และยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยใช้รูปแบบ LE:30, LC:50, และ LO:20 (LECO) ภายใต้เงื่อนไข TUSCHAI และแผนที่ยุทธศาสตร์ การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาที่กำหนด ซึ่งได้กำหนดตามแนวคิดและทฤษฎีการบริหารแบบ Balanced Scorecard ของ Robert Kaplan และ Dr. David Norton คือ การวิเคราะห์วิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยศึกษาสภาวะการณ์ด้านการเงิน การงบประมาณ ที่จะสนับสนุนการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้บรรลุเป้าประสงค์ ศึกษาความต้องการที่จะพัฒนา รูปแบบการพัฒนา สมรรถนะที่ต้องการของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพ และศึกษาพัฒนากระบวนการภายในองค์กรที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และศึกษาวิธีการกระบวนการ เรียนรู้ การพัฒนา องค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. พัฒนาระบบการพัฒนาศักยภาพจากเดิมที่อำนาจการตัดสินใจการกำหนดรูปแบบ วิธีการ เนื้อหาของหลักสูตร ยังเป็นอำนาจหน้าที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้รับผิดชอบดำเนินการ เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ผู้รับการพัฒนาเป็นผู้ตัดสินใจเลือกที่จะพัฒนาตามความต้องการและสภาพปัญหา เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับการพัฒนา และเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุด
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้บริหารสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา กำหนดรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับการพัฒนาอย่างแท้จริง
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จัดระบบข้อมูลสารสนเทศ โดยเฉพาะ ID PLAN เพื่อให้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและส่งเสริมผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างแท้จริง และเป็นปัจจุบันตลอดเวลา
4. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรกำหนดสิทธิประโยชน์หรือความเชื่อมโยงของการพัฒนาแต่ละครั้ง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาและเกิดประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาผ่านระบบออนไลน์ TEPE ONLINE ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำสายงานหรือไม่ อย่างไรและมีเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาอะไรบ้าง

2. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษารูปแบบ Learn by Experience (LE) การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงหรือสถานที่จริง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะใดของผู้บริหารสถานศึกษามากที่สุด มีเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาอะไรบ้าง

บรรณานุกรม

- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). **ทฤษฎีแนวปฏิบัติการบริหารสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ : บั๊ค พอยท์.
- ธีระ รุญเจริญ. (2550). **ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษาปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2548). **ผู้บริหารโรงเรียน: สามมิติการพัฒนาวิชาชีพสู่ความเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2543). **ข้อเสนอเชิงนโยบายการปฏิรูปวิชาชีพครูตามพระราชบัญญัติ การประถม ศึกษาแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (มปป.). **ระบบ TEPE Online ศูนย์พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). **ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เรื่อง “การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาของเลขาธิการ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังคณะกรรมการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2550”**. หน้า 4.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2548). **มาตรฐานการปฏิบัติตน คุรุสภา 2548**. (ออนไลน์). สืบค้นจาก: <http://www.ksp.or.th/ksp2013/content/view.php?mid=136&did=255&tid=3&pid=6> (20 ตุลาคม 2558).
- อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์. (2559). **การพัฒนา Core Competency บนแนวคิด 70 : 20 : 10**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hoy, Wayne K. and Cecil G. Miskel. (2001). **Educational Administration**. 6th ed. Boston: McGraw Hill.
- Kaplan, Robert S and Norton, David P. (2001). **The Strategy-Focused Organization**. Boston : Harvard Business 329 School Press.
- Massie. J. L. and J. Douglas. (1981). **Management : A Contemporary Introduction**. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall.

การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียน
การสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2558) คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์
วิทยาลัยนครราชสีมา

The Curriculum Evaluation on Mater of Education Program in
Curriculum and Instruction (New Curriculum 2015) Faculty of Education
and Liberal Arts Nakhonratchasima College

ผดุง เพชรสุข¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2558) และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2558) กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 63 คน ในปีการศึกษา 2561 ประกอบด้วย นักศึกษาสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน จำนวน 18 คน ผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา จำนวน 15 คน ครูพี่เลี้ยงนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 15 คน อาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 6 คน ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน จำนวน 3 คน และ ผู้บริหารหลักสูตร จำนวน 6 คน ใช้การประเมินรูปแบบ CIPP ที่มีมิติการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินหลักสูตร แบบประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู แบบประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตร แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารหลักสูตร และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการประเมินหลักสูตรโดยภาพรวม ด้านบริบทอยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 1.09) ด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.77) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.67) และด้านผลผลิต 1) ผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.47) 2) คุณลักษณะของ

¹ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.), อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา E-Mail: padung60@gmail.com

นักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.49) 3) ความพึงพอใจต่อหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (พ.ศ. 2558) อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.55)

2. แนวทางการพัฒนาหลักสูตรที่สำคัญ ได้แก่ 1) ด้านบริบท ควรปรับปรุงวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเพิ่มวัตถุประสงค์ในการผลิตมหาบัณฑิตให้มีความสามารถจัดการเรียนรู้ที่สามารถประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติได้ ควรปรับลดจำนวนหน่วยกิตรวม ของการจัดการศึกษาแต่ละแบบให้เหมาะสม และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และควรเพิ่มจำนวนแผนการรับนักศึกษาแบบวิชาชีพครูในแต่ละปีการศึกษา ให้พอเหมาะกับความต้องการของผู้ที่สนใจจะศึกษา 2) ด้านปัจจัยนำเข้า ควรมีแผนการจัดหาอาจารย์ประจำหลักสูตรเพิ่มเติมกรณีผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาเพิ่มขึ้น หรือกรณีที่มีอาจารย์สูงวัยเพิ่มขึ้น และ 3) ด้านกระบวนการ ควรจัดให้มีจำนวนอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชามากกว่า 1 คน ควรเชิญอาจารย์พิเศษหรือผู้ทรงคุณวุฒิมาร่วมสอนหรือร่วมสัมมนานักศึกษาเป็นครั้งคราว ควรจัดสัมมนาหัวข้อวิทยานิพนธ์และติดตามประเมินความก้าวหน้าการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ประจำหลักสูตร ควรเน้นผลงานทางวิชาการที่สามารถนำไปประกอบการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น และควรมีเครือข่ายทางการศึกษา เพื่อให้ความร่วมมือในงานวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน

คำสำคัญ: การประเมินหลักสูตร, รูปแบบการประเมินแบบ CIPP, สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน

Abstract

The research objectives were 1) to evaluate the master of education program in curriculum and instruction (new curriculum 2015) and 2) to study the guidelines for the development of the master of education program in curriculum and instruction (new curriculum 2015). 63 people in the academic year 2018 were the targets of this study, consisting of 18 students in the curriculum and instruction program, 15 school administrators who are a professional experience source of students, 15 teacher mentors, 6 professors in curriculum and instruction program, 3 experts in curriculum and instruction, and 6 curriculum administrators. The CIPP evaluation model with dimensions was assessed four aspects; context, input, process and product. The data were collected through a curriculum evaluation form, an evaluation form for student learning in professional experience training, a student characteristics evaluation form for teaching professional experience, a curriculum satisfaction questionnaire, a questionnaire for

satisfaction with curriculum administration, and the group conversation recording form. Data analyze was carried out through mean and standard deviation for the quantitative data, and content analysis for qualitative data.

The research results were as follows:

1. The overall curriculum evaluation results: the context was a high level and there was an inconsistency ($\bar{x} = 4.28$, S.D.= 1.09), the input was a high level and consistent opinions ($\bar{x} = 4.27$, S.D.= 0.77), the process was a high level and consistent opinions ($\bar{x} = 3.31$, S.D.= 0.67), and the product; 1) the student learning outcomes in the teaching experience of teachers was a high level and consistent opinions ($\bar{x} = 4.04$, S.D.= 0.47), 2) the characteristics of students in the teaching experience of teachers was a high level and consistent opinions ($\bar{x} = 4.03$, S.D.= 0.49), 3) the satisfaction with the master of education program in curriculum and instruction (new curriculum 2015) was a high level and consistent opinions ($\bar{x} = 4.32$, S.D.= 0.55).

2. The important curriculum development methods included: 1) Context; The objectives of the curriculum should be improved to be in line with the learning outcomes according to the national higher education qualifications standards and should be increased the objective of producing a master's degree in learning management that can apply the theory to practice. The total number of credits should be reduced in each type of education and in accordance with the standard criteria for graduate programs and should be increased the number of instructors recruitment plans for each academic year to suit the needs of those interested in studying, 2) Input; There should be a plan to procure additional curriculum instructors in the event that there are more interested applicants or in the case of an increase in senior teachers, and 3) Process; There should be more than 1 lecturer for each subject. Special lecturers or experts should be invited to join teaching or student seminars. The thesis topics should be organized a seminar on and assessed the progress of students' thesis continually. Developing the potential of curriculum instructors should emphasize academic work that can be used to apply for a higher academic position and should have an educational network to cooperate in research for curriculum and teaching development.

Keywords: Curriculum evaluation, the CIPP model of evaluation, curriculum and instruction program

บทนำ

การศึกษาเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของประชากรของประเทศให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม คิดเป็น แก้ปัญหาเป็นและดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข การจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มีระเบียบแบบแผนและมีคุณภาพ ต้องอาศัยหลักสูตรเป็นตัวกำหนดทิศทางการเรียนการสอนและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียน (นิธิดา อติภทรนันท์, 2560)

หลักสูตรถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญของการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา เพราะหลักสูตรเป็นตัวกำหนดเนื้อหาวิชาที่ต้องเรียนรู้ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ต่างๆ รวมถึงการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อให้เป็นไปตามจุดประสงค์หลักของหลักสูตร สังคมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว วิทยาการเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง การศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับสังคมและความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการ หลักสูตรระดับอุดมศึกษาจึงควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ผู้พัฒนาหลักสูตรจึงควรพิจารณาตรวจสอบวิเคราะห์ขั้นตอนต่างๆ ของหลักสูตรว่า มีข้อบกพร่องในด้านใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข มีด้านใดที่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (เสริมศรี ไชยศรี, 2528 อ้างถึงใน นิธิดา อติภทรนันท์, 2560)

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2558) คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้เปิดทำการสอนมาแล้วตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 นับเป็นปีที่ 4 ตั้งแต่ได้รับการรับทราบการอนุมัติหลักสูตรจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และได้รับการรับรองมาตรฐานหลักสูตรและมาตรฐานการผลิตเพื่อการรับรองหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิตทางการศึกษาจากคุรุสภา เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2548 ที่กำหนดให้ทุกหลักสูตรมีการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยเป็นระยะๆ อย่างน้อย ทุกๆ 5 ปี และมีการประเมินเพื่อพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องทุก 5 ปี (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2553)

การประเมินหลักสูตรรูปแบบ CIPP (CIPP Model) ที่เสนอโดย Stufflebeam and Others (1971) เป็นรูปแบบการประเมินที่ยึดความต้องการตัดสินใจเป็นหลัก (Decision-based Models) ครอบคลุมองค์ประกอบใน 4 ด้านของหลักสูตร ได้แก่ ด้านบริบท (Context : C) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input : I) ด้านกระบวนการ (Process : P) และด้านผลผลิต (Product : P) เพื่อให้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารหลักสูตรในการตัดสินใจวางแผนหลักสูตร การกำหนดโครงสร้างของหลักสูตร และการนำหลักสูตรไปใช้ ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา จึงเห็นควรดำเนินการ

ประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2558) ดังกล่าว โดยใช้การประเมินรูปแบบ CIPP เพื่อการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ให้พร้อมใช้ในปีการศึกษา 2563 ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่า การประเมินหลักสูตรในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2558)
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2558)

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

การประเมินหลักสูตร เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลข้อมูล เพื่อตรวจสอบ และตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหลักสูตร และเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

รูปแบบการประเมินแบบ CIPP (The CIPP Model of Evaluation)

รูปแบบการประเมินแบบ CIPP เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในวงการศึกษา Daniel L. Stufflebeam ได้อธิบายความหมายของการประเมินผลทางการศึกษาเอาไว้ว่าเป็นกระบวนการการบรรยาย การหาข้อมูล และการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางเลือก โดยมีสิ่งสำคัญที่จะต้องประเมินอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ บริบท (Context) ปัจจัยเบื้องต้น (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) คำว่า CIPP ย่อมาจาก Context, Input, Process และ Product Stufflebeam ได้เน้นย้ำว่า รูปแบบการประเมินแบบ CIPP ไม่ใช่เพื่อการพิสูจน์ แต่เพื่อการปรับปรุง ผลการประเมินยังให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจและเพื่อการประกันคุณภาพทางการจัดการศึกษา

รูปแบบการประเมินแบบชิปให้ความสำคัญกับการเรียนรู้โดยการลงมือทำ ดังนั้น จึงมีความพิเศษที่นำมาใช้กับการประเมินโครงการที่มีบริบททางสังคมที่ไม่หยุดนิ่ง (Alkin, 2004) ในวงการศึกษานานาชาติอเมริกามี การนำรูปแบบการประเมินแบบชิปเพื่อประเมินโครงการทางการศึกษามากมาย เช่น Felix (1979) ได้ใช้รูปแบบการประเมินแบบชิปเพื่อประเมินและปรับปรุงการสอนในระบบโรงเรียนของเมือง Cincinnati รัฐ Ohio Nicholson (1989) ได้ใช้รูปแบบการประเมินแบบชิปเพื่อประเมินการสอนอ่าน Matthews and Hudson (2001) ได้พัฒนาแนวทางสำหรับประเมินโครงการฝึกอบรมผู้ปกครองโดยใช้รูปแบบการประเมินแบบชิป ส่วน Zhang et.al (2011) ได้ใช้รูปแบบการประเมินแบบชิป เพื่อประเมินหลักสูตรการอบรมครูระดับประถมศึกษาที่จะไปสอนนักเรียนกลุ่มเสี่ยง

รูปแบบการประเมินแบบชิป เน้นรูปแบบเชิงระบบที่ไม่ซับซ้อน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประเมินโครงการ 4 ด้าน คือ

1) การประเมินบริบท (Context Evaluation) โดยการพิจารณาตรวจสอบและให้รายละเอียดของบริบทของโครงการที่กำลังประเมิน ทำการสำรวจความต้องการและวัตถุประสงค์ของการประเมิน และพิจารณาว่า วัตถุประสงค์ที่กำหนดจะรองรับความต้องการที่ระบุไว้หรือไม่ เป็นการวางแผนล่วงหน้าให้กับโครงการ การประเมินสภาพบริบทอาจใช้วิธีการดังต่อไปนี้ คือ การวิเคราะห์ระบบ การสำรวจทบทวนเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ การรับฟัง การสัมภาษณ์ การใช้แบบทดสอบ วินิจฉัย การใช้เทคนิคเดลไฟล์

2) ประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) โดยการศึกษาความต้องการ ระบุการออกแบบกระบวนการประเมินองค์ประกอบที่จะนำไปสู่กระบวนการเรียนการสอน ซึ่งผู้ประเมินจะต้องมีการประเมินที่ชัดเจน อาจทำได้โดย (1) จัดทำในรูปแบบของคณะกรรมการ (2) อาศัยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผู้ทำเอาไว้แล้ว (3) ว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษา (4) ทำการวิจัยเชิงทดลอง เป็นการนำร่อง

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) คือกระบวนการประเมินที่เน้นการพิจารณาให้รายละเอียดของบริบทของโครงการที่กำลังประเมิน ทำการสำรวจความต้องการและเป้าหมายประสงค์ของการประเมิน และพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ที่กำหนดจะรองรับความต้องการที่ระบุหรือไม่ เป็นการช่วยตัดสินใจล่วงหน้าให้กับโครงการ อาจใช้วิธีการหลายวิธี เช่น (1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วมปฏิบัติ (2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (3) การสัมภาษณ์ (4) การใช้แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (5) การเขียนรายงานประเภทปลายเปิด

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) คือการประเมินผลผลิตและผลกระทบต่างๆ โดยจะดูว่าการทำงานทั้งหมดนั้นให้ผลผลิตที่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ ซึ่งเป็นการกระทำเพื่อการตัดสินใจว่าต้องมีการประเมินใหม่อีกหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับก่อนกระบวนการการเรียนรู้ เช่น การประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

ใช้การประเมินรูปแบบ CIPP (CIPP Model) ของ Stufflebeam ที่มีมิติการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท (Context: C) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input: I) ด้านกระบวนการ (Process: P) และด้านผลผลิต (Product: P)

2. กลุ่มเป้าหมาย มีจำนวน 63 คน ประกอบด้วย

1) นักศึกษาสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา ปีการศึกษา 2561 รุ่นที่ 1 จำนวน 15 คน และรุ่นที่ 2 จำนวน 3 คน

2) ผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 15 คน

3) ครูพี่เลี้ยงนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 15 คน

4) อาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 6 คน

5) ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน จำนวน 3 คน

6) ผู้บริหารหลักสูตร ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และผู้อำนวยการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 6 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1) แบบประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2558) คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา โดยนักศึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรและผู้บริหารหลักสูตร (ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และแนวทางการพัฒนาหลักสูตร)

2) แบบประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู โดยผู้บริหารสถานศึกษาและครูพี่เลี้ยง (ด้านผลผลิต)

3) แบบประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน วิทยาลัยนครราชสีมา โดยผู้บริหารสถานศึกษาและครูพี่เลี้ยง (ด้านผลผลิต)

4) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (พ.ศ.2558) วิทยาลัยนครราชสีมา โดยนักศึกษา (ด้านผลผลิต)

5) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (พ.ศ.2558) วิทยาลัยนครราชสีมา โดยอาจารย์ประจำหลักสูตรและผู้บริหารหลักสูตร (ด้านผลผลิต)

6) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1) สอบถามความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตร และผู้บริหารหลักสูตร โดยใช้แบบประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2558) คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา โดยนักศึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรและผู้บริหารหลักสูตร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ และเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาหลักสูตร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ

2) สอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูพี่เลี้ยง โดยใช้ (1) แบบประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูโดยผู้บริหารสถานศึกษาและครูพี่เลี้ยง และ (2) แบบประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน วิทยาลัยนครราชสีมา โดยผู้บริหารสถานศึกษาและครูพี่เลี้ยง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต

3) สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (พ.ศ.2558) วิทยาลัยนครราชสีมา โดยนักศึกษา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต

4) สอบถามความพึงพอใจของอาจารย์ประจำหลักสูตรและผู้บริหารหลักสูตร โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (พ.ศ.2558) วิทยาลัยนครราชสีมา โดยอาจารย์ประจำหลักสูตรและผู้บริหารหลักสูตร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต

5) จัดกลุ่มสนทนา 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักศึกษาสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน ประกอบด้วย ตัวแทนนักศึกษารุ่นที่ 1 จำนวน 8 คน และตัวแทนนักศึกษารุ่นที่ 2 จำนวน 2 คน รวมจำนวน 10 คน และ (2) กลุ่มผู้บริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน ประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริหารหลักสูตร จำนวน 2 คน ตัวแทนอาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 5 คน และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน จำนวน 3 คน รวมจำนวน 10 คน โดยใช้แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาหลักสูตร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ

5. การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1) ข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบประเมินและแบบสอบถามทั้ง 5 ฉบับ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2) ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินและแบบสอบถามแบบปลายเปิด และข้อมูลที่ได้จากการบันทึกกลุ่มสนทนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบบรรยาย

ผลการวิจัย

1. ผลการประเมินหลักสูตร

1) ผลการประเมินหลักสูตรด้านบริบท โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน ($\bar{X} = 4.28$, $S.D. = 1.09$)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินหลักสูตรด้านบริบท แต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ การยอมรับของหน่วยงานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมา ได้แก่ ความต้องการของสังคมหรือตลาดแรงงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.98$) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โครงสร้างหลักสูตร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$)

2) ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.77)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก ได้แก่ อาจารย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดลำดับสุดท้าย ได้แก่ ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$)

3) ผลการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($4.82 \leq \bar{x} \leq 4.87$) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ลำดับสุดท้าย ได้แก่ การจัดกิจกรรมเสริมความเป็นครู และการสนับสนุนและการให้คำแนะนำนักศึกษา อยู่ในระดับมาก ($4.04 \leq \bar{x} \leq 4.06$)

4) ผลการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต พบว่า

(1) ผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.47)

(2) คุณลักษณะของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.49)

(3) ความพึงพอใจต่อหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (พ.ศ.2558) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.55)

(4) ความพึงพอใจต่อการบริหารหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน (พ.ศ. 2558) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.50)

2. แนวทางการพัฒนาหลักสูตรที่สำคัญ

1) ด้านบริบท พบว่า (1) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ควรมีจำนวน 6 ข้อ โดย 5 ข้อแรก ควรสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติใน 5 ด้าน และข้อสุดท้ายควรผลิตมหาบัณฑิตมีความสามารถจัดการเรียนรู้ที่สามารถประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติได้ (2) โครงสร้างหลักสูตร การจัดการศึกษาแบบปกติ ควรมีจำนวนหน่วยกิตรวม จำนวน 36 หน่วยกิต และการจัดการศึกษาแบบวิชาชีพครู ควรมีจำนวนหน่วยกิตรวม จำนวน 45-48 หน่วยกิต (3) ควร

ปรับชื่อรายวิชาบางรายวิชาใหม่ให้ทันสมัย และ (4) ควรปรับอัตราส่วนของจำนวนนักศึกษาในแผนการรับนักศึกษาแต่ละปีการศึกษา โดยให้มีจำนวนนักศึกษาใน แผน ก แบบ ก2 มากกว่า แผน ข

2) ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า (1) ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนการสอน ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และ (2) ควรจัดอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา มากกว่า 1 คน

3) ด้านกระบวนการ พบว่า (1) ควรจัดอาจารย์พิเศษหรือผู้ทรงคุณวุฒิมาร่วมสอนหรือร่วมสัมมนานักศึกษา ในแต่ละภาคการศึกษา (2) ควรมีการลดเกณฑ์ค่าเล่าเรียนในการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์หรือการสอบปากเปล่าลงอีก เพื่อเสริมแรงจูงใจให้งานสำเร็จเร็วขึ้น (3) แผนพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ประจำหลักสูตร ควรเน้นผลงานทางวิชาการที่สามารถนำไปประกอบการขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นได้ (4) ควรมีแผนการจัดหาอาจารย์ประจำหลักสูตรเพิ่มเติมกรณีมีผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาเพิ่มขึ้น หรือกรณีที่มีอาจารย์สูงวัยเพิ่มขึ้น และ (5) ควรมีเครือข่ายทางการศึกษา เพื่อให้ความร่วมมือในงานวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน

อภิปรายผลการวิจัย

1) ผลการประเมินหลักสูตรด้านบริบท โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า (1) ปรัชญาของหลักสูตรมีความครอบคลุมการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท มีความชัดเจน เป็นสากล และมีความเหมาะสมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้ สอดคล้องกับ Ornstein and Hunkins (2014) ที่กล่าวว่า กระบวนวิชาต่างๆ ที่ออกแบบมานั้น ต้องบรรจุทฤษฎี (Theories) และหลักการ (Principles) สำคัญของศาสตร์สาขาวิชานั้นไว้อย่างครบถ้วน เพื่อรักษาธรรมชาติและอัตลักษณ์ของศาสตร์นั้นๆ ไว้ให้ชัดเจน (2) วัตถุประสงค์ของหลักสูตรยังไม่เขียนแยกเป็นรายข้อให้สอดคล้องไว้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังไม่มีคำสำคัญเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการเรียนรู้ไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาหลักสูตรด้านบริบทที่พบว่า “ควรเพิ่มวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติได้ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรควรเขียนจำนวนข้อให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ” และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาหลักสูตรด้านบริบทในการสนทนากลุ่มผู้บริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน ที่พบว่า “วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ควรแยกเป็น 6 ข้อ โดย 5 ข้อแรก ควรให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติใน 5 ด้าน และข้อสุดท้าย ควรเกี่ยวกับการผลิตมหาบัณฑิตให้มีความสามารถจัดการเรียนรู้ที่สามารถประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติได้” (3) โครงสร้างหลักสูตร มีจำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ทั้งการศึกษาแบบปกติและการศึกษาแบบวิชาชีพครู สอดคล้องกับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาหลักสูตรด้านบริบทที่พบว่า “โครงสร้างหลักสูตรแต่ละแบบการศึกษา ควรลดจำนวนหน่วยกิตรวมลงได้อีก เช่น แบบปกติ จาก 39 หน่วยกิต ควรปรับเป็น 36 หน่วยกิต แบบวิชาชีพครู จาก 57 หน่วยกิต ควรปรับเป็น 45-48 หน่วยกิต”

และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาหลักสูตรด้านบริบทในการสนทนากลุ่มนักศึกษาสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน ที่พบว่า “ควรปรับลดจำนวนหน่วยกิตรวมลงอีก โดย แบบปกติ จาก 39 หน่วยกิต ควรปรับเป็น 36 หน่วยกิต และแบบวิชาชีพครู จาก 57 หน่วยกิต ควรปรับเป็น ไม่เกิน 48 หน่วยกิต” และ (4) เนื้อหาสาระของหลักสูตรในแต่ละหมวดวิชา มีบางรายวิชาที่ระบุชื่อรายวิชายังไม่ น่าสนใจหรือยังไม่เข้ากับยุคสมัย สอดคล้องกับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาหลักสูตรด้านบริบทที่พบว่า “ควรปรับชื่อรายวิชาให้ทันสมัย น่าสนใจ เฉพาะเจาะจง และมีความแตกต่างจากชื่อรายวิชาในระดับปริญญาตรี...” และสอดคล้องกับ Ornstein and Hunkins (2014) ที่กล่าวว่า “ผู้จัดทำหลักสูตรต้อง ให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ตามแต่ละยุคสมัยที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ”

2) ผลการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยนำเข้าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า (1) แผนการจัดศึกษามีรายละเอียดเพียงพอที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน (2) อาจารย์ประจำหลักสูตรมีจำนวน 6 คน ทุกคนมีวุฒิปริญญาเอกทางด้านการศึกษามีตำแหน่งทาง วิชาการ ระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์จำนวน 4 คน ทุกคนมีผลงานทางวิชาการตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา อย่างไรก็ตาม สาขาวิชาควรมีแผนการจัดหาอาจารย์ประจำหลักสูตรหรืออาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนเพิ่มเติม เนื่องจากมี แนวโน้มว่า มีผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะแบบวิชาชีพครู และมีขณะนี้มีอาจารย์ประจำ หลักสูตรที่สูงวัยเพิ่มขึ้น (3) ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอน แม้ว่าวิทยาลัยนครราชสีมาจะมีสำนัก วิทยบริการ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้การจัด การศึกษาตามหลักสูตรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย แต่ก็ยังมีความจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มี ความสะดวกต่อการใช้งานและทันสมัยมากขึ้น ตามความต้องการจำเป็นของคณาจารย์และนักศึกษาและ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาหลักสูตรใน การสนทนากลุ่มที่พบว่า “วิทยาลัยควรมีการขยายคลื่นเพื่อการสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น ให้ครอบคลุม บริเวณวิทยาลัย”

3) ผลการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.31$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า (1) การรับนักศึกษา ได้ดำเนินการตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในหลักสูตร แต่มี ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาการรับนักศึกษาที่พบว่า “กรณีที่รับนักศึกษาได้ไม่เต็มจำนวนที่ประกาศ รับสมัครในแต่ละปีการศึกษา ไม่ควรจัดสอบคัดเลือก ควรพิจารณาจากผู้สมัครที่เข้ารับการปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่” (2) สาขาวิชาได้จัดผู้สอนแต่ละรายวิชาตามความเชี่ยวชาญและความถนัดอาจารย์แต่ละ คน และมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาที่พบว่า “ควรมีการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ควรจัด ให้มีการสัมมนาหรือจัดพบกลุ่มนศึกษานอกสถานที่ด้วย และแต่ละรายวิชาควรมอบหมายภาระงาน หลักให้กับนักศึกษาไม่เกิน 2 รายการ” (3) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อาจารย์นิเทศก็ให้การนิเทศ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพพร้อมกับครูพี่เลี้ยง ณ สถานศึกษาที่เป็นสถานฝึกปฏิบัติวิชาชีพได้เป็น อย่างดี สอดคล้องกับข้อเสนอที่พบว่า “ครูพี่เลี้ยงให้คำแนะนำทั้งในด้านการสอน การปฏิบัติตน และ

การปฏิบัติงานได้ใกล้ชิดและตลอดเวลาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อาจารย์นิเทศก์เข้าใจสภาพการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในสถานศึกษาได้ดี” (4) สาขาวิชา มีการจัดสัมมนาหัวข้อวิทยานิพนธ์ให้กับนักศึกษา เสนอแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือและกำกับติดตามการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา สอดคล้องกับข้อเสนอที่พบว่า “การจัดสัมมนาหัวข้อวิทยานิพนธ์ และการจัดสัมมนาติดตามและประเมินความก้าวหน้าการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาเป็นระยะ ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาตื่นตัวได้ดี อาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาเชื่อมโยงเนื้อหาวิชาไปยังงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาอยู่เสมอ ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของงานวิทยานิพนธ์มากขึ้น และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีความสามารถในการให้คำปรึกษา อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอในการสนทนากลุ่มที่พบว่า “ควรมีการลดเกณฑ์ค่าเล่าเรียนในการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์หรือการสอบปากเปล่าลงอีก เพื่อเสริมแรงจูงใจให้งานสำเร็จเร็วขึ้น” ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้บริหารวิทยาลัยควรนำไปพิจารณาถึงความเป็นไปได้ต่อไป (5) หลักสูตรได้กำหนดกิจกรรมเสริมความเป็นครูตลอดหลักสูตรไว้ 5 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการศึกษาดูงานในสถานศึกษา การให้บริการทางวิชาการในสถานศึกษา การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการระดับชาติ การเข้าค่ายพุทธธรรม/ศาสนธรรมนำวิถีครู และการส่งเสริมเอกลักษณ์ไทย ทุกกิจกรรมดำเนินการโดยนักศึกษา โดยมีอาจารย์ประจำหลักสูตรเป็นอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรม ทุกกิจกรรมดำเนินการได้ตามแผนการจัดกิจกรรม สอดคล้องกับข้อเสนอในการสนทนากลุ่มที่พบว่า “การมอบหมายให้นักศึกษารับผิดชอบในการจัดกิจกรรมเสริมความเป็นครูทุกกิจกรรม เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาได้เป็นอย่างดี” (6) สาขาวิชา จัดให้มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในแต่ละปีการศึกษา แต่อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอในการสนทนากลุ่มที่พบว่า “ควรประกาศผลการศึกษาแต่ละรายวิชาให้เร็วขึ้น” (7) การให้คำแนะนำนักศึกษา พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียน ให้คำแนะนำดูแลนักศึกษาได้เป็นอย่างดี อาจารย์นิเทศก์ออกนิเทศนักศึกษาได้ตามกำหนด อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้โอกาสนักศึกษาปฏิบัติงานได้สะดวกและหลายวิธี และอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมได้ติดตาม

ให้คำแนะนำการจัดกิจกรรมได้ตลอดเวลา (8) ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาการบริหารและพัฒนาอาจารย์ที่พบว่า อาจารย์ประจำหลักสูตร มีแผนพัฒนาศักยภาพเป็นของตนเองรายบุคคล แต่ควรเน้นผลงานทางวิชาการที่สามารถนำไปประกอบการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นด้วยนั้น เป็นสิ่งที่อาจารย์ประจำหลักสูตรควรได้นำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป และ (9) สาขาวิชาได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นสถานฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสถานที่จัดกิจกรรมเสริมความเป็นครูให้กับนักศึกษา แต่มีข้อเสนอที่พบว่า “สาขาวิชาควรมีเครือข่ายทางการศึกษา เพื่อให้ความร่วมมือในงานวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน”

4) ผลการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิตโดยภาพรวม พบว่า ด้าน 1) ผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) 2) คุณลักษณะของนักศึกษา

ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) 3) ความพึงพอใจต่อหลักสูตร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) และ 4) ความพึงพอใจต่อการบริหารหลักสูตร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) จะเห็นได้ว่า ทั้ง 4 ประเด็น ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า (1) นักศึกษาสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ศึกษาตามหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูในสถานศึกษาได้จริง เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง สะท้อนให้เห็นว่า การจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้เช่นกัน สอดคล้องกับ Tait and Fulkner (2016) ที่กล่าวว่า กระบวนการที่ดีนั้น ผู้เรียนต้องสามารถนำเอาองค์ความรู้ที่ศึกษาเล่าเรียนนั้นไปใช้ประโยชน์ในชีวิตการทำงานได้ สามารถต่อยอดสิ่งที่เรียนไปสร้างนวัตกรรมได้ (2) นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูมีคุณลักษณะพื้นฐานของความเป็นครูเป็นที่น่าพอใจ ก่อนที่จะออกไปประกอบอาชีพครูต่อไปในอนาคต อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะด้านจิตวิทยาสำหรับครูของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษาและครูพี่เลี้ยงให้ผลการประเมินต่ำกว่าทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก เกี่ยวกับ การเข้าใจธรรมชาติของผู้เรียน รวมถึงการให้คำแนะนำช่วยเหลือตามศักยภาพและความถนัดของผู้เรียน (3) หลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษาที่ต้องการครูผู้สอนที่ผ่านการพัฒนาทั้งด้านองค์ความรู้ ประสบการณ์ และคุณลักษณะความเป็นครู รายวิชาที่จัดให้ศึกษาตามหลักสูตรมีความเหมาะสม และมีแผนการศึกษาที่ตลอดหลักสูตรและแต่ละภาคการศึกษาไว้ชัดเจน (4) กระบวนการจัดกิจกรรมเสริมความเป็นครู เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยนักศึกษา โดยมีอาจารย์ประจำหลักสูตรทุกคนเป็นที่ปรึกษา มีสมุดบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรมให้กับนักศึกษาใช้เป็นหลักฐานการเข้าร่วมกิจกรรมรายบุคคล อาจารย์ประจำหลักสูตรสามารถให้คำปรึกษาแนะนำนักศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน (5) สาขาวิชามีคณะกรรมการบริหารสาขาวิชา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน อาจารย์นิเทศก์ อาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียน และอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรม ที่ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่และประชุมปรึกษาหารือทั้งที่เป็นรูปแบบและไม่มีรูปแบบ เพื่อให้การดำเนินงานตามหลักสูตรบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาโดนคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งในแต่ละปีการศึกษา อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีแผนการจัดทำวิทยานิพนธ์นักศึกษาเป็นรายบุคคล มีการจัดสัมมนาหัวข้อวิทยานิพนธ์ มีการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีการจัดสัมมนาติดตามความก้าวหน้าการทำวิทยานิพนธ์นักศึกษาเป็นระยะก็ตาม แต่ด้วยภาระงานประจำที่ได้รับมอบหมายของนักศึกษาที่ต้องปฏิบัติในเวลายางานปกติระหว่างวันจันทร์-วันศุกร์ ประกอบกับวิทยาลัยกำหนดเงื่อนไขการชำระเงินค่าเล่าเรียนก่อนการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และการสอบปากเปล่าไว้ค่อนข้างสูง อาจส่งผลให้การทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาบางคนไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ด้านบริบท

1) ควรปรับตัวอุปสงค์ของหลักสูตรให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติใน 5 ด้าน และเพิ่มวัตถุประสงค์ในการผลิตมหาบัณฑิตให้มีความสามารถจัดการเรียนรู้ที่สามารถประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติได้ ไว้อย่าง

2) ควรปรับลดจำนวนหน่วยกิตรวมของการจัดการศึกษาแต่ละแบบให้เหมาะสม และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาด้านโครงสร้างหลักสูตรระดับปริญญาโทของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

3) ควรปรับอัตราส่วนของจำนวนนักศึกษา แผน ก แบบ ก2 ต่อ จำนวนนักศึกษา แผน ข ในแผนการรับนักศึกษา ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เข้าศึกษาที่เป็นจริงให้มากที่สุด

2. ด้านปัจจัยนำเข้า

1) วิทยาลัยนครราชสีมาควรซ่อมบำรุงหรือจัดหาเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนการสอน ให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน

2) สาขาวิชาควรจัดให้มีจำนวนอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา 1-2 คน หรือ 2 คนขึ้นไป

3. ด้านกระบวนการ

1) ควรเชิญอาจารย์พิเศษหรือผู้ทรงคุณวุฒิมาร่วมสอนหรือร่วมสัมมนานักศึกษาบ้างเป็นครั้งคราว โดยมีงบประมาณสนับสนุนจากวิทยาลัยนครราชสีมาด้วย

2) อาจารย์ประจำหลักสูตรแต่ละคน ควรจัดทำแผนพัฒนาผลงานทางวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น

3) สาขาวิชาควรมีแผนการจัดหาอาจารย์ประจำหลักสูตร ที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4) สาขาวิชาควรจัดให้มีเครือข่ายวิจัยทางศึกษาทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน และการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้นักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรใช้รูปแบบการประเมินหลักสูตร CIPP ในการประเมินหลักสูตรระดับมหาบัณฑิตของคณะศึกษาศาสตร์หรือครุศาสตร์ เพราะเป็นการประเมินหลักสูตรได้ทั้งระบบและได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรครบถ้วน

2) ควรมีการเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการที่แท้จริง เช่น กลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา กลุ่มผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น

3) ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามผลการใช้หลักสูตร โดยจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายระหว่างนักศึกษาปัจจุบันกับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

บรรณานุกรม

- นิธิดา อติภทรนันท์. (2560). “การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการเรียนรู้ แขนงวิชาการสอนภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2555 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. **Veridian E-Journal, Silpakorn University (ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ)**. 10(1) (มกราคม-เมษายน 2560). หน้า 709-720.
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). **มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- Alkin, M. C.. (2004). **Evaluation Roots : Tracking Theorists’ Views and Influences**. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Felix, J. L.. (1979). “Research and evaluation to Improve Instruction : The Cincinnati Strategy”. **Educational Evaluation & Policy Analysis**. 1(2), 57–62.
- Matthews, J. M., & Hudson, A. M.. (2001). “Guidelines for Evaluating Parent Training Projects”. **Family Relations**. 50(1), 77–86.
- Nicholson, T.. (1989). “Using the CIPP Model to Evaluate Reading Instruction”. **Journal of Reading**. 32(4), 312–318.
- Ornstein, A. C. and Hunkins, F. P.. (2014). **Curriculum Foundations, Principles, and Issues**. (6th Ed.). USA : Pearson Education Limited.
- Saylor, J. G. and Alexander, W. M.. (1974). **Planning Curriculum for Schools**. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Stufflebeam, D. L. and others. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making**. Itasca : Ill Peacock Inc.
- Zhang, G., Zeller, N., Griffith, R., Metcalf, D., Williams, J., Shea, C., and Misulis, K.. (2011). “Using the Context, Input, Process, and Product Evaluation Model (CIPP) as a Comprehensive Framework to Guide the Planning, Implementation, and Assessment of Service-learning Programs”. **Journal of Higher Education Outreach and Engagement**. 15(4), 57-84.

การประยุกต์ใช้แนวคิดโอไจล์เพื่อความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่

The Application of Agile Methodology for Modern Organization Success

วสุ กิระติวุฒิสเรษฐ¹ จุมพล กล้วยไ่ม้งาม²

บทคัดย่อ

การพัฒนาองค์กรให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงานมีส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบันที่ต้องดำเนินธุรกิจและแข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง การนำแนวคิดทางการบริหารสมัยใหม่ที่เหมาะสมต่อสถานการณ์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการจึงเป็นประเด็นสำคัญ บทความวิชาการฉบับนี้มุ่งเน้นการนำเสนอการประยุกต์ใช้แนวคิดโอไจล์ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลายมาก่อนในอุตสาหกรรมการผลิตซอฟต์แวร์ซึ่งช่วยให้กระบวนการทำงานมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนอย่างเหมาะสมอันจะนำไปสู่ความสำเร็จสำหรับองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านผลลัพธ์ทางการเงิน ผลลัพธ์ทางด้านความพึงพอใจของลูกค้า และ ประสิทธิภาพของพนักงาน

คำสำคัญ: โอไจล์, ความคล่องตัวขององค์กร, การพัฒนาองค์กร, การเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผน

Abstract

Developing an organization for better agility is an important part of organization's success. Applying appropriate modern management concept in practice is therefore another planned change program for achieving desired outcomes. This academic paper focuses on the application of agile methodology, which has been widely used in the software industry that brings their work processes achieving more agility and efficiency. Better financial results, customer satisfaction and employee efficiency are key benefits of this planned change program.

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

E-mail: vasu.keerativutisest@stamford.edu

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

E-mail: jumpon.kluaymai-ngarm@stamford.edu

Keywords: Agile Methodology, Organizational Agility, Organization Development, Planned Change

บทนำ

ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจที่มีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ประกอบกับสภาพตลาดและความต้องการของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ (Product Lifecycle) มีแนวโน้มสั้นลง อีกทั้งยังมีรูปแบบธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรในหลากหลายมิติ เพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินการก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและมุ่งสู่ความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

แนวคิดอจีล์เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ซึ่งเพิ่มความคล่องตัวขององค์กร (Organization Agility) และ ช่วยให้องค์กรมีผลลัพธ์ทางการเงิน ผลลัพธ์ทางด้านความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพของพนักงานที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามแนวคิดดังกล่าวเริ่มเป็นที่แพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบันโดยเริ่มมีการขยายการใช้งานแนวคิดดังกล่าวไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งช่วยให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น Stuart Hearn (2019) ยกตัวอย่างองค์กรชั้นนำระดับโลกที่มีการประยุกต์ใช้แนวคิดอจีล์และเกิดผลสำเร็จทางธุรกิจ อาทิเช่น Clydesdale and Yorkshire Bank, General Electric, Cargill, Adobe และ Accenture ทั้งนี้ การประยุกต์ใช้แนวคิดอจีล์ สามารถแบ่งขั้นตอนที่สำคัญได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการแบ่งประเภทของทีม ขั้นตอนการวางแผนลำดับการเปลี่ยนแปลง และ ขั้นตอนการขยายผลการใช้อจีล์ โดยหากสามารถทำได้ตามลำดับและมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลง (Planned Change) อย่างเหมาะสมแล้วจะช่วยให้้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจสมัยใหม่

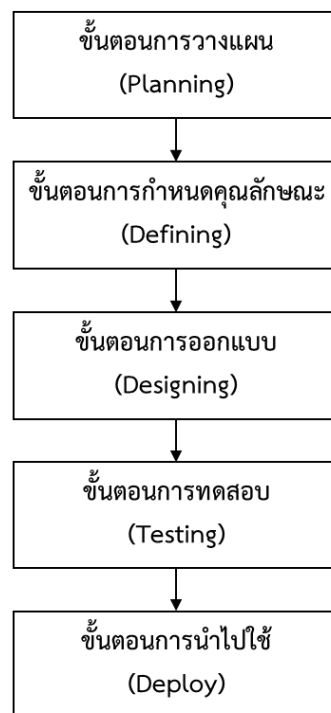
แนวคิดอจีล์ (Agile Methodology) คืออะไร

แนวคิดอจีล์ คือ แนวคิดในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีการวางแผนแบบประยุกต์ โดยการทำงานแบบร่วมมือประสานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาซอฟต์แวร์ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความรวดเร็ว และ มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายในบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ มากกว่าสองทศวรรษ เป็นที่ยอมรับในวงกว้างว่าแนวคิดอจีล์ดังกล่าวช่วยเพิ่มคุณภาพ ลดระยะเวลาในการพัฒนาซอฟต์แวร์ เพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงาน และ เพิ่มผลิตภาพให้กับทีม ส่งผลให้เพิ่มความสำเร็จทางธุรกิจให้กับบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ (Rigby, Sutherland & Takeuchi, 2016) ในปี 2544 กลุ่มนักพัฒนาซอฟต์แวร์จำนวน 17 คน ได้มีการร่วมแถลงอุดมการณ์แห่ง อจีล์ (Agilemanifesto.org, 2001) ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดสำคัญ 4 ประการ ประกอบด้วย

- แนวคิดอจีล์เน้นไปที่คนและการมีปฏิสัมพันธ์กัน มากกว่า การทำตามขั้นตอนและเครื่องมือ (Individuals and interactions over processes and tools)

- แนวคิดอไจล์เน้นไปที่ซอฟต์แวร์ที่นำไปใช้งานได้จริง มากกว่า เอกสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ (Working software over comprehensive documentation)
- แนวคิดอไจล์เน้นไปที่การร่วมมือทำงานกับลูกค้า มากกว่า การต่อรองให้เป็นไปตามสัญญา (Customer collaboration over contract negotiation)
- แนวคิดอไจล์เน้นไปที่การตอบรับกับการเปลี่ยนแปลง มากกว่า การทำตามแผนที่วางไว้ (Responding to change over following a plan)

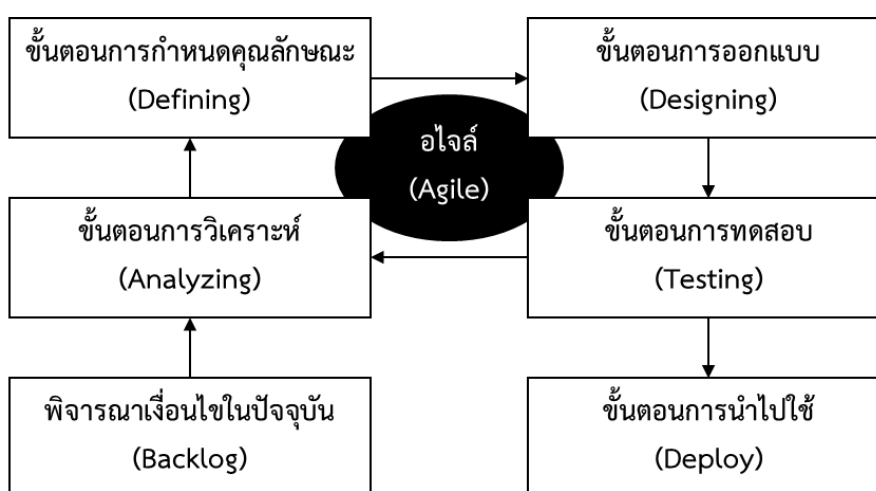
ภายหลังจากการแถลงอุดมการณ์แห่งอไจล์ของกลุ่มนักพัฒนาซอฟต์แวร์ดังกล่าว แนวคิดอไจล์เป็นที่แพร่หลายอย่างกว้างขวางโดยมีแนวคิดที่แตกต่างจากแนวคิดการทำงานแบบเป็นลำดับขั้น (Waterfall) ซึ่งเป็นที่แพร่หลายอยู่เดิม โดย Alden (2013) อธิบายเพิ่มเติมถึงแนวคิดในการทำงานแบบอไจล์ว่า เน้นไปที่การร่วมมือกันของสมาชิกเพื่อให้เกิด คุณค่า และ วิธีปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เมื่อเทียบกับวิธีการทำงานในแบบเดิม Singh (2019) อธิบายว่า กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีแนวคิดการทำงานแบบเป็นลำดับขั้น จะมีการทำงานเป็นลำดับ โดยเน้นไปที่การวางแผนและปฏิบัติให้ได้ตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งลำดับขั้นดังกล่าวประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ ขั้นตอนการวางแผน (Planning), ขั้นตอนการกำหนดคุณลักษณะ (Defining), ขั้นตอนการออกแบบ (Designing), ขั้นตอนการทดสอบ (Testing) และ ขั้นตอนการนำไปใช้ (Deploy) ดังที่แสดงในภาพที่ 1



รูปที่ 1 การพัฒนาซอฟต์แวร์แบบลำดับขั้น (Waterfall)

ที่มา: Singh, 2019

แนวคิดการทำงานแบบเป็นลำดับขั้นดังกล่าวจะแตกต่างจากแนวคิดอไจล์มีลักษณะเป็นวัฏจักร (Cycle) ซึ่งเริ่มต้นด้วยขั้นตอนการพิจารณาเงื่อนไขในปัจจุบัน (Backlog), ขั้นตอนการวิเคราะห์ (Analyzing), ขั้นตอนการกำหนดคุณลักษณะ (Defining), ขั้นตอนการออกแบบ (Designing) และ ขั้นตอนการทดสอบ (Testing) และ เมื่อได้ผลลัพธ์จากการทดสอบเป็นที่น่าพอใจแล้วจึงค่อยเข้าสู่ขั้นตอนการนำไปใช้ (Deploy) ต่อไป โดยสังเกตได้ว่าในวัฏจักรการทำงานดังกล่าว จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์สามารถทดลอง ปรับแก้ ทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ก่อนขั้นตอนการนำไปใช้ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงทางเทคนิคและทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องลงได้ ดังที่แสดงในรูปที่ 2



รูปที่ 2 การพัฒนาซอฟต์แวร์แบบอไจล์

ที่มา: Singh, 2019

อย่างไรก็ตามแนวคิดอไจล์อาจไม่ได้มีความเหมาะสมสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้กับทุกๆ สินค้าหรือบริการ Rigby, Sutherland และ Takeuchi (2016) ได้สรุปลักษณะของสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมสำหรับการนำแนวคิดอไจล์ไปประยุกต์ใช้ประกอบด้วย

- ความต้องการของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ไม่คงที่ ส่งผลให้รูปแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงและมีความไม่แน่นอน
- การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการมีความต้องการในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสูงเพื่อให้ทราบข้อเสนอแนะ (Feedback) ของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อใช้ในการออกแบบและปรับปรุงอยู่เสมอ
- ลักษณะของปัญหาที่มีความซับซ้อน ทำให้วิธีการแก้ไขหรือการออกแบบยังไม่ชัดเจน รวมไปถึงขอบเขตของสินค้าหรือบริการยังไม่ชัดเจน ส่งผลให้คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้องค์กรและลูกค้าจำเป็นต้องมีการประสานงานอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง

จากความต้องการยังไม่ชัดเจนดังกล่าว ทำให้สามารถแบ่งงานทั้งหมดออกเป็นงานส่วนย่อยๆ โดยสามารถทำส่วนต้นๆ ให้สำเร็จก่อนแล้วจึงวางแผนและปรับส่วนงานย่อยๆ ที่ตามมาให้สอดคล้องกันกับส่วนต้น ทั้งนี้จะสังเกตได้ว่าเงื่อนไขในการประยุกต์ใช้ไจล้นั้นแตกต่างจากผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความแน่นอนในเชิงคุณลักษณะและขอบเขตของสินค้าและบริการ จึงเป็นที่มาว่าแนวคิดอูจิลส์มีการประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ที่มีความเหมาะสมกับเงื่อนไขดังกล่าวมาข้างต้น Project Management Institute (2017) อธิบายเพิ่มเติมว่าการประยุกต์ใช้แนวคิดอูจิลส์ช่วยให้การทำงานในระดับทีมสามารถปรับแก้และเน้นย้ำ (Iterate) การออกแบบซ้ำได้ก่อนการส่งมอบสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้ทีมผู้พัฒนายังได้รับข้อเสนอแนะ จากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ลูกค้าเข้าใจสถานะของงาน ความสับสน ข้อจำกัด อุปสรรคที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ลูกค้ามั่นใจในทีมผู้ให้บริการมากขึ้น

การประยุกต์ใช้แนวคิดอูจิลส์เพื่อความสำเร็จสำหรับองค์กรสมัยใหม่

จากแนวคิดหลักของอูจิลส์ตามที่กล่าวมาข้างต้น จะสังเกตได้ว่าเป็นแนวคิดรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ทำให้ในปัจจุบันมีองค์กรในหลายหลายอุตสาหกรรม นอกเหนือจากอุตสาหกรรมผู้ผลิตซอฟต์แวร์ที่ได้นำแนวคิดอูจิลส์ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานส่งผลให้มีประสิทธิภาพและผลผลิตในการทำงานที่ดีขึ้น

Rigby, Sutherland และ Noble (2018) อธิบายว่า ทีมที่มีลักษณะการทำงานที่เหมาะสมกับแนวคิดอูจิลส์มีคุณสมบัติหลักคือ เป็นทีมที่มีลักษณะปกครองตนเอง (Self-governing) มีขนาดเล็ก มีแนวคิดของความเป็นผู้ประกอบการ มีการทำงานใกล้ชิดกับลูกค้า และสามารถปรับทีมให้รองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอกของสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างรวดเร็ว โดยทีมที่มีลักษณะการทำงานแบบอูจิลส์ในสภาพแวดล้อมองค์กรที่เหมาะสมจะมีประสิทธิภาพสูงกว่าทีมโดยทั่วไปซึ่งประสิทธิภาพดังกล่าวครอบคลุมไปถึง ผลผลิตภาพ (Productivity) ช่วงเวลาในการพัฒนาสินค้าเพื่อออกสู่ตลาด, คุณภาพงานที่สูงขึ้น และ ลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่จึงให้ความสนใจกับแนวคิดอูจิลส์ในการนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง

Project Management Institute (2017) อธิบายเพิ่มเติมถึงคุณลักษณะของทีมอูจิลส์ที่มีประสิทธิภาพว่าควรมีสมาชิกระหว่าง 3 ถึง 9 คน ประกอบด้วย สมาชิกที่มีความหลากหลายในเชิงทักษะ และ มีทัศนคติที่เน้นการทำงานแบบเป็นกลุ่ม

นอกจากนี้ได้สรุปคุณลักษณะที่พึงมีและผลลัพธ์ที่คาดหวังของทีมอูจิลส์ที่จะประสบความสำเร็จไว้ดังนี้

ตารางที่ 1 คุณลักษณะที่พึงมีและผลลัพธ์ที่คาดหวังสำหรับทีมोज์ที่จะประสบความสำเร็จ

คุณลักษณะที่พึงมี	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
สมาชิกในทีมมีความทุ่มเท	● ผลผลิตโดยรวมจากการทำงานสูงขึ้น ● ผลลัพธ์ในการทำงานเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก ทำให้ไม่ต้องการจำนวนสมาชิกที่มากเกินไป
สมาชิกในทีมมาจากหลายส่วนงาน	● ทีมสามารถส่งมอบงานได้อย่างเป็นอิสระ ไม่พึ่งพาภายนอกมากเกินไป ● ทีมมีการประสานทักษะภายในเพื่อส่งมอบผลงาน ● ทีมมีการให้ข้อเสนอแนะระหว่างกันภายใน
สมาชิกมีความสามารถในการจัดการกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้น	● ทีมมีการสื่อสารระหว่างกันและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ● ทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และ ประสบการณ์ของสมาชิก ● ลดค่าใช้จ่าย และ ต้นทุนในการเรียนรู้
สมาชิกประกอบด้วยผู้มีความรู้ความสามารถหลากหลาย (Generalist) และ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialist)	● ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีทักษะในเชิงลึก ส่วนผู้มีความรู้ความสามารถหลากหลายช่วยเพิ่มความคล่องตัวในแต่ละงาน ช่วยให้ทีมมีทักษะและความสามารถที่หลากหลายตอบสนองต่องานได้อย่างเหมาะสม
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีเสถียรภาพและมีความต่อเนื่อง	● สมาชิกมีการพึ่งพากันในการทำงาน ● สามารถแบ่งขอบเขตการทำงานระหว่างกันได้อย่างเหมาะสม ● สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายและต้นทุนได้อย่างสะดวก ● สามารถเก็บรักษาและขยายผลลัพธ์สินค้าทางปัญญาได้อย่างต่อเนื่อง

ที่มา: Project Management Institute, 2017

อย่างไรก็ตามองค์กรในอุตสาหกรรมอื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างจากอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ที่การใช้งานแนวคิดโอเจ็ลเป็นที่ยอมรับหลาย กล่าวคือ องค์กรมีความซับซ้อนและอาจมีการใช้โครงสร้างองค์กรที่แตกต่างกัน และ ลักษณะงานที่แตกต่างจากอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ส่งผลให้หากนำแนวคิดโอเจ็ลไปประยุกต์ใช้ อาจไม่เหมาะสมและอาจไม่ได้รับประโยชน์ทางธุรกิจมากเท่าที่ควร

Rigby, Sutherland และ Noble (2018) อธิบายเพิ่มเติมว่า แนวคิดนี้อาจไม่น่าได้เหมาะสมกับการนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานใดก็ได้ เนื่องจากแนวคิดนี้เหมาะสมกับการทำงานในบางบริบท ดังนั้น องค์กรขนาดใหญ่ที่มีการนำเอาไปใช้อาจพบกับปัญหาเช่น การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เป็นอิสระและหน่วยงานที่บริหารแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ในลักษณะเดิมไม่สามารถประสานงานกันได้อย่างคล่องตัว ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถได้รับประโยชน์ทางธุรกิจจากการนำแนวคิดไปใช้เท่าที่ควร ดังนั้น องค์กรขนาดใหญ่ควรประยุกต์ใช้แนวคิดอย่างระมัดระวังและมีระบบแบบแผน Project Management Institute (2017) อธิบายว่า การประยุกต์ใช้แนวคิดอย่างเหมาะสมต้องการผู้นำองค์กรที่มีลักษณะเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant leadership) ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญในการช่วยเหลือทีมให้สามารถทำงานในบทบาทของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้นำดังกล่าวแสดงบทบาทที่ชัดเจนในการทำความเข้าใจให้แก่สมาชิกของทีม เข้าใจถึงเป้าหมาย บริบท ข้อจำกัดของทีม นอกจากนี้ยังมีบทบาทที่สำคัญในการให้การช่วยเหลือและให้โอกาสในการพัฒนาเพื่อทีมแสดงศักยภาพให้เต็มที่ตามความสามารถ เพื่อให้การประยุกต์ใช้แนวคิดสำหรับองค์กรสมัยใหม่เป็นไปอย่างมีแบบแผน Rigby, Sutherland และ Noble (2018) เสนอวัฏจักรของการนำเอาไปใช้ในองค์กร กล่าวคือ เริ่มต้นจากส่วนงานที่มีความเหมาะสมในการนำเอาไปใช้งานก่อน หลังจากนั้นจึงมีการเก็บข้อมูลระหว่างการทำงานเพื่อให้เห็นข้อดี ข้อเสีย โอกาส และ อุปสรรคจากการใช้แล้ว จึงค่อยๆ ขยายการใช้งานไปยังส่วนอื่นๆ ในองค์กรต่อไป พร้อมกับการลดอุปสรรคในการประสานงานภายในองค์กรเพื่อให้โดยรวมเกิดความคล่องตัวมากในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญโดยสรุป ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การแบ่งประเภทของทีม (Create a taxonomy of teams)

หน่วยงานในลักษณะต่างๆ ในองค์กรมีความหลากหลาย โดยที่บางลักษณะงานเป็นลักษณะงานประจำ และ ในบางลักษณะงานมีลักษณะเป็นงานโครงการที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดชัดเจน อย่างไรก็ตาม ลักษณะของทีมที่เหมาะสมกับการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ประกอบทีมที่มีหน้าที่สำคัญดังนี้

- ทีมที่ต้องติดต่อกับลูกค้า (Customer experience teams)
- ทีมที่รับผิดชอบกระบวนการธุรกิจ (Business process teams)
- ทีมที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ (Technology system teams)

เนื่องจากทีมทั้ง 3 ประเภท ดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานสินค้าหรือบริการกับลูกค้าลูกค้า โดยมีส่วนสำคัญในการออกแบบและปรับกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจและความต้องการของลูกค้าตามลำดับ นอกจากนี้การแบ่งส่วนของประเภททีมที่ชัดเจนดังกล่าวยังช่วยให้องค์กรสามารถระบุช่องว่างและ

โอกาสในการพัฒนาพนักงานในแต่ละด้านได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาทักษะพนักงานให้ตอบสนองต่อการปรับองค์กรให้มีความคล่องตัวมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนลำดับการเปลี่ยนแปลง (Sequence the transition)

ในขั้นตอนนี้สามารถดำเนินการได้โดยเมื่อมีการแบ่งส่วนของประเภททีมที่ชัดเจนในขั้นตอนแรกแล้ว จะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดลำดับความสำคัญในการนำโอไจล์ไปใช้งานในส่วนต่างๆที่เหมาะสมและมีความพร้อมก่อนเป็นลำดับแรกๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาทีมที่มีความเหมาะสมในการนำโอไจล์ไปใช้งาน ได้แก่

- ความสำคัญทางกลยุทธ์ (Strategic importance)
- ข้อจำกัดด้านงบประมาณ (Budget limitations)
- ข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร (Availability of people)
- ต้นทุนของความล่าช้า (cost of delays)
- ผลตอบทางแทนทางการเงิน (Return on investment)
- ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง (Risk levels)
- การเชื่อมโยงประสานงานภายในองค์กร (Interdependencies among teams)

ขั้นตอนที่ 3 การขยายผลการใช้โอไจล์ (Master large-scale agile initiatives)

ในขั้นตอนนี้เป็นการขยายผลการใช้โอไจล์ไปในวงกว้างมากยิ่งขึ้นภายในองค์กร โดยอาจขยายผลเป็นระยะๆ เพื่อให้องค์กรมีการปรับตัวและสามารถทำงานแบบโอไจล์ได้อย่างเหมาะสม โดยเมื่อองค์กรมีความพร้อมอาจมีการปรับโครงสร้างไปเป็นลักษณะทีมของทีม (Team of Team) ซึ่งเป็นลักษณะการประยุกต์ใช้ทีมโอไจล์ไปในวงกว้าง เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานตามแนวคิดโอไจล์ไปทั่วทั้งองค์กรหรือบางส่วนก็ได้ หากพิจารณาถึงเรื่องผลลัพธ์ของการนำโอไจล์ไปใช้ในองค์กรแล้ว Rigby, Sutherland และ Noble (2018) อธิบายเพิ่มเติมว่า การนำแนวคิดโอไจล์ไปใช้สามารถทำให้องค์กรมีความคล่องตัวมากขึ้น ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในด้านผลลัพธ์ทางการเงิน ผลลัพธ์ทางด้านความพึงพอใจของลูกค้า และ ประสิทธิภาพของพนักงาน

อย่างไรก็ตามแนวคิดโอไจล์ดังกล่าวมีข้อจำกัดในการนำไปประยุกต์ใช้งาน อาทิเช่น Alden (2013) ได้อธิบายว่าข้อจำกัดของโอไจล์อยู่ที่การมีส่วนร่วมกันในการพัฒนาสินค้าหรือบริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรและลูกค้าที่สามารถร่วมมือและสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหากพิจารณาภายในทีมโอไจล์แล้วบุคลากรจำเป็นต้องมีคุณภาพ ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ และความสามารถเฉพาะในการทำงานเนื่องจากการเป็นกรแก้ไขหรือพัฒนางานที่มีความเฉพาะเจาะจง นอกจากนี้ Turk และ Rumpel (2002) อธิบายไว้ว่า ข้อจำกัดของ โอไจล์ ยังรวมถึงการสนับสนุนต่างๆจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกทีม เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดความสะดวกและสามารถดำเนินงานตามแนวคิดโอไจล์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทสรุป

อไจล์ถือเป็นอีกหนึ่งแนวคิดทางการบริหารสมัยใหม่ในการออกแบบการทำงานภายในองค์กรให้เกิดความคล่องตัวและสามารถส่งมอบผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ดีในสถานการณ์ทางธุรกิจที่ความต้องการของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ลักษณะของปัญหามีความซับซ้อนทำให้วิธีการแก้ไขหรือการออกแบบยังไม่ชัดเจน โดยทีมอไจล์ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมประกอบด้วยสมาชิกที่มีความทุ่มเทในการทำงาน สมาชิกในทีมมาจากหลายส่วนงาน สมาชิกมีความสามารถในการจัดการกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้น สมาชิกประกอบด้วยผู้มีความรู้ความสามารถหลากหลาย และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประกอบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีเสถียรภาพและมีความต่อเนื่องจะเป็นส่วนประกอบสำคัญไปในการประยุกต์ใช้อไจล์ไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้การประยุกต์ใช้ในองค์กรควรมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีลำดับ กล่าวคือ เริ่มต้นด้วยการแบ่งประเภทของทีมเพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าควรประยุกต์ใช้อไจล์ในส่วนใด แล้วจึงทำการวางแผนลำดับการเปลี่ยนแปลง และ ขยายผลในวงกว้างขึ้นภายในองค์กร หากดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและมีการเรียนรู้ ปรับปรุงแก้ไขภายใต้การนำองค์กรของผู้บริหารอย่างเหมาะสม การประยุกต์ใช้แนวคิดอไจล์จะช่วยนำความสำเร็จมาัยองค์กรได้ตามที่คาดหวัง

บรรณานุกรม

- Agilemanifesto.org. (2001). **Manifesto for agile software development**. [Online]. Available from [www.http://agilemanifesto.org](http://www.agilemanifesto.org) (December 16, 2019)
- Alden, B. (2013). **The agile methodologies**. [Online]. Available from <https://www.umsl.edu/~sauterv/analysis/Fall2013Papers/Buric/home.html> (February 15, 2020)
- Project Management Institute. (2017). **Agile practice guide**. Project Management Institute, Pennsylvania, USA.
- Rigby, D., Sutherland, J., & Takeuchi, H. (2016). **Embracing agile**. [Online]. Available from <https://hbr.org/2016/05/embracing-agile> (December 16, 2019)
- Rigby, D., Sutherland, J., & Noble, A. (2018). **Agile at scale**. [Online]. Available from <https://hbr.org/2018/05/agile-at-scale> (December 16, 2019)
- Singh, M. (2019). **Moving from Waterfall to Agile with Kanban**. [Online]. Available from www.digite.com/blog/waterfall-to-agile-with-kanban (December 16, 2019)
- Stuart, H. (2019). **5 Examples of Agile Organisations**. [Online]. Available from <https://www.clearreview.com/5-examples-of-agile-organisations> (December 16, 2019)

Turk, R., & Rumpe, B. (2002). Limitations of Agile Software Processes. In **Proceedings of the Third International Conference on Extreme Programming and Flexible Processes in Software Engineering**. Alghero, Italy. pp.43-46.

ทางเลือกการจัดการความขัดแย้งในองค์กร

The Alternatives of Conflict Management in Organizations

สาริตา เจนเข้¹

บทคัดย่อ (Abstract)

ธรรมชาติของมนุษย์โดยทั่วไปจะมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลทั้งนิสัยใจคอ ทัศนคติ การสื่อสาร วิธีการทำงาน และอกุศลธรรมที่อยู่ในตัวบุคคล เป็นต้น เมื่อมนุษย์มาทำงานอยู่ร่วมกันใน องค์กรย่อมไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกันได้ ซึ่งความขัดแย้งนั้นมีทั้งก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อ องค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงต้องจัดการกับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อพลิก วิกฤตความขัดแย้งให้เป็นโอกาสในทางสร้างสรรค์ และเกิดผลดีต่อองค์กร ทั้งนี้ความขัดแย้งสามารถ จัดการได้หลากหลายทางเลือก ขึ้นอยู่กับการเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งใดที่เกิดผลกระทบทาง ลบน้อยที่สุดทั้งนี้ต้องอาศัยวิธีการทั้งทางโลกและทางธรรม เพื่อช่วยให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ สุขและเกิดความสามัคคีในองค์กรโดยรวม

คำสำคัญ (Keywords) : การจัดการ, ความขัดแย้ง, องค์กร

Abstract

The nature of human beings has generally interpersonal differences, in habits, attitudes, communication, working methods, individual bad deeds, et cetera. When human beings come to work together in their organizations, it might unavoidably face conflicts. The conflicts as such are likely to render good and bad effects to the organizations. It is therefore, necessary that the organization administrators undertake the conflict management in order to keep them at a suitable level to change the crisis of such conflicts into the chance of creating and becoming the good effect for the organization. The conflicts can be managed in various ways, depending upon the selection of any conflict management method with the least negative effect. These can be done to rely on both worldly and moral approaches in order to help human beings peacefully live together and build up the harmony within the organization at large.

¹ (อาจารย์ ดร.) คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

Keywords : Management, Conflict, Organization

บทนำ

ความขัดแย้ง ถือได้ว่าเป็นสัจธรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดขึ้นได้ในทุกสังคมและกับทุกคน ซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่สอดคล้องกัน แล้วแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของความก้าวร้าว กัดดัน แกร่งแย่ง ข่มขู่ แข่งขัน และทำลายกัน เพื่อขัดขวางการบรรลุเป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้เพราะโดยพื้นฐานของคนเรามีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้านทั้ง ความคิด ความสนใจ ค่านิยม ทศนคติ อุปนิสัย สติปัญญา การสื่อสาร เป้าหมายและวิธีการทำงาน เป็นต้น เมื่อมาอยู่รวมกันหรือทำงานร่วมกันในองค์กรมักทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นเสมอ ทั้งความขัดแย้งกับผู้อื่น ความขัดแย้งในองค์กรหรือความขัดแย้งระหว่างองค์การ ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่มักเกิดจากผลประโยชน์ อำนาจ เกียรติยศ ศักดิ์ศรี และความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รวมถึงการมีจิตใจที่เป็นอกุศลใน ตัวบุคคล เช่น ความโลภ ความหลง การมีทิฐิ การยึดมั่นถือมั่นในตัวตน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเกิดมาจากกิเลสที่ถูกฝังรากลึกอยู่ภายในใจมนุษย์แทบทั้งสิ้น ซึ่งผู้บริหารระดับสูงขององค์การไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งเหล่านี้ได้ และต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ตลอดถึงต้องหาวิธีการแก้ไขหรือบริหารความขัดแย้งนั้นให้ได้ แต่บางครั้งความขัดแย้งนั้นก็เกิดขึ้นมาจากเจตนาที่ดีของคนในองค์การที่ต้องการให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน และความก้าวหน้าในองค์การ

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาความขัดแย้งในหน่วยงานหรือองค์การแล้ว ความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (ชัยเสริม พรหมศรี, 2550 : 16)

1. ความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ (Functional Conflict) หมายถึง การเผชิญหน้าระหว่างกลุ่มหรือสมาชิกในองค์กรเพื่อสร้างประโยชน์หรือผลในเชิงบวกให้แก่บุคลากร กลุ่มและองค์กร ความขัดแย้งประเภทนี้เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้ระบุดังปัญหาและโอกาสที่ถูกมองข้าม ซึ่งทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นในองค์กร

2. ความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ (DysFunctional Conflict) หมายถึง การเผชิญหน้าระหว่างกลุ่มหรือสมาชิกในองค์กรเพื่อสร้างผลเสียหรือผลกระทบในเชิงลบให้แก่บุคลากร กลุ่มและองค์กร ความขัดแย้งประเภทนี้มักเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มในองค์กรไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ เนื่องจากความเกลียดชังหรือเป็นปรปักษ์ต่อกันหรือมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน ความขัดแย้งแบบนี้ทำให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานลดลง อาจมีการขาดงานและนำไปสู่การลาออกจากงาน ทำให้ผลผลิตในการทำงานลดน้อยลง ซึ่งเป็นอันตรายต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องหาทางขจัดความขัดแย้งประเภทนี้ให้หมดไปจากองค์กร

จะเห็นว่า ความขัดแย้งเป็นการเผชิญหน้ากันของสมาชิกหรือระหว่างกลุ่มในองค์กรแล้ว แสดงพฤติกรรมออกมามีทั้งการสร้างประโยชน์และก่อผลเสียให้แก่บุคลากร กลุ่มและองค์กรได้

ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องบริหารจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อปรับเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นพลังของการสร้างสรรค์ สร้างความสามัคคีในการทำงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากผู้บริหารปล่อยปละละเลยหรือทำให้ความขัดแย้งมีมากเกินไป จะส่งผลกระทบต่อห้องการค้าหรืออาชีพ ไม่ก้าวหน้า ผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมก็จะด้อยประสิทธิภาพลงตามไปด้วย ซึ่งสาเหตุสำคัญของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานขององค์กรมี 3 ประการได้แก่ 1) โครงสร้างขององค์กร เป็นสาเหตุดั้งเดิมสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งแยกออกได้เป็น 4 ลักษณะคือ ความขัดแย้งในสายงานและระดับการบังคับบัญชา (Hierarchical conflict) ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่มีระดับต่างๆ บรรจุอยู่ ซึ่งในตำแหน่งต่างๆ ทำให้บุคลากรมีความแตกต่างกันในตำแหน่งหน้าที่ เกียรติยศ รายได้ เงินเดือน ค่าตอบแทน ซึ่งเกิดการชิงดีชิงเด่นเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้นไป จะทำให้เกิดความขัดแย้งในระนาบเดียวกันหรือสายงานที่ต่ำกว่า ความขัดแย้งในหน้าที่ (Functional conflict) ความคาบเกี่ยว ความไม่ชัดเจนในหน้าที่ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งระหว่างสายงานผู้บังคับบัญชากับสายอำนวยการ (Line-staff conflict) ซึ่งแต่ละฝ่ายเกิดความคิดว่าอีกฝ่ายมาก้าวล่วงงาน ความขัดแย้งระหว่างองค์การรูปนัยกับอรูปนัย (Formal-informal conflict) บรรทัดฐานในการปฏิบัติงานไม่เหมือนกันหรือขัดกัน 2) การที่บุคคลต้องปฏิบัติงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมบางครั้งงานที่ได้รับมอบหมายนั้นต่างฝ่ายรับมอบหมายงานซึ่งอาจจะเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ ความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นจากความกดดันให้ทำเหมือนกัน ต้องเข้าใจว่าทุกคนมีความแตกต่างกัน เมื่อถูกบังคับให้ทำหรือปฏิบัติร่วมกันหรือทำเหมือนคนอื่นๆ จึงขาดโอกาสหรือไม่มีความคิดริเริ่มได้ จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง ปกติวิสัย (Norms) บรรทัดฐานที่แต่ละคนปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ หากใครทำนอกเหนือจากปกติวิสัยหรือบรรทัดฐานที่คนส่วนใหญ่ทำ เช่น ทำงานเร็วกว่า ช้ากว่า ก็อาจเกิดความขัดแย้งได้ การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบส่วนบุคคล ในเรื่องนี้เกิดความขัดแย้งจากคนที่รับผิดชอบกับคนที่คนเกี่ยงและเลี่ยงความรับผิดชอบ ความกดดันให้ทำงานในระดับปานกลาง บางครั้งทำดีมากหรือเด่นกว่าคนอื่นก็จะทำให้คนอื่นไม่พอใจ จึงถูกบังคับให้ทำงานในระดับปานกลาง 3) การมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ความคาดหวังที่แตกต่างกันเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งโดยอาจเป็นสาเหตุมาจากแรงจูงใจ เป็นสาเหตุหนึ่งเนื่องจากวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายแตกต่างกัน แรงจูงใจก็แตกต่างกัน เช่น แรงจูงใจของสายงานบังคับบัญชาที่แตกต่างกันสนใจแตกต่างกันในเรื่องของจุดมุ่งหมาย และลำดับความสำคัญของการกิจที่จะต้องปฏิบัติ ความแตกต่างเรื่องวิชาชีพ ทักษะ อายุ ความอาวุโส ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นส่วนที่จะเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจให้ปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้ การรับรู้ที่แตกต่าง รับข้อมูลที่ผิดพลาดไม่เหมือนกัน ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ไม่ทั่วถึง เมื่อมีการรับรู้ไม่ดี จึงมีความคาดหวังที่แตกต่างกันไป บางทีสถานการณ์ใหม่ๆ เข้ามาในองค์กรทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง การรับรู้ไม่มีการทำให้เป็นปัจจุบัน ก็ส่งผลให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกันไป อารมณ์ มนุษย์เรามีโลก โกรธ หลง จึงนำไปสู่ความขัดแย้ง บางทีวุฒิภาวะทางอารมณ์ วิทยุคุณวุฒิ ขึ้นอยู่กับการเลี้ยงดู ประสบการณ์ การเรียนรู้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540 : 11)

สาเหตุของความขัดแย้ง

สาเหตุของความขัดแย้งในมุมมองของพระพุทธศาสนา มนุษย์มีความขัดแย้งกันอันเนื่องมาจากอกุศลธรรม 2 กลุ่มคือ อกุศลมูล และปัญญาธรรม ดังนี้

1. อกุศลมูล คือ รากเหง้าหรือต้นตอของความชั่วทั้งปวง เมื่อกำเริบจะแสดงออกมาเป็นทุจริตทางกาย วาจา ใจ รวมเป็นเหตุให้เกิดกิเลส ซึ่งมี 3 ประการ ได้แก่ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

1.1 โลภะ (ความอยากได้) ความอยากได้ของคนอื่นมาเป็นของตน อยากให้ตนมีเหมือนคนอื่น หรือมีมากกว่าผู้อื่น ความอยากมีหลายรูปแบบซึ่งจะก่อให้เกิดรากเหง้าของความชั่วทั้งปวง เช่น อิจฉา ความอยาก ปาปิจฉา ความอยากอย่างชั่วช้าลามก มหิฉา ความอยากรุนแรง อภิขณา วิสมโลภะ ความอยากได้ถึงขั้นเพ่งเล็ง ความอยากจะเกิดมากขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดความชั่วในตัวเอง

1.2 โทสะ (ความคิดประทุษร้าย) การอยากฆ่า การอยากทำลายผู้อื่น ความคิดประทุษร้ายเป็นรากเหง้าให้เกิดกิเลสได้หลายอย่าง เช่น ปฏิฆะ ความหงุดหงิด โกรธ ความโกรธ อุปนาหะ ความผูกโกรธ พยาบาท ความคิดปองร้าย ถ้าปล่อยให้มีโทสะมาก ผู้นั้นจะเป็นคนชั่ว คนพาลและเป็นภัยต่อสังคม

1.3 โมหะ (ความหลงไม่รู้จริง) ความไม่รู้ไม่เข้าใจ ความมัวเมา ความประมาท เป็นรากเหง้าให้เกิดกิเลสได้ต่าง ๆ มากมาย เช่น มกฺกษะ ลบหลู่คุณท่าน ปลาสะ ตีเสมอ มานะ ถือตัว มทะ มัวเมา ปมาทะ เลินเล่อ โมหะทำให้ขาดสติ ไม่รู้ผิดชอบชั่วดีแรงกว่าโลภะ และโทสะ รวมทั้งส่งเสริมให้โลภะและโทสะมีกำลังมากขึ้นยิ่งด้วย

2. ปัญญาธรรม 3 คือ กิเลสที่ทำให้เสียเวลา ทำให้การประพฤติปฏิบัติธรรมหรือการทำความดีไม่ได้ผล มี 3 ประการคือ (พระพรหมคุณาภรณ์, 2546)

2.1 ตัณหา ได้แก่ ความเห็นแก่ตัว ความปรารถนาที่จะอยากได้ของของคนอื่นโดยมิชอบ ละโมภโลภมาก นึกถึงแต่ประโยชน์ของตนเอง

2.2 มานะ ได้แก่ ความถือตัว ทะนงตน ความสำคัญตนว่าเป็นนั่นเป็นนี่ คิดว่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่น พยอพงตนเอง คิดว่าตนเองดีที่สุด ถูกต้องที่สุด

2.3 ทิฐิ ได้แก่ ความยึดติดในความคิดเห็นของตนโดยไม่ยอมรับฟังผู้อื่น หรือยึดถือในลัทธิ ทฤษฎี อุดมการณ์ต่างๆ อย่างลุ่มหลงโดยไม่คำนึงถึงข้อเท็จจริงหรือความเป็นไปได้จากส่วนอื่นๆ ดังนั้นจึงเรียกคนที่มีความคิดเช่นนี้ว่าเป็นคนที่ยึดติดในทฤษฎีหรือคนที่มีความคิดคับแคบ

เมื่อเกิดความขัดแย้งในองค์กรขึ้น ผู้บริหารที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งอาจใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งได้หลากหลายรูปแบบ ส่วนใหญ่อาจเริ่มในลักษณะที่ไม่เป็นทางการหรือเป็นกระบวนการที่คู่ความเป็นผู้ตัดสินใจเลือกกระบวนการหรือวิธีการ รวมถึงผลของการแก้ไขข้อขัดแย้งไปจนกระทั่งเป็นการแก้ไขข้อขัดแย้งในลักษณะบังคับ ซึ่งวิธีการต่างๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะของ

ความขัดแย้ง สถานการณ์ความรุนแรงของปัญหา และอำนาจในการจัดการกับความขัดแย้ง เป็นต้น (สำนักกระบวนวิธีพิพาท, 2550 : 16-19)

1. การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา (Avoidance) เป็นวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งซึ่งโดยปกติเป็นผู้มีหน้าที่ในการแก้ไขความขัดแย้งด้วย ไม่สนใจในสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหานั้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากไม่รู้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นหรือรู้แต่ไม่สนใจที่จะแก้ไขความขัดแย้งนั้น หรือไม่เห็นว่าข้อขัดแย้งนั้นเป็นปัญหาสำคัญหรือไม่เป็นผู้ที่มีอำนาจที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือไม่เชื่อว่าการแก้ไขข้อขัดแย้งจะนำไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น หรือทั้งสองฝ่ายไม่มีความพร้อมที่จะเจรจายุติข้อขัดแย้งระหว่างกัน ซึ่งหากข้อขัดแย้งนั้นมีการเริ่มต้นเรียกร้องจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หากอีกฝ่ายหนึ่งใช้วิธีการนี้ฝ่ายที่เรียกร้องจะมีความรู้สึกว่าการเรียกร้องของตนไม่ได้รับความสนใจหรือการตอบสนองจนเกิดเป็นความรู้สึกว่าเป็นฝ่ายแพ้ ซึ่งวิธีการเช่นนี้อาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข

2. การเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการที่คู่พิพาททั้งหมดสมัครใจที่จะแก้ไขปัญหาระหว่างกันด้วยการพูดคุยบอกกล่าวให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงความต้องการ และประโยชน์ของฝ่ายตน เสนอต่อรองแลกเปลี่ยนประโยชน์ต่างๆ ซึ่งกันและกัน และตกลงใจร่วมกันในการยุติความขัดแย้ง เป็นวิธีการสะดวก ง่าย ไม่เป็นทางการ และรวดเร็วที่สุดในการแก้ไขความขัดแย้ง แต่จะเป็นวิธีการที่ประสบความสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยทักษะและความชำนาญในการเจรจาต่อรองของคู่เจรจาที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ และการรักษาความสัมพันธ์มากกว่าการใช้อารมณ์และความรู้สึก รวมทั้งการรักษาจุดยืนของแต่ละฝ่าย

3. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นวิธีการที่คล้ายกับการเจรจาต่อรอง แต่อาศัยบุคคลที่สามที่เป็นกลางซึ่งเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” คอยช่วยเหลือสนับสนุนกระบวนการเจรจาต่อรองให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังร่วมกับคู่พิพาทแสวงหาทางออกที่เหมาะสมและเกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย เป็นวิธีการที่รวดเร็ว สะดวกและไม่เป็นทางการ และมักถูกนำมาใช้เสมอ เนื่องจากไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดริเริ่มการเจรจาต่อรองหรือการเจรจาต่อรองระหว่างคู่กรณีไม่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากพบกับทางตันในการเจรจาต่อรอง จนมีผู้กล่าวว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นผลผลิตจากความล้มเหลวของการเจรจาต่อรอง ซึ่งการไกล่เกลี่ยมีอยู่ 2 ระดับคือ 1) การไกล่เกลี่ยระดับบุคคล โดยการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่ขัดแย้งกัน หากทำยังไม่ได้ผล หากคนกลางให้คำแนะนำ/ปรึกษา การให้การศึกษา/ฝึกอบรมให้เข้าใจ/ทำงานร่วมกับผู้ที่แตกต่างจากเรา การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าทำงาน ตำแหน่งชั่วคราว/ถาวร เพื่อการขยายกระบวนการทัศนคติและความเข้าใจในงานอื่นเพิ่มขึ้น หากจำเป็นขอให้ผู้ที่มีความขัดแย้งมากลาออก 2) การไกล่เกลี่ยระดับกลุ่ม โดยการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่ม/แผนกที่ขัดแย้งกัน การแยกกลุ่มงาน/แผนกที่ขัดแย้งให้ไม่ต้องทำงานร่วมกัน เพิ่มการประสานงานและมอบให้มีผู้รับผิดชอบงานให้ดำเนินไปตามแผน และให้ได้ตามวัตถุประสงค์โดยยังคงแยกสถานที่ของกลุ่มที่ขัดแย้งกัน มีกฎระเบียบและนโยบายปฏิบัติที่จะช่วย

ประสานงาน และให้มีวัตถุประสงค์ร่วมกันที่มีความสำคัญมากและทุกกลุ่ม สามารถจะทำให้บรรลุได้ ทั้งวัตถุประสงค์ของกลุ่ม/แผนก และองค์กร การใช้เทคนิคและขั้นตอนของการจัดการความขัดแย้ง ระดับบุคคล การให้กลุ่ม/แผนกมาพบปะ/ประชุมกัน เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน/เจรจาต่อรอง การขอคนกลางช่วย มี 2 วิธีคือ Mediator คนกลางที่ช่วยประสานให้ทุกฝ่ายลดความขัดแย้ง และสามารถตกลงกันได้ และ Arbiter คนกลางที่มีสิทธิอำนาจสามารถกำหนดให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามที่ตัดสิน/แนะนำได้

4. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นวิธีการที่คล้ายคลึงกับการฟ้องร้องต่อศาล ซึ่งคู่พิพาทยื่นเรื่องและเสนอพยานหลักฐานต่ออนุญาโตตุลาการหรือคณะอนุญาโตตุลาการเป็นผู้ตัดสินชี้ขาด โดยการออกคำชี้ขาด (Award) ที่มีผลผูกพัน คู่พิพาทกระบวนการณ์นี้จะแตกต่างจากการฟ้องร้องตรงที่ว่า คู่พิพาทมีสิทธิในการเลือกอนุญาโตตุลาการที่จะทำหน้าที่ชี้ขาดได้ รวมไปถึงการตกลงกันถึงกระบวนการณ์ในการนำเสนอพยาน หลักฐานได้ วิธีการนี้นักนิยมใช้กับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับธุรกิจการค้า รวมทั้งข้อพิพาทที่คู่ความไม่ต้องการเปิดเผยต่อสาธารณะ

5. การฟ้องร้อง (Litigation) เป็นวิธีการที่คู่พิพาทนำเสนอพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ข้อเรียกร้องของตน และให้บุคคลที่เป็นกลางหรือศาลเป็นผู้ตัดสินความถูกต้องโดยอาศัยกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นเป็นหลักในการตัดสิน ซึ่งคู่พิพาทจะต้องยื่นเรื่องราวต่อศาลที่มีเขตอำนาจโดยอาจเป็นศาลยุติธรรมหรือศาลปกครองขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระของข้อพิพาทหรือความขัดแย้ง

6. การเผชิญหน้าและประท้วงอย่างสันติ (Non-Violence Confrontation) เป็นวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งปฏิเสธไม่ทำตามหรือปฏิบัติในกิจกรรมที่ควรปฏิบัติหรือมีหน้าที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่ได้เป็นการแก้ไขที่ตัวปัญหา แต่อาจเป็นวิธีการกดดันให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมปฏิบัติในสิ่งที่ต้องการ วิธีการดังกล่าวมักจะใช้ได้ผลดีที่สุด สถานการณ์ที่ฝ่ายถูกประท้วงจะต้องพึ่งพาอาศัยอีกฝ่ายหนึ่งในการเป็นอยู่

7. การใช้กำลังบังคับ (Forcing) เป็นวิธีการจัดการกับข้อขัดแย้งซึ่งฝ่ายหนึ่งมีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย และไม่สามารถชักจูงใจให้ฝ่ายที่ด้อยกว่ายอมจำนนหรือคล้อยตามได้ จึงใช้วิธีการบังคับเพื่อยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งฝ่ายที่ใช้กำลังบังคับได้นั้นจะต้องมีกำลังหรืออำนาจเพียงพอที่จะบังคับ หรือทำความเสียหายให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งได้ และต้องแสดงให้เห็นอีกฝ่ายหนึ่งทราบด้วยว่ามีความสามารถเช่นนั้นได้และจะใช้อำนาจเช่นนั้นด้วย อย่างไรก็ตามวิธีการนี้ไม่ใช่การแก้ไขความขัดแย้งที่ปัญหาและคู่กรณีที่ถูกบังคับจะมีความรู้สึกไม่พอใจจนอาจนำไปสู่การแก้แค้น (บุษยมาศ แสงเงิน, 2553)

การแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง

การแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง (Conflict Resolution or Supervision) เป็นการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง อาจโดยให้ทุกฝ่ายตกลงกันหรือให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดชนะไป วิธีการแก้ไขความขัดแย้งมี 3 วิธี ได้แก่ (วิชย โกสุวรรณจินดา, 2549 : 157-160)

1. วิธีชนะ-แพ้ (Win-Lose Method) คือ มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้สิ่งที่ต้องการเป็นฝ่ายชนะไป ส่วนอีกฝ่ายเป็นฝ่ายแพ้ เหตุของการแพ้ อาจเกิดจากการใช้อำนาจหน้าที่ หรือการใช้เสียงข้างมากในการดำเนินการ เสียงข้างน้อยจึงแพ้ ซึ่งผู้แพ้ อาจเกิดความรู้สึกสูญเสียและภาวะคับข้องใจเกิดขึ้น วิธีแบบนี้ประกอบด้วย วิธีย่อย ๆ คือ

1.1 วิธีการบังคับ (Forcing) โดยอีกฝ่ายหนึ่งมีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย และใช้อำนาจของตนเองบังคับให้อีกฝ่ายยินยอมและยุติข้อขัดแย้ง ซึ่งวิธีนี้อาจนำไปสู่ความคิดแก้แค้น เพราะการแก้ไขแบบนี้มิใช่การแก้ที่สาเหตุของปัญหา จึงทำให้ปัญหายังคงอยู่

1.2 วิธีการทำให้สถานการณ์ของความขัดแย้งสงบลง (Smoothing) วิธีการแบบนี้มีลักษณะเป็นการเข้าไปทำให้สถานการณ์ของความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้นให้สงบลงมา เพื่อไม่ให้ความขัดแย้งขยายวงกว้างขวางมากขึ้น โดยการเข้าไปขอร้องให้อุบัติความขัดแย้ง พยายามชักจูงคู่กรณีให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่มีความสำคัญเพียงพอ ที่จะต้องเสียเวลาไปกับมันทำให้สมาชิกของกลุ่มที่ ขัดแย้งกันเห็นถึงความสำคัญของการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเห็นถึงผลเสียของการแตกแยกกัน วิธีการนี้ไม่ใช่เป็นการเข้าไปแก้ที่สาเหตุของปัญหา หากแต่เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ดังนั้น ปัญหายังจะดำรงอยู่ต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลหรือกลุ่มที่มีความรู้สึกว่าเป็นฝ่ายแพ้ เพราะการที่พวกเขายอมยุติความขัดแย้ง อาจจะมาจากการขอขอร้อง หรือเห็นแก่บุคคลอื่นก็ได้ ในสภาพเช่นนี้ความขัดแย้งที่ยุติลงไปในนั้นจึงเป็นความสงบชั่วคราวเท่านั้น และความขัดแย้งพร้อมที่จะปะทุขึ้นใหม่อีกเมื่อไรก็ได้

1.3 วิธีการหลีกเลี่ยง (Avoiding) วิธีการแบบนี้มีลักษณะเป็นการที่ผู้บริหารไม่สนใจที่จะเข้าไปเผชิญกับสถานการณ์ของความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้น อาจจะเป็นเพราะไม่รู้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นเลย หรือไม่มีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพยายามยืดเวลาโดยไม่ยอมตัดสินใจแก้ปัญหา เป็นต้น การใช้วิธีการแบบนี้ไม่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิผลในการแก้ไขความขัดแย้งได้เลย เพราะการหลีกเลี่ยงแท้ที่จริงก็คือ การไม่ยอมเข้าไปแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นเอง และที่ร้ายไปกว่านั้นหากผู้บริหารใช้วิธีการแบบนี้กับการเรียกร้องของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว จะทำให้เกิดความรู้สึกกลายเป็นผู้แพ้ขึ้นมา เพราะข้อเสนอของพวกเขาไม่ได้รับความสนใจเลย สภาพเช่นนี้จะทำให้ความขัดแย้งยิ่งบานปลายและรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ และแทนที่ความขัดแย้งควรจะถูกลดลงมาให้กลายเป็นสภาวะที่สร้างสรรค์ กลับมีลักษณะเป็นการทำลายมากขึ้น

2. วิธีแพ้ทั้งคู่ (Lose-Lose methods) หมายถึงว่า เป็นวิธีที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายที่เป็นคู่กรณีของความขัดแย้งนี้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการได้ทั้งหมด แต่อาจจะได้มาบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นจึงเรียกว่าทั้งสองฝ่ายเป็นผู้แพ้ วิธีการแบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคิดที่ว่า การได้มาบางส่วนดีกว่าไม่ได้เลย ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านเห็นว่าเป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่ต่ำกว่าวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แพ้ สำหรับวิธีการประการที่สองที่นิยมใช้กันนี้ได้แก่ การประนีประนอม (Compromising) หรือบางครั้งอาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการเจรจา

ต่อรอง(Bargaining) ซึ่งมีลักษณะเป็นการแก้ไขความขัดแย้งโดยการพบกันครึ่งทาง ซึ่งแต่ละฝ่ายจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการได้ทั้งหมด ต้องมีการลดเป้าหมายของตนเองลงบ้าง วิธีการแบบนี้ก็มีจุดอ่อนในการนำมาใช้แก้ไขความขัดแย้งเช่นกัน เพราะไม่สามารถนำไปสู่การแก้ไขสาเหตุของความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง อันเนื่องมาจากเป้าหมายที่แท้จริงของคู่กรณียังไม่สามารถบรรลุได้ตามที่ต้องการนั่นเอง ดังนั้น ความขัดแย้งอาจจะยุติลงเพียงชั่วคราวเท่านั้น และที่ร้ายไปกว่านั้น วิธีการประนีประนอมจะไม่สามารถนำไปสู่การสร้างสรรค์ขึ้นมาได้เลย

3. วิธีการที่ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ชนะ (Win-Win methods) วิธีการนี้คู่กรณีของความขัดแย้งประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาาร่วมกัน และทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่ทั้งสองฝ่ายต้องการ ดังนั้นทั้งสองฝ่ายจึงเป็นผู้ชนะ สำหรับวิธีการที่นิยมใช้กันคือ การแก้ไขปัญหาร่วมกัน (Integrative problem solving) ซึ่งบางครั้งมีนักวิชาการเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การเผชิญหน้ากัน (Confrontation) วิธีการแบบนี้จะไม่มีการเข้าไปกำจัดความขัดแย้งหรือประนีประนอมกันใด ๆ ทั้งสิ้น หากแต่เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีของความขัดแย้งเข้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาก่เกิดขึ้นกับตัวพวกเขาทั้งนี้เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจและยอมรับกันได้ ในการใช้วิธีการแบบนี้ผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้บังคับบัญชาหรือคู่กรณีของความขัดแย้งเกิดความรู้สึกขึ้นมาว่า สมาชิกภายในองค์กรทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และต้องสร้างบรรยากาศให้คู่กรณีของความขัดแย้งสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง ทำได้ด้วยการกำหนดเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน รวมถึงกำหนดบทบาทของแต่ละคนให้ชัดเจนขึ้นด้วย จะได้ว่าทุกคนแต่ละคนในองค์กร ในทีมทำอะไร มีหน้าที่อะไรกันบ้าง แบ่งให้ทราบกันชัดๆ ไปเลย และผู้บริหารคาดหวังอะไร กำหนดหลักปฏิบัติพื้นฐานร่วมกัน เช่น เวลาที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น ห้ามโยนความขัดแย้งนี้ให้บุคคลที่ 3 ตัดสินเพราะเขาจะตัดสินความคิดของเขาเพราะใครจะมารู้ดีเท่าตัวเรา และอาจทำให้กลายเป็นเรื่องที่ร้ายแรงกว่าเดิม และต้องไม่หันไปหาพวกเพื่อหากำลังเสริม ถ้าเป็นอย่างนี้องค์กรจะเริ่มแตกเป็น 2 ส่วนแล้ว หากเกิดปัญหาแล้วต้องไปปล่อยทิ้งไว้นาน ต้องแก้ไขเสร็จใน 2-3 วัน อย่าทิ้งไว้นานจนเกินปัญหาเรื้อรัง จนแก้ไม่ทันแล้ว ห้ามพูดพาดพิงถึงบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่กำลังขัดแย้งกับเรา ในที่ประชุมตอนเขาไม่อยู่ ถ้าจะพูดก็ต้องพูดกันต่อหน้า ห้ามทำให้ความขัดแย้งทางความคิดกลายเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ขณะเดียวกันการแก้ปัญหความขัดแย้งตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหความขัดแย้งได้อีกแนวทางหนึ่ง โดยนำมรรค 8 ในอริยสัจ 4 ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้ (พระพรหมคุณาภรณ์, 2546)

1. สัมมาทิฐิ (Right Understanding) หมายถึง ความเห็นชอบ ความเห็นถูกต้องตามความเป็นจริงด้วยปัญญา เห็นว่าอะไรคือทุกข์ อะไรคือเหตุแห่งทุกข์ สภาวะใดเป็นความดับทุกข์ และวิธีการใดเป็นทางปฏิบัติเพื่อความดับทุกข์

2. สัมมาสังกัปปะ (Right Thought) หมายถึง การดำริชอบ การคิดพิจารณาแต่ในสิ่งที่ดีงาม ออกจากกาม ออกจากการพยาบาท และไม่เบียดเบียนผู้อื่น

3. สัมมาวาจา (Right Speech) หมายถึง วาจาชอบ พูดในสิ่งที่ดีงามสร้างสรรค์ จงดเว้นจากการพูดปด พูดส่อเสียด พูดคำหยาบ พูดเพ้อเจ้อ

4. สัมมากัมมันตะ (Right Action) หมายถึง การงานชอบหรือประพฤติชอบทางกาย จงดเว้นจากการฆ่าสัตว์ ลักทรัพย์ ประพฤติผิดในกาม

5. สัมมาอาชีวะ (Right Livelihood) หมายถึง เลี้ยงชีพชอบ การประกอบอาชีพที่สุจริต ไม่ผิดศีลธรรม ไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบผู้อื่น

6. สัมมาวายามะ (Right Effort) หมายถึง ความเพียรชอบ มีความมานะพยายามในการทำ ความดี ละเว้นจากบาปอกุศล

7. สัมมาสติ (Right Mindfulness) หมายถึง ระลึกชอบ การไม่ปล่อยให้จิตเลื่อนลอย พลังผลอในการทำบาปอกุศล

8. สัมมาสมาธิ (Right Concentration) หมายถึง ตั้งใจมั่นชอบ สงบ สติจากกิเลส นิเวศน์อยู่เป็นปกติ

นอกจากนี้ เราสามารถนำหลักสารณียธรรม 6 มาใช้ควบคู่กับการบริหารความขัดแย้งในยุคปัจจุบันได้ เพื่อช่วยให้เกิดความสมานสามัคคี และอยู่ร่วมกันด้วยความสันติสุข ดังนี้ (พระพรหมคุณาภรณ์, 2546)

1. เมตตาโมกขกรรม เป็นความรู้สึกในจิตใจที่มีแต่ความคิดดี ๆ การมองกันในเรื่องดี มีความหวังดี ปรารถนาดี รักและเมตตาต่อกัน คิดในสิ่งที่สร้างสรรค์ มองด้านบวกต่อกัน ไม่อิจฉาริษยา ไม่มีอคติลำเอียง ให้โอกาสและให้อภัยต่อกันทุกเรื่อง ความคิดปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขและเข้าใจผู้อื่น ไม่เอาความรู้สึกนึกคิดของตนเป็นใหญ่ มีน้ำใจต่อบุคคลอื่น รวมถึงมีความอดทนอดกลั้นต่อความอาฆาตมาดร้ายบุคคลอื่นที่มีต่อตนเองด้วย

2. เมตตาวิกรรม ใช้แต่คำพูดที่ดีงาม รู้จักพูดให้กำลังใจกันและกันในยามที่ต้องพบกับความทุกข์ความผิดหวังหรือความเศร้าหมอง ไม่พูดจาซ้ำเติมกัน ไม่นินทาว่าร้ายทั้งต่อหน้าและลับหลัง แนะนำในสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ พูดด้วยความจริงใจต่อบุคคลอื่น ไม่พูดส่อเสียดบุคคลอื่นให้เกิดความเจ็บช้ำน้ำใจ ไม่ดูถูกคนที่ด้อยกว่าตนเองและไม่พูดให้คนอื่นเกิดความเข้าใจผิดจนทะเลาะกัน พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างเดียวเท่านั้น

3. เมตตากายกรรม ทำแต่ในสิ่งที่เป็นความดีต่อกัน ช่วยเหลือส่งเสริมกันด้านกำลังกาย มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมาคารวะ ไม่เบียดเบียนรังแกกัน ไม่ทำร้ายให้ได้รับความทุกข์ทรมาน ทำแต่สิ่งที่ถูกต้องต่อกัน มีความเสียสละต่อผู้อื่น ช่วยเหลือขนขวายการงานในสิ่งที่ตนเองสามารถกระทำได้ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นในทุกเรื่อง รู้จักช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อประสบภัย ดำรงตนอยู่ในศีลธรรม

สำรวจระวางในอกุศลกรรมความไม่ดีทางกาย และไม่ใช้กำลังเบียดเบียนผู้อื่นให้ได้รับความทุกข์เดือดร้อนไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ

4. สาธารณโภคี รู้จักแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ไม่เอาัดเอาเปรียบกันช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว มีความเสมอภาคต่อกัน เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันอยู่เสมอ รู้จักแบ่งปัน บริจาคช่วยเหลือผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสในสังคม เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เพื่อความผาสุกของคนหมู่มากในประเทศ

5. สีสสามัญญตา การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับหรือวินัยต่างๆ อย่างเดียวกันอย่างเคร่งครัด เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคคล ไม่ก้าวร้าวหน้าที่กัน ไม่อ้างอำนาจของตนข่มเหงรังแกผู้อื่น ไม่ถือเอากิเลสใดๆ ทั้งปวง มีความเคารพต่อกฎหมาย ระเบียบวินัย มีความเกรงอกเกรงใจและให้เกียรติต่อกัน ไม่ล่วงละเมิดสิทธิอันเป็นของผู้อื่นไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม

6. ทิฐีสามัญญตา มีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองที่ต่างกลับมาให้ตรงกันด้วยการยอมรับในเหตุผล หาข้อสรุปตรงกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วมและ สงวนจุดต่าง ไม่ถือเอาความคิดของตนเป็นใหญ่แต่เพียงฝ่ายเดียว ยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่นที่เป็นประโยชน์ จะทำอะไรควรปรึกษาหารือผู้ที่อยู่ร่วมกัน ใช้เหตุและผลร่วมกันเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอย่างแท้จริง

บทสรุป

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความขัดแย้งในองค์กรเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มที่แสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งมีทั้งความขัดแย้งสร้างสรรค์และความขัดแย้งไม่สร้างสรรค์ โดยมีสาเหตุสำคัญมาจากโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติงานร่วมกัน ความคาดหวังที่ต่างกัน รวมถึงอกุศลธรรม 2 กลุ่มคือ อกุศลมูลและปญฺจธรรม ซึ่งผู้บริหารที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งสามารถใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งได้หลายรูปแบบ เช่น การหลีกเลี่ยง การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย ฯลฯ ขณะเดียวกันก็ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งได้โดยนำมรรควิธีในอริยสัจ 4 และหลักสาราณียธรรม 6 มาช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีและอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

บรรณานุกรม

- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). **Conflict Management (การจัดการความขัดแย้งในองค์กร)**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- บุญยมาศ แสงเงิน. (2553). **คู่มือสมรรถนะบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เอกสารการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน**. พิษณุโลก: กองบริหารบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). 2546. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2539. **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เล่ม 20**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิชัย โกสุวรรณจินดา. (2549). **หัวหน้างานพันธุ์แท้**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ส.ท.ท.
- สำนักกระชับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. (2550). **การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). **ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ.

Retracted

การปฏิรูปการศึกษาตามพุทธปรัชญาการศึกษาที่น่าจะเป็นสำหรับประเทศไทย 4.0 Educational Reform as of Probable Buddhist Educational Philosophy for Thailand 4.0

สุนทร โคตรบรรเทา¹ สาริตา เจนเข้²

บทคัดย่อ

ท่ามกลางวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่ผันผวนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบโดยรวมต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กและเยาวชนไทยซึ่งได้รับการพัฒนาทางด้านวัตถุมากกว่าด้านจิตใจ จึงทำให้เกิดปัญหาสังคมขึ้นมากมายในประเทศไทย แนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การปฏิรูปการศึกษาของประเทศประสบความสำเร็จได้ตามเจตนารมณ์ของฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการคนปัจจุบัน และจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ผู้เรียนเป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข นั่นคือ การใช้หลักพุทธปรัชญาการศึกษา โดยนำหลักคำสอนของพระพุทธศาสนามาใช้ทั้งระบบการศึกษา ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและนโยบายการศึกษา การพัฒนาหลักสูตร วิธีการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของครูผู้สอนต่อผู้เรียน ซึ่งหลักพุทธปรัชญาการศึกษานี้จะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างรอบด้านทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา เพื่อให้ผู้เรียนเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์

คำสำคัญ : การปฏิรูปการศึกษา พุทธปรัชญาการศึกษา ประเทศไทย 4.0

Abstract

Amidst economical and social crises and rapid technological and transitional disruption, it directly affects the national development at large. Thai children and youth, especially, have encountered more material development than the mental one. This creates multiple social problems in Thailand. One of the guidelines that helps make the successful Thai Educational reform in accordance with the strong intention of the present H.E. Minister of Education and provide quality education for children to become good, clever and happy citizens in to apply Buddhist Educational

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนครราชสีมา

² อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนครราชสีมา

Philosophy by application of Buddhist teachings in the entire educational system, starting from goal and policy setting, curriculum time development, instructional management to the teachers' roles and duties in regards to students. Buddhist Educational Philosophy will help in enhancing all students to become developed in all aspects, physically, mentally, socially, and intelligently in order to be sound human-beings.

Keywords : Educational reform, Buddhist Educational Philosophy, Thailand 4.0

คำนำ

เมื่อวันจันทร์ที่ 6 มกราคม เวลา 07.00 น. มีข่าวทางวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย โดยผู้ประกาศข่าวได้อ่านข้อความตอนหนึ่งว่า “ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ นายณัฏฐพล ทีปสุวรรณ ได้ประกาศให้ปี 2563 เป็นปีปฏิรูปการศึกษาไทย จะคืนเวลาให้ครูอยู่กับห้องเรียนให้มากขึ้น และจะพัฒนาครูและหนุนเสริมทางภาษา... ฯลฯ” ซึ่งนับว่าเป็นข่าวดี และขอให้คณะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ในฐานะที่เป็นผู้นำการศึกษาพื้นฐานของชาติในปัจจุบัน

ในอดีตเคยมีการปฏิรูปและการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาของชาติในด้านโครงสร้างของการศึกษา การบริหารองค์การสถานศึกษา การพัฒนาบุคลากร การฝึกหัดครู และนโยบายในการปฏิบัติการจัดการศึกษาในสถานศึกษามาตลอดตั้งแต่ปี 2543 ซึ่งถือว่าการปฏิรูปครั้งสำคัญที่มีการขยายการประถมศึกษาจาก 4 ปี เป็น 7 ปี แต่ไม่ประสบความสำเร็จ ต้องลดลงให้เหลือ 6 ปี ในปี 2523 จนทำให้เกิดโรงเรียนขยายโอกาสขึ้น (และเป็นปัญหามาจนถึงปัจจุบัน เช่น มีนักเรียนมัธยมต้นน้อย ครูไม่ครบชั้น และสอนไม่ตรงตามวิชาเอก ฯลฯ)

นอกจากนี้ยังมีปัญหาโครงสร้างองค์การสถานศึกษา ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจากหน่วยงาน “ศึกษาธิการจังหวัด” “ศึกษาธิการอำเภอ” ซึ่งมีผู้บริหารเป็น “ศึกษาธิการจังหวัด” และ “ศึกษาธิการอำเภอ” มาเป็น “เขตพื้นที่การศึกษา” ซึ่งไม่สังกัดจังหวัดแต่มี “เขตฯ” อยู่ในตัวจังหวัด เช่น เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 1” สำหรับระดับประถมศึกษา แต่ “เขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาเขต 23” ไม่ทราบว่ายู่จังหวัดอะไร เหล่านี้คือปัญหาในเรื่องโครงสร้างองค์การทางการศึกษาในระดับภูมิภาค

ผู้เขียนเคยมีประสบการณ์ที่นำมาเป็นเรื่องเล่าขาน เมื่อสิบกว่าปีที่ผ่านมามีอำเภอแห่งหนึ่งทางภาคเหนือตอนล่างจะจัดงานเกษตรของอำเภอแต่หาเด็กเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในอำเภอมหาพอรำและเดินนำหน้าขบวนแห่ในวันเปิดงานไม่ได้ โดยอ้างว่าไม่มีเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาอำเภอก็จะไปติดต่อก็ได้ (เรื่องเล่าออกจะยาวไป แต่สรุปว่า ตัวแทนฝ่ายการศึกษาในระดับอำเภอไม่มี เหมือนฝ่ายอื่นๆ)

อย่างไรก็ดีชาววิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยดังกล่าวข้างต้นว่า รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการคนปัจจุบันได้ประกาศให้ “ปี 2563 เป็นปีปฏิรูปการศึกษาไทย” ทำให้นึกย้อนไปถึงแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี นักการศึกษาและปราชญ์ทางการศึกษาชั้นนำของประเทศ และเป็นผู้บุกเบิกการปฏิรูปการฝึกหัดครูไทยให้เป็น “ศาสตร์ทางการศึกษาชั้นสูง” โดยยกวิทยฐานะของครูและผู้บริหารการศึกษาถึงขั้นปริญญาบัณฑิตที่วิทยาลัยวิชาการศึกษา (ประสานมิตร) ซึ่งกลายมาเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว) ในปัจจุบัน

ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช ได้เป็นผู้บุกเบิกแนวคิดในการพัฒนาวิชาการศึกษาให้เป็นศาสตร์ชั้นสูง และให้นำหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางการสร้างพุทธปรัชญาการศึกษาสำหรับประเทศไทยกว่าครึ่งศตวรรษมาแล้ว เพื่อให้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษา การพัฒนาหลักสูตร และการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนเก่ง คนดี และคนมีความสุขต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับพุทธปรัชญาการศึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี เห็นว่าประเทศไทยนับถือพุทธปรัชญาการศึกษามา ช้านาน และมีผู้นับถือพุทธศาสนาที่สุดในบรรดาศาสนาในประเทศไทย จึงเห็นสมควรนำมาสร้างเป็นปรัชญาการศึกษาของไทย โดยเห็นว่าพุทธปรัชญาการศึกษาควรมี 2 ส่วน คือ เนื้อหา และวิธีการของการศึกษา ดังนี้

1. เนื้อหา เนื้อหาของการศึกษาไทยตามหลักพุทธศาสนา มี 3 องค์ประกอบคือ เป้าหมายหลัก เป้าหมายเฉพาะ และนโยบาย ดังนี้

1.1 เป้าหมายหลักของการศึกษา คือ การพัฒนาร่างกายและจิตใจของผู้เรียนเพื่อให้อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเป้าหมายนี้คือการพัฒนา “ขั้น 5” ตามหลักพุทธศาสนา คือ รูป (ร่างกาย) เวทนา (ความรู้สึก) สัญญา (การรับรู้) สังขาร (แรงขับ) และวิญญาณ (จิตสำนึก)

1.2 เป้าหมายเฉพาะของการศึกษา เป็นระดับปฏิบัติ จำเป็นต้องมีเป้าหมายเฉพาะ คือ เป้าหมายของหลักสูตรที่จะนำมาพัฒนาผู้เรียนให้มีประสบการณ์ในวิชาต่างๆ ที่จะพัฒนาร่างกายและจิตใจของผู้เรียนแต่ละคน และความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.3 นโยบายของการศึกษา ต้องมีเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาของไทยใน 3 ด้านดังนี้

1.3.1 เพื่อสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งตามหลักคำสอนของพุทธศาสนามีว่า “คนเปรียบเสมือนบัวสี่เหล่าคือ บัวเหนือน้ำ บัวปรึมน้ำ บัวใต้น้ำ และบัวใต้โคลนตม” คนก็มีระดับสติปัญญาต่างกัน

1.3.2 เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันและมีส่วนร่วม การจัดการศึกษาต้องมุ่งส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม และการร่วมมือกันในการประชุม การอภิปราย และการรายงาน ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกการมีส่วนร่วมและการแบ่งปัน ตามหลักธรรมในพระพุทธศาสนา คือ “สาราณียธรรม 6” หมายถึง การให้ระลึกถึงกันและกัน 6 ประการคือ เมตตาทายกรรม (ช่วยเหลือทางกาย) เมตตาวจีกรรม (ช่วยเหลือทางวาจา) เมตตามโนกรรม (ช่วยเหลือทางจิตใจ) สาธารณโภคิตา (การมีส่วนร่วมแบ่งปันกัน) และทิวฐิสามัญญตา (ข้อปฏิบัติที่ทำให้เกิดความพร้อมเพรียงกัน) และ “อปาหานียธรรม 7” หมายถึง ธรรมอันเป็นไปเพื่อความเจริญเท่านั้น 7 ประการ (สำหรับหมู่ชนหรือผู้บริหารบ้านเมือง) แต่มี 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน คือ 1) หมั่นประชุมเป็นเนืองนิตย์ และ 2) พร้อมเพรียงกันประชุม เลิกประชุม และทำกิจกรรมที่พึงกระทำ (ธรรมซึ่งพระพุทธองค์ตรัสแสดงแก่กษัตริย์วัชชีทั้งหลาย)

1.3.3 ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ คือ การคิดอย่างมีเหตุผลและมีข้อมูลยืนยัน ซึ่งเป็นการส่งเสริมผู้เรียนให้มีจิตใจในการแสวงหาความรู้อย่างอิสระ การทดลองค้นคว้าและการคิดทบทวนด้วยตนเองในทุกกิจกรรม การกระทำ การพูด และการคิดทั้งปวง ตามหลัก “กาลามสูตร 10” หมายถึง การปฏิบัติเกี่ยวกับความสงสัย เช่น อย่าปลงใจเชื่อใครโดยการฟังตามกันมา การถือสืบทอดกันมา และการเล่าลือ เป็นต้น

2. วิธีการของการศึกษา วิธีการของการศึกษามี 2 องค์ประกอบคือ ยุทธศาสตร์การศึกษาและรูปแบบการเรียนการสอน ดังนี้

2.1 ยุทธศาสตร์การศึกษา มี 2 ระดับคือ ระดับประเทศ และระดับสถานศึกษา โดยระดับประเทศต้องคำนึงถึงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นสำคัญ ในบางช่วงเวลาอาจเน้นหนักการฝึกฝนและการพัฒนาอาชีพในบางสาขาที่ประเทศต้องการ ส่วนในระดับสถานศึกษาเกี่ยวข้องกับสถาบันการผลิตครูต้องมียุทธศาสตร์ในการผลิตครูและการพัฒนาครูในสาขาต่างๆ และการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ครูอาจารย์ที่จะออกไปสอนในระดับต่างๆ ของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาครูอาจารย์ที่เป็นบุคลากรประจำการให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ทันสมัย ก้าวทันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามยุคสมัย ยุทธศาสตร์ที่นำไปใช้ได้ทุกระดับ คือ “มรรคมืองค์แปด” ที่สามารถนำบุคคลไปสู่ความสำเร็จทั้งในระดับธรรมดาโลก (โลกียะ) และระดับเหนือโลก (โลกุตระ)

สำหรับมรรคมืองค์แปด คือ ทางอันมืองค์แปดอันประเสริฐ 8 ประการ ได้แก่ 1) การเข้าใจที่ถูกต้อง 2) การคิดที่ถูกต้อง 3) การพูดที่ถูกต้อง 4) การทำที่ถูกต้อง 5) การเลี้ยงชีพที่ถูกต้อง 6) การพยายามที่ถูกต้อง 7) การระลึกที่ถูกต้อง และ 8) การตั้งใจมั่นที่ถูกต้อง ซึ่งยุบรวมได้ 3 หมวดหรือ ธรรมชั้น 3 คือ ศีล สมานิ และปัญญา โดยข้อ 3 4 5 เป็นศีล ข้อ 6 7 8 เป็นสมานิ และข้อ 1 2 เป็นปัญญา

2.2 รูปแบบของการเรียนการสอน รูปแบบการเรียนการสอนนี้ ดร.สาโรช บัวศรี กล่าวอ้างว่าเป็นไปเพื่อพัฒนาด้านความรู้ (พุทธิพิสัย) ด้านทักษะ (ทักษะพิสัย) และด้านเจตคติ (จิตพิสัย) ในวิชาสาขาต่างๆ ต้องมีรูปแบบการเรียนการสอนทั่วไป และรูปแบบการเรียนการสอนเฉพาะ ดังนี้

2.2.1 รูปแบบการเรียนการสอนทั่วไป ในทุกสาขาวิชา (ทั้ง 8 กลุ่มสาระในปัจจุบัน) ควรเป็นการสอนโดยวิธีการแก้ปัญหา นับตั้งแต่การรู้จักแก้ปัญหาหรือสิ่งที่ตนไม่รู้ และไปจนถึงการหาหนทางไปสู่การเป็นผู้รู้ได้ด้วยตนเองในที่สุด ทั้งนี้ย่อมเป็นที่ประจักษ์แล้วว่า พระพุทธองค์ทรงเป็นผู้รู้แจ้งด้วยพระองค์เอง เรียกว่า การตรัสรู้ ซึ่งทรงค้นพบ “อริยสัจ 4” คือ ความจริงอันยิ่งใหญ่ 4 ประการ คือ ทุกข์ (ความไม่สบายกายและใจ) สมุทัย (สาเหตุการเกิดทุกข์) นิโรธ (หนทางดับทุกข์) และมรรค (วิธีเลือกปฏิบัติในการดับทุกข์) ในระหว่างออกทรงผนวชพระองค์ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับทุกข์และสาเหตุแห่งทุกข์ และคงได้ทรงทดลองหลายๆ วิธีก่อนการทำสมาธิ และได้ทรงตรัสรู้การค้นพบอริยสัจสี่นี้

เมื่อพิจารณาแล้วการค้นพบอริยสัจสี่ของพระพุทธองค์ จึงเหมือนกับการคิดตามหลักวิทยาศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนปัญหา ขั้นตอนตั้งสมมุติฐาน ขั้นตอนทดลอง ขั้นตอนประเมินผล และขั้นสรุปผลของโลกตะวันตกนั่นเอง ดังนั้นรูปแบบการเรียนการสอนทั่วไปจึงเป็นการเรียนการสอนโดยวิธีการแก้ปัญหา

2.2.2 รูปแบบการเรียนการสอนเฉพาะ หมายถึง กลวิธี (Techniques) ในวิชาเฉพาะตามกลุ่มสาระทั้ง 8 ซึ่งครูแต่ละกลุ่มสาระต้องคิดว่ากลวิธีสอนให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อ (ความรู้) และทักษะ (การปฏิบัติ/การกระทำ) จนเกิดความชำนาญหรือความคล่องในกลุ่มสาระ ให้สอดคล้องกับความมุ่งหมาย ขอบข่าย ประสบการณ์ และการประเมินผลการเรียน

สาระสำคัญของพุทธปรัชญาการศึกษา

สาระสำคัญของพุทธปรัชญาการศึกษา หรือปรัชญาการศึกษาไทย 4.0 ที่ยึดหลักพุทธศาสนา คือ การพัฒนาขั้น 5 (ร่างกายและจิตใจ ของผู้เรียน เพื่อให้ความโง่เขลาลดน้อยถอยลง และหมดสิ้นในที่สุด และให้อยู่ในสังคมอย่างเป็นคนเก่ง คนดี และคนมีความสุข) ซึ่งมีสาระสำคัญใน 7 องค์ประกอบคือ 1) นโยบายของการศึกษา 2) ความมุ่งหมายของการศึกษา 3) จุดมุ่งหมายของสถานศึกษา 4) หน้าที่ของครูผู้สอน 5) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร 6) เนื้อหาของหลักสูตร และ 7) จุดมุ่งหมายของวิธีการเรียนการสอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. นโยบายของการศึกษา ในระดับประเทศ มี 3 ประการ ดังนี้

- 1.1 เพื่อตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 1.2 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการแบ่งปัน
- 1.3 เพื่อส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

2. ความมุ่งหมายของการศึกษา มี 5 ประการ ดังนี้

- 2.1 เพื่อพัฒนาร่างกายและจิตใจผู้เรียนให้สมบูรณ์
- 2.2 เพื่อเข้าใจอุดมการณ์ของสังคมที่ผู้เรียนอาศัยอยู่ในฐานะเป็นพลเมืองดี
- 2.3 เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดของผู้เรียนไปสู่การคิดที่ถูกต้อง
- 2.4 เพื่อพัฒนาศีลธรรมและจริยธรรมของผู้เรียนให้มีความสัมพันธ์อย่างสง่างามระหว่างสมาชิกสังคมและโลก
- 2.5 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และเจตคติในกลุ่มสาระตามหลักสูตรและระดับชั้นเรียนตามความต้องการของแต่ละบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคล

3. จุดมุ่งหมายของสถานศึกษา สถานศึกษาที่จัดการศึกษาตามหลักปรัชญาการศึกษา เชื่อมั่นว่าทุกคนพร้อมจะเป็นคนเก่ง คนดี และคนมีความสุขทุกช่วงชีวิตตั้งแต่เด็กจนถึงเป็นผู้ใหญ่ และทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ดังนั้นจึงนำพุทธปรัชญาการศึกษาไปปฏิบัติเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนโดยมีจุดประสงค์ 5 ประการดังนี้

- 3.1 เตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนทุกคนเป็นคนเก่ง คนดี และคนมีความสุขทุกช่วงชีวิตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- 3.2 จัดสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อและสอดคล้องต่อการพัฒนาจิตใจของผู้เรียนทุกคน
- 3.3 ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักแบ่งปันและการมีส่วนร่วมภายในสถานศึกษาและในสังคมภายนอกสถานศึกษา
- 3.4 ส่งเสริมการเรียนรู้ ความรู้ ทักษะและเจตคติ ในทุกคนทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
- 3.5 ส่งเสริมความแตกต่างบุคคลในระหว่างการจัดการเรียนการสอน

4. หน้าที่ของผู้สอน ครูผู้สอนต้องสอนให้ผู้เรียนเป็นคนเก่ง คนดี และคนมีความสุข ดังนี้

- 4.1 การสอนให้เป็นคนเก่ง คนเก่งคือคนมีปัญญา โดยมีวิธีสอนผู้เรียน 4 ประการดังนี้
 - 4.1.1 สอนให้รู้แจ้งในสาระการเรียนรู้ที่ต้องเรียนตามหลักสูตร โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเปรียบเสมือนบัวสี่เหล่า
 - 4.1.2 สอนให้คิดหาเหตุและผลที่ถูกต้อง โดยวิธีการแก้ปัญหาทั้งห้าขั้นคือ การกำหนดปัญหา การตั้งสมมติฐาน การทดลอง การวิเคราะห์ข้อมูล และการสรุปผล
 - 4.1.3 สอนให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล และอธิบายได้
 - 4.1.4 สอนให้มีความคิดที่ถูกต้อง โดยมีกรอบและกระบวนการคิดที่ดี
 - 4.2 การสอนให้เป็นคนดี คนดีคือคนมีศีล โดยมีวิธีสอนผู้เรียนดังนี้
 - 4.2.1 สอนให้รู้หนังสือ คืออ่านออก เขียนได้ และคิดเลขเป็น เพื่อเป็นพื้นฐานในการใช้ภาษาที่ดีโดยเฉพาะภาษาแม่ (ภาษาไทย) และภาษาสากลของโลก (ภาษาอังกฤษ)

4.2.2 สอนให้ใช้ภาษาและคำพูดที่ถูกต้อง เว้นจากการพูดปด การพูดนินทา การพูดคำหยาบ และการพูดเหลวไหล

4.2.3 สอนให้ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง เว้นจากการเบียดเบียนทรัพย์สินและชีวิตของผู้อื่น

4.2.4 สอนให้รู้จักประพฤติตามกฎหมายบ้านเมือง ประเพณีนิยมของสังคม และมีการดำรงชีวิตที่เหมาะสมตามวัยและสภาพสังคม

4.3 สอนให้เป็นคนที่มีความสุขจากการเรียนรู้ คนมีความสุขคือ คนมีสมาธิในการเรียนรู้ 4 ประการดังนี้

4.3.1 สอนให้รู้จักหลีกเลี่ยงสิ่งชั่วร้ายที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ เช่น ความเกียจคร้าน ความไม่สนใจเรียน และความไม่ตั้งใจเรียน เป็นต้น และรู้จักการเอาชนะสิ่งเหล่านี้โดยการทำสิ่งตรงข้าม เช่น ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจการเรียน และความตั้งใจเรียน เป็นต้น

4.3.2 สอนให้รู้จักพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง โดยการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง จากแหล่งเรียนรู้ สื่อต่างๆ และวิธีการต่างๆ โดยใช้ปัญญาของตนเองอย่างมีสติทั้งทางกาย ทางจิตใจ ทางความรู้สึก และทางการปฏิบัติ

4.3.3 สอนให้รู้จักรักษาคณสมบัติที่ดีของตนไว้ให้คงอยู่ตลอดไป เพื่อความก้าวหน้าในการเรียนรู้ในระดับสูงต่อไป

4.3.4 สอนให้รู้จักการมีสติที่ถูกต้อง โดยมีจิตสงบสุข ทำจิตใจให้ผ่องใส แน่วแน่ และสำรวมอยู่กับสิ่งที่ตนเรียนรู้เพียงอย่างเดียว คือให้มีจิตตั้งเดียว (จิตเอกัตตะ) นั้นเอง

5. จุดมุ่งหมายของหลักสูตร จุดมุ่งหมายสำคัญของหลักสูตรคือ การพัฒนาขั้นห้าของผู้เรียน ได้แก่ รูป (ร่างกาย) เวทนา (ความรู้สึก) สัญญา (การรับรู้) สังขาร (แรงขับ) และวิญญาน (การเข้าใจ) ดังนี้

5.1 เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีร่างกาย (รูป) สุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง สมบูรณ์ สมส่วน คล่องแคล่วว่องไว มีการพัฒนาการทางกายภาพตามวัย และได้มาตรฐานสากล

5.2 เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้สึก (เวทนา) โดยใช้ประสาททั้ง 5 ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และมีการพัฒนาการตามลำดับขั้น

5.3 เพื่อพัฒนาการรับรู้ (สัญญา) ของผู้เรียนให้มีสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ และการเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับตนเอง สังคม และโลก และอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขในปัจจุบันและอนาคต

5.4 เพื่อพัฒนาแรงขับและคุณสมบัติทางจิตใจ (สังขาร) ของผู้เรียน ได้แก่ อารมณ์ เจตคติ ศีลธรรม จริยธรรม และคุณธรรม

5.5 เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นผู้มีจิตสำนึกทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจ (วิญญาน) และการคิดที่ถูกต้อง

6. เนื้อหาของหลักสูตร เนื้อหาของหลักสูตรต้องมีการกำหนดไว้ล่วงหน้า โดยเฉพาะเนื้อหาพื้นฐานสำหรับทุกคน และเนื้อหาเสริมเพิ่มเติมสำหรับผู้มีความสามารถพิเศษ และมีความต้องการพิเศษ ดังนี้

6.1 มีเนื้อหาวิชาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาร่างกายให้แข็งแรง สมบูรณ์ มีพละนาถมายที่ดี มีร่างกายสมส่วน และเจริญเติบโตตามวัย และพัฒนาการทางสรีระ เช่น วิชาโภชนาการ วิชาสุขภาพและพละนาถมาย เป็นต้น

6.2 มีเนื้อหาวิชาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับการเสริมสร้างและฝึกฝนร่างกายให้แข็งแรง คล่องแคล่ว ว่องไว และการมีร่างกายสมส่วน เช่น วิชาพลศึกษา การกีฬานันทนาการ และการเคลื่อนไหวร่างกายทุกส่วน

6.3 มีเนื้อหาวิชาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้สึกรักคิด เช่น วรรณคดี ภาษาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ธรรมชาติวิทยา ชีววิทยา และนิเวศวิทยา เป็นต้น

6.4 มีเนื้อหาวิชาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการพัฒนาการคิด และการใช้สมองได้แก่ วรรณคดี คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี เป็นต้น

6.5 มีเนื้อหาวิชาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการพัฒนาอารมณ์ เจตคติ ศีลธรรม จริยธรรม และคุณธรรม เช่น วิชาสังคมศึกษา ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ หน้าที่พลเมือง ศิลปะ ดนตรี การวาดภาพและเขียนภาพ การปั้นและการแกะสลัก เป็นต้น

6.6 มีเนื้อหาวิชาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาจิตสำนึก และการใช้เหตุผล เช่น วิชาศีลธรรม จริยธรรม จริยศาสตร์ สุนทรียศาสตร์ สังคมศึกษา สังคมวิทยา สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติศึกษา เป็นต้น

7. จุดมุ่งหมายของวิธีการสอน_ วิธีการสอน และกลวิธีสอนต้องให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและสภาพของผู้เรียน ดังนั้นครูผู้สอนต้องยึดหลักอริยสัจ 4 (ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค) และมรรคมงคลแปด ดังนี้

7.1 ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ตามวิธีของทางสายกลาง (มัชฌิมาปฏิปทา) หรือมรรคมงคล 8 เพื่อให้ผู้เรียนมีลักษณะดังนี้

7.1.1 เป็นคนเก่ง คือเป็นคนมีปัญญาดี มีความเฉลียวฉลาด มีความเฉียบแหลม ทันคน ทันเหตุการณ์ และทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีการคิดที่ถูกต้องและมีการเข้าใจที่ถูกต้อง (มีปัญญา) รู้แจ้งเห็นจริงในสิ่งที่เรียน มีเหตุผล เข้าใจปัญหา และหาทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง (อริยสัจ 4) ในระดับธรรมดาโลก เข้าใจที่มาของความชั่วและความดี เข้าใจไตรลักษณ์ (ทุกข์ อนิจจัง อนัตตา) คือเข้าใจปัญหา การเปลี่ยนแปลง และความไม่แน่นอน เข้าใจเหตุและผลของสิ่งที่เรียน และต้องเรียนรู้

7.1.2 เป็นคนดี คือ เป็นผู้มีศีล โดยมีการกระทำที่ดีงาม การพูดที่ดีงาม มีจิตใจที่ดีงาม และดำรงชีวิตที่ดีงาม คือ มีความประพฤติดีทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจ อันเป็นพื้นฐานของ

คุณลักษณะที่ดีในตัวผู้เรียน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีการดำรงชีวิตที่ดีงาม ไม่หลงมัวเมาในการทำชั่วที่เป็นภัยต่อตนเองและสังคมในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ดีจะส่งผลต่อการดำรงชีวิตที่ดีในอนาคต

7.1.3 เป็นคนมีความสุข คือ เป็นผู้มีความสุข โดยมีความพากเพียร มีจิตใจตั้งมั่น และมีจิตใจจดจ่อ (การสำรวมที่ถูกต้อง) เป็นผู้ที่มีจิตใจสงบเบิกบานอยู่เสมอ รู้จักปฏิบัติต่อตนเองอย่างมีสติสัมปชัญญะในหน้าที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ และมีจิตใจมั่นคงแน่วแน่ เพื่อให้มีความสุขกายและสบายใจในปัจจุบัน และอนาคตในระดับธรรมดาโลก (โลกียะ)

7.2 ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยวิธีการแก้ปัญหา และการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งการเรียนเป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่มบุคคล

7.3 คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน ซึ่งเปรียบเสมือนบัวสี่เหล่าคือ ผู้เรียนกลุ่มเก่งมากที่สุด กลุ่มเก่งมาก กลุ่มเก่ง กลุ่มปานกลาง และกลุ่มอ่อน (เกรด 4 3 2 1) แต่ผู้เรียนทั้ง 4 กลุ่มต้องได้เรียนรู้และบรรลุเป้าหมายในการเรียนรู้และการดำรงชีวิต คือ เก่ง ดี และมีความสุขในที่สุด

7.4 จัดสภาพภายในห้องเรียน บริเวณสถานศึกษาและสภาพแวดล้อม เพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้แต่ละคน และการเรียนรู้เป็นกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อส่งเสริมการเป็นคนดีในหมู่คณะ รู้จักแบ่งปันและการมีส่วนร่วมในการเรียนและกิจกรรม ซึ่งจะส่งผลให้เป็นพลเมืองดีของชาติ รู้จักเสียสละแบ่งปัน การให้ การมีส่วนร่วม และการเป็นจิตอาสาในสังคมประชาธิปไตยในยุค 4.0 ต่อไป

7.5 ให้ความสำคัญกับผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษเป็นรายบุคคล โดยเฉพาะกลุ่มเด็กเรียนอ่อน หรือเป็นบัวใต้น้ำโคลนตม และในขณะเดียวกันต้องส่งเสริมเด็กเรียนเก่งมาก และเก่งมากที่สุดให้เจริญงอกงามทั้งความรู้ และสติปัญญายิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ

7.6 คิดหาวิธีการสอนและกลวิธีสอน กิจกรรมและประสบการณ์ที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน และสอดคล้องกับสื่อ เนื้อหาความรู้ และทักษะของแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ซึ่งแตกต่างกัน และกลุ่มผู้เรียนที่มีสติปัญญาและพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน (บัวสี่เหล่า)

สรุปสาระสำคัญของพุทธปรัชญาการศึกษา

การปฏิรูปการศึกษาของไทยที่น่าจะเป็นตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป ควรเป็นการนำพุทธปรัชญาการศึกษาที่ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี อดีตอธิการบดีคนแรกของวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร (ซึ่งภายหลังได้พระราชทานนามเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว) เมื่อ พ.ศ. 2517) เป็นผู้บุกเบิกและให้แนวทางไว้ โดยสรุปพุทธปรัชญาการศึกษามี 2 ส่วน คือ 1) ส่วนเนื้อหาของการศึกษา 2) ส่วนวิธีการของการศึกษา ดังนี้

1. เนื้อหาของการศึกษา มี 3 องค์ประกอบคือ 1) เป้าหมายหลักของการศึกษา 2) เป้าหมายเฉพาะของการศึกษา และ 3) นโยบายของการศึกษา โดยเป้าหมายหลักของการศึกษาคือ การพัฒนาร่างกายและจิตใจของผู้เรียน (ขั้นที่ 5) เป้าหมายเฉพาะของการศึกษา ในระดับปฏิบัติ คือ การพัฒนาหลักสูตรเพื่อที่จะนำไปใช้พัฒนาผู้เรียนให้มีประสบการณ์ในการเรียนรู้สาขาวิชาต่างๆ ที่จำเป็นต่อการ

พัฒนาร่างกายและจิตใจ ส่วนนโยบายของการศึกษา เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการศึกษาใน 3 ด้านคือ เพื่อสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล (บัวสีเหล่า) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแบ่งปัน และเพื่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

2. วิธีการของการศึกษา ตามหลักพุทธปรัชญาการศึกษา มี 2 องค์ประกอบคือ 1) ยุทธศาสตร์การศึกษา และ 2) รูปแบบการเรียนการสอน โดยยุทธศาสตร์การศึกษาระดับประเทศคำนึงถึงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ส่วนยุทธศาสตร์ระดับสถานศึกษามีความเกี่ยวข้องกับการผลิตครู ซึ่งต้องมียุทธศาสตร์ในการผลิตครูและพัฒนาครูในกลุ่มสาระต่างๆ และการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่ออกไปสอนในระดับต่างๆ ของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่ทันสมัย ก้าวทันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมประเทศไทย 4.0 ซึ่งยุทธศาสตร์ระดับประเทศและระดับสถานศึกษา คือ “มรรคมืองค์แปด” ซึ่งหมายถึง “ทางมืองค์แปดอันประเสริฐ” ได้แก่ 1) การเข้าใจที่ถูกต้อง 2) การคิดที่ถูกต้อง 3) การพูดที่ถูกต้อง 4) การทำที่ถูกต้อง 5) การเลี้ยงชีพที่ถูกต้อง 6) การพยายามที่ถูกต้อง 7) การระลึกที่ถูกต้อง 8) การตั้งใจมั่นที่ถูกต้อง ซึ่งยุบรวมได้เป็นศีล สมาธิ และปัญญา ส่วนรูปแบบการเรียนการสอนมี 2 องค์ประกอบคือ รูปแบบการเรียนการสอนทั่วไป ต้องใช้หลักอริยสัจสี่คือ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค ซึ่งเหมือนกับวิธีการคิดแบบวิทยาศาสตร์ของตะวันตก จึงอาจสรุปได้ว่า รูปแบบการเรียนการสอนทั่วไปเป็นวิธีการเรียนการสอนโดยวิธีการแก้ปัญหา และรูปแบบการเรียนการสอนเฉพาะ หมายถึง กลวิธีการสอนตามกลุ่มสาระต่างๆ ซึ่งครูต้องคิดค้นหาวิธีการสอนให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาความรู้ ทักษะการปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ ความคล่อง และความรักในการเรียนรู้กลุ่มสภะนั้นๆ คือ ได้ทั้งด้านความรู้ ความชำนาญ และความรักในการเรียนนั้นคือ พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และจิตพิสัย

ข้อเสนอแนะต่อกระทรวงศึกษาธิการ

1. ควรนำหลักพุทธปรัชญาการศึกษาตามการบุกเบิกของศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี มาใช้ในการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทยตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

2. ควรมีนโยบายการศึกษาของประเทศไทย 4.0 โดยยึดไตรภาคี คือ การสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแบ่งปัน และการคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียน

3. ควรมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อพัฒนาร่างกายและจิตใจของผู้เรียน (พัฒนาขั้น 5)

4. ควรมีจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนเป็นคนเก่ง คนดี และคนมีความสุข (มีศีล สมาธิ และปัญญา)

5. ครูในยุคประเทศไทย 4.0 ควรมีภาระหน้าที่ในการสอนให้ผู้เรียนเป็นคนเก่ง คนดี และคนมีความสุข

6. ควรมีจุดมุ่งหมายของหลักสูตรในยุคประเทศไทย 4.0 ที่เน้นการพัฒนาร่างกายและจิตใจของผู้เรียนตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

7. ควรมีเนื้อหาของหลักสูตรที่พัฒนา ส่งเสริม และฝึกฝนร่างกาย พัฒนาความรู้สึนึกคิด การคิดและการใช้สมอง อารมณ์ เจตคติ ศีลธรรม จริยธรรม คุณธรรม และจิตสำนึกของผู้เรียน

8. ควรมีวิธีการสอนและกลวิธีสอนที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรคือ ยึดผู้เรียนเป็น สำคัญตามหลักอริยสัจสี่ และมรรคมีองค์ 8

บรรณานุกรม

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2545). พจนานุกรมพุทธศาสนานับประมวลธรรม.

กรุงเทพฯ: เอส อาร์พริ้นติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด.

สุนทร โคตรบรรเทา. (2553). ปรัชญาการศึกษาฉบับผู้บริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

_____. (2544). รวมบทความและงานเขียนศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

_____. (2554). ปรัชญาการศึกษา : จุดบรรจบของการศึกษากับประชาธิปไตย (งานแปล). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เทคนิคการแก้ปัญหาการกระจายสินค้าและการขนส่ง Technic transporting and distribution of goods

ปรียาณัฐ เอื้อยศิริเมธี¹ นันทิ สุทธิการณนัย² สราวุธ จันทร์ผง³

บทคัดย่อ

การขนส่งและกระจายสินค้านับว่าเป็นกิจกรรมสำคัญในการประกอบธุรกิจ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เชื่อมต่อองค์ประกอบต่างๆในโซ่อุปทานของธุรกิจให้สมบูรณ์ อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ และหากธุรกิจใดสามารถดำเนินการขนส่งและกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเกิดต้นทุนต่ำจะส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจต่อคู่แข่งทางการค้า บทความนี้ได้นำเสนอเนื้อหาหรือเทคนิคในการดำเนินการด้านการขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจ ตั้งแต่ระดับกลยุทธ์จนถึงระดับปฏิบัติการประจำวัน ประกอบด้วย 1) โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้า 2) ปัญหาการขนส่ง และ 3) ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง ที่มีความสำคัญในการนำมาผสมผสานในการแก้ปัญหาการกระจายสินค้าและการขนส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การขนส่งและกระจายสินค้า, ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง, ปัญหาการขนส่ง, โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้า

Abstract

Transporting and distribution of goods is considered an important activity in business operations, because it is an activity that connects various components in the business supply chain. It is also an important action in responding to the needs of customers. If any business is able to efficiently transport and distribute products at low cost, the company will have a competitive advantage to its competitors. This article presents the content or technique cover the transportation and distribution operations of a business from the strategic level to the daily operational level which includes 1) transportation and distribution network, 2) transportation problems, and 3) vehicle

¹ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา, email : eapsirimetee@gmail.com

² อาจารย์ประจำ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, email : nanthi_sut@utcc.ac.th

³ อาจารย์ประจำ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, email : sarawut@rsu.ac.th

routing problem which are important for any business to integrate those techniques to increase the efficiency in transporting and distributing goods.

Keywords: Transportation and Distribution, Vehicle Routing Problem, Transportation Problem, Transportation and Distribution Network

บทนำ

ในปัจจุบันแนวโน้มของการแข่งขันด้านสินค้าและบริการค่อนข้างสูง ผู้ประกอบการต่างๆ เริ่มนำระบบการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจต่อคู่แข่งทางการค้า เนื่องจากสามารถจัดการให้มีต้นทุนต่ำ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามเป้าหมายที่ลูกค้าต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การกระจายสินค้าและการขนส่งถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการโลจิสติกส์ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในเชิงปฏิบัติการที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานภาพรวมที่ส่งผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าประสงค์ขององค์กรในระดับกลยุทธ์ได้ การกำหนดโครงสร้างการกระจายสินค้าที่ดี เป็นหัวใจลำดับแรกในการวางแผนกระจายสินค้า เพื่อให้มีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กร เนื่องจากลักษณะของโครงข่ายการกระจายสินค้าแต่ละประเภทจะมีข้อดี ข้อเสียแตกต่างกันไป ไม่มีรูปแบบตายตัวที่แน่นอนในธุรกิจใดๆ ขึ้นกับปัจจัยหลายประการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสามารถปรับเปลี่ยนโครงข่ายการกระจายสินค้าได้บ่อยเท่าที่มีปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามการเลือกใช้หรือการกำหนดโครงข่ายการกระจายสินค้าที่เหมาะสม ควรดำเนินการควบคู่กับการจัดสรรทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ เช่น พื้นที่การจัดส่งสินค้า จำนวนผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ประเภทของผลิตภัณฑ์หรือสินค้า จำนวนพาหนะขนส่งสินค้า เป็นต้น หรืออาจเรียกว่า “การจัดการทรัพยากร (Supply Management)” ให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการสินค้าของลูกค้า หรืออาจเรียกว่า “การจัดการอุปสงค์ (Demand Management)” โดยคำนึงถึงการเกิดต้นทุนในการกระจายสินค้าต่ำที่สุด นอกจากนั้นแล้ว การคำนึงถึงการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามโครงข่ายการขนส่งสินค้าที่กำหนดไว้ตามแผนการจัดการอุปสงค์และอุปทาน จำเป็นต้องคำนึงถึงการจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องทั้งปริมาณ เวลา และสถานที่ ภายใต้การข้อจำกัดด้านระยะทาง เวลา หรือต้นทุน ที่จำกัด ดังนั้น ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่งจึงเข้ามามีบทบาทในขั้นตอนสุดท้ายของการกระจายสินค้าและการขนส่ง เพื่อให้สามารถดำเนินการขนส่งและกระจายสินค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันต่อคู่แข่งได้

บทความนี้ได้นำเสนอเนื้อหาของโครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้า ปัญหาการขนส่ง (Transportation Problem) และปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง (Vehicle Routing Problem) ที่มีความสำคัญในการนำมาผสมผสานในการแก้ปัญหาการกระจายสินค้าและการขนส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเนื้อหาต่างๆ ในบทความนี้ได้เขียนขึ้นในรูปแบบที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย อาจไม่

ครอบคลุมการแก้ปัญหาในเชิงเทคนิคทั้งหมด แต่จะประกอบด้วยหลักการเบื้องต้นในการแก้ปัญหาที่ชัดเจนพร้อมทั้งข้อแนะนำในการไปศึกษาเพิ่มเติมหากผู้อ่านมีความประสงค์ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการกระจายสินค้าและขนส่งสินค้าต่อไป

โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้า

การออกแบบโครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้า ถือเป็นหัวใจสำคัญของการเชื่อมโยงองค์ประกอบต่างๆ ในโซ่อุปทานขององค์กรไว้ด้วยกัน การตัดสินใจในการเลือกโครงข่ายการกระจายสินค้าและการขนส่งสินค้า ถือเป็นกระบวนการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์ขององค์กร เนื่องจากการออกแบบการกระจายสินค้าและการขนส่งสินค้าในภาพรวมขององค์กร ที่ต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ทั้งหมดในการกระจายและขนส่งสินค้า ที่ก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างต้นทุนและความสามารถในการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบโครงข่ายการกระจายสินค้าประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพของสินค้า 2) มูลค่าของสินค้า 3) รูปแบบของการขนส่งที่เป็นไปได้ 4) ต้นทุนโลจิสติกส์รวมถึงต้นทุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 5) ขนาดของคำสั่งซื้อ 6) ความถี่ของการส่งมอบสินค้า 7) ข้อจำกัดของเส้นทางการขนส่งสินค้าและจุดจัดส่งสินค้า 8) ข้อตกลงด้านการให้บริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย 9) การแข่งขันทางการตลาด 10) การจัดระดับความสำคัญของลูกค้า และ 11) ระดับการให้บริการที่เหมาะสม

อย่างที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นว่า การออกแบบโครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าเป็นการดำเนินการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์ เนื่องจากโครงสร้างของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ขององค์กรในปัจจุบันอาจไม่สอดคล้องเหมาะสมกับปัจจัยด้าน ต้นทุน หรือระดับการให้บริการลูกค้า ซึ่งอาจนำไปสู่การพิจารณาเพิ่มโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ศูนย์กระจายสินค้า หรือทรัพยากรอื่นขององค์กร ทำให้เกิดความซับซ้อนในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อแผนกลยุทธ์ในภาพรวมขององค์กร ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า การออกแบบและเลือกโครงข่ายการกระจายสินค้าที่เหมาะสมมีความสำคัญมากต่อการแข่งขันขององค์กร

กฤษณา ปุณยงกูร และคณะ (2562) ได้สรุปถึงรูปแบบโครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ว่าประกอบด้วยโครงข่าย 5 ประเภท คือ โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบตรง โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบวิ้งรอบ โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าโดยผ่านศูนย์กระจายสินค้า โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบผสมผสาน และโครงข่ายการขนส่งสินค้าแบบเฉพาะ

1. โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบตรง

เป็นการขนส่งสินค้าจากผู้ผลิตหรือจุดเริ่มต้นต่างๆ ไปยังลูกค้าหรือปลายทาง โดยไม่ผ่านศูนย์กระจายสินค้า ไม่มีการเปลี่ยนถ่ายพาหนะขนส่งระหว่างทาง ซึ่งการเลือกใช้รูปแบบการขนส่งและกระจายสินค้าแบบตรงนี้ จะง่ายต่อการประสานงานและบริหารการขนส่งเนื่องจากเป็นรูปแบบการขนส่งที่ง่าย แต่จะเหมาะสมกับการขนส่งให้แก่ลูกค้ารายใหญ่ที่มีปริมาณการส่งสินค้ามากเท่านั้น เนื่องจากมี

การขนส่งแบบเต็มคันรถ (Full Truck Load: FTL) ในแต่ละครั้ง แต่สำหรับลูกค้ารายเล็ก หากใช้การขนส่งแบบตรงนี้ จะเกิดค่าใช้จ่ายที่สูงมากขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าแบบไม่เต็มคันรถ (Less Than Truck Load: LTL) สูงกว่าแบบเต็มคันรถมาก แต่หากต้องการขนส่งสินค้าให้แก่ลูกค้ารายเล็กแบบเต็มคันรถ จำเป็นต้องมีการรอให้มีสินค้าเต็มคันรถเสียก่อนจึงจะจัดส่งได้ ทำให้เกิดต้นทุนค่าเก็บรักษาสินค้าคงคลังเพิ่มมากขึ้น และระดับในการให้บริการลูกค้าต่ำ

2. โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบวิ่งรอบ (Milk Run)

การขนส่งและกระจายสินค้าแบบวิ่งรอบ (Milk Run) มีลักษณะของการขนส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าหลายรายโดยใช้รถขนส่งเพียงคันเดียว หรือการรับสินค้าจากผู้ผลิตสินค้าหลายรายโดยใช้รถขนส่งเพียงคันเดียว โดยไม่มีการวิ่งรถกลับไปกลับมา เป็นแนวคิดที่สามารถแก้ปัญหาการขนส่งสินค้าให้แก่ลูกค้ารายเล็กที่มีปริมาณการขนส่งสินค้าต่อรายน้อย ไม่เต็มคันรถ โดยการรวบรวมปริมาณสินค้าของลูกค้ารายเล็กหลายๆรายไว้ในการจัดส่งครั้งเดียวกัน ทำให้สามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ในขณะที่สามารถได้รับประโยชน์ด้านราคาค่าขนส่งจากการขนส่งสินค้าแบบเต็มเที่ยวได้ และลดต้นทุนด้านการจัดเก็บสินค้าที่โรงงานได้ ในปัจจุบันมีบริษัทต่างๆ ในหลายอุตสาหกรรมที่ประยุกต์ใช้หลักการการขนส่งแบบวิ่งรอบนี้มาใช้ในการรับและขนส่งสินค้า เช่น บริษัทโตโยต้า บริษัทอิซูซุ บริษัทซัมซุง เป็นต้น

3. โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าโดยผ่านศูนย์กระจายสินค้า

การขนส่งสินค้าโดยผ่านศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center: DC) เป็นวิธีการขนส่งสินค้าโดยใช้ศูนย์กระจายสินค้าหรือคลังสินค้าเป็นที่รวบรวมสินค้าหลายๆประเภทไว้ด้วยกัน เมื่อพาหนะขนส่งสินค้ามาถึงศูนย์กระจายสินค้า สินค้าจะถูกขนถ่ายจากพาหนะขนส่งสินค้า แล้วจึงมีการคัดแยกสินค้าและรวบรวมสินค้าหลายๆประเภทให้เป็นไปตามคำสั่งซื้อของลูกค้า เพื่อส่งต่อให้แก่ลูกค้าตามที่ต้องการ โดยหลักการของการดำเนินงานในศูนย์กระจายสินค้านั้น สินค้าจะถูกส่งผ่านศูนย์กระจายสินค้าให้เร็วที่สุดโดยไม่มีการเก็บสินค้าไว้ภายในศูนย์กระจายสินค้า ซึ่งโดยทั่วไปแล้วระยะเวลานับจากสินค้าเข้าสู่ศูนย์กระจายสินค้าจนถึงส่งออกจากศูนย์กระจายสินค้านั้นไม่เกิน 24 ชั่วโมง ในปัจจุบัน ศูนย์กระจายสินค้านับมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ในทุกด้าน รวมถึงสามารถเพิ่มระดับการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าได้อีกด้วย เนื่องจากศูนย์กระจายสินค้า มักกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆทั่วประเทศทำให้สามารถลดต้นทุนในการขนส่งให้แก่ลูกค้ารายย่อย ที่มีความต้องการสินค้าในปริมาณน้อย และอยู่ห่างไกลแหล่งผลิต นอกจากนั้นยังมีส่วนช่วยลดปริมาณสินค้าคงคลังได้อีกด้วย แต่การบริหารการขนส่งจะมีความซับซ้อนมากขึ้น

4. โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบผสมผสาน

โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบผสมผสาน คือการผสมผสานรูปแบบของโครงข่ายการขนส่งสินค้าหลายๆประเภทที่กล่าวมาแล้วข้างต้นไว้ด้วยกัน อาจอยู่ในรูปของการขนส่งสินค้าโดยผ่านศูนย์กระจายสินค้าที่ผสมผสานกับการขนส่งแบบวิ่งรอบ หรือบางครั้งอาจมีการขนส่งแบบตรง

ด้วย ข้อดีที่ชัดเจนที่สุดของการใช้โครงข่ายการขนส่งสินค้าแบบผสมคือ การลดต้นทุนการขนส่งสินค้าสำหรับสินค้าที่มีปริมาณการสั่งซื้อจำนวนน้อย ๆ แต่มีความถี่ของความต้องการสูงมาก เหมาะสำหรับธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ตัวอย่างของธุรกิจที่ใช้รูปแบบของโครงข่ายการขนส่งสินค้าแบบผสม เช่น 7-11 Lotus Express เป็นต้น ในขณะที่การบริหารงานขนส่งของโครงข่ายการขนส่งสินค้าแบบนี้จะมีความซับซ้อนสูงมาก

5. โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบเฉพาะ

โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบเฉพาะ เป็นการออกแบบโครงข่ายการขนส่งสินค้าที่คำนึงถึงลักษณะหรือธรรมชาติของธุรกิจแต่ละประเภท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการขนส่งมากที่สุด แต่ลักษณะการบริหารจัดการการขนส่งแบบนี้จะมีความซับซ้อนมากที่สุด ปัจจัยหรือลักษณะของธุรกิจที่อาจส่งผลในการออกแบบโครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบเฉพาะ ได้แก่ การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพของสินค้าใหม่สดที่สุด การมุ่งเน้นเรื่องเวลาในการขนส่งเร็วที่สุด การขนส่งสินค้าอันตรายที่มีข้อจำกัดของกฎหมายด้านการจัดส่งสินค้า การขนส่งสินค้าเข้าเขตเมือง การขนส่งสินค้าที่มีข้อจำกัดด้านพาหนะขนส่ง การขนส่งสินค้าที่ผูกขาดด้านการตลาด หรือการขนส่งสินค้าที่มีมูลค่าสูงมาก เป็นต้น ตัวอย่างของโครงข่ายการขนส่งสินค้าแบบเฉพาะที่เห็นได้อย่างชัดเจนได้แก่ การขนส่งหนังสือพิมพ์จากโรงพิมพ์ไปยังสมาชิกรายบุคคล ที่อาจมีลักษณะของการส่งสินค้าจากผู้ผลิตไปยังจุดส่งสินค้าหลักหลายจุด (Drop Point) แล้วจึงให้จักรยานยนต์รับสินค้าไปส่งต่อยังบ้านของสมาชิกแต่ละรายต่อไป ซึ่งการออกแบบโครงข่ายสำหรับการขนส่งหนังสือพิมพ์นี้ ต้องคำนึงถึงความรวดเร็วของการขนส่งหนังสือพิมพ์ให้แก่สมาชิกให้เร็วที่สุด ก่อนที่สมาชิกจะออกจากบ้านไปทำงานและปัจจุบันมีการแข่งขันด้านการรับรู้ข่าวสารโดยช่องทางอื่นๆอีกมากมาย อีกตัวอย่างที่แสดงถึงตัวอย่างของโครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแบบเฉพาะได้อย่างชัดเจน คือ การขนส่งสารเคมีต่างๆที่ไม่สามารถส่งสินค้าได้ทุกเวลา ทุกถนน เนื่องจากถูกบังคับด้วยกฎหมาย นอกจากนั้น ยังต้องใช้พาหนะเฉพาะอีกด้วย

จากรายละเอียดของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกรูปแบบโครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้า รวมถึง ลักษณะเฉพาะของโครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าแต่ละประเภท ที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่าองค์กรใดๆต่างมีลักษณะของปัจจัยต่างๆที่แตกต่างและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยลักษณะของข้อจำกัดด้านทรัพยากรขององค์กรและความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้น โครงข่ายการขนส่งและกระจายสินค้าของแต่ละองค์กรควรต้องมีการทบทวนอยู่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

ปัญหาการขนส่ง

ปัญหาการขนส่ง (Transportation Problem) เป็นเทคนิคทางคณิตศาสตร์ที่รู้จักกันมานาน เพื่อหารูปแบบของการกระจายสินค้าจากจุดกำเนิดหรือต้นทาง (supply node) ที่มีหลายจุดกำเนิด

ไปยังจุดหมายปลายทาง (demand node) ที่มีตำแหน่งที่ตั้งที่หลากหลาย โดยคำนึงการเกิดต้นทุนในการกระจายสินค้าหรือส่งขนรวมต่ำที่สุด (Michael W. Carter and Camille C. Price, 2001)

การแก้ปัญหการขนส่งที่รู้จักโดยมากมักเริ่มจากการแทนรูปแบบปัญหาด้วยการเขียนอยู่ในรูปแบบคณิตศาสตร์ที่รู้จักกันดีว่า โปรแกรมเส้นตรง (Linear Programming) ที่แสดงดังชุดสมการที่ (1) – (4) ดังนี้

สมการวัตถุประสงค์

$$\min \sum_{j=1}^n \sum_{i=1}^m c_{ij} x_{ij} \quad (1)$$

สมการข้อจำกัด

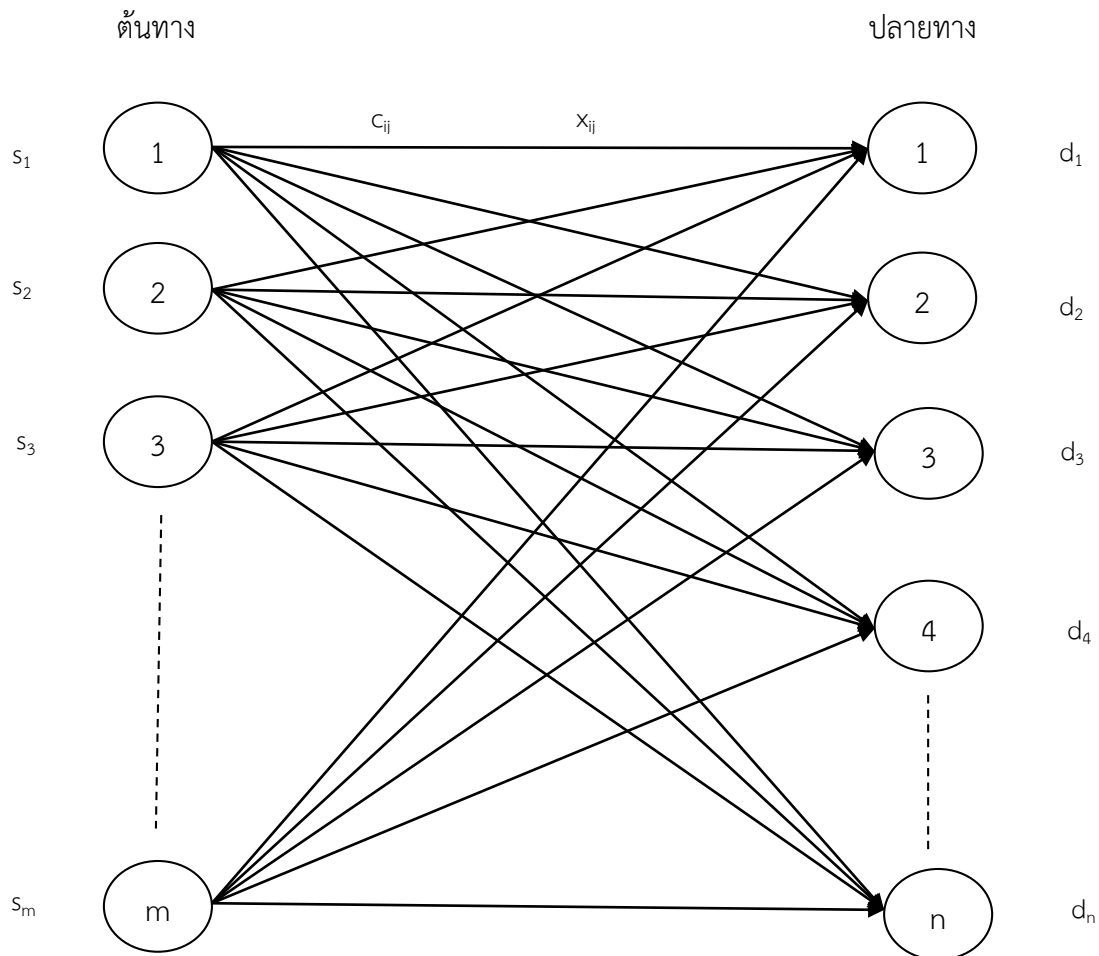
$$\sum_{j=1}^m x_{ij} \leq s_i, \quad \forall i \quad (2)$$

$$\sum_{i=1}^m x_{ij} = d_j, \quad \forall j \quad (3)$$

$$x_{ij} \geq 0, \quad \forall i, \forall j \quad (4)$$

โดยสามารถอธิบายสมการทั้งหมดในภาพรวมได้ว่า ปัญหาการขนส่งเป็นปัญหาที่มุ่งเน้นให้เกิดการขนส่งสินค้าโดยเกิดต้นทุนรวมต่ำสุด ดังสมการที่ (1) ซึ่งในชุดสมการทั้งหมดนั้นแสดงให้เห็นว่ามีต้นทางในการขนส่งสินค้าทั้งหมด m ต้นทาง และปลายทางรับสินค้าทั้งหมด n ปลายทาง การขนส่งสินค้าแต่ละชิ้นหรือแต่ละหน่วยจากต้นทาง i ใดๆ ไปยังปลายทาง j ใดๆ จะเกิดต้นทุนเท่ากับ c_{ij} และจำนวนหน่วยหรือจำนวนชิ้นในการขนส่งจากต้นทาง i ไปยังปลายทาง j เท่ากับ x_{ij} หน่วย ซึ่งค่า x_{ij} นี้เอง ถือเป็นตัวแปรตัดสินใจในสมการชุดนี้ที่จะเกิดการคำนวณปริมาณการขนส่งให้เกิดต้นทุนรวมต่ำที่สุด ในสมการที่ (2) แสดงถึงการขนส่งสินค้าไปยังปลายทางใดๆ สามารถส่งออกได้จากทุกต้นทาง แต่ทั้งนี้ การส่งออกสินค้าจะต้องไม่เกินปริมาณสินค้าที่แต่ละต้นทางมีอยู่ หรืออาจเรียกชุดสมการนี้ว่าเป็นชุดข้อจำกัดด้านอุปทานของสินค้า (supply constraint) สมการที่ (3) แสดงให้เห็นว่าปลายทางทุกปลายทางสามารถรับสินค้าจากต้นทางได้ทุกต้นทาง ที่มีจำนวนรวมของสินค้าที่รับเท่ากับความต้องการของปลายทางแต่ละปลายทาง ดังนั้นสามารถชุดนี้จึงอาจเรียกว่าสมการข้อจำกัดด้านอุปสงค์หรือสมการข้อจำกัดด้านความต้องการของลูกค้า (demand constraint) ส่วนสมการที่ (4) เป็นสมการข้อจำกัดที่ระบุว่า การขนส่งสินค้าจากต้นทาง i ไปยังปลายทาง j อาจไม่เกิดขึ้นก็ได้จึงกำหนดให้ค่าต่ำสุดของตัวแปรตัดสินใจ x_{ij} เท่ากับ 0

นอกจากการแทนรูปแบบปัญหาการขนส่งด้วยสมการโปรแกรมเชิงเส้นตรงแล้ว การสร้างภาพโครงข่ายการขนส่ง ยังเป็นอีกวิธีหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงลักษณะการขนส่งได้ชัดเจน ดังภาพที่ 1 ที่เป็นโครงข่ายการขนส่งที่สามารถแทนรูปแบบปัญหาการขนส่งที่แสดงในสมการโปรแกรมเชิงเส้นตรงที่ (1) – (4) ได้อย่างสมบูรณ์



ภาพที่ 1 โครงข่ายการขนส่งที่แทนรูปแบบโปรแกรมเชิงเส้นตรงของปัญหาการขนส่ง

จากคำอธิบายทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาการขนส่งที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้พบว่า ข้อมูลที่สำคัญในการแก้ปัญหาการขนส่ง ได้แก่ 1) ต้นทุนค่าขนส่งต่อหน่วย 2) ปริมาณความต้องการสินค้าของปลายทาง และ 3) ปริมาณสินค้าต้นทาง (Frederick S Hillier, 2014) ได้กล่าวถึงวิธีการแก้ปัญหาการขนส่งที่จะได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Optimum Solution) คือการแก้ปัญหาด้วยสมการเส้นตรง ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหาต้องดำเนินการด้วยโปรแกรมเฉพาะทางต่างๆ เช่น AMPL, Xpress, Excel Solver เป็นต้น โดยในปัจจุบันการแก้ปัญหาการขนส่งด้วย Excel Solver เป็นแนวทางที่นิยมใช้มากที่สุด เนื่องจากการใช้ Microsoft Excel ที่นิยมใช้ทำงานกันอยู่ในทุกองค์กรในปัจจุบัน เพียงแต่เพิ่มการติดตั้ง Add-in Solver เข้าไปเพิ่มก็จะสามารถทำให้แก้ปัญหาการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Mark Harmon, 2011 และ Kenneth Baker, 2015)

นอกเหนือจากการแก้ไขปัญหาการขนส่งด้วยวิธีการหาผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแล้ว แนวทางแก้ปัญหาที่นิยมใช้นั้นปรากฏในตำราเรียนวิชา Operations Research หรือ Operations Management หลายเล่ม ว่าประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน (Scott T. Young, 2010 และ Philip M. Morse, George E. Kimball,

2003) คือขั้นตอนการหาคำตอบเบื้องต้น และขั้นตอนการพัฒนาคำตอบ โดยในขั้นตอนการหาคำตอบเบื้องต้นนั้นจะประกอบไปด้วย 3 วิธี คือ วิธีมุมตะวันตกเฉียงเหนือ (North-west corner) วิธีต้นทุนต่ำสุด (Minimum cost method) และวิธีการหาค่าใกล้เคียงของโวลเกิล (Vogel's approximation method) ส่วนในขั้นตอนของการปรับปรุงคำตอบนั้นประกอบไปด้วย 2 วิธีคือ วิธีสเตปปีงสโตน (Stepping stone method) และวิธีโมดิไฟ (Modified distribution method)

ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง

ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง (Vehicle Routing Problem: VRP) เป็นหลักการที่สำคัญที่ต้องพิจารณาถึงในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ เพราะเป็นกิจกรรมหลักในการลำเลียงสินค้าจากต้นทางไปยังปลายทางตามแผนการขนส่งที่ได้กำหนดไว้ แต่ด้วยธรรมชาติของการจัดเส้นทางขนส่งอาจต้องพิจารณาส่วนประกอบอื่นๆ ในโซ่ซัพพลายร่วมด้วย ทำให้มีปัจจัยและรายละเอียดต่างๆ ในหลายแง่มุมเข้ามามีส่วนเพิ่มความซับซ้อนของปัญหามากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่า ในทางปฏิบัติ มีวิธีการต่างๆ หลายวิธีที่มีผู้คิดค้นหรือประยุกต์ใช้เพื่อการจัดเส้นทางขนส่ง แต่ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดนั้นมักต้องอาศัยวิธีการที่ต้องอาศัยการคำนวณที่เข้มข้น

กฤษณา ปุณยงกูร และคณะ (2562) ได้กล่าวถึงแผนการจัดเส้นทางขนส่ง ว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และการวางแผนเชิงปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความแตกต่างของการวางแผนการจัดเส้นทางในการขนส่งทั้งสองประเภทนี้ ได้แก่ ลักษณะความต้องการของลูกค้า

1. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ จะเกี่ยวข้องกับการจัดเส้นทางและการวางแผนพาหนะ เพื่อจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าเจ้าประจำที่มีความต้องการประเภทของผลิตภัณฑ์ ปริมาณของผลิตภัณฑ์ และความถี่ของความต้องการผลิตภัณฑ์ค่อนข้างแน่นอน ดังนั้นจึงสามารถวางแผนได้ในระยะยาว ซึ่งหากในบางกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญบางประการเช่น มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาด มีการปิดหรือเปิดกิจการของลูกค้า เป็นต้น จึงจำเป็นต้องมีการจัดเส้นทางและวางแผนการจัดเส้นทางใหม่ การวางแผนการจัดเส้นทางและการวางแผนพาหนะเชิงยุทธศาสตร์จะดำเนินการโดยใช้ข้อมูลการดำเนินงานในอดีตเป็นหลัก และในปัจจุบันมักจะทำโดยการใช้เทคนิคคอมพิวเตอร์สมัยใหม่

2. การวางแผนเชิงยุทธวิธีหรือเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวข้องกับเส้นทางที่ต้องวางแผนเป็นรายสัปดาห์หรือรายวัน เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการผลิตภัณฑ์ไม่แน่นอน อาจมีการเปลี่ยนประเภทหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์ รวมถึงเปลี่ยนจุดรับผลิตภัณฑ์ จึงเป็นไปได้อย่างที่จะวางแผนเชิงยุทธวิธีหรือเชิงปฏิบัติการตามข้อมูลในอดีตได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพิจารณาความต้องการของลูกค้าในแต่ละวันหรือแต่ละสัปดาห์ไป

ข้อมูลที่ใช้ในการจัดเส้นทางและตารางเวลาในการขนส่ง มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้แผนการจัดการขนส่งที่จัดทำขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก และเมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว จำเป็นต้องมีการรวบรวมและคัดแยกข้อมูล เพื่อให้สามารถนำไปใช้วางแผนการจัด

เส้นทางและตารางเวลาในการขนส่งได้ในหลายแง่มุมอย่างละเอียดมากขึ้น ข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้ในการจัดเส้นทางขนส่งและตารางเวลาในการขนส่ง คือ 1) ข้อมูลความต้องการสินค้าของลูกค้า 2) ข้อมูลที่ตั้งของลูกค้า 3) ข้อมูลระยะทาง 4) ข้อกำหนดอื่นๆในการให้บริการ เช่น วันและเวลาการรับสินค้า ข้อจำกัดด้านพื้นที่ตั้งของลูกค้า เป็นต้น 5) ข้อจำกัดอื่นๆของทรัพยากรที่ต้องใช้ในการจัดส่ง เช่น ประเภทพาหนะ ความจุยานพาหนะ เป็นต้น 6) ข้อมูลสินค้าที่ต้องทำการจัดส่ง และ 7) ข้อมูลของพนักงานที่ดำเนินการจัดส่งสินค้า

ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่งหรือต่อไปจะเรียกว่า VRP มีวิวัฒนาการมาจากการกำหนดเส้นทางของพนักงานขาย (ปัญหาพนักงานขายเดินทาง: Traveling Salesman Problem (TSP)) ที่ต้องให้บริการลูกค้าทั้งหมดในแต่ละเมืองด้วยเส้นทางที่สั้นที่สุด หลักฐานแรกจากการศึกษา TSP ในปี 1800 N. L. Biggs, E. K. Lloyd and R. J. Wilson, (1976) โดยนักคณิตศาสตร์ชาวไอริชชื่อ Sir William Rowan Hamilton และนักคณิตศาสตร์ชาวอังกฤษชื่อ Thomas Penyngton Kirkman ซึ่งทั้งคู่มีเกมส์เพื่อแข่งขันในเส้นทางทั้งหมด 20 เส้นทาง ในปี 1959 Dantzig and Ramser G.B. Dantzig and J.H. Ramser, (1959) นำวิธีการ TSP ดังกล่าวเข้าแก้ปัญหาการส่งรถบรรทุกน้ำมัน แต่เนื่องจากการใช้ยานพาหนะมากกว่า 1 คัน ในการให้บริการ ทำให้เกิดทฤษฎีใหม่ขึ้นภายใต้ชื่อ ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง หรือ VRP

ในปี 1972 Golden, B. L., Magnanti, T. L. and Nguyen, H. Q, (1972) ได้นำเสนอบทความวิชาการที่ปรากฏชื่อ Vehicle routing ครั้งแรก หลังจากนั้นเป็นต้นมาได้มีบทความวิชาการมากมายที่เกี่ยวข้องกับ VRP ที่อาจปรากฏหรือแฝงอยู่ภายใต้ชื่อหรือเนื้อหาอื่นๆ อีกมากมาย เช่น Fleet Routing Levin, Amos., (1971) , Dial-a-bus systems (Wilson, N., & Sussman, J. , 1971) Transportation network design O'Connor, A. D., & De Wald, C. A., (1970) , Routing of public service vehicles Marks, D. H., & Stricker, R., (1970) , Distribution management Eilon, S., Watson-Gandy, C. D. T., & Christofides, N., (1971) , School bus routing (Newton, R.M., Thomas, W.H., 1969)

VRP เป็นปัญหา NP-Hard (Majid Yousefi khoshbakht, Mohammad Sedighpour, 2011) เพราะมันยากที่จะแก้ไขและต้องใช้เวลาในการคำนวณมากเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้เพื่อแก้ไขตัวแปรจำนวนมาก VRP สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีกราฟ เมื่อกำหนดให้ $G = (V, A)$ เป็นเครือข่ายที่ $V = \{0, 1, \dots, n\}$ เป็นเซตของสถานที่ตั้งต่างๆ และ $A \subseteq V \times V$ เป็นเซตของชุดข้อมูลเส้นทางหรือถนนที่เชื่อมต่อระหว่างสถานที่ต่างๆ โดยจุดที่ตั้ง $V = 0$ ถูกกำหนดให้เป็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการเดินทาง หรือเรียกได้ว่า Hub หรือ Depot ในขณะที่ $V \setminus \{0\}$ เป็นเซตข้อมูลของที่ตั้งของลูกค้า ในเครือข่ายถนน ณ ที่ตั้งของลูกค้าแต่ละราย หรือกล่าวได้ว่าที่ ทุก $i \in V \setminus \{0\}$ จะมีความต้องการสินค้าเท่ากับ d_i ที่กำหนดให้มีค่าต่ำสุดไม่เท่ากับ 0 พารามิเตอร์ c_{ij} แสดงถึงต้นทุนหรือระยะทางที่ไม่ใช่ค่าลบระหว่างที่ตั้ง i และ j พารามิเตอร์ K และ U_k คือจำนวนยานพาหนะและความจุของยานพาหนะ k ตามลำดับ VRP สามารถแสดงเป็นสมการคณิตศาสตร์ในรูปโปรแกรมจำนวนเต็ม (Integer Programming) ที่กำหนดให้มีตัวแปรตัดสินใจ คือ x_{ijk} ที่เป็นตัวแปร binary ที่แสดงถึงการเคลื่อนที่ของยานพาหนะผ่าน

เส้นทาง $(i, j) \in A$ โดยยานพาหนะ k ($k = 1, \dots, K$) และตัวแปร binary y_{ik} เมื่อ $i \in V$; $k = 1, \dots, K$ กล่าวคือ เป็นตัวชี้ว่าที่ตั้งใดๆ ถูกพาหนะ k ผ่านหรือไม่

สมการคณิตศาสตร์ในรูปแบบโปรแกรมจำนวนเต็ม ของ VRP สามารถแสดงดังสมการที่ (5) – (14)

สมการวัตถุประสงค์

$$\text{Min} \sum_{(i,j) \in A} c_{ij} \sum_k x_{ijk} \quad (5)$$

สมการข้อจำกัด

$$\sum_{k=1}^K y_{ik} = 1 \quad \forall i \in V \setminus \{0\} \quad (6)$$

$$\sum_{k=1}^K y_{0k} = K \quad (7)$$

$$\sum_{j \in V \setminus \{i\}} x_{ijk} = y_{ik} \quad \forall i \in V, k = 1, \dots, K \quad (8)$$

$$\sum_{j \in V \setminus \{i\}} x_{jik} = y_{ik} \quad \forall i \in V, k = 1, \dots, K \quad (9)$$

$$\sum_{i \in V \setminus \{0\}} d_i y_{ik} \leq U_k \quad \forall k = 1, \dots, K \quad (10)$$

$$\sum_{i \in S} \sum_{j \in S \setminus \{i\}} x_{ijk} \leq |S| - 1 \quad \forall S \subseteq V \setminus \{0\}, |S| \geq 2, k = 1, \dots, K \quad (11)$$

$$y_{ik} \in \{0,1\} \quad \forall i \in V, k = 1, \dots, K \quad (12)$$

$$x_{ijk} \in \{0,1\} \quad \forall (i,j) \in A, k = 1, \dots, K \quad (13)$$

สมการข้อจำกัดที่ (6) - (9) เป็นสมการที่กำหนดให้ที่ตั้งแต่ละที่ตั้งจะถูกผ่านโดยพาหนะเพียงแค่ 1 คัน และ 1 ครั้งเท่านั้น และกำหนดให้พาหนะทุกคันต้องเข้าและออกจาก Hub หรือที่ตั้ง 0 เท่านั้น สมการที่ (10) คือ ข้อจำกัดด้านความจุสำหรับยานพาหนะแต่ละคัน ในขณะที่ข้อจำกัดที่ (11) เป็นข้อ จำกัด ในการกำจัดทัวร์ย่อยสำหรับรถแต่ละคัน หรือที่เรียกว่า sub-tour elimination เมื่อในสมการที่ (11) นี้ S เป็นส่วนย่อยหรือ subset ย่อย ของกลุ่มของจุดที่ตั้งต่าง ๆ ที่ไม่รวม Hub

ปัญหา VRP สามารถแบ่งออกเป็นหลายกรณีหรือหลายประเภท ขึ้นกับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการของลูกค้า ข้อจำกัดด้านการนำสินค้าขึ้นหรือลงจากยานพาหนะ ระยะเวลาในการขนส่งสินค้า ประเภทของยานพาหนะ เป็นต้น สามารถสรุปโดยย่อของแต่ละประเภทดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการจัดเส้นทางรถขนส่งที่มีข้อจำกัดของพาหนะ (Capacitate Vehicle Routing: CVRP) เป็นการศึกษาการขนส่งในยุคแรกตั้งแต่ปีค.ศ.1959 โดย Dantzig and Ramser มีการนำเสนอวิธีการแก้ปัญหารถขนส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันไปยังสถานีเติมน้ำมันต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุนรวมในการขนส่งให้มากที่สุด โดยมีเงื่อนไขการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- การขนส่งจากต้นทางไปยังปลายทาง มีการจัดส่งด้วยรถขนส่งเพียง 1 คัน
- ความต้องการสินค้าของลูกค้า ต้องไม่เกินความสามารถในการบรรทุกของรถขนส่ง
- ปริมาณที่สินค้าที่ทำการจัดส่ง ต้องเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
- รถขนส่งออกจากศูนย์การกระจาย และกลับเข้าสู่ศูนย์กลางกระจายเมื่อเสร็จสิ้นการขนส่ง

ประสิทธิภาพของการจัดเส้นทางโดยวิธีนี้อาจกำหนดตัวชี้วัดเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นในการขนส่ง หรือระยะทางรวมในการขนส่งต่ำที่สุด ในปี 2545 หรือ ค.ศ.2002 P. Toth, D. Vigo, (2002) ได้อธิบายหลายวิธีในการแก้ปัญหา CVRP ตัวอย่างเช่น Exact Method (M. Fischetti, P. Toth, and D. Vigo.,1994) Branch and Cut (M. Padberg and G. Rinaldi., 1991) Set-covering (Y. Agarwal, K. Mathur, and H.M. Salkin.,1989) Construction method (G. Clarke and J.V. Wright., 1964) Tabu search (I.H. Osman.,1993) Genetic algorithm (J.C. Bean., 1994) Ant colony (B. Bullnheimer, R.F. Hartl, and C. Strauss.,1998) Neural network (H. Ghaziri.,1991) Particle swarm method (The Jin Ai, Voratas Kachitvichyanukul,2009) เป็นต้น

2. ปัญหาการจัดเส้นทางรถขนส่งที่มีข้อจำกัดของระยะทางในการขนส่ง (Distance – Constrained Vehicle Routing: DCVRP) เป็นปัญหาการขนส่งที่คล้ายคลึงกับ CVRP แต่จะเพิ่มเงื่อนไขในเรื่องเวลาในการเดินทางเข้ามาด้วย (G. Laporte, M. Desrochers, and Y. Nobert., 1984) มีวัตถุประสงค์เพื่อหาต้นทุนการขนส่งที่น้อยที่สุด โดยมีระยะทางในการขนส่งสั้นที่สุด หรือใช้ระยะเวลาในการเดินน้อยที่สุด โดยระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางทั้งหมดจะประกอบด้วยสองส่วนคือ เวลาเดินทาง และเวลาในการให้บริการ (เช่น การขนของลงเป็นต้น) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า วัตถุประสงค์ของ DCVRP คือการหาคำตอบที่ทำให้ได้ค่าระยะทางการเดินทางที่มากที่สุด เมื่อมีข้อจำกัดในด้านเวลา

3. ปัญหาการจัดเส้นทางรถขนส่งเมื่อมีข้อจำกัดด้านกรอบเวลาการขนส่ง (Vehicle Routing Problem With Time Window: VRPTW) เป็นการศึกษาปัญหาการขนส่งที่มีการพัฒนามากจาก CVRP แต่มีช่วงเวลาในการขนส่งที่จำกัดเข้ามาเกี่ยวข้อง กล่าวคือ เวลาเร็วที่สุดที่รถขนส่งจะไปถึงได้ และเวลาช้าที่สุดที่รถขนส่งจะสามารถไปถึงได้ ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน เพราะหากรถไปถึงก่อนเวลาที่กำหนดนั้นอาจก่อให้เกิดการรอคอยได้และเสียเวลาอย่างเปล่าประโยชน์ ในขณะเดียวกัน หากรถส่งสินค้าส่งของเกินเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้การขนส่งเที่ยวดังกล่าวไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ในการขนส่ง วิธีการหาลำดับของปัญหาการจัดเส้นทางรถขนส่งที่มีข้อจำกัดที่มีกรอบเวลามีผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางที่หลากหลาย เช่น วิธีการ Column generation (Desrosiers, M., Desrosiers, J., and Solomon, M.M.,1992) วิธีการ Decomposition based on variable splitting (Halse, K.,1992) วิธีการ Branch and Cut (Nabila Azi, Michel Gendreau, Jean-Yves Potvin., 2010) และยังปรากฏอีกหลายหลายวิธีที่ถูกนำเสนอโดย Tonci Caric and Hrvoje Gold, (2008), Byung-In Kim, Seongbae Kim, Surya Sahoo., (2006), Habibeh Nazif, Lai Soon Lee., (2012),

Yaw Chang and Lin Chen., (2007), Prat Boonsam, Nanthi Suthikarnnarunai and Wanchai Rattanawong, (2013), Pieter Vansteenwegen, Wouter Souffriau, Kenneth Sørensen., (2010), A. Galić, T. Carić, J. Fosić, (2013) เป็นต้น

4. ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง โดยให้มีการขนส่งที่เยื้องกลับ (Vehicle Routing Problem With Backhauls: VRPB) เป็นการศึกษาปัญหาการขนส่งที่มีการพัฒนามากจาก CVRP โดยมีการแบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ กลุ่มลูกค้าที่รถขนส่งสินค้าทำการจัดส่งสินค้า (linehaul customers) ในปริมาณที่ลูกค้าต้องการ กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มลูกค้าที่ต้องการให้รถไปรับสินค้าที่เยื้องกลับ (backhaul customer) รูปแบบการขนส่งสินค้าแบบ VRPB นี้ จะเริ่มจากการขนส่งสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้าไปยังลูกค้ากลุ่มแรกก่อน แล้วจึงไปรับสินค้าจากลูกค้ากลุ่มที่สองกลับมายังศูนย์กระจายสินค้า Emmanouil E, Zachariadis, Chris T. Kiranoudis., (2012) และ P. Toth and D. Vigo, editors., (2002) ได้ทำสรุปถึงแนวคิดและรูปแบบของ VRPB ไว้อย่างละเอียด ในปัจจุบันการจัดเส้นทางขนส่งแบบ VRPB นี้จัดเป็นวิธีการจัดการขนส่งที่ผู้ประกอบการขนส่งนิยมและมีความพยายามที่ประยุกต์ใช้ดำเนินงานในกิจการมากที่สุด เนื่องจากสามารถลดการวิ่งรถเที่ยวเปล่าลงได้ วิธีการแก้ปัญหาของ VRPB นี้ยังประยุกต์ใช้วิธีการที่ไม่แตกต่างจาก VRP ประเภทอื่นๆ มากนัก เช่น Exact method (C. Yano, T. Chan, L. Richter, L. Cutler, K. Murty, and D. McGettigan.,1987) branch and bound (A. Mingozzi, S. Giorgi, and R. Baldacci.,1999) tabu search (Wassan, N. A.,2007) K-tree Lagrangian relaxation method (Toth, P., & Vigo, D.,1996) เป็นต้น

5. ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง แบบผสมระหว่างการจัดส่งสินค้าและการรับสินค้า (Vehicle Routing Problem With Pickup and Delivery: VRPPD) อาจเข้าใจได้ตามชื่อว่าเป็นรูปแบบการขนส่งที่รถขนส่งสินค้าเริ่มออกจากศูนย์กระจายสินค้า เพื่อไปขนส่งสินค้าจากลูกค้ารายหนึ่ง แล้วนำไปส่งให้แก่ลูกค้าอีกรายหนึ่ง แต่ความจริงแล้ว VRPPD สามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อยตามลักษณะการรับและขนส่งสินค้า คือ 1) การส่งและรับสินค้า ณ สถานที่เดียวกัน (Min, H.,1989) 2) การส่งและรับสินค้าสลับกันระหว่างจุดที่ตั้งของลูกค้าหรือของผู้จัดหาสินค้า (supplier) (Golden, B.L., Baker, E.K., Alfaro, J.L., Schaffer, J.R., (1985) , Mosheiov, G., (1994)) และ 3) ส่งสินค้าให้เสร็จเรียบร้อยจนพาหนะว่าง และจึงรับสินค้า ณ ที่ตั้งอื่นๆ (Deif, I., Bodin, L., 1984) วัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่งในรูปแบบนี้เพื่อให้เกิดต้นทุนค่าขนส่งที่ต่ำที่สุด ในขณะที่ใช้จำนวนพาหนะในการขนส่งต่ำที่สุด และโดยส่วนใหญ่แล้วการจัดเส้นทางเดินรถในรูปแบบนี้มักจะมีข้อกำหนดด้านกรอบของระยะเวลาในการรับและขนส่งสินค้าร่วมด้วย จึงอาจเรียกปัญหานี้ว่า ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง แบบผสมระหว่างการจัดส่งสินค้าและการรับสินค้า โดยมีข้อจำกัดด้านกรอบเวลาการขนส่ง (Vehicle Routing Problem with Pickup and Delivery With Time Windows: VRPPDTW)

จากการศึกษาถึงลักษณะของรูปแบบปัญหาการจัดเส้นทางขนส่งในหัวข้อที่ผ่านมา พบว่าแต่ละรูปแบบมีข้อจำกัดของปัญหาที่แตกต่างกันหลากหลายประการ ซึ่งวิธีการจัดเส้นทางขนส่งใน

รูปแบบต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพในปัจจุบันนั้น นิยมใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีผู้พัฒนาไว้ในหลายรูปแบบด้วยกัน แต่อย่างไรก็ตามพบว่าโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีอยู่มากไม่ครอบคลุมลักษณะข้อจำกัดของการขนส่งในทุกสถานประกอบการ และโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เหล่านั้นได้ประยุกต์ใช้วิธีการหาคำตอบของการจัดเส้นทางขนส่งสินค้าวิธีการใดวิธีการหนึ่ง จากวิธีการหลายๆ วิธีการที่อาจถูกจัดอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งต่อไปนี้

1. กลุ่มวิธีการหาคำตอบที่ดีที่สุด (Optimization Method) เป็นวิธีการหาคำตอบที่ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด โดยผลลัพธ์ที่ได้จะไม่ขัดแย้งกับเงื่อนไขต่างๆ ที่กำหนด เหมาะสำหรับปัญหาที่มีขนาดไม่ใหญ่มาก เนื่องจากเมื่อขนาดของปัญหาใหญ่มาก มีจุดที่ต้องรับส่งสินค้ามากขึ้น จะทำให้มีตัวแปรในการตัดสินใจมากขึ้น ปัญหาจะมีความยุ่งยากและซับซ้อน การประมวลผลเพื่อหาคำตอบอาจใช้ระยะเวลานานมาก เป็นวัน เป็นเดือน เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ในบางครั้งอาจหาคำตอบไม่ได้เลยเนื่องจากเกิดความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์

วิธีการในกลุ่มการหาคำตอบที่ดีที่สุดที่เป็นที่นิยมใช้และเป็นที่ยอมรับ คือ วิธีการ Simplex Method และวิธีการ Branch-and-Bound แต่เนื่องจากการจัดเส้นทางขนส่งสินค้านั้นมีลักษณะเฉพาะคือตัวแปรตัดสินใจมีค่าเป็นจำนวนเต็ม เช่น จำนวนรถขนส่งสินค้า เป็นต้น ดังนั้นวิธีการที่เหมาะสมคือ วิธีการ Branch-and-Bound เป็นการสร้างแผนภูมิการตัดสินใจเป็นขั้นตอนคำตอบที่ได้ในแต่ละขั้นตอนต้องไม่ขัดแย้งกับเงื่อนไขทั้งหมด ซึ่งเมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดเส้นทางขนส่งสินค้านั้น จะประสบปัญหาเรื่องระยะเวลาการประมวลผล เมื่อปัญหามีขนาดใหญ่ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังนั้นจึงมีเทคนิคการผ่อนคลาย (relax) เพื่อให้ได้คำตอบที่เราพึงพอใจ (good enough solution) หรืออาจเรียกว่า คำตอบที่ใกล้เคียงคำตอบที่ดีที่สุด (near-optimal solution) ภายในระยะเวลาประมวลผลที่ยอมรับได้ โดยการระบุให้หยุดประมวลผลเมื่อคำตอบเข้าใกล้หรือห่างจากคำตอบที่ดีที่สุดไม่เกินระดับที่รับได้ เช่น ร้อยละ 5 หรือ ร้อยละ 10 เป็นต้น

2. กลุ่มวิธีการหาคำตอบที่ดี (Heuristic method) เป็นวิธีการหาคำตอบโดยการกำหนดแบบจำลองที่ระบุขั้นตอน (Algorithm) ในการประมวลผลที่ชัดเจน ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของแต่ละปัญหาเท่านั้น ไม่ใช่วิธีการที่สามารถประยุกต์ใช้หาคำตอบได้กับทุกปัญหาเหมือนวิธีการในกลุ่มของการหาคำตอบที่ดีที่สุด ผลลัพธ์ที่ได้จากวิธีการนี้อาจเป็นผลลัพธ์ที่ใกล้เคียงหรือไม่ใกล้เคียงกับผลลัพธ์ที่หาได้จากวิธีการหาคำตอบที่ดีที่สุดก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นกับความสามารถในการจำลองรูปแบบของปัญหาและการสร้างตรรกะการประมวลผลปัญหาให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพครอบคลุมข้อจำกัดต่างๆ ของปัญหาอย่างครบถ้วน วิธีการประเมินว่าวิธีการหาคำตอบที่ดีวิธีการใดที่เหมาะสมกับปัญหาใดๆ นั้น นิยมใช้การประเมินจากความเข้าใกล้ค่าผลลัพธ์ของคำตอบที่ดีที่สุดที่ได้จากวิธีการในกลุ่มที่ 1 ที่กล่าวมาข้างต้น ตัวอย่างวิธีการหาคำตอบที่ดี ที่เป็นที่ยอมรับในการจัดเส้นทางขนส่งสินค้าได้แก่ วิธีการ Saving Algorithm, วิธีการ Sweep Method, วิธีการ Neighborhood Search, วิธีการ Simulated Annealing (SA), วิธีการ Tabu Search, วิธีการ Genetic Algorithm เป็นต้น

สรุป

ปัญหาการขนส่งของผู้ประกอบการ เป็นปัญหาที่สำคัญในระดับองค์กร เนื่องจากส่งผลต่อต้นทุนและความสามารถในการให้บริการ การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งอาจดำเนินการได้ผ่านกระบวนการ 3 ขั้นตอน กล่าวคือ การออกแบบโครงข่ายที่เหมาะสม พร้อมกับใช้เทคนิคการแก้ปัญหาการขนส่ง เข้าร่วมประมวลผลด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้ต้นทุนในการขนส่งและกระจายสินค้าที่ต่ำที่สุดภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ทั้งด้านทรัพยากรที่มีอยู่และด้านความต้องการของลูกค้า ส่วนการดำเนินงานประจำวันนั้น ควรนำวิธีการจัดเส้นทางขนส่งไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดการขนส่งสินค้าถึงลูกค้าได้ครบถ้วน ในเวลาที่ลูกค้าต้องการแน่นอน และยังก่อให้เกิดต้นทุนในการขนส่งรวมแต่ละวันต่ำที่สุดด้วย

บรรณานุกรม

- กฤษณา ปุณยางกูร และคณะ. (2554). **เศรษฐศาสตร์การจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ (Economics of Transportation and Logistics Management)**, 61408 เล่ม 2 (หน่วยที่ 8-15). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราช มสธ.
- Michael W. Carter and Camille C. Price. (2001). **Operation Research: A Practical Introduction**. CRC Press, Florida, USA.
- Frederick S Hillier. (2014). **Introduction to Operations Research**. McGraw-Hill Education; 10 edition (January 27, 2014).
- Mark Harmon. (2011). **Step-By-Step Optimization With Excel Solver**. Amazon. Com services LLC.
- Kenneth Baker. (2015). **Optimization Modeling with Spreadsheets**. (3rd edition) Wiley.
- Scott T. Young. (2010). **Essentials of Operations Management**. SAGE Publications, Inc, California, USA.
- Philip M. Morse, George E. Kimball. (2003). **Methods of Operations Research**. Dover Publications, USA.
- N. L. Biggs, E. K. Lloyd and R. J. Wilson. (1976). **Graph Theory**. Oxford: Clarendon Press;
- G.B. Dantzig and J.H. Ramser. (1959). The truck dispatching problem. **Management Science**. 6(1):80-91.
- Golden, B. L., Magnanti, T. L. and Nguyen, H. Q. (1972). Implementing vehicle routing algorithms. **Networks**. 7(2):113-148.
- Levin, Amos. (1971). Scheduling and fleet routing models for transportation systems. **Transportation Science**. 5(3). 232-256.

- Wilson, N., & Sussman, J. (1971). Implementation of computer algorithms for the dial-a-bus system 39th national meeting of the Operations Research Society of America. **Bulletin of the Operations Research Society of America**. 19(1).
- O'Connor, A. D., & De Wald, C. A. (1970). A sequential deletion algorithm for the design of optimal transportation networks 37th national meeting of the Operations Research Society of America. **Bulletin of the Operations Research Society of America**. 18(1).
- Marks, D. H., & Stricker, R. (1970). Routing for public service vehicles. **ASCE Journal of the Urban Planning and Development Division**. 1970; 97(UP2):165-178.
- Eilon, S., Watson-Gandy, C. D. T., & Christofides, N. (1971). **Distribution management: Mathematical modeling and practical analysis**. Hafner Publication Co.
- Newton, R.M., Thomas, W.H. (1969). Design of school bus routes by computer. **Socio-Economic Planning Sciences**. 3(1); 75-85.
- Majid Yousefi khoshtakht, Mohammad Sedighpour. (2011). An Optimization Algorithm for the Capacitated Vehicle Routing Problem Based on Ant Colony System. **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**. 5(12): 2729-2737.
- P. Toth, D. Vigo. (2002). **The vehicle routing problem**, in: P. Toth, D. Vigo, (Eds.). SIAM Monographs on Discrete Mathematics and Applications. Philadelphia. USA;
- M. Fischetti, P. Toth, and D. Vigo. (1994). A branch-and-bound algorithm for the capacitated vehicle routing problem on directed graphs. **Operations Research**. 42: 846-859.
- M. Padberg and G. Rinaldi. (1991). A branch-and-cut algorithm for the resolution of large scale symmetric traveling salesman problems. **SIAM Review**. 33: 60-100.
- Y. Agarwal, K. Mathur, and H.M. Salkin. (1989). A set-partitioning-based exact algorithm for the vehicle routing problem. **Networks**. 19: 731-749.
- G. Clarke and J.V. Wright. (1964). Scheduling of vehicles from a central depot to a number of delivery points. **Operations Research**. 12: 568-581.
- I.H. Osman. (1993). Metastrategy simulated annealing and tabu search algorithms for the vehicle routing problem. **Annals of Operations Research**. 41: 421-451.
- J.C. Bean. (1994). Genetic algorithms and random keys for sequencing and optimization. **ORSA Journal on Computing**, 6: 154-160.

- B. Bullnheimer, R.F. Hartl, and C. Strauss. (1998). **Applying the ant system to the vehicle routing problem**. In S. Voss, S. Martello, I.H. Osman, and C. Roucairol, editors. *Meta-Heuristics: Advances and Trends in Local Search Paradigms for Optimization*. Kluwer Boston. MA. pp.109-120.
- H. Ghaziri. (1991). Solving routing problems by a self-organizing map. **Artificial Neural Networks**. 829-834.
- The Jin Ai, Voratas Kachitvichyanukul. (2009). Particle swarm optimization and two solution representations for solving the capacitated vehicle routing problem. **Computers & Industrial Engineering**. 56(1): 380-387.
- G. Laporte, M. Desrochers, and Y. Nobert. (1984). **Two Exact Algorithms for the Distance Constrained Vehicle Routing Problem**. *Networks*.
- Desrosiers, M., Desrosiers, J., and Solomon, M.M. (1992). **A new optimization algorithm for the vehicle routing problem with time windows**. *Operations Research*. 40: 342-354.
- Halse, K. (1992). **Modeling and solving complex vehicle routing problems**. Ph.D Thesis Technical University of Denmark.
- Nabila Azi , Michel Gendreau , Jean-Yves Potvin. (2010). An exact algorithm for a vehicle routing problem with time windows and multiple use of vehicles. **European Journal of Operational Research**. 202(3): 756-763.
- Tonci Caric and Hrvoje Gold, editors. (2008). **Vehicle Routing Problem**. [Online]. Available from: https://bib.irb.hr/datoteka/433524.Vehnicle_Routing_Problem.pdf
- Byung-In Kim, Seongbae Kim, Surya Sahoo. (2006). Waste collection vehicle routing problem with time window. **Computers & Operations Research**. 33(12): 3624-3642.
- Habibeh Nazif, Lai Soon Lee. (2012). Optimised crossover genetic algorithm for capacitated vehicle routing problem. **Applied Mathematical Modelling**. 36(5): 2110-2117.
- Yaw Chang and Lin Chen. (2007). **Solve The Vehicle Routing Problem With Time Window Via A Genetic Algorithm**. *Discrete and Continuous Dynamical Systems Supplement*.
- Prat Boonsam, Nanthi Suthikarnnarunai and Wanchai Rattanawong. (2013). Efficiency Improvement for Multi Depot Vehicle Routing: A Case Study in Cash Distribution. **Applied Mechanics and Materials**. 284-287: 3667-3674.

- Pieter Vansteenwegen, WouterSouffriau, KennethSørensen. (2010). Solving the mobile mapping van problem: A hybrid metaheuristic for capacitated arc routing with soft time windows. **Computers & Operations Research**. 37:870-1876.
- A. Galić, T. Carić, J. Fosin. (2013). The Case Study of Implementing the Delivery Optimization System at a Fast-Moving Consumer Goods Distributer. **Promet – Traffic & Transportation**. 25(6); 595-603.
- Emmanouil E, Zachariadis, Chris T. Kiranoudis. (2012). An effective local search approach for the Vehicle Routing Problem with Backhauls. **Expert Systems with Applications**. 39: 3174-3184.
- P. Toth and D. Vigo, editors. (2002). **The vehicle routing problem**. Society for Industrial and Applied Mathematics.
- C. Yano, T. Chan, L. Richter, L. Cutler, K. Murty, and D. McGettigan. (1987). **Vehicle routing at quality stores**. **Interfaces**. 17: 52-63.
- A. Mingozzi, S. Giorgi, and R. Baldacci. (1999). An exact method for the vehicle routing problem with backhauls. **Transportation Science**. 33: 315-329.
- Wassan, N. A. (2007). Reactive tabu adaptive memory programming search for the vehicle routing problem with backhauls. **Journal of the Operational Research Society**, 58: 1630-1641.
- Toth, P., & Vigo, D. (1996). A heuristic algorithm for the vehicle routing problem with backhauls. In L. Bianco & P. Toth (Eds.), **Advanced methods in transportation analysis**. 585-608.
- Min, H. (1989). The multiple vehicle routing problem with simultaneous delivery and pick-up points. **Transportation Research**. 23(5): 377-386.
- Golden, B.L., Baker, E.K., Alfaro, J.L., Schaffer, J.R. (1985). **The Vehicle Routing Problem with Backhauling: Two Approaches**. Working paper MS/S 85-017. University of Maryland, College Park.
- Mosheiov, G. (1994). The travelling salesman problem with pick-up and delivery. **European Journal of Operational Research**.79:299-310.
- Deif, I., Bodin, L. (1984). Extension of the Clarke and Wright algorithm for solving the vehicle routing problem with backhauling. In: Kidder, A. (Ed.). **Proceedings of the Babson Conference on Software Uses in Transportation and Logistic Management**. Babson Park.75-96.