

กรรมการกลั่นกรอง (Peer Review)
วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม) 2556

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ระพีพรรณ คำหอม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
4. พลตำรวจตรี ดร.พรชัย ชันดี
กองอัตรากำลัง สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
5. พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรวงกูร
สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. พันตำรวจเอก ดร.สุวิทย์ มาตะมัน
กองตรวจราชการ 10 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
7. พันตำรวจโท ดร.พัทธกร ศาสนะสุพันธ์
กองบังคับการสืบสวน สอบสวนตำรวจภูธรภาค 3
8. ดร.ชอบวิทย์ ลับไพบรี
อดีตรองเลขาธิการคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ
สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ
9. ดร.พนินท์ เครือไทย
ภาควิชาบัญชีการเงินและเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
10. ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา
11. ดร.จักรี ไชยพินิจ
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณาธิการแถลง

สวัสดีครับผู้อ่านทุกท่าน วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2556 ซึ่งทางกองบรรณาธิการ ได้รวบรวมบทความที่น่าสนใจ มีเนื้อหาสาระ ความรู้ แง่มุมที่หลากหลายของ บทความวิชาการทางด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่ ร่วมแบ่งปันให้แก่ผู้อ่านซึ่งในวารสารฉบับนี้ประกอบไปด้วยบทความพิเศษ บทความวิชาการ/วิจัย อีกเช่นเคย ดังนี้ครับ

บทความพิเศษในฉบับนี้ได้รับเกียรติจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อารัมภ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่านเป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศ ท่านมอบ บทความวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ถือเป็นบทความที่สองที่ท่านมอบให้กับวารสารฯ ถือเป็นเกียรติอย่างยิ่งครับ ทางกองบรรณาธิการขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ บทความที่สอง เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ ในประเทศไทย โดย ปฐมบุตร แก้วสมนึก เป็นบทความที่เขียนถึงการพัฒนาทุน มนุษย์สำหรับคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย เป็นการนำเสนอมุมมองการ วิเคราะห์ในเรื่องของการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมถึงการประยุกต์ใช้รูปแบบการ พัฒนาความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย เขียนได้น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งครับ

บทความที่สาม เรื่อง ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์กับการอธิบาย **ปรากฏการณ์สังคม**จากมุมมองตัวแสดง โดย ดร.รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข นำเสนอถึง ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ เป็นหนึ่งในทฤษฎีสังคมวิทยา ที่พยายามอธิบายปรากฏการณ์สังคมด้วยมุมมองที่ให้ความสำคัญกับ ตัวแสดงในฐานะเงื่อนไขที่มีอิทธิพลกำหนดการกระทำของปัจเจกชนที่อยู่ใน สังคมจึงไม่ได้ถูกกำหนดจากโครงสร้างสังคม หากแต่ต้องทำการเลือกและ ตัดสินใจท่ามกลางทางเลือกมากมายว่าทางเลือกใดจึงจะดีที่สุด เป็นประโยชน์

ที่สุด สอดคล้องกับคุณค่าของปัจเจกชนและสังคมในสถานการณ์นั้นๆ ฉะนั้น
ปรากฏการณ์ทางสังคมมนุษย์จึงเป็นผู้สร้าง ผลิตซ้ำ และเปลี่ยนแปลง

บทความที่สี่ เรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน
ในประเทศไทย โดย รมย์สิทธิ์ วิทยาสร บทความวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
สภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในปัจจุบัน ศึกษาอิทธิพลของ
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน เสนอ
แนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่เหมาะสมกับบริบทของ
ตำรวจไทย ในมุมที่เราอาจไม่เคยได้รับทราบ แต่มีผลการวิจัยออกมาได้ชัดเจนครับ

บทความที่ห้า เรื่อง ทักษะของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการ
ตำรวจนครบาล 1 ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรม
ทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร โดย ร้อยเอกหญิง ชัญญาพัชญ์
ตรังคินีนาถนิธินา และ ดร.อาภาศิริ สุวรรณานนท์ เป็นบทความวิจัยที่มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของเจ้าหน้าที่ตำรวจกอง
บัญชาการตำรวจนครบาล 1 ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิด
อาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูล
ทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

บทความที่หก เรื่อง การประเมินโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน:
กรณีศึกษาตำบลลำพญา และตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
โดย รุปนัท วงศ์ศานติบุรณ นำเสนอการประเมินบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า
(Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) และเพื่อศึกษา
ผลกระทบ (Impact) และปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานโครงการวัฒนธรรม
ไทยสายใยชุมชน

บทความที่เจ็ด เรื่อง รูปแบบและกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะ
และสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองเมือง
แกนพัฒนา อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวทางการจัดการภาครัฐ
แนวใหม่ โดย ดร.ณิ ทิพย์ปลุก บทความนี้ศึกษาถึงรูปแบบและกลไกในการ
จัดทำบริการสาธารณะและการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ
ในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ ตาม
แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยใช้การวิเคราะห์แบบกรณีศึกษา

บทความที่แปด เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดย อัจฉรา พุฒิม้า

บทความที่เก้า เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดย สุชาติณีสายสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศจำแนกตามลักษณะ และประเภทธุรกิจ

และบทความสุดท้ายเป็น Book Review ที่ทางวารสารได้รับกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ และไพรวลัย เคนพรม ที่ได้หยิบหนังสือเรื่อง The Practice of Social Research Edited by Earl Babbie โดย Babbie เป็นนักเขียนที่มีความมุ่งมั่นและยึดการเขียนเป็นอาชีพ แบบบีเป็นนักสังคมวิทยาที่มีประสบการณ์การวิจัยสูง ประวัติชีวิตโดยย่อของแบบบีน่าสนใจอย่างยิ่ง เขาเติบโตมาในเมืองเล็ก ๆ ในเวอร์เมาท์และนิวแฮมป์เชียร์ (Vermont and New Hampshire) แบบบีเป็นผู้ที่ตระหนักถึงความไม่เท่าเทียมกันทางสังคมและค่านิยมต่าง ๆ ที่แอบแฝงอย่างแนบแน่นอยู่ในบริบทของสังคม แบบบีมีประสบการณ์การสอนในมหาวิทยาลัยที่โด่งดังหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ด มหาวิทยาลัยฮาวาย เป็นต้น แบบบีเป็นอาจารย์บรรยายในมหาวิทยาลัยนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 และแบบบีมีผลงานเขียนจำนวนมาก

สวัสดีครับ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรอตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธ
บรรณาธิการวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย

สาส์นจากคณบดี

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้จัดทำวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมายฉบับนี้ก้าวเข้าสู่ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 ซึ่งปัจจุบันวารสารการเมือง การบริหารและกฎหมายได้ผ่านการประเมินจากศูนย์ดัชนีอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ให้อยู่ในวารสารกลุ่มที่ 1 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2556 อย่างไรก็ตาม การพัฒนาคุณภาพของวารสารยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวไปสู่ฐานข้อมูลในระดับนานาชาติต่อไป

การได้รับความสนใจจากนักวิชาการทั่วประเทศในการส่งบทความวิจัย และบทความทางวิชาการมาลงอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงการได้รับการยอมรับจากนักวิชาการทั่วประเทศ ในการส่งผลงานเพื่อตีพิมพ์ในวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันมีบทความที่ถูกรับรองลงวารสารแล้วถึงปลายปี 2558

และเป็นเรื่องที่น่ายินดีเป็นอย่างยิ่งที่การประเมินการประกันคุณภาพ ภายในของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับดี ซึ่งเป็นเรื่องคุณภาพการศึกษาที่คณะได้ยึดถือปฏิบัติมาโดยตลอด ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรและคณาจารย์ทั้ง 3 ภาควิชา ทำให้ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษามรรลุตามผลสำเร็จที่กำหนดไว้

นอกจากการผลิตบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต ที่มีคุณภาพแล้ว การส่งเสริมงานวิจัยและผลงานทางวิชาการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ยังคงให้ทุนสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่องแก่คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยวิจัยต่อไปในอนาคต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

สารบัญ

การพัฒนารูปแบบการประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อัมพร อ่ำรังลักษณ์	17
แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย ปฐมนุตร แก้วสมนึก	49
ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์กับการอธิบายปรากฏการณ์สังคมจากมุมมองตัวแสดง รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข	69
การพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย รมยสิทธิ์ วิทยาศาสตร์	91
ทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล 1 ที่มีต่อปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ชญญาพัชญ์ ตรังคินีนาถนิธินา อาภาศิริ สุวรรณานนท์	109
การประเมินโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน: กรณีศึกษาตำบลลำพญา และตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม รูปนัท วงศ์ศานติบุรณ	131
รูปแบบและกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม ให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ ในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดรุณี ทิพย์ปลุก	163
การพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อัจฉรา พุฒิมา	187
ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร สุชาติณี สายสินธุ์	209
Book Review: The Practice of Social Research Edited by Earl Babbie สุพจน์ บุญวิเศษ ไพรวลัย เคนพรม	231

การพัฒนารูปแบบการประเมินวิทยฐานะ ของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา*

Development of Teacher and Educational Personnel Academic Ranking Framework

อัมพร อัมรลักษณ์**

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษารูปแบบการประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ 4 สายงาน คือ สายงานการสอน สายงานบริหารการศึกษา สายงานบริหารสถานศึกษาและสายงานนิเทศการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ได้แก่ เอกสารจากต่างประเทศ 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ สิงคโปร์และเขตปกครองพิเศษฮ่องกง ศึกษาดูงานใน

* บทความนี้เป็นผลจากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ.) กระทรวงศึกษาธิการ ปี พ.ศ. 2554

** รองศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อัมรลักษณ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเทศสิงคโปร์และเขตปกครองพิเศษฮ่องกง ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม 2554 การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ที่เคยมีประสบการณ์ยื่นขอประเมินเลื่อนวิทยฐานะ การสัมภาษณ์ผู้บริหาร จัดการประชุมกลุ่มย่อย รับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาได้นำเสนอหลักเกณฑ์และแนวทางการประเมิน 360 องศา ที่ใช้ในการเสนอรูปแบบการประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาใน 4 สายงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ เพื่อให้สำนักงาน ก.ค.ศ. สามารถนำไปปรับใช้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในอนาคต

Abstract

The research study aims primarily to study the model of academic ranking assessment of teacher civil service and educational personnel and to develop criteria and methods for the four tracks of personnel, including teaching, administration educational institution, educational administration, and educational supervision. Varieties of methods in gathering data for the study are employed. Documentary researches of four different countries, such as United States of America, England, Singapore and Hong Kong, were investigated. In August, 2011, the research team had site visits to the government agencies responsible for educational assessment and development and schools in Hong Kong and Singapore. Executives in Ministry of Education and a number of stakeholders who had requested for the promotional assessment from all four career tracks were interviewed to provide information on the problems, obstacles, issues arising from the assessment process, and trends for future evaluation. Focus group method was also conducted among experts in the field on March 8,

2012. Lastly, public hearing was organized on April 2, 2012 to gather ideas and recommendations on the proposed model. A model for academic ranking assessment of teacher civil service and educational personnel based on 360 degree evaluation is proposed in this study together with practical use for further application by Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission in the future.

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 54 กำหนดให้การให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะใด และการเลื่อนเป็นวิทยฐานะใดต้องผ่านการประเมินความประพฤติด้านวินัย คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ประสพการณ์ คุณภาพการปฏิบัติงาน ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการเรียนการสอน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด

จากหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะที่ผ่านมาในอดีตที่ได้มีการใช้ในทางปฏิบัติ ได้แก่ หลักเกณฑ์ตามหนังสือที่ ศธ 0206.3/ว25 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2548¹ และแทนที่ด้วย ศธ 0206.4/ว17 ลงวันที่ 30 กันยายน 2552² และเพิ่มเติมด้วย

¹ หนังสือสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ ศธ 0206.3/ว25 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2548. หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.

² หนังสือสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ ศธ 0206.3/ว17 ลงวันที่ 30 กันยายน 2552. หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.

หลักเกณฑ์ตามหนังสือที่ศธ 0206.3/ว5 ลงวันที่ 12 เมษายน 2554³ ในปัจจุบันนี้ประสบกับปัญหาในทางปฏิบัติที่ควรจะได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อให้เห็นปัญหาของการนำมาใช้ในทางปฏิบัติ รับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่การนำเสนออย่างเป็นระบบครอบคลุม มีความทันสมัยกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามนโยบายของรัฐบาล และการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในอนาคต

โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. ให้ข้อเสนอแนะหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ 4 สายงาน คือสายงานการสอน สายงานบริหารการศึกษา สายงานบริหารสถานศึกษาและสายงานนิเทศการศึกษา

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการดำเนินการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารศึกษาจากของต่างประเทศ 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ สิงคโปร์และเขตปกครองพิเศษฮ่องกง โดยได้ไปศึกษาดูงานในประเทศสิงคโปร์และเขตปกครองพิเศษฮ่องกงในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม 2554 การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียที่เคยมีประสบการณ์ยื่นขอประเมินเลื่อนวิทยฐานะ การสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการประเมินในปัจจุบันและกำหนดทิศทางการประเมินในอนาคต จัดการประชุมกลุ่มย่อยรับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเมื่อวันที่ 8 มีนาคม

³ หนังสือสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ ศธ 0206.3/ว5 ลงวันที่ 12 เมษายน 2554. หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้มีผลงานดีเด่นที่ประสบผลสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ มีวิทยฐานะหรือเลื่อนเป็นวิทยฐานะชำนาญการพิเศษและวิทยฐานะเชี่ยวชาญ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.

2555 และจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2555 โดยใช้เวลาในการศึกษาประมาณ 1 ปี ช่วงเวลาดังแต่เดือนกรกฎาคม 2554 ถึงเดือนมิถุนายน 2555

ผลการศึกษา

ข้อมูลจากเอกสารของประเทศต่างๆ และการศึกษาดูงานในประเทศ สิงคโปร์และเขตปกครองพิเศษฮ่องกง ทำให้ได้ข้อสรุปดังนี้

1. ระบบการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ สิงคโปร์ และ เขตปกครองพิเศษฮ่องกงให้ความสำคัญกับการประเมินครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ครูซึ่งถือเป็นผู้ทำให้เกิดผลกระทบทางการเรียนรู้และทางด้านอื่นแก่นักเรียนได้โดยตรง ซึ่งลักษณะระบบการประเมินของประเทศเหล่านี้มุ่งนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์เชิงสร้างสรรค์ คือ ทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้พัฒนาศักยภาพตนเอง จึงเป็นที่มาของการนำแนวคิด Performance-based Management มาปรับใช้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรับรองและพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา⁴ ในขณะที่บางประเทศวางวัตถุประสงค์ที่กว้างไปถึงระดับองค์กรและสังคม ดังประเทศอังกฤษ⁵ ซึ่งมีการประเมินเพื่อให้การประเมินครูและบุคลากรทางการศึกษานั้นนำมาซึ่งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมด้วย ส่วนเขตปกครองพิเศษฮ่องกงก็คาดหวังที่จะให้การประเมินนั้นนำมาสู่การวางนโยบาย

⁴ Education and Manpower Bureau. *Teacher Performance Management*. Web. <http://www.edb.gov.hk/attachment/en/sch-admin/sbm/sbm-forms-references/staff-appraisal-system/TPMguide.pdf>. 17 September 2011.; Department for Children, Schools, and Families. *Excellent Teachers Guidance for Teacher, Head Teacher, and Local Authorities*. 2007.

⁵ Department for Education. *Threshold Assessment 2011/2012: Round 12*. Web. <http://media.education.gov.uk/assets/files/pdf/t/threshold%20round%2010%20guidance%20english.pdf>. 17 September 2011.

2. สำหรับแนวทางและองค์ประกอบของการประเมินนั้นจะเห็นได้ว่า แม้บางประเทศจะมีแนวทางประเมินโดยกำหนดมาตรฐานหลายด้าน แต่หากพิจารณาในสาระสำคัญแล้วก็จะเห็นได้ว่ามีแนวทางตามกรอบ Competency ซึ่งประเทศอังกฤษมีกรอบตามแนวทางดังกล่าวที่ชัดเจน คือ ประเมินคุณลักษณะ ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวิชาชีพ⁶ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในรายละเอียดในส่วนองค์ประกอบของการประเมินของแต่ละประเทศ จะมีข้อสังเกตว่า ประเด็นเรื่องความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง เพื่อนร่วมงาน ชุมชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะถูกบรรจุเข้าไปในองค์ประกอบของแต่ละประเทศด้วย ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์หากนำมาประยุกต์ใช้ในระบบของประเทศไทย

3. ในประเด็นด้านเงื่อนไขของการประเมิน ส่วนใหญ่จะมีระดับเงินเดือนเป็นฐานรองรับไว้ และมีการประเมินเป็นประจำทุกปีเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน หรืออาจได้เลื่อนระดับเร็วมากขึ้นสำหรับครูที่มีความสามารถหรือผ่านการอบรมตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่มีอำนาจไว้

4. ส่วนประเด็นสุดท้ายเครื่องมือในการประเมินนั้น โดยรวมเป็นเครื่องมือที่คล้ายกันและใช้เครื่องมืออย่างหลากหลายในการประเมิน เครื่องมือที่เน้นความสำคัญค่อนข้างมาก คือ การสังเกตการณ์ เพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสะท้อนผลจากการปฏิบัติงาน ขณะที่เครื่องมือที่เป็นผลงานวิจัยนั้น ยังไม่พบการระบุเงื่อนไขที่ชัดเจนหรือยังไม่พบว่ามีนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการประเมินโดยตรง โดยประเทศที่มีการกล่าวถึงเครื่องมือนี้ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา เช่น หน่วยงานด้านการประเมิน The National Board for Professional Teaching Standards (NBPTS) เสนอให้ครูเขียนการวิจัยทาง

⁶ Education and Manpower Bureau. *Teacher Performance Management*. Web. <http://www.edb.gov.hk/attachment/en/sch-admin/sbm/sbm-forms-references/staff-appraisal-system/TPMguide.pdf>. 17 September 2011.; Department for Children, Schools, and Families. *Excellent Teachers Guidance for Teacher, Head Teacher, and Local Authorities*. 2007.

การศึกษาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอของหลัก 5 ประการ⁷ และประเทศอังกฤษที่กล่าวถึงองค์ประกอบการประเมินครูดีเด่น ที่จะต้องมีการวิจัยและประเมินการปฏิบัติงานทางหลักสูตรในเชิงนวัตกรรม และเขียนถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย⁸

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการปรับฟังความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้องสามารถสรุปให้เห็นประเด็นหลักๆ ได้ดังต่อไปนี้

ประการแรก ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ยื่นขอประเมินและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ขอประเมินขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของผลงานวิจัยที่ใช้ในการประเมิน ผลงานที่ส่งขอรับการประเมิน โดยมากเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก เนื่องจากส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ไม่เคยได้เรียนเกี่ยวกับวิธีการวิจัยมาก่อน จึงขาดประสบการณ์ในการทำวิจัย สำหรับคนที่สนใจและทุ่มเทในการทำผลงานวิจัย ได้ใช้เวลาทุ่มทำแต่ผลงานเพื่อให้ได้รับการเลื่อนวิทยฐานะซึ่งหมายถึงการได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนสูงขึ้น เวลาที่ใช้ในการเตรียมและพัฒนาการเรียนการสอนให้กับนักเรียนอยู่ในอันดับรองลงมาหรือมีความสำคัญน้อยมาก การพัฒนาที่เกิดขึ้นที่ครูได้รับการเลื่อนเงินเดือนและวิทยฐานะสูงขึ้นจึงไม่สอดคล้องกับการเรียนการพัฒนาของนักเรียนไปกันคนละทาง นักเรียนจึงต้องไปแสวงหาความรู้นอกห้องเรียนจากโรงเรียนกวดวิชา

ประการที่สอง ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านเห็นพ้องกันว่า การอ่านประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิมุ่งเน้นทางวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากได้รับการศึกษาในช่วงสมัยที่การวิจัยเชิงปริมาณเป็นกระแสหลัก การตรวจผลงานวิชาการหรืองานวิจัยจึงใช้กรอบการวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวตั้งในการประเมินผลงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยขาดความถนัดและความรู้ความเข้าใจ หลายครั้งผลงานที่ส่งมาให้

⁷ The National Board for Professional Teaching Standards (NBPTS). *What Teachers Should Know and Be Able to Do*. Web. http://www.nbpts.org/the_standards/the_five_core_propositio. 15 May 2011.

⁸ Department for Education. *op. cit.*

ประเมินจึงไม่ผ่านการประเมิน กลายเป็นการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน หรือ “ผิดฝาผิดตัว” กับผู้ประเมิน

ประการที่สาม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและการรับฟังความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกล่าวถึงปัญหาการคัดลอกผลงาน พบว่าคุณภาพของงานวิจัยที่นำมาเสนอประกอบการยื่นคำขอประเมินวิทยฐานะของตำแหน่งต่างๆ โดยเฉพาะในบทยกย่องคุณงามความดีมีการคัดลอกผลงานกัน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากขาดความเข้าใจถึงจริยธรรมของผู้วิจัยที่มองว่า “การคัดลอก” ผลงานนับเป็นอาชญากรรมทางวิชาการ และเป็นเรื่องที่น่าอับอายที่ทุกคนต้องเข้าใจเป็นพื้นฐานในการทำงานวิจัย หากพบว่ามี การคัดลอกผลงานกัน แม้จะกระทำโดยไม่ตั้งใจแต่การพิจารณาโทษนั้นรุนแรงถึงขั้นขึ้นบัญชีดำไม่ให้โอกาสในการนำเสนอในครั้งต่อไป

ประการสุดท้าย ผู้ให้การสัมภาษณ์ทุกฝ่ายเห็นพ้องกันว่า ขาดการกำหนดมาตรฐานผลงานในแต่ละระดับวิทยฐานะ หลังจากที่ได้รับการประเมินเลื่อนวิทยฐานะแล้ว ไม่มีข้อกำหนดมาตรฐานผลงานของผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในการรักษาระดับวิทยฐานะที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะรูปแบบการประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผลจากการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ใช้หลักการ 5 ประการ เป็นพื้นฐานประกอบการพิจารณากำหนดรูปแบบการประเมินวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้แก่

ประการแรก การประเมินผลการปฏิบัติงานสองแนวทาง คือ การประเมินระหว่างทางเพื่อติดตาม และพัฒนาความรู้และทักษะอาชีพ (Formative evaluation) และ การประเมินแบบรวบยอด (Summative evaluation) เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ เช่น การที่จะก้าวจากระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นว่า จะมีคุณลักษณะ ความรู้และทักษะพอเพียงแก่การก้าวขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่

สูงกว่าหรือไม่อย่างไร สำหรับการประเมินเพื่อใช้ประโยชน์ในการเลื่อนวิทยฐานะควรมองในผลการปฏิบัติงานสุดท้ายของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ขอรับการประเมิน

ประการที่สอง ประเมินตามผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนออกมาในผู้เรียน การประเมินพิจารณาถึงผลการดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอนสำหรับครูผู้สอน การบริหารงานสำหรับผู้อยู่ในตำแหน่งบริหารสถานศึกษาหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/สำนักงาน กศน. จังหวัด/กทม. และผลการให้คำแนะนำดูแลสำหรับศึกษานิเทศก์ การประเมินควรมุ่งเน้นการเกิดประโยชน์กับผู้ยื่นขอประเมินเพื่อให้ได้เลื่อนวิทยฐานะที่สูงขึ้น ผูกโยงกับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามมาแล้ว และสะท้อนให้เห็นผลการพัฒนาในครูนำผู้เรียนเป็นสำคัญ

ประการที่สาม การประเมินตามสมรรถนะ (Competency-based Evaluation) ผู้ที่ได้รับการเลื่อนวิทยฐานะในระดับต่างๆ จะต้องแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถ และทักษะตามระดับวิทยฐานะที่ได้เลื่อนขึ้นในแต่ละระดับ และสามารถรักษาระดับความรู้ความสามารถในการสอน การบริหารโรงเรียนหรือสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษา และการให้คำแนะนำตามระดับที่ดำรงอยู่

ประการที่สี่ การประเมินเชิงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่วิชาชีพครู การประเมินครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องให้ครอบคลุมถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับความเป็นครู หรือ “แม่พิมพ์” ของชาติที่จะเป็นต้นแบบแนวประพฤติปฏิบัติที่ดี เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับนักเรียนที่สามารถนำมาอ้างอิงและกล่าวถึงในทางที่ดีที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของประเทศไทย

ประการที่ห้า การก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ข้อเสนอที่กำหนดในที่นี้ใช้ฐานการพิจารณาจากยุทธศาสตร์ นโยบายของการปฏิรูปการศึกษา และการพัฒนาเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ความสามารถ และทักษะที่พร้อมไปสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการประเมิน 360 องศา (ตามภาพ) ครอบคลุม

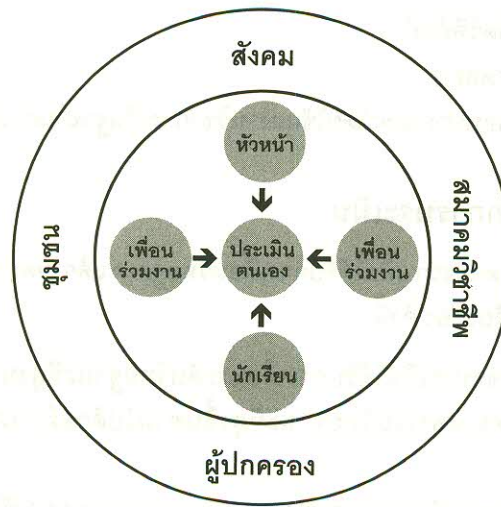
1) **การประเมินตนเอง** คือ การประเมิน 1 องศาแรก ซึ่งการประเมินตนเองว่าได้มีการพัฒนาในด้านใดบ้าง อย่างไร

2) **การประเมินโดยนักเรียน/ผู้เรียน** การประเมินจากล่างขึ้นบนเป็นการประเมินแบบ 180 องศา โดยให้นักเรียนเป็นผู้ประเมินการเรียนการสอนเมื่อจบภาคการศึกษา หรือจะเป็นการประเมินกลางภาคเพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับให้กับผู้สอนว่าในช่วงการเรียนการสอนที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้างเพื่อจะได้มีการปรับวิธีการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

3) **การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน** เป็นการประเมินแบบ 90 องศา เพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นคนที่ได้รับการพัฒนาตนเองโดยที่ไม่ไปทำให้อื่นเสียหายหรือได้รับความเดือดร้อนจากการพัฒนาตนเอง สะท้อนให้เห็นว่าคนเก่งที่ได้รับการพัฒนานั้นต้องสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างดี เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี แบ่งปันความรู้และประสบการณ์การพัฒนาสู่เพื่อนร่วมงาน มีความเอื้ออาทรต่อกัน

4) **การประเมินจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน** คือ การประเมินตามปกติโดยหัวหน้างาน

5) **ความสำเร็จของผู้เรียนที่ส่งผลถึงชุมชน** ได้ผลงานดีเด่นเป็นที่ประจักษ์และสังคมในระดับประเทศ



ภาพที่ 1 การประเมินผลการปฏิบัติงาน 360 องศา

องค์ประกอบ/เครื่องมือของการประเมิน ได้แก่

- 1) หลักฐานผลงานของนักเรียน
- 2) บันทึกการสอนหรือการออกแบบการเรียนรู้ หรือ แผนการจัดการเรียนรู้
- 3) หลักฐานแสดงผลสำเร็จทางการสอน หรือสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรมที่ครู/ผู้บริหารสถานศึกษา/ผู้บริหารการศึกษาหรือศึกษานิเทศก์ได้คิดสร้างขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาการเรียนการสอน การบริหาร การสอน การจัดการการศึกษา
- 4) การสังเกตการสอนเป็นระยะ
- 5) การวางแผนจัดการเรียนรู้ร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 6) การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดและมาตรฐานการเรียนการสอน เช่น การกำหนดก่อนการเรียนและหลังการเรียนรู้ในแต่ละบทเรียน
- 7) การวางแผนการศึกษาวิจัยด้วยตนเอง และแผนการเก็บหลักฐานข้อมูลและเอกสาร

- 8) การอัดวิดีโอทัศน์
- 9) การทดสอบ
- 10) การสอบปากเปล่าโดยใช้ผลงานวิชาการเป็นฐานในการสอบ

ผลที่ได้รับจากการประเมิน

เป็นที่คาดหวังว่า เมื่อได้รับการเลื่อนวิทยฐานะแล้ว ผลประโยชน์ที่ได้จะต้องตกกับผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ผู้ยื่นขอประเมินได้รับการเลื่อนระดับวิทยฐานะที่สูงมากขึ้นพร้อมกับได้รับเงินเดือน และเงินวิทยฐานะที่สูงขึ้นตามไปด้วยมีการพัฒนาด้านวิชาชีพ
- 2) นักเรียนได้รับประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมจากการที่ครู ผู้บริหารสถานศึกษา/ ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ได้รับการพัฒนาและเลื่อนวิทยฐานะ ได้รับความรู้ด้วยหลักสูตรที่ทันสมัย สามารถเข้าใจได้ด้วยวิธีการสอนที่หลากหลาย มีการจัดการเรียนการสอนที่ดีมีประสิทธิภาพ
- 3) โรงเรียนได้รับการพัฒนาคุณภาพทางวิชาการ ครูและเพื่อนครูได้ประโยชน์ร่วมกันมีการแบ่งปันและกระจายความรู้สู่เพื่อนร่วมงาน
- 4) พัฒนาการความคิดริเริ่มและนวัตกรรมในด้านครุศาสตร์ของครู
- 5) ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับชุมชนและต่อผู้ปกครองของนักเรียน

หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีและเลื่อนวิทยฐานะ

ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีตำแหน่งและวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพใน 4 สายงาน ดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปวิทยฐานะตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง วิทยฐานะ	ครู	ผู้บริหารสถานศึกษา		ผู้บริหารการศึกษา		ศึกษานิเทศก์
		รองผอ.	ผอ.	รองผอ.	ผอ.	
ชำนาญการ	✓	✓	✓			✓
ชำนาญการพิเศษ	✓	✓	✓	✓		✓
เชี่ยวชาญ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เชี่ยวชาญพิเศษ	✓		✓		✓	✓

ทั้งนี้ได้กำหนด คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้มีสิทธิยื่นขอประเมินเลื่อนวิทยฐานะ ในแต่ละตำแหน่งตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้มีสิทธิยื่นขอประเมินเลื่อนวิทยฐานะตามแต่ละตำแหน่ง

ตำแหน่ง วิทยฐานะ	ครู	ผู้อำนวยการ สถานศึกษา/ รองผู้อำนวยการ สถานศึกษา	ผู้อำนวยการสพท/ รองผู้อำนวยการ สพท.	ศึกษานิเทศก์
ชำนาญการ	- ประสบการณ์สอน จบ ป.ตรี 6 ปี/จบ ป.โท 4 ปี/จบ ป.เอก 2 ปี - ภาระงานสอนตามเกณฑ์ - ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานสอนและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่งรองผอ. ไม่น้อยกว่า 2 ปี หรือดำรงตำแหน่งผอ.มาไม่น้อยกว่า 1 ปี - ภาระงานบริหารจัดการสถานศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานสอนและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี		- ดำรงตำแหน่งศึกษานิเทศก์หรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 2 ปี - ภาระงานนิเทศการศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตามหน้าที่นิเทศการศึกษาและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี

ตำแหน่ง วิทยฐานะ	ครู	ผู้อำนวยการ สถานศึกษา/ รองผู้อำนวยการ สถานศึกษา	ผู้อำนวยการสพท/ รองผู้อำนวยการ สพท.	ศึกษานิเทศก์
ชำนาญการ พิเศษ	- ดำรงตำแหน่งครูชำนาญการ ไม่น้อยกว่า 1 ปี - ภาระงานสอนตามเกณฑ์ - ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานสอนและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่งรองผอ.ชำนาญการ ไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือดำรงตำแหน่ง ผอ.ชำนาญการมา ไม่น้อยกว่า 1 ปี - ภาระงานบริหารจัดการสถานศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานสอนและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่งรองผอ.เขตพื้นที่การศึกษาหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 1 ปี - ภาระงานบริหารจัดการในเขตพื้นที่การศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานสอนและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญการหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 1 ปี - ภาระงานนิเทศการศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตามหน้าที่นิเทศการศึกษาและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี
เชี่ยวชาญ	- ดำรงตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือครูชำนาญการ ไม่น้อยกว่า 5 ปี - ภาระงานสอนตามเกณฑ์ - ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานสอนและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่งรองผอ.ชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือดำรงตำแหน่งรองผอ.ชำนาญการมา ไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือดำรงตำแหน่ง ผอ.ชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือดำรงตำแหน่ง ผอ.ชำนาญการมา ไม่น้อยกว่า 5 ปี - ภาระงานบริหารจัดการสถานศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานสอนและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่งรองผอ.เขตพื้นที่การศึกษาหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือดำรงตำแหน่ง ผอ.เขตพื้นที่การศึกษาหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 1 ปี - ภาระงานบริหารจัดการในเขตพื้นที่การศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานสอนและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือดำรงตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญการ ไม่น้อยกว่า 5 ปี - ภาระงานนิเทศการศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตามหน้าที่นิเทศการศึกษาและพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี

ตำแหน่ง วิद्यฐานะ	ครู	ผู้อำนวยการ สถานศึกษา/ รองผู้อำนวยการ สถานศึกษา	ผู้อำนวยการสพท/ รองผู้อำนวยการ สพท.	ศึกษานิเทศก์
เชี่ยวชาญ พิเศษ	- ดำรงตำแหน่ง ครูเชี่ยวชาญ หรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 2 ปี - ภาระงานสอน ตามเกณฑ์ - ปฏิบัติงานตาม หน้าที่งานสอน และพัฒนา ย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่ง ผอ.เชี่ยวชาญ หรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 2 ปี - ภาระงานบริหาร จัดการสถานศึกษา เต็มเวลา - ปฏิบัติงานตาม หน้าที่งานสอนและ พัฒนาย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่ง ผอ.เขตพื้นที่การ ศึกษาหรือเทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 2 ปี - ภาระงานบริหาร จัดการในเขตพื้นที่ การศึกษาเต็มเวลา - ปฏิบัติงานตาม หน้าที่งานสอนและ พัฒนาย้อนหลัง 2 ปี	- ดำรงตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ เชี่ยวชาญหรือ เทียบเท่า ไม่น้อยกว่า 2 ปี - ภาระงานนิเทศ การศึกษา เต็มเวลา - ปฏิบัติงานตาม หน้าที่นิเทศ การศึกษาและ พัฒนาย้อนหลัง 2 ปี

หลักเกณฑ์เบื้องต้นของผู้ยื่นขอรับการประเมินแต่ละตำแหน่ง ประกอบด้วยคุณสมบัติตามที่กำหนด และต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน 3 ด้าน คือ

1) **ด้านวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ (ทุกตำแหน่ง/ทุกวิद्यฐานะ/ทุกสังกัด)** พิจารณาได้จาก

- การมีวินัย ได้แก่ การมีวินัยในตนเอง รับผิดชอบต่อสังคม ต่อหน้าที่การงานเพื่อนร่วมงาน ชุมชนและสังคมเป็นต้น

- การประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต อดทน อดสาหัส ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงานมีคุณธรรม กระทำการที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีความเป็นกลางทางการเมืองและหลักประชาธิปไตยที่มีองค์พระมหากษัตริย์เป็นประมุข เป็นต้น

- การดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม ได้แก่ การใช้ชีวิตตามสถานภาพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ประหยัด มัธยัสถ์ ไม่ใช้หน้าที่การงานเพื่อประโยชน์ทางการเมืองหรือเป็นเครื่องมือทางการเมืองในทางที่มีชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น

- ความรักและศรัทธาในวิชาชีพ ได้แก่ ศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาในหมู่เพื่อนร่วมงานด้วยกัน เป็นผู้นำทางวิชาชีพที่ตนถนัด เป็นต้น

- ความรับผิดชอบในวิชาชีพ ได้แก่ ให้ความช่วยเหลือผู้เรียนอย่างเต็มความสามารถแบ่งปัน เผยแพร่ และถ่ายทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทำคุณประโยชน์ให้กับชุมชน และสังคม เป็นต้น

ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในส่วนนี้มาจาก

ก. การประเมินจากตนเอง

ข. การประเมินจากนักเรียน หรือผู้เรียน

ค. การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน

ง. การประเมินจากผู้บังคับบัญชา

จ. รางวัลที่ได้รับจากวิชาชีพ ชุมชน และสังคม

2) ด้านความรู้ความสามารถหรือคุณภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา พิจารณาได้จาก

ส่วนที่ 1 การเป็นผู้มีความรู้ความสามารถตามสมรรถนะหลัก (ตามสายงานที่กำหนด) เดิมทีนั้นได้ใช้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่กำหนดขึ้นให้กับข้าราชการพลเรือนทั่วไป และใช้สำหรับทุกตำแหน่ง ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การพัฒนาตนเอง และการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะประจำสายงาน ในที่นี้จากการศึกษาข้อมูลและการดูงานของประเทศต่างๆ นั้นพบว่า แต่ละประเทศได้กำหนดสมรรถนะของครูและบุคลากรทางการศึกษาไว้เช่นกัน และมีลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมกับบุคลากรทางการศึกษามากกว่าการใช้สมรรถนะหลักทั่วไปของสำนักงาน ก.พ. สมรรถนะในแต่ละสายงานที่เพิ่มเติมมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results-based) ที่จะเกิดจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกันมีดังนี้

สายงานการสอน หมายถึง ตำแหน่งครู ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาผู้เรียน จึงควรมีสมรรถนะที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1) การสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระวิชาที่สอน มีวิธีการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีการวางแผน/จัดการเรียนการสอนที่ถูกต้อง ทันสมัย สอดคล้องกับภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม มีความสามารถในการสื่อสารบทเรียนให้นักเรียนเข้าใจได้ง่าย และจัดทำและพัฒนาสื่อ/นวัตกรรมการเรียนการสอน ก้าวทันเทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียนการสอน

2) การพัฒนาผู้เรียน ประกอบด้วย การค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม การทดสอบการเรียนรู้ การพัฒนาของผู้เรียน แผนการติดตามการพัฒนาของผู้เรียน แต่ละกลุ่มประเภท มีจิตวิทยาเข้าใจภาวะทางอารมณ์และการรับรู้ของผู้เรียน สอดแทรกจริยธรรม คุณธรรมให้กับผู้เรียน ผลการทดสอบหรือวัดระดับความรู้ความเข้าใจของนักเรียนในสาระวิชาที่รับผิดชอบในระดับประเทศ เช่น O-NET, GAT, PAT เป็นต้น และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน

3) การพัฒนาการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม ร่วมกันวางแผนการสอน จัดการเรียนการสอนและประเมินผลการสอนร่วมกัน และการแบ่งปันความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

4) การพัฒนาทางวิชาชีพและการบริการชุมชนและสังคม มีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ ในทางวิชาชีพสู่ระดับมาตรฐานสากล การให้บริการวิชาชีพถ่ายทอดความรู้แก่ชุมชน และการสอดแทรกกิจกรรมการสอนทำประโยชน์ให้กับสังคม

5) การพัฒนาด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสามารถทางภาษาและการสื่อสารในระดับสากล เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่น ความสามารถทางภาษาอังกฤษและ/หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ และความสามารถทางภาษาอื่นๆ ที่จำเป็นแก่การเรียนการสอนในพื้นที่เฉพาะ

สายนงานบริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการสถานศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารสถานศึกษา มีสมรรถนะที่จำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1) การบริหารการสอน ได้แก่ บริหารให้ผู้สอนจัดทำแผนจัดการเรียนการสอนที่ครอบคลุมครบทุกรายวิชาที่รับผิดชอบให้ทันสมัยตามนโยบายรัฐบาลร่วมกับผู้สอน ออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนานักเรียนของผู้สอน และร่วมกับผู้สอนออกแบบกิจกรรมเสริมการเรียนการสอนมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

2) การบริหารโรงเรียน ได้แก่ เข้าใจนโยบายและทิศทางการศึกษาศึกษาของประเทศ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและเหตุผลของนโยบายการศึกษา รวมทั้งมีทักษะความสามารถในการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมทางวิชาการอยู่เสมอในทางวิชาชีพสู่ระดับมาตรฐานสากล ความรู้ความสามารถทางการจัดการทรัพยากรเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมีการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองและชุมชน

3) การพัฒนาทางวิชาชีพและการบริการชุมชนและสังคม ได้แก่ กิจกรรมพัฒนานุเคราะห์ประเภทต่างๆ ให้สามารถเติบโตในสายอาชีพได้และพัฒนาและประมวลองค์ความรู้ให้ทันสมัย

4) การพัฒนาด้านอื่นๆ ความสามารถทางภาษาและการสื่อสารในระดับสากลเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่น ความสามารถทางภาษาอังกฤษและ/หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ และความสามารถทางภาษาอื่นๆ ที่จำเป็นแก่การบริหารการเรียนการสอนในพื้นที่เฉพาะ

สายงานบริหารการศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการบริหารการศึกษา มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1) การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ กิจกรรม และหลักสูตรอบรมพัฒนาบุคลากรประเภทต่างๆ ให้สามารถเติบโตในสายอาชีพได้และได้มาตรฐานสากล การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในครูและบุคลากรประเภทอื่นๆ ในเขตพื้นที่การศึกษาการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างครูและบุคลากรประเภทอื่นๆ ในเขตพื้นที่การศึกษาและการสร้างและส่งเสริมจริยธรรมให้เกิดขึ้นในครูและบุคลากรประเภทอื่นๆ ในเขตพื้นที่การศึกษา

2) การบริหารและพัฒนาโรงเรียน ได้แก่ เข้าใจนโยบายและทิศทางการด้านการศึกษาของประเทศ ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและเหตุผลของนโยบายการศึกษา รวมทั้งมีทักษะความสามารถในการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมทางวิชาการอยู่เสมอในทางวิชาชีพสู่ระดับมาตรฐานสากลการออกแบบทดสอบทางการศึกษาให้ได้มาตรฐานสากล ความรู้ความสามารถทางการจัดการทรัพยากรเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

3) การพัฒนาทางวิชาชีพและการบริการชุมชนและสังคม ได้แก่ กิจกรรมพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นที่ยอมรับทางสายวิชาชีพ ชุมชนและสังคม การพัฒนาและประมวลองค์ความรู้ให้ทันสมัยเป็นผู้นำทางวิชาการ และสามารถด้านการคิดรวบยอด (Conceptual Thinking)

4) การพัฒนาด้านอื่นๆ ความสามารถทางภาษาและการสื่อสารในระดับสากลเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่นความสามารถทางภาษาอังกฤษและ/หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ และความสามารถทางภาษาอื่นๆ ที่จำเป็นแก่การบริหารการเรียนการสอนในพื้นที่เฉพาะ

สายนงานนิเทศการศึกษา ได้แก่ ดิจิทัลนิเทศก์ มีสมรรถนะที่จำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) การพัฒนาการสอน ได้แก่ การออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอน จิตวิทยาทางการศึกษาและการแนะแนว การประเมินและการทดสอบด้านการศึกษาและการสร้าง/พัฒนาและสอนการสร้างสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย

2) การพัฒนาโรงเรียน ได้แก่ เข้าใจนโยบายและทิศทางทางการศึกษาของประเทศ มีการศึกษาวิจัยและพัฒนาทางวิชาการอยู่เสมอในทางวิชาชีพสู่ระดับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการประกันคุณภาพทางวิชาการของการเรียนการสอนให้ได้ตามมาตรฐานของหลักสูตร

3) การพัฒนาทางวิชาชีพและการบริการชุมชนและสังคม ได้แก่ ทักษะในการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร เอกสาร หนังสือ ตำราและสื่อการสอนความสามารถด้านการคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) กำหนดมาตรฐานการสอนในระดับสากลเป็นผู้นำทางการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการเรียนการสอน และประเมินผลองค์ความรู้ ส่งเสริมกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษาและชุมชน

4) การพัฒนาด้านอื่นๆ ความสามารถทางภาษาและการสื่อสารในระดับสากลเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่น ความสามารถทางภาษาอังกฤษและ/หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ และความสามารถทางภาษาอื่นๆ ที่จำเป็นแก่การประสานงานในพื้นที่เฉพาะ

ส่วนที่ 2 การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ (ตามสายงานที่กำหนด)

สายนงานการสอนต้องแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาเพิ่มความรู้ตนเองอย่างต่อเนื่อง พิจารณาได้จากการเข้าร่วมประชุมอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านต่างๆ มีการประมวลความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการเรียนการสอนทางวิชาชีพ และให้บริการทางวิชาการแก่ผู้อื่นโดยการเป็นวิทยากรแบ่งปันความรู้ให้เพื่อนร่วมงานและบริการสังคม

สายนงานบริหารสถานศึกษาต้องแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการบริหารและจัดการสถานศึกษา การบริหารงานภายในสถานศึกษา การบริหารงานบุคคล การบริหารการเงินให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อมาปรับปรุงการบริหารงานภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้รับการยอมรับ ผลการเรียนรู้ของนักเรียนอยู่ในเกณฑ์ดีเป็นที่ประจักษ์ ประมวลผลความรู้การทำงานของบุคลากรให้บริการเกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

สายนงานบริหารการศึกษา ต้องแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มพูนความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริหารและการจัดการการศึกษา การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมทางวิชาการ การออกแบบและหลักสูตร การสร้างมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษา การประมวลผลการเรียนรู้ของสถานศึกษา การให้บริการทางวิชาชีพและการบริการต่อสังคม

สายนงานนิเทศการศึกษา ต้องแสดงให้เห็นถึงการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เข้ารับการอบรมด้านการจัดหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การวัดประเมินผลประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนาสื่อ การสร้างนวัตกรรม สื่อการเรียนการสอน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

3) **ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงาน** โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน เป็นภาคบังคับสำหรับทุกตำแหน่ง/ทุกวิทยฐานะ และส่วนที่ 2 ผลงาน สามารถเลือกส่งได้ 3 ลักษณะ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน ภาคบังคับ ได้แก่

ผลการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน เช่น ผลการสอบ ผลการเรียนในระดับเขตหรือระดับประเทศ ผลการพัฒนาของผู้เรียน ผลงานของนักเรียน ผลงานสะท้อนกลับของผู้สอน ตัวอย่างงานของนักเรียน ผลงานการสอนหรือสิ่งประดิษฐ์จากการสอน แฟ้มประวัติผลงาน รายงานการปฏิบัติงานของตนเอง และการประเมินจากนักเรียน การสังเกตการณ์การเรียนการสอน วิดีทัศน์การเรียนการสอน เอกสาร/

หลักฐานที่สะท้อนให้เห็นการพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงานในแต่ละประเภทตำแหน่ง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ผลงาน ผู้ยื่นขอประเมินสามารถเลือกได้จาก 1 ใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 2.1) ผลงานดีเด่น 2.2) ผลงานวิชาการ หรือ 2.3) แผนงานวิชาการ ดังมีรายละเอียด ต่อไปนี้

2.1) ทางเลือกที่ 1 ผลงานดีเด่นที่ประสบผลสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ พิจารณาจากผลงานดีเด่นที่ประสบผลสำเร็จเป็นที่ประจักษ์และได้รับรางวัลในระดับชาติขึ้นไป หรือเป็นผลงานที่ส่วนราชการต้นสังกัดพิจารณาแล้วเห็นว่า ผลงานมีคุณภาพเทียบได้กับรางวัลระดับชาติขึ้นไป ก็สามารถเสนอให้ ก.ค.ศ. พิจารณาได้เช่นกัน ซึ่งส่วนนี้ได้มีการขยายเพิ่มเติมระบุไว้ใน หลักเกณฑ์ตามหนังสือที่ ศร 0206.3/ว5 ลงวันที่ 12 เมษายน 2554 ให้มีความครอบคลุมถึง ผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่มีลักษณะ ดังนี้คือ

- แสดงถึงความเป็นผู้มีความสามารถพิเศษ มีความคิดสร้างสรรค์
- ผลงานมีคุณภาพตามมาตรฐานวิทยฐานะ
- เป็นแบบอย่างที่ดีให้ผู้อื่นนำไปปฏิบัติได้
- เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ชุมชน สังคม และ

วงวิชาชีพ

- ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพผู้เรียน การบริหารการจัดการสถานศึกษา/การจัดการศึกษา หรือการนิเทศการศึกษาค้นเป็นที่ประจักษ์

● ได้รับรางวัลสูงสุดระดับชาติขึ้นไป หรือต้นสังกัดพิจารณาว่ามีคุณภาพเทียบเคียงกับผลงานที่ได้รับรางวัลระดับชาติขึ้นไป (ระดับวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ต้องได้รับรางวัลระดับชาติไม่น้อยกว่า 2 รางวัล และระดับวิทยฐานะเชี่ยวชาญ ต้องได้รับรางวัลระดับชาติไม่น้อยกว่า 3 รางวัล)

ทางเลือกนี้ ในทางปฏิบัติผู้วิจัยเสนอให้มีการนำเสนอผลงานในที่สาธารณะ และมีการสอบปากเปล่าอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งนี้การสอบปากเปล่านี้ให้ใช้ผลงานที่ผ่านมาตามเกณฑ์ รวมถึงผลงานทางวิชาการในรูปแบบอื่นๆ มาเป็นฐานในการสอบกับคณะกรรมการผู้ประเมินจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ทั้งนี้ผลงานนั้นจะต้องมีความโดดเด่นได้รับการประเมินในระดับดีมาก (A-) เป็นอย่างน้อยสำหรับวิทยฐานะเชี่ยวชาญ

ข้อดี คือ เปิดโอกาสให้ผู้ยื่นขอประเมินที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในการทำวิจัยทางวิชาการไม่ว่าจะในรูปของการวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ โดยในสายอาชีพซึ่งเป็นสายอาชีพได้แสดงผลงานของตนเองต่อสาธารณะ และได้มีโอกาส อธิบายให้คณะกรรมการเข้าใจถึงผลงานที่เสนอ ข้อเสียที่พบอาจจะต้องใช้เวลาในการพัฒนาผลงานให้ได้ในระดับที่กำหนด

2.2) ทางเลือกที่ 2 ผลงานวิชาการ หมายถึง ผลงานที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญทางวิชาการของผู้ขอรับการประเมิน โดยที่ได้มีการนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอนในสายการสอน ปรับเปลี่ยน ช่วยหรือปรับปรุงระบบการบริหารจัดการสถานศึกษา/ระบบการบริหารโรงเรียน หลักสูตรหรือระบบการประเมินการทดสอบความรู้ความสามารถของผู้เรียน และสถานศึกษา ทั้งนี้ลักษณะของงานวิชาการครอบคลุมถึงผลงาน แต่ง/เรียบเรียงหนังสือ ผลงานแปลงานวิจัย และนวัตกรรมหรือสื่อการเรียนการสอนที่คิดริเริ่มประดิษฐ์สร้างขึ้นเอง เป็นต้น

ผลงานทางวิชาการของครูนั้นอาจหมายถึง **เอกสารประกอบการเรียนการสอน** ที่ครูเตรียมขึ้นเอง หรือเป็นเอกสารคำสอนของวิชาที่รับผิดชอบสอนอยู่ รวมไปถึงเอกสารบทเรียน แบบฝึกหัดที่ครูจัดเตรียมและพัฒนาขึ้นเองเพื่อช่วยเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน สำหรับตำแหน่งอื่นๆ ผลงานทางวิชาการจะครอบคลุมถึง **เอกสารบทความ** ที่ช่วยในการพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนหรือสถานศึกษา หรือการพัฒนากระบวนการบริหารสถานศึกษา เช่น ระบบการบริหารจัดการการเรียนการสอนทางวิชาการ

การบริหารงานสถานศึกษาการจัดหลักสูตรเนื้อหาการเรียนการสอนและสื่ออุปกรณ์เครื่องมือช่วยในการเรียนการสอน การบริการสอนเสริมและกิจกรรมเสริมการเรียนการสอนที่ช่วยในการพัฒนาครูผู้สอนและนักเรียน **ประเมินประกอบจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่** เช่น แผนการจัดการเรียนรู้หรือแผนการสอน ใบงาน ใบความรู้ สื่อ และนวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนการสอน เป็นต้น

ผลงานวิจัยโดยทั่วไปสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ งานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพ

1) **งานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)** ได้แก่ ผลงานวิจัยที่เกิดจากการทดสอบทฤษฎี สร้างตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ตัวแปรต้นที่จะมีผลหรือมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ผู้ศึกษาต้องทำการศึกษาอย่างเป็นกลาง (objective) มีการตั้งสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมา เก็บข้อมูลตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา รวบรวมประมวลข้อมูลทางสถิติ พิสูจน์ข้อสมมติฐานนั้นให้ได้ข้อสรุปที่สามารถนำไปอธิบายปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์อื่นๆ ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันนั้นได้

2) **งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)**

การศึกษาเชิงคุณภาพสามารถทำได้หลายรูปแบบ ได้แก่ กรณีศึกษา (Case Study) หรือ “Ethnographic Research” ที่มีความใกล้เคียงกับการศึกษากรณีศึกษา เน้นการทำความเข้าใจผู้เรียนในบริบทสภาพแวดล้อมสถานการณ์จริงในห้องเรียน จะแตกต่างกันเพียงขอบเขตของการศึกษาวิจัยเท่านั้น กล่าวคือ กรณีศึกษาจะเน้นศึกษาเฉพาะกลุ่มในแวดวงที่แคบกว่า การศึกษาวิจัยแนว Ethnographic Research ที่ต้องการศึกษาให้เห็นภาวะแวดล้อมของวัฒนธรรมและสังคมของสิ่ง/กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา วิธีการของปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology Research) เน้นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจสาระเนื้อหาทางจิตวิทยาและสังคมจากประสบการณ์ตรงของผู้วิจัย (The life experience) ในเหตุการณ์นั้นๆ ผู้วิจัยต้องพยายาม

เชื่อมโยงเข้าถึงอารมณ์ ความรู้สึกของผู้เรียน อธิบายถ่ายทอดความรู้สึกทัศนคติของผู้เรียนที่สนใจศึกษาให้ตรงกับที่ผู้เรียนต้องการจะสื่อ กล่าวได้ว่าผู้วิจัยจำเป็นต้องได้รับความไว้วางใจจากผู้เรียน และระมัดระวังเรื่องของการสร้างอารมณ์ร่วม เอาใจเข้าข้างผู้เรียน เกิดความเอนเอียง ตีความข้อมูลในสถานการณ์นั้นอย่างบิดเบือนจากความเป็นจริง หรือ สามารถรายงานผ่านเรื่องเล่า (Narrative or Storytelling) ของเฉพาะกรณีหนึ่ง ระบุปัญหาที่ชัดเจน เช่น การเรียนรู้ของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษในการเรียนรู้ที่ต้องเรียนร่วมกับเด็กนักเรียนทั่วไป หรือต้องเรียนรู้ในห้องเรียนพิเศษ ในกรณีนี้ ผู้วิจัยเลือกนักเรียนที่เต็มใจให้เป็นตัวอย่างกรณีศึกษา บันทึกเก็บข้อมูลเอกสารภาวะแวดล้อม บันทึกส่วนตัว สัมภาษณ์อย่างเจาะลึก เรียบเรียงเรื่องราวตามความเข้าใจของผู้วิจัยจากต้นเรื่องจนจบ ข้อมูลที่ได้จะมีความลึกซึ้งหรือลุ่มลึกขนาดไหนขึ้นอยู่กับความไว้นับถือเชื่อใจที่นักเรียนที่เป็นกรณีศึกษาจะมอบให้และผู้วิจัยได้สร้างความผูกพันร่วมกันกับนักเรียนคนนั้น

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่กล่าวมาข้างต้นสามารถใช้หลายวิธี การเลือกเก็บข้อมูล ทั้งจากเอกสาร สิ่งประดิษฐ์สร้าง (Artifacts) การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ การเข้าเป็นส่วนหนึ่งหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ของนักเรียนซึ่งครูรับผิดชอบในการเรียนการสอนในแต่ละวิชาอยู่แล้ว การวิจัยที่เน้นการลงมือร่วมปฏิบัติ เน้นการปฏิบัติ (Action Research) นี้สามารถกระทำได้ดีไม่ยากนัก หากครูได้มีการบันทึกการเรียนการสอนอยู่ทุกสัปดาห์ สังเกตปฏิกริยาตอบโต้ตอบทเรียนในแต่ละสัปดาห์ นำผลการเรียนรู้และผลการทดสอบมาประกอบกับการอธิบาย ที่สำคัญครูจะต้องเห็นประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอนของเด็กนักเรียนแต่ละห้องเรียน ลงมือดำเนินการนำวิธีการเรียนรู้ใหม่เข้ามาใช้ในการเรียนการสอน จนถึงการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อธิบายให้ข้อสรุปแก่การศึกษาเพื่อการปรับปรุงการเรียนการสอนในครั้งต่อไปได้

ข้อดีของทางเลือกนี้ คือมีการเก็บข้อมูลตามงานหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง ไม่ต้องทำงานเพิ่มเติมหากเป็นงานวิชาการเชิงคุณภาพ แต่จะต้องใช้เวลาทุ่มเทและใส่ใจกับเนื้อหาที่ทำงานและติดตามรายงานอย่างเป็นระบบ ข้อมูลมาก แต่จะสะท้อนถึงการทำงานของผู้นับประเมินอย่างได้ชัด

2.3) ทางเลือกที่ 3 แผนงานวิชาการ หมายถึง ให้ผู้นับขอประเมินยื่นแสดงความจำนงล่วงหน้าอย่างน้อย 3 ปี ในระดับวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ และอย่างน้อย 5 ปี ในระดับวิทยฐานะเชี่ยวชาญและเชี่ยวชาญพิเศษ โดยจะได้มีการกำหนดคณะกรรมการผู้ประเมินอ่านผลงานแต่เบื้องต้นเพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับผู้วิจัย ติดตามการทำงานให้ได้ตามที่วางแผนไว้ ทั้งนี้ควรให้ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการทำงานและให้ศึกษานิเทศก์เป็นผู้คอยให้คำแนะนำทางเทคนิคการเก็บรวบรวมผลงาน คณะกรรมการที่จะต้องทำหน้าที่ประเมินผลงานจริงทั้ง 3 คน ต้องทำหน้าที่ประเมินอย่างเป็นกลางไม่สามารถไปร่วมออกแบบช่วยทำผลงานให้ผู้นับขอประเมินได้

ข้อดี ทางเลือกนี้เปิดโอกาสให้ผู้นับขอประเมินได้พบกับคณะกรรมการประเมิน ทำความเข้าใจกันตั้งแต่เบื้องต้นถึงแผนงานที่จะทำในระยะ 3-5 ปี ข้างหน้า เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและมีการประสานงานที่ดีกับผู้บริหารและศึกษานิเทศก์ มีการทำงานอย่างใกล้ชิด แต่ข้อเสียที่จะพบ คือ เรื่องของกำลังคนที่จะมาทำหน้าที่ในคณะกรรมการประเมินและดูแลนี้จะใช้กำลังคนจำนวนมาก ต่อผู้นับขอประเมินหนึ่งคน หากมีผู้นับขอประเมินในแต่ละปีมาก ปัญหา คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาจะมุงฝักใฝ่ในการทำผลงานตลอดช่วงเวลานั้น มีผลกระทบต่อการเรียนรู้การสอนและภาระงานประจำที่ต้องรับผิดชอบ ยากแก่การตรวจสอบการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันกระทำผิดทางจริยธรรม นอกจากนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายกรรมการกลางทางเนื่องจากระยะเวลาการศึกษาที่นาน ซึ่งจะทำให้กระบวนการประเมินสะดุด ทำให้ต้องเปลี่ยนตัวกรรมการผู้อ่าน ซึ่งคนใหม่อาจจะมีแนวคิดที่แตกต่างจากกรรมการเดิมก็เป็นได้

จากที่เสนอข้างต้นสามารถสรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปเกณฑ์การส่งผลงานตามด้านที่ 3 ผลการปฏิบัติงานตามแต่ละประเภทวิทยฐานะ

วิทยฐานะ	ด้านที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน			
	ส่วนที่ 1 บังคับ	ส่วนที่ 2 ประเภทผลงานส่วนที่เลือกได้		
	3.1.1 ผลการพัฒนา คุณภาพ	3.2.1 ผลงานดีเด่น	3.2.2 งานวิชาการ/ งานวิจัย	3.2.3 แผนงานวิชาการ/ วิจัย
ชำนาญการ	✓	-	-	-
ชำนาญการพิเศษ	✓	ไม่น้อยกว่า 2รางวัล	จำนวนไม่น้อยกว่า 1 รายการ	
เชี่ยวชาญ	✓	ไม่น้อยกว่า 3รางวัล	จำนวนไม่น้อยกว่า 2 รายการ	
เชี่ยวชาญพิเศษ	✓	-	จำนวนไม่น้อยกว่า 2 รายการ	

เกณฑ์ในการประเมินผลงานวิชาการนั้นอาจจะออกมาในรูปของเกรด

A, A-, B+, B ตามแต่ระดับวิทยฐานะ ดังนี้

- B คิดเป็นค่าคะแนนได้เท่ากับ ร้อยละ 65 หรือ ระดับชำนาญการ
- B+ คิดเป็นค่าคะแนนได้เท่ากับ ร้อยละ 70 หรือ ระดับชำนาญการพิเศษ
- A- คิดเป็นค่าคะแนนได้เท่ากับ ร้อยละ 75 หรือ ระดับเชี่ยวชาญ
- A คิดเป็นค่าคะแนนได้เท่ากับร้อยละ 80 หรือ ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ

ทั้งนี้เกณฑ์การประเมินให้ผ่านและได้รับการเลื่อนวิทยฐานะของครูและบุคลากรทางการศึกษาตามแต่ละวิทยฐานะของแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์ค่าคะแนนร้อยละผ่านเพื่อการตัดสินเลื่อนวิทยฐานะของบุคลากรทั้ง 4 สายงาน

วิทยฐานะ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3
ชำนาญการ	65	65	คะแนนรวมเฉลี่ย 2 ส่วน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 (คะแนนส่วนที่ 1 และคะแนนส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60)
ชำนาญการพิเศษ	70	70	คะแนนรวมเฉลี่ย 2 ส่วน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (คะแนนส่วนที่ 1 และคะแนนส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 65)
เชี่ยวชาญ	75	75	คะแนนรวมเฉลี่ย 2 ส่วน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 (คะแนนส่วนที่ 1 และคะแนนส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70)
เชี่ยวชาญพิเศษ	80	80	คะแนนรวมเฉลี่ย 2 ส่วน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (คะแนนส่วนที่ 1 และคะแนนส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75)

การพิจารณาตัดสินคุณภาพผลงานทางวิชาการนั้น ควรจะต้องคำนึงถึง 3 ประเด็นใหญ่ๆ ดังนี้

ประเด็นแรก คือ ความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงาน

1. เนื้อหาที่ถูกต้องและครบถ้วน
2. เนื้อหาที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบ
3. แสดงให้เห็นพัฒนาการทางวิชาการของผู้วิจัยในแต่ละระดับ

วิทยฐานะที่ยื่นขอ

4. มีการอ้างอิงประกอบการศึกษาที่ถูกต้อง

ประเด็นที่สอง ประโยชน์ในการนำมาใช้ในหน้าที่ตามสายงาน กล่าวคือ ผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการที่ใช้ประกอบการยื่นขอประเมินจะต้องมีประโยชน์ที่เกิดกับผู้เรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา แวดวงวิชาชีพครู และชุมชน

ประเด็นที่สาม คือ จริยธรรมของผู้วิจัย/ผู้ขอรับการประเมิน

1. แสดงถึงความเป็นเจ้าของผลงานอย่างแท้จริง เป็นความคิดริเริ่มของผู้วิจัยเองไม่ได้ลอกเลียนแบบจากผู้อื่นมาทั้งนี้ให้มีการลงนามหนังสือรับรองความเป็นเจ้าของต้นฉบับผลงานนั้นๆ หากพบว่ามี การคัดลอกผลงานหรือ แม้แต่การว่าจ้างทำงานชิ้นนั้นให้ยุติการประเมินและให้มีการลงโทษสถานหนัก ด้วยการไม่ให้ยื่นขอรับการประเมินในรอบปีถัดไปเป็นเวลาอย่างน้อย 5 หรือ 10 ปี และมีให้ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือถึงขั้นให้ออกจากราชการ

2. แสดงให้เห็นถึงความคิดสร้างสรรค์ มีการวิเคราะห์และการสังเคราะห์ที่นำเสนอด้วยตนเองมากกว่าจากการคัดลอก หรือตัดต่อมาจากงานชิ้นอื่นๆ

ข้อสังเกตที่ได้จากการศึกษาข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์จากผู้บริหารและที่เกี่ยวข้องต่างๆ พบว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้เบื้องต้นตามที่กล่าวมาไม่ใช่ปัญหาใหญ่ ปัญหาอยู่ที่การทำความเข้าใจในเอกสารและผลงานทางวิชาการที่มีได้มีการชี้แจงกันอย่างชัดเจน ขาดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ยื่นขอประเมินผลงาน ทั้งนี้ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกลักษณะผลงานที่จะต้องดำเนินการจัดส่งเพื่อขอประเมินให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งสามฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นขอประเมิน ผู้ประเมินและหน่วยงานกลางที่เป็นผู้บังคับใช้กฎเกณฑ์ในการประเมิน เช่น สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นต้น

รายการอ้างอิง

หนังสือสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ ศธ 0206.3/ว25 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2548. หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.

หนังสือสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ ศธ 0206.3/ว17 ลงวันที่ 30 กันยายน 2552. หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.

หนังสือสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ ศธ 0206.3/ว5 ลงวันที่ 12 เมษายน 2554. หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้มีผลงานดีเด่นที่ประสบผลสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ มีวิทยฐานะหรือเลื่อนเป็นวิทยฐานะชำนาญการพิเศษและวิทยฐานะเชี่ยวชาญ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.

Department for Children, Schools, and Families. *Excellent Teachers Guidance for Teacher, Head Teacher, and Local Authorities*. Nottingham: Author, 2007.

Department for Education. *Threshold Assessment 2011/2012: Round 12*. Web. <http://media.education.gov.uk/assets/files/pdf/t/threshold%20round%2010%20guidance%20english.pdf>. 17 September 2011.

Education and Manpower Bureau. *Teacher Performance Management*. Web. <http://www.edb.gov.hk/attachment/en/sch-admin/sbm/sbm-forms-references/staff-appraisal-system/TPMguide.pdf>. 17 September 2011.

The National Board for Professional Teaching Standards (NBPTS).
What Teachers Should Know and Be Able to Do. Web. [http://
www.nbpts.org/the_standards/the_five_core_propositio](http://www.nbpts.org/the_standards/the_five_core_propositio).
15 May 2011.

แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของ ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย

An Approach to Human Capital Development of Population and Ethnic Groups in Thailand

ปฐมนุตร แก้วสมนึก*

บทคัดย่อ

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย เป็นการนำเสนอมุมมองการวิเคราะห์ในเรื่องของการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมถึงการประยุกต์ใช้รูปแบบการพัฒนาความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย ด้วยแนวคิดการพัฒนาความรู้อย่างเป็นระบบที่ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน และแนวคิดการพัฒนาความรู้แบบ 3 ขั้นตอน รวมกันการจัดระดับความรู้ รวมถึงการแยกประเภทของความรู้ในแต่ละประเภทในด้านการพัฒนาความรู้ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมในเรื่องของการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management) ด้วยการพิจารณาองค์ประกอบปัจจัยภายนอก และภายในสังคมกลุ่มชาติพันธุ์และยังเป็นการสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ ในการเตรียมความพร้อมของแรงงานไทยในด้านของความรู้ ความสามารถ รวมถึงทักษะทางอาชีพ รวมถึงแนวคิดของภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทยสำหรับการเตรียมความพร้อมในการเปิดตลาดแรงงานในอนาคต

* นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstracts

The human capital development for ethnic groups in Thailand was presented the perspective in the analysis of human capital development, including the application development for model of systematic knowledge development for development of ethnic groups in Thailand. The concepts of systematic knowledge development consisted of six steps, and four steps of knowledge development, including managing the level of knowledge, and classification of knowledge in each type of knowledge development. These concepts covered human capital management with the consideration of external and internal factors of societies of ethnic groups. In addition, it was consistent with government policy in preparing Thai labor for knowledge, skills and professional skills, including the concept of Thai local wisdom in preparation for the opening labor market in the future.

บทนำ

การพัฒนาทุนมนุษย์ ของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย ประกอบด้วยกลุ่มชาติ พม่า มอญ ลาว และจีนฮ่อ รวมถึงกลุ่มชาวต่างชาติ ในบริเวณชายแดนของประเทศไทยและยังสามารถเดินทางเข้าออก ระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านได้สะดวก รวมถึงการสถานการณ์ยาเสพติด ปัญหานุกรุกพื้นที่ป่าสงวน รวมถึงปัญหาการไม่รู้หนังสือ ปัญหาความยากจน จึงส่งผลทำให้ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ ต้องหันเหเข้าสู่วงจรการกระทำผิด กฎหมาย เพื่อหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว

การพัฒนาทุนมนุษย์ จึงมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้มี ศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น ด้วยแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ จาก รูปแบบที่มีความเหมาะสมกับประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศซึ่งสอดคล้อง กับแนวทางของรัฐ ที่ต้องการมุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนาความรู้ ความ

สามารถของคนในท้องถิ่น ด้วยการเข้าถึงความต้องการของประชากรในท้องถิ่น ชุมชน ต้องคำนึงถึงบริบทของโครงสร้างทางสังคมในพื้นที่ วัฒนธรรม สังคมประกอบกับรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสม ซึ่งบทความนี้จะนำเสนอมุมมองการจัดการทุนมนุษย์ของคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย

กลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทยกับมุมมองการจัดการความรู้คนกลุ่มชาติพันธุ์ที่ผู้เขียนหมายถึง คือ กลุ่มคนที่ยากจน กลุ่มคนที่อาศัยบริเวณชายแดนของประเทศ รวมถึงกลุ่มคนที่อยู่ห่างไกลจากความเจริญ และมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสังคม ในมุมมองของสังคมอาจจะมองกลุ่มกลุ่มชาติพันธุ์ เป็นพลเมืองชั้นสองของประเทศ ด้วยสิทธิขั้นพื้นฐาน ซึ่งขาดความรู้ ความเข้าใจ จึงทำให้พวกเขาไม่สามารถเข้าถึงนโยบายของรัฐในการส่งเสริมปัจจัยขั้นพื้นฐาน เมื่อเทียบกับชุมชนเมืองที่มีความสะดวกสบายมากกว่าคนกลุ่มชาติพันธุ์ การที่จะยกระดับชีวิตของคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย เราต้องยกระดับปัญญาของคนกลุ่มชาติพันธุ์ แล้วจึงตามด้วยความรู้ กล่าวได้ว่า การจะยกระดับปัญญาต้องใช้ความรู้เข้าไปช่วยในการพัฒนาระบบความคิดของคนกลุ่มชาติพันธุ์ด้วยแนวทางของการจัดการความรู้ การที่เข้าไปจัดการความรู้ เพื่อสร้างทุนมนุษย์ ในกลุ่มประชากรที่เป็นชาติพันธุ์ นอกจากเป็นการส่งเสริมความรู้ และวิธีการที่สำคัญทางวิชาการแล้วนั้น ยังเป็นหลักการของการสร้างแนวคิดทฤษฎีองค์ความรู้ใหม่ของคนกลุ่มชาติพันธุ์ ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสังคม ส่งผลทำให้ระบบเศรษฐกิจในชุมชนได้มีโอกาสขยายตัว รวมถึงยังเป็นการรองรับตลาดแรงงานในอนาคตที่จะเกิดขึ้น ซึ่งส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศจากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนจึงนำเสนอมุมมองการพัฒนาทุนมนุษย์ในคนกลุ่มชาติพันธุ์ เนื่องจากประชากรเหล่านี้อาจจะขาดการดูแลจากคนในสังคมเพราะว่าเป็นชนกลุ่มเล็กที่อาศัยตามชายแดน หรือบนพื้นที่สูง ด้วยความเป็นชนกลุ่มน้อยของสังคมจึงขาดโอกาสในการพัฒนาความรู้ ผู้เขียนจึงมีความสนใจและต้องการจะเสนอมุมมองการพัฒนาทุนมนุษย์ในกลุ่มชาติพันธุ์ของประเทศไทยให้ได้รับการพัฒนาความรู้ที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับบริบทเชิงโครงสร้างของคนกลุ่มชาติพันธุ์

บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการนำเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย โดยผ่านกระบวนการการจัดความรู้อย่างเป็นระบบโดยใช้ตัวแบบการพัฒนาความรู้ที่หลากหลาย โดยนำเสนอประกอบด้วยสาระสำคัญ 2 คือ บริบทคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย

ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย

คนกลุ่มชาติพันธุ์ (Marginalisation) กล่าวได้ว่า เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในชนบททางไกลจากศูนย์กลาง ที่มีความหลากหลายทางกลุ่มชาติพันธุ์ โดยเฉพาะการทำความเข้าใจลักษณะทางสังคมวัฒนธรรมที่แตกต่างของคนกลุ่มคนกลุ่มชาติพันธุ์ จนมาถึงการศึกษานโยบาย วิธีชีวิตของกลุ่มคนกลุ่มชาติพันธุ์ในบริบทอื่นๆ เช่น การเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ความเป็นธรรมในสังคมไทย สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจ สำหรับแนวทางในการพัฒนาคนกลุ่มชาติพันธุ์ได้เชื่อมโยงหลายบริบททั้งภูมิศาสตร์ การเมือง สังคมวัฒนธรรม เศรษฐกิจ ประวัติศาสตร์ ในการจัดประเภทกลุ่มคนในสังคมโดยรวมเอาผู้ที่มีอัตลักษณ์เหมือนกันเป็นประเภทหนึ่ง และกีดกันคนที่มีอัตลักษณ์แตกต่างจากคนส่วนใหญ่ให้ไปอยู่กลุ่มชาติพันธุ์ของสังคมซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้ ถูกขับออกไปจากสังคมจากส่วนใหญ่

“รองศาสตราจารย์ ดร.สุรียพร พันพื้ง¹ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ระบุว่า ชนกลุ่มน้อยหรือกลุ่มชาติพันธุ์ในปัจจุบัน มีจำนวนสูงถึง 303,610 คน กระจายตัวตามชายแดน แถบภาคเหนือและภาคตะวันตก ซึ่งแม้ไทยจะให้สถานะทางทะเบียน เพื่อพิสูจน์สิทธิบุคคล แต่คนกลุ่มนี้ก็ถูกจัด

¹ สุรียพร พันพื้ง. ประชากรชายขอบ: มุมมองในเชิงจำนวนและการกระจายตัว.

เว็บ. <http://www.rsunews.net/index.php/news/detail/2239>. 15 พฤศจิกายน 2555.

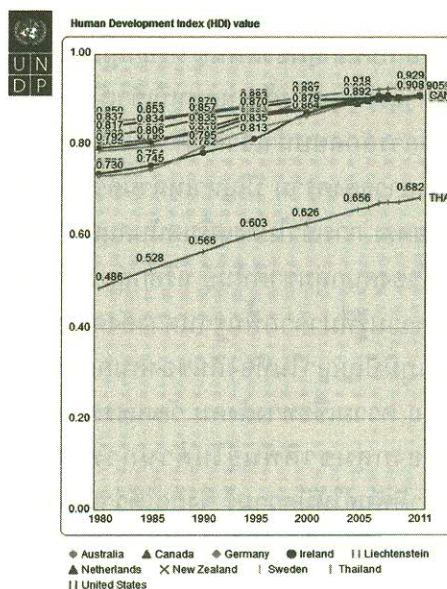
เป็นพลเมืองชั้นสองโดยไม่ได้รับสิทธิด้านสวัสดิการและไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับสิทธิสัญชาติไทย การศึกษา การรักษาพยาบาล ส่งผลต่อความเหลื่อมล้ำทางรายได้ เพราะถูกมองจากรัฐว่าเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ และเป็นต้นเหตุการแพร่ระบาดของโควิด ส่วนคนไร้สัญชาติพบการกระจายตัวส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดติดชายแดนพม่า ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ ตาก กาญจนบุรี ระนอง และแม่ฮ่องสอน ถึง 210,182 คน "

คนกลุ่มชาติพันธุ์ไทยหากแบ่งตามภูมิประเทศจะพบว่า ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์มีมากกว่าสามแสนคน และยังอาศัยตามชายแดนของประเทศ ซึ่งปัญหาชายแดนไทยกับคนกลุ่มชาติพันธุ์ หรือกลุ่มชาติพันธุ์ มักพบปัญหาเรื่องยาเสพติด ปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง ปัญหาผู้หลบหนีภัยจากการสู้รบ ปัญหาการลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษีเข้าประเทศไทย และปัญหาการลักลอบค้าอาวุธสงคราม ปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศโดยตรง การเข้าไปส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้ ด้วยการพัฒนาทุนมนุษย์ของคนกลุ่มชาติพันธุ์ หรือกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย ที่ต้องใช้การอิงจากความรู้ที่มาจากพื้นฐานทางสังคม (Knowledge Based Society) หรือสังคมภูมิปัญญาในท้องถิ่นของคนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งมองถึงความรู้ ความสามารถ ความเชื่อทางสังคม วัฒนธรรม อันจะไปสู่การปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาของกลุ่มชาติพันธุ์ในด้านการพัฒนาความคิดของกลุ่มประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ให้มีความรู้ จึงถือได้ว่าเป็นแนวทางที่สำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศในอนาคต

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับคนกลุ่มชาติพันธุ์

การจัดการทุนมนุษย์สำหรับคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทยในการจัดอันดับของ UNDP² (United Nations Development Programme) ได้จัดอันดับประเทศที่มีการพัฒนาในเรื่องของดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human

Development Index: HDI) เป็นการมองถึงในเรื่องของการพัฒนามนุษย์ สุขภาพ การศึกษาและรายได้ ประเทศไทย HDI อยู่ที่ระดับ 0.682 อยู่ในลำดับที่ 103 จาก 187 ประเทศ และอันดับที่ 7 ของภูมิภาคเอเชียใต้ โดยในอันดับที่ 1 ถึง 10 เป็นของนอร์เวย์ ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ สหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ แคนาดา ไอร์แลนด์ ลิกเตนสไตน์ เยอรมัน และสวิตเซอร์แลนด์ จะเห็นได้ว่าประเทศไทยได้มีการพัฒนามนุษย์อย่างต่อเนื่องทุกปี บ่งชี้ได้ว่าประเทศไทยกำลังก้าวไปสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ (Age of Knowledge) การพัฒนาความรู้หรือพัฒนามนุษย์ซึ่งต่างประเทศได้มีการพัฒนา แข่งขันในเรื่องของการพัฒนาคนอย่างจริงจังมากขึ้น เพราะมองว่า คุณค่าของมนุษย์ คือ ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Skills) ที่อยู่ในตัวบุคคล



ภาพที่ 1 การจัดอันดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละประเทศ 2011 (HDI)

ที่มา: <http://hdr.undp.org/en/data/trends>

² United Nations Development Programme. *Human Development Index*.

Web: <http://hdrstats.undp.org/en/countries/profiles/THA.html>. 15 November 2012.

การจัดอันดับการพัฒนาทุนมนุษย์ของสถาบัน UNDP สังเกตได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละประเทศมีการตื่นตัว (Active Citizenship) เป็นอย่างมากและมีแนวโน้มของการพัฒนาเพิ่มขึ้นทุกปี โดยนำไปสู่การจัดการความรู้ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ ระดับการเรียนรู้และประเภทของการเรียนรู้ โดยผู้เขียนจะอธิบายภาพหลักการจัดการความรู้ในแต่ละระดับซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับการเรียนรู้³ ได้แก่ 1) ระดับบุคคล 2) ระดับทีมหรือกลุ่ม 3) ระดับชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์และประเภทของการเรียนรู้ในลำดับต่อไปในส่วนแรกเรียงระดับการเรียนรู้มีสาระ ดังนี้

1) ระดับบุคคล เป็นการเรียนรู้ในบริบทของระดับตัวบุคคลเป็นการเรียนรู้จากตัวบุคคลโดยการเรียนรู้ในระดับบุคคล สามารถเรียนรู้ได้ทุกวัน อาทิ เรียนรู้จากการทำงาน เรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการเรียนรู้จากสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น สื่อออนไลน์จากอินเทอร์เน็ต เทคนิคในการเรียนรู้ในระดับบุคคลอาจจะใช้แนวทางของการให้รางวัล เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการเรียนรู้ ตลอดจนสถานที่ อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ อาทิ ห้องสมุด สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความพร้อมที่จะใช้งาน เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยให้ตัวบุคคลเกิดความอยากเรียนรู้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มประชากรที่ห่างไกลความเจริญ การที่จะพัฒนาความรู้ได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยทางโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ของพื้นที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยรัฐต้องมีนโยบายที่สนับสนุนโครงสร้างขั้นพื้นฐานให้แก่ท้องถิ่นที่ห่างไกลความเจริญในพื้นที่เข้าถึงได้ยาก โดยการเพิ่มจุดสัญญาณระบบการสื่อสาร อาทิ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบทางไกลผ่านดาวเทียม เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าของพื้นที่ที่ห่างไกลความเจริญด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีความรวดเร็วในการสื่อสาร และการถ่ายทอดความรู้ที่ไม่มีขีดจำกัด จึงเป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาความรู้ในระดับบุคคลได้อย่างเหมาะสมสำหรับประชากรกลุ่มชาติพันธุ์

³ อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. 2550.

2) ระดับทีมหรือกลุ่ม เป็นการเรียนรู้โดยอาศัยกลุ่ม หรือทีมงาน ซึ่งการเรียนรู้ด้วยวิธีของการทำงานเป็นกลุ่มจะสามารถกระตุ้นการเรียนรู้ของตัวบุคคลให้เกิดการแลกเปลี่ยนถ่ายเท ความรู้ภายในกลุ่มและนอกกลุ่ม ในด้านของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งการเรียนรู้แบบกลุ่มหรือทีม ต้องมีองค์ประกอบแนวทางการเรียนรู้เพื่อที่ใช้ในการกำหนดกรอบแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยใช้การแสดงความคิดเห็นของบุคคลในกลุ่ม หรือทีมงาน โดยใช้หลักการคิดแบบสร้างสรรค์โดยนำนวัตกรรมสมัยใหม่เข้ามาใช้เป็นสื่อในการติดต่อประสานงานให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และการใช้สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาในการทำงานภายในกลุ่ม จะยังช่วยกระตุ้นความต้องการที่จะเรียนรู้ของบุคคลในกลุ่ม โดยการที่ใช้แนวทางการรวมตัวกันของกลุ่ม เพื่อร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของกลุ่ม โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม เปิดโอกาสให้กลุ่มได้แสดงความรู้สึกรายละเอียด และไม่มีกีดกันจากกลุ่ม ผู้นำในชุมชน เพื่อแสดงให้เห็นถึงอิสระทางความคิด ซึ่งข้อสรุปของกลุ่มจะเป็นองค์ความรู้ใหม่ของชุมชน ที่มีผลต่อการพัฒนาความรู้ของในชุมชนมากที่สุด

3) ระดับชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ การเรียนรู้ของชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์จะเป็นการมองถึงระดับการเรียนรู้บุคคลกับระดับทีมหรือกลุ่ม ที่ใช้ความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ใน ทั้ง 2 ระดับมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน และยังนำปัจจัยภายนอกเข้ามาวิเคราะห์ประกอบการเรียนรู้ของชุมชน ได้แก่ ปัจจัยเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง กล่าวได้ว่าการเรียนรู้ของชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์เป็นการเรียนรู้ในเชิงเครือข่าย โดยใช้ความรู้จากตัวบุคคล ทีมงาน และปัจจัยแวดล้อมทางภายนอก ชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ประกอบเข้าด้วยกัน จึงเป็นการเรียนรู้ของกลุ่ม หรือชุมชนเฉพาะนั้นๆ

ผู้เขียนได้อธิบายระดับการเรียนรู้ในมุมมองของการพัฒนาทุนมนุษย์ของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ การเรียนรู้ในระดับตัวบุคคล การเรียนรู้ในระดับทีมงานหรือกลุ่ม และการเรียนรู้ในระดับชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ โดยการเรียนรู้ต้องมีความสัมพันธ์กันในทุกระดับการเรียนรู้เพื่อที่

สามารถพัฒนาชุมชน หรือพัฒนาความรู้ของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับประเภทของการเรียนรู้โดยทั่วไปจะแบ่งการจัดประเภทของการเรียนรู้ไว้ 3 ประการ ได้แก่ คือ 1) การเรียนรู้เชิงปรับตัว 2) การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ และ 3) การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ โดยประเภทของการเรียนทั้ง 3 ประการนี้ จะสามารถทำให้มองเห็นหลักการในดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างระบบมากขึ้น โดยแต่ละประเภทของการเรียนรู้มีเนื้อหาสาระดังนี้

1) การเรียนรู้เชิงปรับตัว เป็นการเรียนรู้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชุมชน หรือท้องถิ่น โดยการเรียนรู้เชิงปรับตัว จะเป็นการเรียนรู้ถึงแนวทางวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับชุมชน โดยการสังเกตการณ์จากการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และนำผลลัพธ์มาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา อุปสรรค จึงทำให้บุคคลที่ได้เข้ามาเรียนรู้ในชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์เกิดการเรียนรู้ในเชิงปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อมทางสังคม และชุมชน เมื่อการเรียนรู้เชิงปรับตัว เป็นการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาในระดับบุคคล และระดับชุมชน เราจึงต้องมีการศึกษาถึงภูมิประวัติของชุมชน รวมถึงพื้นฐานของชุมชน เพื่อที่จะสามารถกำหนดกรอบการวิเคราะห์ในการพัฒนาความรู้ให้กับประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่สูงได้อย่างเหมาะสมว่ากลุ่มชาติพันธุ์ มีพื้นฐานทางประวัติศาสตร์เป็นมาอย่างไร ซึ่งจะทำให้เรียนรู้ได้อย่างลึกซึ้งในวิถีคิด การดำเนินชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์ ปัจจัยเหล่านี้จึงล้วนเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาความรู้เพื่อบูรณาการกับสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันของชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ จึงทำให้ประเภทของการเรียนรู้เชิงปรับตัวเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงแนวทางการพัฒนาความรู้ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มชาติพันธุ์ในเชิงมิติของวัฒนธรรมสังคมของชุมชน

2) การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ เป็นประเภทของการเรียนรู้สร้างสรรค์ ที่เป็นการเรียนรู้แนวทางในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ผ่านการวิเคราะห์ ไตร่ตรองของบุคคลในชุมชน อย่างรอบคอบถึงเหตุการณ์ในอนาคต โดยจะหลีกเลี่ยงการคาดการณ์ในทางลบ ด้วยการหาแนวทางวิธีที่ดีที่สุด และได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจสำหรับชุมชน ด้วยการใช้วิธีการวิเคราะห์อย่างเป็น

ระบบ อาจจะนำการวิเคราะห์ SWOT คือ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ของชุมชน รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกชุมชนที่ไม่สามารถควบคุมได้ กล่าวได้คือ ปัจจัยของการเมือง หรือปัจจัยสภาพแวดล้อมภูมิอากาศของประเทศ ซึ่งเหล่านี้ สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับ ชุมชน ดังนั้น การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ จึงเป็นประเภทของการเรียนรู้ที่ต้อง มุ่งเน้นในมิติของการวิเคราะห์คาดการณ์โดยอาศัยข้อมูลต่างๆ เข้ามาประกอบ การพิจารณา อันจะทำให้ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ได้มีการพัฒนาความรู้ในมิติ ของการคาดการณ์ได้

3) การเรียนรู้เชิงปฏิบัติเป็นการเรียนรู้มุ่งแก้ไขปัญหาเฉพาะกรณี เป็นการเรียนรู้ประเภทหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้บุคคลเกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ อย่างรวดเร็ว เนื่องจากได้ปฏิบัติการ ด้วยตนเอง โดยหน่วยงานของรัฐ ในระดับ ท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมในการเข้าไปสร้างกระบวนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ ด้วยการ เข้าไปให้ความรู้แก่กลุ่มชาติพันธุ์ ในเรื่องสิทธิต่างๆ ของประชาชน รวมถึงการ จัดการความรู้ในชุมชน ด้วยการทดลอง ปฏิบัติจนเกิดความเคยชิน อาทิ การให้ ความรู้ในเรื่องของทรัพยากรป่าไม้ ธรรมชาติในพื้นที่ ว่าพืชชนิดไหนควรปลูก พืชชนิดไหนไม่ควรปลูก หรือการตัดไม้ทำลายป่าจะส่งผลต่อสังคมส่วนร่วม อย่างไรบ้าง การให้ความรู้เชิงปฏิบัติการ อาจจะให้การรวมกลุ่มกันปฏิบัติ โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ให้ความรู้ เพื่อสร้างความรู้ที่แท้จริง และถูกต้อง รวมถึง การสร้างค่านิยมใหม่ ในสังคมให้กับกลุ่มชาติพันธุ์ ได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

เมื่อการจัดการความรู้เป็นสิ่งสำคัญต่อกลุ่มคนกลุ่มชาติพันธุ์ใน ประเทศไทยเพื่อไม่ให้เขาเหล่านั้นตกเป็นผู้ไม่รู้ โดนถูกกดขี่จากสังคม ผู้เขียนจึง มีแนวความคิดจัดระบบความรู้ หรือสร้างองค์ประกอบแห่งการเรียนรู้สำหรับ คนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย ว่าควรต้องใช้แนวทางของระบบการจัดการ ความรู้ โดยแนวความคิดจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ประกอบไปด้วย 6 ประการ⁴ คือ 1) การแสวงหาความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การวิเคราะห์ และทำที่พิกข้อมูล 4) การจัดเก็บความรู้ 5) การส่งต่อ และการเผยแพร่ความรู้ และ 6) การประยุกต์ใช้ความรู้ ซึ่งสาระสำคัญดังนี้

⁴ Michael J. Marquardt. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. 2550.

1) การแสวงหาความรู้ เป็นการหาความรู้โดยใช้ตัวเองเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ การทำงาน ประสบการณ์ต่างๆ ของตนเองเป็นความรู้ ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสังคม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองในระดับต้น หรือชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีความใกล้เคียงกัน อาจจะมีการใช้แนวทางการเปรียบเทียบ วิเคราะห์ผลของชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลความรู้ของชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ในการพัฒนา แก้ไขปัญหา การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชุมชนให้มีความก้าวหน้า และเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) การสร้างความรู้ เป็นแนวทางการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อตอบสนองต่อสังคมส่วนรวม หรือตอบสนองต่อชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ โดยการคิดค้นพัฒนาองค์ความรู้ด้วยตนเอง การสร้างความรู้เป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายในชุมชน หรือ หากเป็นบริบททางสังคม ทุกคนสามารถสร้างความรู้ได้ตนเอง โดยแนวทางการส่งต่อข้อมูลความรู้ ผ่านสื่อชนิดต่างๆ ในสังคม อาทิเช่น สื่อออนไลน์ ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงทำให้การสร้างข้อมูลความรู้จึงมีประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมากในการช่วยพัฒนาชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ และพัฒนาประเทศให้มีความก้าวหน้า โดยแนวทางการสร้างความรู้มีด้วยหลายวิธี ผู้เขียนได้ยกแนวทางการสร้างความรู้เพื่อขยายความให้ชัดเจนขึ้น คือ การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เป็นแนวทางในการสร้างความรู้ด้วยการปฏิบัติ ลงมือทำอย่างจริงจัง จนเกิดเป็นความชำนาญ และถือได้ว่าเป็นการสร้างความรู้เช่นกัน และแนวทางการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต เป็นแนวทางในการสร้างความรู้ ผ่านประสบการณ์ของตน หรือของคนในชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์จากอดีต และนำมาปรับแก้ไขในปัจจุบันทำให้เป็นองค์ความรู้ใหม่ จึงกล่าวได้ว่าการสร้างรู้นั้น เป็นการมุ่งเน้นให้มนุษย์ เกิดการเรียนรู้วิธีแก้ไขปัญหของตน หรือแก้ปัญหาของกลุ่ม

3) การวิเคราะห์ข้อมูลและทำที่ปักข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้มานั้น วิเคราะห์ ผ่านกระบวนการตีความ แยกแยะเนื้อหาสาระของข้อมูล โดยการวิเคราะห์ตามหมวดหมู่แต่ละประเด็นที่สำคัญ และดึงส่วนที่สำคัญมาเป็นหลัก ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนใช้ในการจัดกลุ่ม ร่วมด้วยการสรุปหาใจความ

ที่สำคัญของข้อมูล รวมถึงการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการพัฒนาชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ หรือพัฒนาความรู้ของบุคลากรในชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์โดยความสัมพันธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ได้มา มีความถูกต้องเที่ยงตรงหรือไม่ เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนต่อไปในการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ของชุมชนต่อไป

4) การจัดเก็บความรู้ เป็นขั้นตอนที่หลังจากได้ข้อมูล ความรู้มาจากการสร้างแล้วนั้น การจัดเก็บข้อมูล กล่าวคือเป็นการจัดระเบียบข้อมูลของความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ หรือเป็นชุดเดียว สำหรับชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ และสามารถเรียกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในอยู่ตลอดเวลา โดยโครงสร้างของการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ที่สำคัญ ควรมีดังนี้ 1) ควรมีระบบค้นหาข้อมูล และการถ่ายโอนข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้อง 2) ต้องมีการจัดหมวดหมู่ โดยแบ่งเนื้อเป็นสัดส่วนให้มีความง่ายต่อการค้นหาข้อมูล และ 3) ข้อมูลที่จัดเก็บต้องผ่านการตรวจสอบ วิเคราะห์ความถูกต้องของเนื้อหาข้อมูลที่ชัดเจน สิ่งสำคัญของการจัดเก็บข้อมูลความรู้ คือ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อลดความยุ่งยากในการจัดเก็บข้อมูล อาจจะสิ้นเปลืองงบประมาณในการใช้ทรัพยากรในการเก็บรวบรวมข้อมูล และอาจจะไม่มีความคงทนเท่าใดนัก จึงจำเป็นต้องวางแผนในการจัดเก็บข้อมูลให้มีระเบียบ และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อใช้เป็นฐานในการเผยแพร่ความรู้ต่อไปในอนาคต

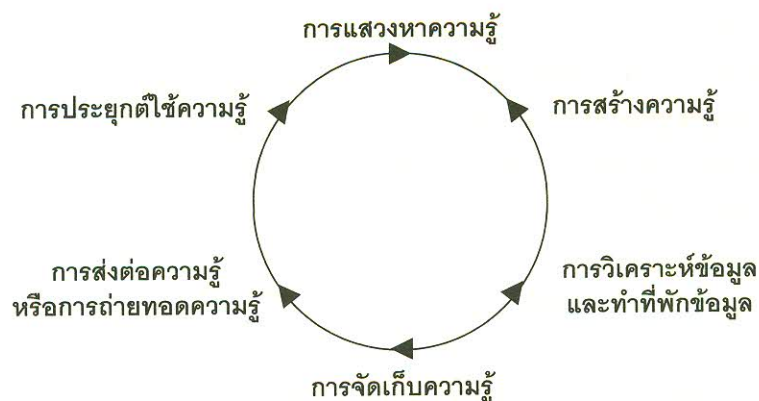
5) การส่งต่อความรู้ หรือการถ่ายทอดความรู้ กล่าวคือ เป็นการเคลื่อนย้ายข้อมูลความรู้จากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง เป็นการเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคลากรหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อให้รับรู้ถึงข้อมูล ข่าวสารต่างที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง หรือชุมชน ด้วยแนวทางการกระจายความรู้ หรือการส่งต่อความรู้นั้น ต้องคำนึงถึงบริบทของความต้องการในการเรียนรู้ของข้อมูลที่จะส่งไป ตลอดจนถึงวัตถุประสงค์ในการที่จะใช้ความรู้ที่ส่งไปนั้น จะใช้เพื่ออะไร และยังต้องมองถึงความชำนาญของผู้ใช้ความรู้ว่า เขามีความชำนาญในด้านนั้นเพียงใด ซึ่งกล่าวได้ว่า การส่งต่อความรู้ เป็นวิธีการช่วยพัฒนาตัวบุคคล ให้ได้รับข้อมูล ความรู้ที่เป็นประโยชน์ แต่ก็ต้องคำนึงถึงบริบท

ของตัวผู้รับความรู้ด้วยว่า ความสามารถของตัวผู้รับข้อมูลความรู้มีขีดจำกัดได้ประมาณไหน เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้รับข้อมูลความรู้ เกิดความอึดอัดใจในการรับข้อมูลความรู้ กล่าวได้ว่า การถ่ายทอดความรู้ในกลุ่มชาติพันธุ์ต้องพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคลว่า ผู้ที่จะได้รับการสืบทอดประเพณีของกลุ่มชาติพันธุ์ หรือภูมิปัญญาในท้องถิ่นว่า เขามีความต้องการหรือไม่ อาทิเช่น ถ่ายทอดความรู้ให้กับเด็กรุ่นใหม่ ซึ่งเด็กรุ่นใหม่ในกลุ่มชาติพันธุ์ เขาอาจจะไม่ยอมรับการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมประเพณีการแต่งกายประจำกลุ่ม ด้วยปัจจัยกระแสของสังคมทำให้เด็กรุ่นใหม่ละทิ้งความเป็นชนเผ่าของตนเอง หันเข้าสู่สังคมมากขึ้น เหตุนี้จึงส่งผลทำให้การถ่ายทอดความรู้ จึงไม่ประสบผลสัมฤทธิ์เท่าใดนัก ดังนั้นแล้วการถ่ายทอดความรู้ จึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยภายนอกเข้ามาพิจารณาถึงในขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้

6) การประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้มาจากกระบวนการในตอนต้นมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ และสังคม โดยการประยุกต์ใช้ความรู้ จะเกิดผลประโยชน์อย่างมหาศาลต่อการพัฒนาในระดับชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ และในระดับประเทศ ด้วยการนำแนวคิดภูมิปัญญาในท้องถิ่นในเรื่องของอาหาร การกิน รวมถึงยารักษาโรคที่เป็นสมุนไพร ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมมาก เพราะสมุนไพรเป็นการรักษาด้วยวิถีทางธรรมชาติ ไม่มีผลข้างเคียง จะเห็นได้ว่าความรู้ของกลุ่มชาติพันธุ์ในเรื่องของวัฒนธรรมสังคมของพวกเขา สามารถนำความรู้ในท้องถิ่นมาปรับใช้ในสังคม อันจะเป็นประโยชน์ของคนในชาติได้ต่อไป

แนวคิดการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอนของ Michael Marquardt⁵ ซึ่งผู้เขียนสามารถเขียนแผนภูมิแสดงการเชื่อมโยงแต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ได้ดังนี้

⁵ ลด.



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ

จากแนวคิดของกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบที่ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอนที่สำคัญ ยังมีแนวคิดการจัดการความรู้ที่น่าสนใจ ที่จะช่วยเสริมแนวทางการพัฒนาความรู้ให้กับกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทยได้ ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน⁶ ดังนี้

1) การสะท้อนความคิด เป็นการพิจารณาไตร่ตรองความคิดของตนเอง จากประสบการณ์ในอดีต และจุดมุ่งหมายของความคิดในปัจจุบันคืออะไร และจะสามารถนำความคิดไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร โดยใช้ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับแนวคิดของตนเองได้อย่างไร กล่าวได้ว่า การสะท้อนความคิดของประชากรที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ด้วยจากประสบการณ์ของผู้รู้ในชุมชน หรือผู้เชี่ยวชาญในท้องถิ่นที่ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ ให้มีความชัดเจน และสอดคล้องกับชุมชนที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์

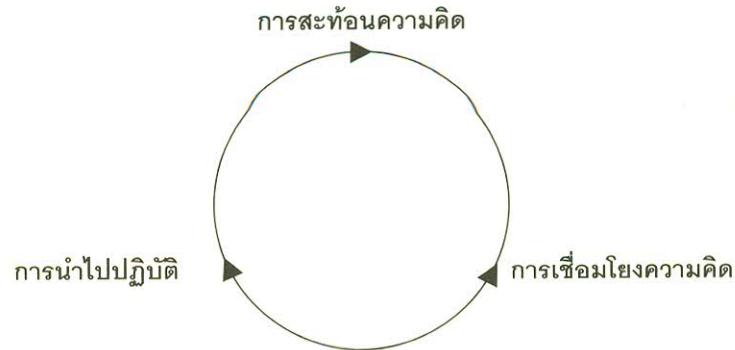
⁶ อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. การจัดการความรู้แบบบูรณาการ. 2550. หน้า 32-33.

2) การเชื่อมโยงความคิด เป็นการนำความรู้จากการคิด มาพัฒนาต่อยอดเพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจในความเชื่อมโยงของแต่ละแนวคิด โดยต้องคำนึงถึงหลักการของประสิทธิภาพในการนำความรู้ที่ได้จากการคิด และเชื่อมโยงเข้าหาด้วยกันด้วยการนำศักยภาพของตนมาใช้ในการค้นหาแนวทางการเชื่อมโยงความคิดของตนเข้ากับแนวคิดทางสังคม เพื่อใช้ในการเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ของสังคม (Phenomenology)⁷ ในปัจจุบันที่เกิดขึ้นกับประชากรที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ ด้วยการเชื่อมโยงแนวคิด ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนกันระหว่างชุมชน หรือแลกเปลี่ยนกันระหว่างตัวบุคคล ซึ่งทำให้การพัฒนาความรู้ในประชากรที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบ และยังเป็นการบูรณาการแนวคิดจากทฤษฎีเพื่อประกอบการพิจารณาสำหรับการเลือกที่จะดำเนินการปฏิบัติหรือไม่ เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องของการประกอบเกษตรกรรมที่เหมาะสมกับพื้นที่ ควรปลูกพืชชนิดไหน ถึงจะได้ผลผลิตที่คุ้มค่าที่สุด โดยพิจารณาจากภูมิศาสตร์ที่ตั้งของพื้นที่ อากาศ น้ำ การเดินทาง ดังนี้แล้ว ข้อมูลความรู้ที่ได้มาจากการเชื่อมโยงด้วยองค์ประกอบต่างๆ นี้จึงสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาอาชีพของประชากรที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในขั้นตอนการดำเนินการต่อไป

3) การนำไปปฏิบัติ เป็นการนำแนวคิด การเชื่อมโยงแต่ละแนวคิดของความรู้ ที่ได้ผ่านการพิจารณาตัดสินใจด้วยปัจจัยต่างๆ อย่างรอบรอบและชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติใช้ในชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ หรือสังคม และการวัดผลประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่สำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้หรือไม่ โดยการพิจารณาว่า ความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยน รวมถึงการสะท้อนความคิดจากผู้ที่มีประสบการณ์ในชุมชนที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ การปลูกพืชแล้วนั้นได้ผลผลิตตามเป้าหมายไว้หรือไม่

⁷ John W. Creswell. *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches*. 2007. ระบุว่า Phenomenology เป็นการอธิบายถึงเรื่องราวของตัวบุคคลในสังคม หรือกลุ่มชนโดยมองผ่านจากการมีส่วนร่วมของตัวบุคคลกับสังคมหนึ่งๆ อย่างลึกซึ้ง

ในกระบวนการจัดการความรู้ 3 ขั้นตอนนี้ ผู้เขียนสามารถเขียนเป็นแผนภูมิแสดงความเชื่อมโยงของขั้นตอนการจัดการความรู้ ดังนี้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการจัดการความรู้ 3 ขั้นตอน⁸

จะเห็นว่า กระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ช่วยให้สามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับการจัดการความรู้ในรูปแบบอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทยด้วยการให้พวกเขา ได้นำภูมิปัญญาในท้องถิ่นของตน เข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้เขียนได้สรุปแนวทางการจัดการความรู้ที่สำคัญต่อคนกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทยไว้ 4 ขั้นตอน คือ 1) การแสวงหาความรู้ 2) การเชื่อมโยงความคิด 3) การนำไปปฏิบัติ และ 4) การส่งต่อความรู้ หรือการถ่ายทอดความรู้ จากแนวทางการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบด้วยฐานคิดของคนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มุ่งเน้นใช้ภูมิปัญญาในท้องถิ่นของตนในการพัฒนาความรู้ ในการพัฒนามนุษย์ด้วยความรู้

⁸ ปรับจาก อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. ล.ศ. หน้า 32-33.

สรุป

แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย ยังต้องใช้การพัฒนาในระดับความรู้ของบุคคล และกลุ่มเป็นสำคัญ โดยการจัดประเภทของการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย ด้วยการให้แนวทางการพัฒนาความรู้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริม และสนับสนุนการสร้างความรู้ด้วยตนเอง และใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้กัน ระหว่างกลุ่มชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ เพื่อที่ได้ความรู้ที่หลากหลาย ด้วยระบบการพัฒนาความรู้ของ Michael Marquardt และ อัญญาณี คล้ายสุบรรณ์ ที่ผู้เขียน ได้ปรับปรุงแนวคิดของทั้งสองท่านเพื่อให้เหมาะสมกับการพัฒนาทุนมนุษย์ สำหรับกลุ่มประชากรที่เป็นชาติพันธุ์ในประเทศไทย โดยสามารถสรุปได้เป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การแสวงหาความรู้ 2) การเชื่อมโยงความคิด 3) การนำไปปฏิบัติ และ 4) การส่งต่อความรู้ หรือการถ่ายทอดความรู้ การพัฒนาความรู้ หรือการพัฒนาทุนมนุษย์ มีบทบาทในสังคมระดับโลกเป็นอย่างมาก เนื่องจาก สังคมในเวทีโลกได้มุ่งเน้นค่าของทุนมนุษย์ในตัวบุคคลมากขึ้น โดยมองความรู้ ที่ติดตัว หรือประสบการณ์ของตัวบุคคลมากขึ้น จากแนวคิดของนักคิดต่าง ประเทศและไทย สามารถวิเคราะห์ได้ว่าแนวคิดของ Michael Marquardt เป็นแนวคิดในเชิงทฤษฎีที่ใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินทางของการพัฒนาทุนมนุษย์ หรือการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ แต่หากจะนำมาใช้ ในประเทศไทย อาจจะต้องมองถึงบริบทของกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคมไทยที่ยังขาดการพัฒนาความรู้ในชุมชน หรือสังคมกลุ่มชาติพันธุ์ และแนวคิดของการจัดการความรู้ 3 ขั้นตอนในช่วงท้าย ผู้เขียนได้ปรับจากแนวคิดของ อัญญาณี คล้ายสุบรรณ์ ในการที่จะประยุกต์ใช้ในคนกลุ่มชาติพันธุ์ได้อย่างง่าย และสามารถใช้ได้จริงในเชิงของการพัฒนาตัวบุคคลในพื้นที่จริง

การพัฒนาทุนมนุษย์ในกลุ่มประชากรชาติพันธุ์ จึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจระดับท้องถิ่นเป็นอย่างมาก รวมถึงความสามารถทักษะวิชาชีพต่างๆ ในการรองรับการเตรียมตัวสู่ตลาดแรงงานชั้นล่างของประเทศในการรับการเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 โดยที่ภาครัฐอาจจะ

ต้องเข้าไปส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้ในชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ให้
ประชากรกลุ่มนี้ ให้มีการพัฒนาทักษะ ฝีมือด้านแรงงาน รวมถึงเป็นการสร้าง
สังคมภูมิปัญญาในชุมชน และยังเป็นองค์ความรู้เฉพาะกลุ่ม หากเราจัดระบบ
การพัฒนาความรู้ และพัฒนาระบบการถ่ายทอดความรู้ไปยังคนทั่วไปได้นับว่า
จะเกิดผลการเรียนรู้ของกลุ่มตนในสังคมอันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติ
ได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

รายการอ้างอิง

- สุริย์พร พันพื้ง. ประชากรชายขอบ: มุมมองในเชิงจำนวนและการกระจายตัว.
เว็บ. <http://www.rsunews.net/index.php/news/detail/2239>.
15 พฤศจิกายน 2555.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. ชุมชนท้องถิ่นกับการจัดการความรู้
โดยอิสระ. การประชุมประจำปี งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ 2 ปี 2545.
เชียงใหม่: โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ, 2546.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. นครปฐม:
เพชรเกษม พรินต์ติ้ง, 2550.
- Creswell, J. W. *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing
Among Five Approaches*. California: Sage, 2007.
- Marquardt, M.J. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2550.
- Politis, A. E. *Human Capital Development and Competence Structures
in Changing Media Production Environments*. Stockholm:
Stockholm University, 2004.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. C., &Edvinsson, L. *Intellectual
Capital - Navigating the New Business Landscape*. Hampshire:
Macmillan Press, 1997.
- United Nations Development Programme. *Human Development
Index*. Web. <http://hdr.undp.org/en/data/trends/>, 2012.
15 November 2012.

ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ กับการอธิบายปรากฏการณ์สังคม จากมุมมองตัวแสดง

Symbolic Interaction Theory and the Explanation of Social Phenomena from Actor Perspective

รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข*

บทคัดย่อ

ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ เป็นหนึ่งในทฤษฎีสังคมวิทยาที่พยายามอธิบายปรากฏการณ์สังคมด้วยมุมมองที่ให้ความสำคัญกับตัวแสดงในฐานะเงื่อนไขที่มีอิทธิพลกำหนด ลักษณะประการสำคัญของทฤษฎีนี้คือ สัญลักษณ์ ตัวแสดงที่มีความกระตือรือร้น การมีปฏิสัมพันธ์ และการมีอยู่จริงของปฏิสัมพันธ์ นั้นหมายความว่า ทฤษฎีนี้เชื่อว่าสังคมหรือโครงสร้างสังคมเกิดจากการที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กัน ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นทำให้มนุษย์ร่วมกันสร้างสัญลักษณ์ขึ้นมา การดำรงอยู่ของสัญลักษณ์ แบบแผนการกระทำ และโครงสร้างสังคมโดยเฉพาะวัตถุทางสังคม เนื่องจากการกระทำของปัจเจกชน หากปัจเจกชนปฏิเสธหรือเปลี่ยนสัญลักษณ์ แบบแผนการกระทำ หรือโครงสร้างสังคม โครงสร้างก็ไม่สามารถมีอิทธิพลต่อปัจเจกชนได้ การกระทำของปัจเจกชนที่อยู่ในสังคมจึงไม่ได้ถูกกำหนดจากโครงสร้างสังคม หากแต่ต้อง

* ดร.รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข รองคณบดีฯ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ทำการเลือกและตัดสินใจท่ามกลางทางเลือกมากมายว่าทางเลือกใดจึงจะดีที่สุด เป็นประโยชน์ที่สุด สอดคล้องกับคุณค่าของปัจเจกชนและสังคมในสถานการณ์นั้นๆ ฉะนั้นปรากฏการณ์ทางสังคมมนุษย์จึงเป็นผู้สร้าง ผลิตซ้ำ และเปลี่ยนแปลง

Abstract

Symbolic interaction theory is one of the sociological theories that try to explain the social phenomena with actor perspective as the determinant condition. The main characteristics of symbolic interaction theory are symbols, active actor, interaction, and empirical of interaction. It means that this theory believes that society or social structure is created by individual interaction. It causes individual createsymbols. The existence of symbols, patterns of action, social structure especially social objects are the result of individual actions. If individuals refuse or change symbols, patterns of action and social structures, they cannot have any effects to people. In society, individual actions are not caused by social structure but individual have to choose and make a decision among choices for making the best thing, the best benefit, and corresponding to the value of individual and society in that situation. So, Social Phenomena are created, reproduced and changed by individuals.

บทนำ

การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมและการพยายามหาคำตอบว่ามนุษย์หรือโครงสร้าง ปัจจัยใดคือปัจจัยกำหนดความเป็นไปและการเกิดขึ้นของปรากฏการณ์นั้น โดยที่ในความเป็นจริงนั้นมนุษย์เป็นตัวแสดงอยู่ภายใต้โครงสร้างสังคม ขณะเดียวกันโครงสร้างสังคมก็ถูกสร้างจากมนุษย์ที่มารวมตัวกันอยู่เป็นชุมชนสังคม จึงพบว่า เป็นการยากอย่างยิ่งที่สามารถอธิบายจากมุมมองใดมุมมองหนึ่งได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล โดยไม่ถูกโจมตีจากอีกมุมมองหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม นักทฤษฎีที่เชื่อมั่นในศักยภาพของมนุษย์ว่าสามารถกระทำการได้และสร้างซ้ำได้ เช่น สำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interaction) เฮอริเบิร์ต บลูเมอร์ (Herbert Blumer) สำนักระเบียบวิธีชาติพันธุ์วรรณา (Ethnomethodology) เกออร์ก ซิมเมล (Georg Simmel) จอร์จ โฮแมนส์ (George Homans) เป็นต้น ก็มีความพยายามในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมบนฐานความเชื่อที่ว่ามนุษย์คือผู้ที่สร้างและกำหนดความเป็นไปต่างๆ ของสังคม โดยโต้แย้งและปฏิเสธบทบาทและพลังในการอธิบายของมุมมองโครงสร้างหรือก็คือมุมมองระดับมหภาค เนื่องจากการอธิบายจากมุมมองโครงสร้างไม่สนใจมนุษย์ที่มีความคิด จิตใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความพึงพอใจ ฯลฯ แยกมนุษย์ออกจากการกระทำหรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวในฐานะปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคม ลดทอนมนุษย์เป็นเพียงแค่วัตถุในโครงสร้างเท่านั้น

การอธิบายปรากฏการณ์สังคมจากตัวแสดง จึงเสนอว่า โครงสร้างคือสิ่งที่มนุษย์กระทำร่วมกันกับผู้อื่น เป็นปรากฏการณ์ร่วมที่คนทั่วไปต่างตระหนักว่าเป็นแบบแผนความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน เช่น ชนชั้น ครอบครัวยุคใหม่ เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่เกิดขึ้นภายในตัวมนุษย์และนำไปสู่การเกิดกิจกรรมทางสังคม ไม่ใช่โครงสร้างภายนอกกำหนด “สังคม” จึงไม่ใช่พลังในการกำหนดที่เป็นเงื่อนไขจากภายนอก มนุษย์ต่างหากที่สร้างและรักษาสังคมไว้ มนุษย์และการกระทำของมนุษย์จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการอธิบาย

กลุ่มเครือข่ายหรือก็คือโครงสร้างสังคม แท้ที่จริงแล้วเกิดขึ้นจากความพึงพอใจ ความต้องการ และความสนใจ และนำไปสู่การร่วมมือ ร่วมกัน ดำเนินการ หรือควบคุมคนอื่นๆ ที่อยู่ในตำแหน่งเหมือนกัน สิ่งนี้ได้กลายเป็นฐานของการพัฒนาและการสร้างรูปแบบการควบคุมและการจัดโครงสร้าง **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลไปพร้อมๆ กัน โครงสร้างและความสัมพันธ์** ที่เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องของความยินยอมและปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ โดยที่ทุกคนต่างรู้ว่าเหตุใดปฏิสัมพันธ์และการรวมกลุ่มจึงเกิดขึ้น

ฉะนั้นมุมมองการอธิบายด้วยตัวแสดงหรือก็คือมนุษย์ในฐานะปัจเจกชน จึงมีแนวคิดกว้างๆ คือ¹

1. ปัจเจกชนจะต้องกำหนดสถานการณ์ เพื่อรวบรวมการกระทำของตนเองและปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นๆ เช่น เราไม่สามารถเข้าใจการประกอบอาชญากรรมได้ หากเราไม่ได้ศึกษาคน กลุ่มคน หรือตัวแทนต่างๆ ในสังคม เพราะคนคือสิ่งที่กำหนดการเกิดขึ้นของอาชญากรรมและความเข้มแข็งในการใช้กฎระเบียบ

2. โครงสร้างสังคมที่เกิดขึ้นและเป็นไปล้วนแต่ต้องการให้ปัจเจกชนต้องตัดสินใจ เพราะทุกๆ สถานการณ์ทางสังคม มักจะมีทางเลือกของการกระทำที่เป็นไปได้หลากหลาย ปัจเจกชนต้องทำความเข้าใจการทำงานของโครงสร้างและสถาบัน นั่นคือ ต้องใช้ความรู้ในการตัดสินใจ เช่น เราไม่สามารถทำความเข้าใจระบบราชการได้ หากไม่ศึกษาว่าข้าราชการตีความและเลือกที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานอย่างไร ฉะนั้น สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่เกิดขึ้น จึงต้องอาศัยการตัดสินใจและการเลือก ปัจเจกชนในฐานะสมาชิกของสังคม จึงต้องตัดสินใจว่าจะเตรียมความสัมพันธ์ของพวกเขา กับคนอื่นๆ เพื่อจะอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างไร

¹ David F. Walsh. "Structure/Agency". in Jenks, Chris. *Core Sociological Dichotomies*. 1998. pp. 12-13.

ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า เราสามารถอธิบาย “สังคม” ได้จากจิตวิทยาของปัจเจกบุคคล เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นจริงคือ การกระทำทางสังคม ในการอธิบายสังคมไม่สามารถลดทอนระดับจากการอธิบายปัจเจกชนได้ หากแต่ต้องตระหนักว่า มนุษย์คือองค์ประธาน คือตัวแสดงของการกระทำของตนเอง สังคมเป็นโลกอัสัมพันธ์วิสัย ไม่ใช่วัตถุ ความสัมพันธ์ทางสังคมถูกสร้างขึ้นเป็นรูปแบบหรือแบบแผนเฉพาะจากการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นรากฐานของการทำความเข้าใจและความคาดหวังร่วมกัน ซึ่งจะเอื้อและกำหนดวิถีของสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้

สังคมจึงถูกสร้างและปรับเปลี่ยนจากปัจเจกบุคคล มุมมองนี้จึงให้ความสำคัญกับการกระทำของปัจเจกบุคคล ในฐานะตัวกำหนดความเป็นไปของความสัมพันธ์ สิ่งแวดล้อม และโครงสร้าง ในการอธิบายจากตัวแสดงหรือการกระทำ ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interaction) เป็นหนึ่งในทฤษฎีที่เชื่อมั่นและอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมจากมุมมองของปัจเจกชนในฐานะตัวแสดงผู้กระทำ

สำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism)

ในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคม ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์เสนอว่าปรากฏการณ์หนึ่งๆ ประกอบไปด้วยหลักการพื้นฐานดังนี้²

1. มนุษย์นั้นแตกต่างจากสัตว์ชนิดอื่นๆ เนื่องจากมนุษย์มีความสามารถในการคิด
2. ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของมนุษย์ เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยในการกำหนดแบบแผนความสามารถในการคิดของมนุษย์
3. มนุษย์เรียนรู้ถึงความหมายและสัญลักษณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ได้ใช้ศักยภาพในการคิดและทำให้มนุษย์แตกต่างจากสัตว์ชนิดอื่นจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

² George Ritzer and Douglas J. Goodman. *Modern Sociological Theory*. 2004. pp. 217-218.

4. ความหมายและสัญลักษณ์ต่างๆ ทำให้มนุษย์สามารถกระทำกรและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ได้อย่างแตกต่างต่อไป

5. ผู้คนในสังคมสามารถปรับหรือเปลี่ยนความหมายและสัญลักษณ์ที่พวกเขาใช้ในการกระทำและการมีปฏิสัมพันธ์ได้ บนพื้นฐานของการตีความสถานการณ์ที่ประสบ

6. การปรับหรือเปลี่ยนความหมายและสัญลักษณ์ได้ เนื่องจากมนุษย์มีการมีปฏิสัมพันธ์ และสิ่งนี้เองที่ทำให้มนุษย์สามารถพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในวิถีของการกระทำที่เกิดขึ้น ประเมินผลดีผลเสีย หรือข้อได้เปรียบเสียเปรียบที่จะได้รับหรือเกี่ยวข้อง จากนั้นจึงทำการตัดสินใจเลือก

7. แบบแผนการกระทำและปฏิสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างกันนี้ ได้ทำให้เกิดกลุ่มและสังคมขึ้น

จากหลักการพื้นฐานข้างต้น เห็นได้ชัดเจนว่า ความสามารถในการคิดเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของนักทฤษฎีสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ โดยจอห์น ดิวอี้ (John Dewey) เจมส์ เพทราส (James Petras) ชาร์ลส์ คูลลี (Charles Cooley) และจอร์จ เฮร์เบิร์ต มัด (George Herbert Mead) ต่างเห็นว่า ปัจเจกบุคคลที่อยู่ในสังคมไม่ใช่หน่วยทางสังคมที่ถูกกระตุ้นหรือจูงใจจากพลังภายในหรือภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุมของพวกเขา แต่ปัจเจกบุคคลคือหน่วยที่ครุ่นคิด (reflexive) และมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมที่เขาดำรงอยู่ ดังนั้น ความสามารถในการคิดจึงช่วยให้ปัจเจกบุคคลสามารถครุ่นคิดกับสิ่งที่เกิดขึ้น จึงไม่ใช่กระทำการต่างๆ ลงไปโดยไม่ได้ครุ่นคิดเลย

แม้ความสามารถในการคิดคือสิ่งที่อยู่ภายใน แต่นักทฤษฎีสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์แยกแยะออกจากเรื่องของสมองในเชิงกายภาพ เพราะถึงแม้ว่ามนุษย์จะต้องมีสมองไว้เพื่อพัฒนาจิตใจ แต่ไม่จำเป็นที่สมองจะต้องสร้างจิตใจเสมอไป เห็นได้จากสัตว์ที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันระหว่างสมองกับจิตใจ นักทฤษฎีสำนักนี้จึงไม่ได้มองว่าจิตใจเป็นเหมือนกับสิ่งของ หรือมีลักษณะเป็นโครงสร้างเชิงกายภาพ แต่จิตใจคือกระบวนการในตัวของมันเองที่เกิดขึ้นและดำเนินต่อไปโดยจิตใจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการกระตุ้นและ

การตอบสนองขนาดใหญ่ นั่นคือ จิตใจเชื่อมโยงกับแง่มุมอื่นๆ ทุกๆ ที่เป็นการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ ไม่ว่าจะเป็นการกล่อมเกลாதงสังคม ความหมายสัญลักษณ์ ตัวตน ปฏิสัมพันธ์ หรือสังคม

เมื่อการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกำหนดความสามารถในการคิดของมนุษย์ การกล่อมเกลาทงสังคมจึงเป็นกระบวนการสำคัญของรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพราะความสามารถในการคิดถูกพัฒนามาตั้งแต่ในวัยเด็กผ่านการกล่อมเกลาทงสังคม และถูกพัฒนาให้ดีขึ้นจากการกล่อมเกลาทงสังคมในวัยผู้ใหญ่ การกล่อมเกลาทงสังคมจึงเป็นกระบวนการที่มีพลวัตที่ทำให้ผู้คนสามารถพัฒนาความสามารถในการคิด สามารถกำหนดหรือปรับข้อมูลข่าวสารได้ตามที่ต้องการ นักทฤษฎีสำนักนี้จึงสนใจการกล่อมเกลาทงสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ เพราะปฏิสัมพันธ์คือกระบวนการที่การคิดของผู้คนถูกพัฒนาและแสดงออกมา โดยการคิดได้กำหนดกระบวนการปฏิสัมพันธ์จากการที่ตัวแสดงต้องคิดพิจารณาถึงบุคคลอื่น และตัดสินใจว่าจะมีปฏิสัมพันธ์กับกิจกรรมหรือคนอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร

ในการให้ความหมายกับวัตถุ นักทฤษฎีสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์มองว่า ความหมายที่เกิดขึ้นมาจากการที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ไม่ได้มาจากระบวนการภายในจิตใจเพียงอย่างเดียว ผู้คนเรียนรู้ถึงความหมายและสัญลักษณ์ได้ในขณะที่เกิดปฏิสัมพันธ์และการกล่อมเกลาทงสังคม กล่าวคือสัญลักษณ์คือวัตถุทางสังคม (social objects) ที่ถูกใช้เพื่อเป็นตัวแทนหรือแทนสิ่งที่ผู้คนในสังคมเห็นพ้องกันว่าสัญลักษณ์นั้นสามารถแทนได้ คำต่างๆ สิ่งประดิษฐ์เชิงกายภาพ หรือแม้แต่การกระทำเชิงกายภาพ ต่างสามารถเป็นสัญลักษณ์ได้ทั้งสิ้น และบ่อยครั้งที่มนุษย์มักใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารถึงบางสิ่งบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง เช่น นายเอซบโรลรอยส์ เป็นตัวอย่างในการสื่อสารถึงวิถีชีวิตของนายเอ นักทฤษฎีสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์มองว่าภาษา คือระบบสัญลักษณ์ขนาดใหญ่ คำเป็นสัญลักษณ์เพราะถูกใช้เพื่อหมายความถึงสิ่งต่างๆ และคำสามารถทำให้สัญลักษณ์อื่นๆ เป็นไปได้ ดังนั้นการกระทำ วัตถุ หรือคำ ดำรงอยู่และมีความหมายเพียงเพราะมันต่างถูกทำให้

มีอยู่และถูกบรรยายผ่านการใช้คำ สัญลักษณ์จึงมีความสำคัญเพราะคือสิ่งที่ทำให้ผู้คนกระทำการต่างๆ ได้

มนุษย์จึงไม่ได้ตอบสนองต่อความจริงในฐานะผู้ถูกกระทำ หากแต่ในฐานะของผู้สร้างและสร้างซ้ำโลกที่มนุษย์อาศัยอยู่ ผ่านสัญลักษณ์ที่มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น กล่าวคือ

1. สัญลักษณ์ช่วยเอื้อให้มนุษย์สามารถจัดการกับวัตถุต่างๆ ได้ผ่านการตั้งชื่อ การจัดแยกประเภท และการจดจำ ฉะนั้น สัญลักษณ์จึงช่วยให้มนุษย์จัดการกับสิ่งต่างๆ ในโลกได้โดยไม่สับสน ขณะเดียวกัน ภาษาก็จะช่วยให้มนุษย์สามารถตั้งชื่อ จัดแยกประเภท และจดจำได้มีประสิทธิภาพดีกว่า โดยภาษาจะทำงานร่วมกันกับสัญลักษณ์

2. สัญลักษณ์ช่วยในการพัฒนาศักยภาพในการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวของมนุษย์

3. สัญลักษณ์ช่วยในการพัฒนาศักยภาพในการคิด โดยภาษาจะเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มพูนความสามารถในด้านนี้ของมนุษย์ โดยการคิดคือการที่แสดงให้เห็นถึงการมีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์กับตัวของเขาเอง

4. สัญลักษณ์ช่วยเพิ่มพูนความสามารถของมนุษย์ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมาก เพราะมนุษย์สามารถคิดถึงสิ่งต่างๆ ผ่านการกระทำในฐานะที่เป็นสัญลักษณ์ก่อนที่มนุษย์จะกระทำการใดลงไป ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์ลดความผิดพลาดที่อาจมีความเสียหายได้อย่างมาก ในขณะที่สัตว์ต้องใช้ในการลองถูกลองผิด

5. สัญลักษณ์ช่วยให้มนุษย์ในฐานะผู้กระทำการก้าวข้ามเวลา สถานที่ หรือตัวของเขาเอง กล่าวคือ มนุษย์สามารถจินตนาการได้ถึงการใช้ชีวิตในอดีตที่ผ่านมา สามารถจินตนาการถึงการมีชีวิตและการใช้ชีวิตในอนาคต สามารถก้าวข้ามตัวเขาเองในเชิงสัญลักษณ์ และสามารถจินตนาการถึงโลกอย่างที่เป็นจากมุมมองของคนอื่น

6. สัญลักษณ์ช่วยให้มนุษย์สามารถจินตนาการถึงความจริงเชิงอภิปรัชญา (metaphysics reality) เช่น สวรรค์ หรือนรก ได้

7. ประการสุดท้าย โดยส่วนใหญ่สัญลักษณ์ช่วยให้มนุษย์หลีกเลี่ยงจากการต้องตกเป็นทาสของสภาพแวดล้อมได้ เพราะมนุษย์สามารถเป็นผู้กระทำการได้มากกว่าการเป็นผู้ถูกกระทำ นั่นคือ บัจเจบุคคลสามารถที่จะชี้นำตัวเองในแบบที่เขาต้องการทำหรือต้องการเป็นได้

การเข้าไปมีส่วนร่วมในปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บัจเจบุคคลสามารถเลือกที่จะกระทำการใดกับคนที่เขามีปฏิสัมพันธ์ด้วยได้ และไม่จำเป็นที่เขาจะต้องยอมรับในความหมายและสัญลักษณ์ที่คนอื่นนำเสนอมา นั่นเพราะเขาสามารถที่จะตีความหมายของสถานการณ์ที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้องได้เอง สามารถที่จะสร้างความหมายใหม่ได้ อย่างน้อยที่สุดในฐานะตัวแสดงที่มีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ก็มีอิสระอยู่บ้างในการสร้างและการเลือกทางเลือกได้อย่างอิสระ และสามารถที่จะพัฒนาชีวิตในแบบของเขาเองได้ดั่งบรูว์ ไอ ทอมัส และโดโรธี ธอมัส (W. I. Thomas and Dorathy Thomas) เสนอว่า นิยามสถานการณ์ส่วนใหญ่ของเรานั้นมาจากสังคมที่เราอาศัยอยู่ นั่นคือ มาจากครอบครัวและชุมชนที่เราอาศัยอยู่ แต่ก็มีความเป็นไปได้ที่ตัวแสดงอาจจะนิยามสถานการณ์ในขณะนั้นเลย ซึ่งหมายความว่าบัจเจชนสามารถปรับเปลี่ยนความหมายและสัญลักษณ์ได้

จอร์จ เฮร์เบิร์ต มีด³ (George Herbert Mead)

จอร์จ เฮร์เบิร์ต มีดได้นำเสนอมุมมองเรื่องตัวตน (self) ว่า ตัวตน (self) จะตอบสนองกับสิ่งแวดล้อมในลักษณะที่ไม่ใช่การถูกกระทำหรือได้รับผลกระทบ หากแต่ตัวตนได้สร้างเงื่อนไขอย่างแข็งขันต่อสิ่งที่จะตอบสนอง **ตัวตนและประสบการณ์ทางสังคมจึงมีความเชื่อมต่อซึ่งกันและกัน และนำไปสู่** รากฐานที่สำคัญของปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ มีดได้พัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมนิยมสังคม (Social Behaviorism) ขึ้น เพื่อตอบโต้กับความคิดของพวกจิตวิทยาเชิงพฤติกรรมที่มองว่า การกระทำสามารถศึกษาได้จากการสังเกต

³ ScothApplerouthand Laura DesforEdles. *Sociological Theory in the Contemporary Era : Text and Reading*. 2007. p. 159.

เท่านั้น เช่น แนวคิดที่นำเสนอโดยจอห์น บี. วัตสัน (John B. Watson) ที่เสนอว่าการทำความเข้าใจตัวตนนั้น จะต้องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงกระตุ้นที่มองเห็นได้และการตอบสนองที่มีการเรียนรู้ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันเท่านั้น

มีคำอธิบายว่า ตัวตน (Self) ประกอบไปด้วย “ฉันที่เป็นประธาน” (I) และ “ฉันที่เป็นกรรม” (ME)⁴ โดยฉันที่เป็นกรรมเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในการสนทนาที่อยู่ภายใน เกี่ยวข้องกับการคิดหรือการครุ่นคิดในการรับหรือแสดงบทบาทจากผู้อื่น ปัจเจกบุคคลจึงรับเอาความคิดและหรือทัศนคติของคนอื่นที่ต้องการกำหนดรูปแบบการตอบสนอง เข้ามากำหนดการกระทำของเรา โดยสิ่งที่สำคัญสำหรับตัวตน คือ จิตใจ มีมุมมองว่า จิตใจเป็นเหมือนกระบวนการเชิงพฤติกรรมที่ประกอบไปด้วยชุดของการสนทนาของกิริยาท่าทางที่สำคัญ หรือก็คือ เป็นบทสนทนาของคำและการกระทำที่อยู่ภายใน ซึ่งความหมายของคำและการกระทำ เกี่ยวข้องกับการกระทำทางสังคมของปัจเจกบุคคล

การสนทนาที่อยู่ภายใน (internal conversation) ปัจเจกบุคคล ทำให้ตัวตนของเรารับเอาความคิด ทัศนะ และกิริยาท่าทางของคนอื่นเข้ามา จากนั้นก็เกิดการกระตุ้นภายในใจตัวเองด้วยการตอบสนองที่เหมือนกับการกระทำที่ถูกกระตุ้นในตัวบุคคลอื่น จากนั้น ปัจเจกบุคคลจะกำหนดการกระทำของตัวเองบนพื้นฐานของการตอบสนองที่เขาจินตนาการว่าเป็นลักษณะของคนอื่น พฤติกรรมของปัจเจกบุคคลคนนั้นเองจึงถูกเลื่อนออกไปชั่วคราว จากการที่เขาตัดสินใจเลือกเส้นทางของการกระทำ ในการปฏิสัมพันธ์และการแสดงออก การตอบสนองที่เชื้อง่้าเกิดขึ้นจากการตรวจสอบหรือพิจารณาในจุดสำคัญของการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม นั่นคือ เป็นการควบคุมการกระทำในปัจจุบันของคนๆ หนึ่งด้วยการอ้างอิงความคิดเกี่ยวกับผลในอนาคตของเขา ดังนั้นแล้วการควบคุมตัวเองว่าทำอะไร พูดยอะไร จึงเป็นรูปแบบของการควบคุมทางสังคมในความเป็นจริง เหมือนกับการที่เราตรวจสอบพฤติกรรมของตัวเอง

⁴ สุภางศ์ จันทวานิช. ทฤษฎีสังคมวิทยา. 2552. หน้า 112.

สำหรับการละทิ้งบางทางเลือกและเดินตามบางทางเลือก ซึ่งขัดแย้งกับแรงตอบสนองที่เราคาดหวัง นั่นเพราะเราถูกกระตุ้นจากบุคคลอื่น

สำหรับมุมมองเรื่องจิตใจในฐานะกระบวนการคิด ประกอบไปด้วย ตัวตน (self) และการควบคุมทางสังคม ที่แสดงออกผ่านตัวอย่างต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และในบางครั้งเราก็มีประสบการณ์ในเรื่องเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ถูกทำให้เป็นรูปเป็นร่างด้วยการตอบสนองที่เกิดขึ้นภายในใจของตัวปัจเจกบุคคล ซึ่งอาจจะ为己เอง หรือเป็นทัศนคติของคนอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรม มีดกล่าวถึงที่มาของความหมายของปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเขาได้นิยามความหมายว่าเป็นความสัมพันธ์ 3 ด้าน ด้านแรก คือ ทำทางของปัจเจกบุคคล ด้านที่สอง คือ การตอบสนองของคนอื่นต่อทำที่นั่น และด้านที่สาม คือ ความสำเร็จของการกระทำทางสังคมที่เกิดจากทำทางของทำทางของปัจเจกบุคคลคนแรก ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจึงไม่ใช่ความคิด แต่เป็นการตอบสนองทำทางที่พัฒนาขึ้นภายในการกระทำทางสังคม การแสดงทำทางจึงหมายถึงการต้องการผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น การที่นายเอพูดกับนายบีว่า “ขอยืมดินสอได้ไหม” หมายความว่านายเอต้องการขอยืมดินสอ ไม่ใช่หนังสือ หากนายบียื่นหนังสือให้ แสดงว่าทำทางที่แสดงออกไปไม่มีความหมาย⁵

พฤติกรรมของมนุษย์มีทั้งที่เปิดเผยและที่ถูกปกปิด มีดกล่าวว่า พฤติกรรมที่เปิดเผย คือ พฤติกรรมที่แสดงออกโดยตัวแสดง พฤติกรรมที่ถูกปิด คือ กระบวนการคิด ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัญลักษณ์และความหมาย พฤติกรรมที่เปิดเผยบางครั้งไม่ได้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ถูกปิดเลย นั่นคือ อาจเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกไปเพราะเป็นความเคยชิน เป็นนิสัย หรืออาจเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอกโดยไม่ได้ผ่านกระบวนการคิดใดๆ ความหมายและสัญลักษณ์ทำให้การกระทำและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของมนุษย์มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ การกระทำทางสังคม คือการที่

⁵ Scoth Applerouth and Laura Desfor Edles. *loc.cit.*, p. 162.

ปัจเจกบุคคลกระทำหรือแสดงออกต่อบุคคลอื่นโดยประเมินถึงผลกระทบ ต่อคนอื่นๆ ที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องไปพร้อมๆ กัน ถึงแม้ว่าบ่อยครั้งที่เข้าไป เกี่ยวพันด้วยโดยไม่ได้ตั้งใจ หรือเป็นไปโดยนิสสัย แต่ปัจเจกบุคคลก็สามารถ ที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องร่วมกับการกระทำทางสังคมนั้นได้ สำหรับกระบวนการ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ผู้คนสื่อสารและสื่อความหมายกับคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในเชิงสัญลักษณ์ และคนอื่นตีความหรือแปลความสัญลักษณ์ ดังกล่าวนั้นและมีแนวโน้มที่จะกระทำการตอบสนองบนพื้นฐานของการตีความ ของเขา ดังนั้น ภายใต้การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ตัวแสดงจึงเข้าไปอยู่ใน กระบวนการของการมีอิทธิพลต่อกันและกันระหว่างตัวแสดงต่างๆ

เฮอ์เบิร์ต บลูเมอร์ (Herbert Blumer)

เฮอ์เบิร์ต บลูเมอร์ได้รับอิทธิพลจากงานของมิด บลูเมอร์เสนอว่า ความเป็นตัวตนเกิดขึ้นมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยมโนทัศน์ เกี่ยวกับตัวตนของปัจเจกบุคคลถูกพัฒนาขึ้นจากการที่คนอื่นๆ ในสังคมมีหรือ ตอบสนองต่อเขาอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ ขณะเดียวกันมนุษย์จะตอบสนอง ต่อผู้คน สิ่งของ หรือเหตุการณ์ตามความหมายและความเข้าใจที่ได้เรียนรู้ มาก่อนหน้านี้

สำหรับบลูเมอร์ การแสดงออกซึ่งตัวตนจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการ ที่ปัจเจกบุคคลสามารถกระทำต่างๆ ได้ ไม่ใช่เพียงแค่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ภายนอกเท่านั้น แต่จากการที่ปัจเจกบุคคลเข้าไปอยู่ในกระบวนการสื่อสารและ กระทำการต่างๆ ด้วยตัวเองตามความหมายที่ปัจเจกบุคคลให้กับสิ่งเหล่านั้น บัเจกบุคคลจึงมีสิทธิที่จะเลือกกระทำการต่างๆ ด้วยตัวเอง ผ่านการตีความ ความหมาย (interpretative) ดังนั้นปัจเจกบุคคลในฐานะตัวแสดงจึงทำ การเลือก ตรวจสอบ แสดง พักชั่วคราว จัดกลุ่มใหม่ และปรับเปลี่ยน ความหมาย ตามแต่สถานการณ์ที่เข้าไปเกี่ยวข้อง และทิศทางการกระทำของ บัเจกบุคคลเอง

สำหรับโครงสร้างสังคม อันได้แก่ วัฒนธรรม ระบบสังคม ช่วงชั้นทางสังคม บทบาททางสังคม บลูเมอร์กล่าวว่า เหล่านี้เป็นชุดเงื่อนไขของการกระทำ แต่ไม่ได้กำหนดการกระทำ บัญญัติบุคคลในฐานะหน่วยของการกระทำ ไม่ได้กระทำการตอบสนองกับวัฒนธรรมหรือโครงสร้างสังคม แต่ตอบสนองต่อสถานการณ์ องค์การทางสังคมได้เข้าไปอยู่ในการกระทำก็เพียงแคกำหนดสถานการณ์ที่ปัจเจกบุคคลมีการกระทำ และให้ชุดของสัญลักษณ์ที่จะใช้ในการตีความสถานการณ์เท่านั้น⁶ สังคมมนุษย์จึงไม่ใช่โครงสร้างที่ถูกสร้างขึ้น ไม่ใช่ระบบ แต่คือการชุมนุมกันของเงื่อนไขชีวิตของมนุษย์ ของการกระทำร่วมกันของมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของคนที่ไม่มีส่วนร่วม ไม่ใช่ของระบบ การกระทำทางสังคมจึงเกิดจากตัวแสดงที่เป็นมนุษย์ ว่าต้องการเสนอหรือต้องการอธิบายอะไร ในขณะที่กลุ่มคือกระบวนการในการสร้างการกระทำร่วมกัน ไม่ใช่การแสดงออกซึ่งโครงสร้างที่ถูกสร้างขึ้น และปฏิสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของสังคมก็ไม่ใช่การแสดงออกของอิทธิพลของส่วนหนึ่งไปยังอีกส่วนหนึ่งโดยตรง แต่เป็นการเชื่อมต่อระหว่างกันผ่านการตีความโดยคน⁷

อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ทุกๆ ปฏิสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับการคิด บลูเมอร์แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสองรูปแบบ⁸ รูปแบบแรก ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่มีสัญลักษณ์จะไม่เกี่ยวข้องกับการคิด และแบบที่สองปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ เกี่ยวข้องกระบวนการทางด้านจิตใจ โดยความสำคัญของการคิดสะท้อนให้เราเห็นผ่านมุมมองด้านวัตถุ บลูเมอร์อธิบายถึงความแตกต่างของวัตถุสามประเภท

ประเภทแรก คือ วัตถุเชิงกายภาพ เช่น แก้ว ดินไม้

ประเภทที่สอง วัตถุทางสังคม เช่น นักเรียน แม่

ประเภทที่สาม วัตถุนามธรรม เช่น ความคิด หลักศีลธรรม

⁶ Herbert Blumer. *Symbolic Interaction: Perspective and Method*. 1969. pp. 87-88. cited in ScothApplerouth and Laura Desfor Edles. *loc.cit.*, 2007. P. 164.

⁷ Herbert Blumer. *loc.cit.*, 1969. pp. 74-75. Cited in Scoth Applerouth an Lavra Edle.

⁸ George Ritzer and Douglas J. Goodman. *loc.cit.*, 2004. p. 219.

หากเราพิจารณาอย่างง่าย ๆ วัตถุ คือ สิ่งที่อยู่ภายนอกที่เราสามารถเห็นได้ในโลกของความเป็นจริง สิ่งที่สำคัญมากที่สุดของวัตถุ คือ วัตถุจะได้รับการกำหนดหรือนิยามจากตัวแสดงอย่างไร สิ่งนี้ได้นำไปสู่มุมมองแบบสัมพัทธ์ คือ บั๊จเจกบุคคลแต่ละคนจะให้ความหมายวัตถุแต่ละชิ้นแตกต่างกัน เช่น ต้นไม้ ในมุมมองของนักพฤกษศาสตร์ ย่อมแตกต่างจากมุมมองของกวี หรือคนสวน เพราะบั๊จเจกบุคคลเรียนรู้ถึงความหมายของวัตถุต่างๆ แตกต่างกันตามกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมที่เขาได้รับ และถึงแม้ว่าคนส่วนใหญ่จะเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่างๆ ในทำนองเดียวกัน แต่มีไม่น้อยที่พบว่า เราให้ความหมายของวัตถุเดียวกันแตกต่างกัน

จากคำอธิบายของบลูเมอร์ จึงเห็นได้ว่าทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ ไม่ได้ปฏิเสธการมีอยู่จริงของวัตถุต่างๆ ในโลกที่เราเห็น แต่สิ่งที่เขาต้องการแสดงให้เห็น คือ การนิยามวัตถุต่างๆ และความเป็นไปได้ที่ตัวแสดงอาจจะมีนิยามที่แตกต่างกันในวัตถุเดียวกันได้

เออร์วิง กอฟฟ์แมน (Erving Goffman)

เออร์วิง กอฟฟ์แมนนำเสนอทฤษฎีการวิเคราะห์เชิงละคร (Dramaturgical Theory) ดังปรากฏในงานชิ้นสำคัญคือ Presentation of Self in Everyday Life โดยเขาได้ทำการเทียบเคียงระหว่างเวทีกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเสนอว่าในทุกๆ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจะมีพื้นที่หน้าด้าน ซึ่งเหมือนกับหน้าเวทีที่ใช้ในการแสดง ตัวแสดงทั้งบนเวทีและในชีวิตสังคมจะได้รับความสนใจจากผู้ชมในสิ่งที่ปรากฏ เสื้อผ้า เครื่องประดับ ขณะเดียวกันทั้งเวทีและชีวิตสังคมก็จะมีพื้นที่ด้านหลังหรือก็คือหลังฉาก ที่คนบนเวทีสามารถพักเพื่อเตรียมตัวเองสำหรับการแสดงต่อไป สำหรับในเวทีการละคร หลังฉากคือพื้นที่ที่ตัวแสดงสามารถเปลี่ยนและวางบทบาทที่สวมอยู่บนเวทีและกลับมาเป็นตัวของตัวเองได้⁹

⁹ Ibid.

กอฟฟ์แมนนำเสนอตัวตน (self) ผ่านแนวการวิเคราะห์เชิงละคร ซึ่งทำให้เห็นความจริงทางสังคมด้วยทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ ว่าตัวตนเป็นผลผลิตของปฏิสัมพันธ์เชิงละครระหว่างผู้แสดงและผู้ชม ในระหว่างแสดงนั้น ตัวตนก็อาจประสบปัญหาความยุ่งยากได้ แต่โดยส่วนใหญ่แล้วมักดำเนินไปได้ด้วยดี

มโนทัศน์เรื่องตัวตน (self)¹⁰ และการวิเคราะห์เชิงละคร เป็นมโนทัศน์ที่สำคัญของกอฟฟ์แมนที่บ่งชี้ว่ากอฟฟ์แมนเป็นนักทฤษฎีสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ เนื่องจากตัวตนได้สร้างจุดศูนย์กลางของแผนผังเชิงปัญญาของกลุ่มนักปฏิสัมพันธ์¹¹ โดยปรากฏการณ์และกระบวนการต่างๆ ทางสังคมวิทยา ล้วนเกิดขึ้นรอบๆ ศูนย์กลางหรือก็คือตัวตนทั้งสิ้น มโนทัศน์เรื่องตัวตนของเขาได้รับอิทธิพลอย่างมากจากความคิดของมิด โดยเฉพาะการถกเถียงระหว่าง I (ซึ่งก็คือ self) และ Me (ข้อจำกัดทางสังคมที่อยู่ภายในตัวตน) การถกเถียงดังกล่าวนี้เห็นได้ชัดเจนจากงานของกอฟฟ์แมน ซึ่งเขาเรียกว่า ความแตกต่างของสองสิ่งที่มีความสำคัญระหว่างตัวตนของมนุษย์กับตัวตนที่ถูกสังคมกล่อมเกลา นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้คนคาดหวังให้กระทำกับสิ่งที่เราอาจต้องการทำในขณะนั้น และเพื่อให้มนุษย์สามารถดำรงรักษาภาพลักษณ์ของตัวตน (self-image) ได้อย่างมั่นคง คนทั่วไปก็มักแสดงออกตามสิ่งที่สังคมคาดหวัง หรือก็คือแสดงให้ผู้ชมได้ดูนั่นเอง จากสิ่งที่เกิดขึ้นนี้ กอฟฟ์แมนได้นำเสนอการวิเคราะห์เชิงละคร (Dramaturgy) ซึ่งเป็นมุมมองที่มองชีวิตสังคมว่าเป็นเหมือนกับชุดของการแสดงละครเวทีที่ราวกับว่าเขากำลังแสดงอยู่บนเวที

¹⁰ มโนทัศน์เรื่อง Looking-glass self ของชาร์ลส์ ฮอร์ตตัน คูลลีย์ (Charles Horton Cooley) และมโนทัศน์เรื่องตัวตนของมิด มีส่วนสำคัญในการพัฒนามโนทัศน์เรื่องตัวตน (self) และจะทำให้สามารถเข้าใจตัวตนของกอฟฟ์แมนได้ดีขึ้น

¹¹ Paul Rock. *The Making of Symbolic Interactionism*. 1979.; George Ritzer and Douglas J. Goodman. *loc. cit.*

เกออร์ก ซิมเมล¹² (Georg Simmel)

เกออร์ก ซิมเมล เป็นนักปรัชญาและนักสังคมวิทยาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ปฏิเสธการแสวงหาความรู้แบบปฏิฐานนิยม ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ ความเป็นปัจเจกชนและความแตกแยกในสังคม งานของเขาอธิบายถึงรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ที่วางอยู่บนทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแสดงและสังคมขนาดใหญ่

งานของซิมเมลมีพื้นฐานความคิด 4 ด้าน ดังนี้¹³

1. ชีวิตสังคมของมนุษย์มีองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาเป็นพื้นฐาน ข้อเสนอนี้เป็นสมมติฐานระดับย่อย
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ องค์ประกอบในการอธิบายด้านสังคมวิทยา มีมาตรในการวัดและการอธิบายที่ใหญ่ขึ้น
3. โครงสร้างของการเปลี่ยนแปลงและการเปลี่ยนแปลงในจิตวิญญาณทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นโครงสร้างที่ใหญ่ที่สุด เกิดขึ้นได้ด้วยโครงสร้างระดับย่อยหรือเล็กกว่า
4. ธรรมชาติและชะตากรรมเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ของมนุษยชาติ

ซิมเมลได้อธิบายความเป็นไปของภาพความเป็นจริงในโครงสร้างที่ปรากฏอยู่สามระดับ (ข้อ 1-3 ข้างต้น) ขณะเดียวกันซิมเมลยังรับเอาหลักการของการปรากฏออกมา (emergence) ซึ่งเป็นความคิดที่เสนอว่าโครงสร้างระดับที่สูงกว่าเกิดขึ้นจากโครงสร้างที่ต่ำกว่า นั่นคือ การพัฒนาที่เหนือกว่าได้เข้ามาแทนที่พลังการปฏิสัมพันธ์ ด้วยการริเริ่มหรือการสร้าง และการค่อยๆ ก่อตัวของปัจเจกชนในระดับที่สูงกว่าซึ่งปรากฏในฐานะตัวแทนอิสระของพลัง และการรับเอาและการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลจะเน้นหากสังคม คือ วัตถุที่เป็นอิสระ สิ่งที่จะเป็นความจริงได้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมี

¹² George Ritzer. *Sociological Theory*. 1988. pp. 141-145.

¹³ Tom Bottomore and David Frisby. *Introduction to the Translation of Georg Simmel: The Philosophy of Money*. 1978. pp. 1-49.; George Ritzer. *loc.cit.*, p. 142.

สิ่งที่เป็นรูปธรรมที่ดำรงอยู่จริงเกิดขึ้นใหม่ มิฉะนั้นปัญหาสังคมศาสตร์ทั้งหมด ก็จะเป็นเพียงแค่เรื่องของจิตวิทยาปัจเจกบุคคลเท่านั้น¹⁴

วิธีการที่จะจัดการกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเป็นจริงทางสังคมพื้นฐานทั้งสามระดับดังปรากฏในข้อที่ 1-3 ของซิมเมล ทำให้เห็นได้ว่าการอธิบายของซิมเมลมีลักษณะเป็นวิภาษวิธี มโนทัศน์แบบวิภาษวิธี มีหลากหลายทิศทางและหลากหลายเหตุผล ด้วยการบูรณาการเอาความจริงและคุณค่าเข้าไว้ด้วยกัน ขณะเดียวกันก็ปฏิเสธความคิดที่ว่าเส้นแบ่งระหว่างปรากฏการณ์ทางสังคมนั้นมั่นคงและดำเนินไปอย่างรวดเร็ว หากแต่มองไปที่ความสัมพันธ์ทางสังคมทั้งปัจจุบัน อดีต และอนาคต และมองไปที่ความขัดแย้งและสิ่งที่อยู่ตรงข้าม

ถึงแม้ว่าคาร์ล มาร์กซ์และเกออร์กซิมเมล ต่างก็ใช้มโนทัศน์เรื่องภาษวิธีเหมือนกัน แต่ความแตกต่างที่สำคัญที่สุด คือ การมองโลกสังคมในมุมมองที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การปฏิวัติทางสังคมของมาร์กซ์เป็นไปภายใต้มุมมองที่เชื่อว่าทุกอย่างจะค่อยๆ พัฒนาไป ในขณะที่ซิมเมลมองโลกสังคมในแบบเดียวกับเวเบอร์ คือ เป็นกรงเหล็ก (iron cage) ที่คนเราไม่สามารถหนีออกไปได้ เพราะปัจเจกชนได้รับอิทธิพลทั้งจากโครงสร้างสังคมและจากผลผลิตทางวัฒนธรรมของตนเอง

ซิมเมลได้แยกแยะความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมปัจเจกชนกับวัฒนธรรมวัตถุวิสัยออกจากกัน โดยวัฒนธรรมวัตถุวิสัย (objective culture) หมายถึง บรรดาสรรพสิ่งที่ผู้คนได้ผลิตสร้างขึ้น เช่น ศิลปะ วิทยาศาสตร์ ความรู้ ฯลฯ ในขณะที่วัฒนธรรมปัจเจกชนซึ่งมีลักษณะเป็นอัตวิสัย คือ ความสามารถของตัวแสดงในการผลิตสร้าง ซึมซับ และควบคุมองค์ประกอบต่างๆ ของวัตถุวิสัย แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติคือ วัฒนธรรมวัตถุวิสัยมีอยู่ได้ด้วยตัวของมันเอง เพราะองค์ประกอบของวัฒนธรรมมีอัตลักษณ์ที่แน่นอน คงที่ มีตรรกะ ตายตัวของมันเอง ฉะนั้น การดำรงอยู่ของผลผลิตทางวัฒนธรรมจึงแตกต่างกับตัวแสดงซึ่งเป็นผู้สร้าง

¹⁴ David Frisby, *Georg Simmel*, 1984, pp. 56-57.; George Ritzer, *loc.cit.*, p. 142.

สำหรับการอธิบายการเกิดขึ้นของโครงสร้างวัฒนธรรมและโครงสร้างทางสังคม ความคิดของซิมเมลในส่วนนี้มีความคล้ายกับมาร์กซ์ที่ชี้ให้เห็นว่าด้วยการคลั่งไคล้บูชาสินค้า (Fetishism of Commodities) และการทำให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะชี้ให้เห็นการแยกกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับผลผลิตของปัจเจกบุคคล สำหรับมาร์กซ์แล้ว การแบ่งแยกนี้เห็นได้ชัดเจนในระบบทุนนิยม และหากจะทำให้การแบ่งแยกนี้หายไป ก็ด้วยการสร้างสังคมแบบสังคมนิยมเท่านั้น แต่สำหรับซิมเมล การแบ่งแยกที่มาร์กซ์มองนี้ คือ มรดกตกทอดจากธรรมชาติของชีวิตมนุษย์ ซึ่งในทางปรัชญามีความแตกต่างกันระหว่างมรดกตกทอดและเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

ความคิดและการกระทำของปัจเจกชนได้สร้างชีวิตสังคมขึ้นและได้สร้างกระบวนการผลิตซ้ำตัวเอง ในการสร้างชีวิตสังคม ปัจเจกชนได้สร้างชุดทางวัตถุขึ้นและมีชีวิตของตัวเอง นั่นคือ ชีวิตสังคมได้สร้างและก่อให้เกิดความเป็นอิสระจากตัวของมันเองซึ่งไม่ใช่ชีวิต แต่มีความสำคัญและตามมาเองในฐานะที่เป็นเหมือนกฎ ซิมเมลมองว่า ผู้คนได้ตกเป็นทาสของผลผลิตทางวัฒนธรรมและสังคมของตนเองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โลกจึงกลายเป็นกรงเหล็กของวัฒนธรรมเชิงวัตถุ จากการที่ผู้คนไม่สามารถหลีกเลี่ยงออกจากกรงขังได้

ในระดับปัจเจกบุคคล ซิมเมลให้ความสนใจกับรูปแบบปฏิสัมพันธ์และจิตสำนึกของปัจเจกบุคคล (Individual Consciousness) ซิมเมลมองว่ามนุษย์เป็นเจ้าของการรับรู้ที่สร้างสรรค์ ปัจเจกชนหรือกลุ่มปัจเจกชนที่มีการรับรู้มีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นๆ จากแรงจูงใจ มีเป้าหมาย ความสนใจที่หลากหลาย ซึ่งเป็นพื้นฐานของชีวิตสังคม ปัจเจกบุคคลจะต้องตระหนักในการปรับตัวให้สอดคล้องกับคนอื่นๆ เช่น การคำนึงถึงระบบลำดับชั้นในการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นต้น ขณะเดียวกันการที่โครงสร้างสังคมและวัฒนธรรมได้เข้ามาเป็นโครงสร้างที่มีชีวิตในตัวมนุษย์ ก็เพราะปัจเจกชนสร้างมโนทัศน์ในแต่ละโครงสร้าง เพื่อให้แต่ละโครงสร้างมีผลต่อผู้คน โดยโครงสร้างนี้ไม่ได้อยู่ภายนอกให้มนุษย์เราเห็นได้อย่างง่ายๆ หากแต่อยู่ในการนำเสนอ เนื่องจากต้องพึ่งพิงกับกิจกรรมของการตระหนักรู้

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจากที่ซิมเมลเสนอ ปรากฏการณ์ทางสังคม และวัฒนธรรม จึงเป็น “รูปแบบ” และ “เนื้อหา” ที่ต่างเป็นความสัมพันธ์กันแบบชั่วคราว โดยรูปแบบสามารถเปลี่ยนเป็นเนื้อหาได้ และเนื้อหาก็สามารถเปลี่ยนเป็นรูปแบบได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทที่เกิดขึ้น ทำให้เขาเป็นคนแรกๆ ในนักคิดสายโครงสร้างนิยมที่ให้ความสำคัญกับวิเคราะห์แบบปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์¹⁵

สรุป

การดำรงอยู่ของความเป็นทวินิยมระหว่างโครงสร้างและปัจเจกชน/ตัวแสดง สังคมและการกระทำ หรือส่วนใหญ่กับส่วนย่อย ที่แม้จะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่การอธิบายปรากฏการณ์สังคมตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบัน ก็ยังคงมีปัญหาในการอธิบาย แนวคิดที่เชื่อในอิทธิพลกำหนดของตัวแสดงเป็นแนวคิดหนึ่งที่มีบทบาทอย่างมาก โดยทฤษฎีสำนึกปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์เป็นหนึ่งในสำนักคิดที่เชื่อในบทบาทและมีอิทธิพลของตัวแสดง และมีคำอธิบายที่มีหลายส่วนที่สอดคล้องกับแนวคิดแบบโพสต์โมเดิร์นโดยเฉพาะแนวคิดเรื่องวาทกรรม คือเชื่อว่า ปัจเจกชนและการกระทำของปัจเจกชนคือสิ่งที่มีอยู่จริง โครงสร้างทางสังคมที่มีอยู่ก็เกิดจากปัจเจกชนเป็นผู้สร้าง ปรากฏการณ์ทางสังคมจึงอธิบายได้จากระดับปัจเจกชน

อย่างไรก็ตาม การอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมด้วยมุมมองความคิดของสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ที่ให้ความสำคัญกับตัวแสดง ความหมายสัญลักษณ์ ปรากฏข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่สำคัญดังนี้¹⁶

1. การกล่าวถึงการตระหนักรู้ (consciousness) มีคุณลักษณะของเชิงคุณภาพ ซึ่งการแสดงออกภายนอกจากการตระหนักรู้ไม่สามารถลงรหัสจัดแยกประเภท หรืออธิบายได้

¹⁵ George Ritzer. *loc. cit.*, p. 148.

¹⁶ George Ritzer and Douglas J. Goodman. *loc. cit.*, pp. 231-232.

2. การอธิบายด้วยมโนทัศน์ของสำนักนี้ ไม่ว่าจะเป็น mind, self, I รวมทั้ง me มีความคลุมเครืออย่างมาก และบางครั้งก็มีลักษณะที่ขัดแย้งกันเอง ทำให้ไม่สามารถนำไปสู่การวิจัยด้วยฐานทฤษฎีสำนักนี้ได้

3. ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ไม่สามารถนำไปใช้ในการอธิบายโครงสร้างสังคมขนาดใหญ่ได้ ส่วนหนึ่งเนื่องจากทฤษฎีนี้ปฏิเสธการเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่ตัวแสดงและโครงสร้างมีต่อกันและกัน และอีกส่วนหนึ่งเนื่องจากทฤษฎีนี้มีจุดเน้นในระดับจุลภาคซึ่งลดขนาด หรือบางครั้งปฏิเสธความจริงที่เกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคมและปฏิเสธผลกระทบของคุณลักษณะเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคของสังคมที่มีต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา

4. การอธิบายตามทฤษฎีนี้ไม่เพียงพอต่อการอธิบายแบบจุลภาคเนื่องจากปฏิเสธปัจจัยเชิงจิตวิทยา เช่น จิตไร้สำนึก อารมณ์ ความต้องการ ความตั้งใจ แรงบันดาลใจ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- สุภาวงศ์ จันทวานิช. ทฤษฎีสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- อนุสรณ์ ลิ้มมณี. การอธิบายกับการวิเคราะห์ทางการเมือง: ข้อพิจารณาเบื้องต้นในเชิงปรัชญาสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- Appleroth, S., & Edles, L. D. *Sociological Theory in the Contemporary Era : Text & Reading*. London: Pine Forge Press, 2007.
- Friedman, G., & Starr, H. *Agency, Structure, and Politics: From Ontology to Empirical Inquiry*. London : Routledge, 1997.
- Giddens, A. *Central Problems in Social Theory: Action, Structure and Contradiction in Social Analysis*. London: Macmillan, 1979.
- Jenks, C. *Core Sociological Dichotomies*. London: Sage Publications, 1998.
- Layder, D. *Understanding Social Theory*. London: SAGE, 2006.
- Ritzer, G., & Goodman, D. J. *Modern Sociological Theory*. Boston: McGraw Hill, 2004.
- Ritzer, G. *Sociological Theory*. 2nd ed. New York: McGraw Hill Publishing Company, 1988.

การพัฒนาการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย The Development of Performance of the Volunteer Police in Thailand

รมย์สิทธิ์ วีริยาสร*

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในปัจจุบัน ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน เสนอแนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่เหมาะสมกับบริบทของตำรวจไทย ใช้แบบบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยเชิงคุณภาพและใช้แบบสอบถามในการตรวจสอบเพื่อยืนยันองค์ประกอบตามทฤษฎีโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรจากอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภายในตำรวจภูธรจังหวัดพิษณุโลก ผู้บริหารของสถานีตำรวจ ผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาชีพต่างๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นตำรวจ และคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ภาคประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ t-Test one-way ANOVA ^๙ วิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล จากการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ พบว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทยประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

* นักศึกษาปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม, ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคลของอาสาสมัคร ตำรวจบ้าน ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล พบว่า สิ่งเร้า/กระตุ้นทั้งสามด้าน มีค่าขนาดอิทธิพล กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทยค่อนข้างสูง

Abstract

This research aimed to study the performance of volunteer police in the present, the effect of factors influencing the performance of the volunteer police, propose the appropriate performance to the context of the police officers in Thailand by using data on qualitative research and questionnaires to verify the theory by demographic data collection from the police volunteers in Phitsanulok province, police executives, professionals of various fields, the police officers who work as policemen, and The Committee of Police Work Administration Audit and Monitoring. The statistics used in the analysis is the analysis of variance. Statistical hypothesis testing and statistical t, F, correlation analysis and multiple regression analysis of the causal relationship of variables using LISREL model analysis were used in the study. The analysis of the survey revealed that there are 3 aspects of the causal relationship of the performance of the volunteer police in the country; personal characteristics, participation, and personnel management of the subjects. The analysis of the causal relationship of variables using LISREL model analysis showed that the effect size and the operational effectiveness of stimulus / stimuli on the three aspects of the volunteer police in Thailand were rather high.

บทนำ

สถานการณ์โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม โดยมีการเปิดเสรีทางการค้า มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิตและการบริการ ทางด้านการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบอำนาจ อธิปไตยของชาติซึ่งมีลักษณะความเป็นรัฐสูงไปสู่การรวมตัวของกลุ่ม ภูมิภาคต่างๆ มากขึ้น สภาพความเป็นพรมแดนลดลง ทางด้านสังคมมีการเปลี่ยนแปลงของประชากรไปสู่สังคมสูงวัย มีการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานของผู้คน และแรงงานอย่างต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมมีความสลับ ซับซ้อนมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำมาซึ่งความไร้ระเบียบต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง และปัญหาอาชญากรรม¹

ในการปฏิบัติงานของตำรวจในรูปแบบเดิมนั้น ตำรวจกับชุมชน แยกจากกัน² และบางครั้งตำรวจก็มีทัศนคติในทางลบต่อชุมชนและเห็นเป็น ฝ่ายตรงข้ามมาคอยจับผิดพฤติกรรมของตำรวจ³ ประกอบกับข้าราชการ โดยส่วนใหญ่ยังยึดติดกับค่านิยมเป็นเจ้าขุนมูลนาย ชอบใช้อำนาจสั่งการ ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอ ความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติและตรวจสอบการทำงานในการปฏิบัติงานข้าราชการ จะเป็นผู้กำหนดบทบาทและกิจกรรมในการแก้ปัญหา มิได้เป็นการแสวงหา ความร่วมมือจากประชาชน โดยประชาชน ชุมชน หรือท้องถิ่น ไม่มีส่วนร่วมใน การจัดการ อีกทั้งหลักนิยมในการปฏิบัติงานของตำรวจยังมีความเชื่อว่า

¹ โสภณ ศรีวพจน์. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการ ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีตำรวจภูธร: กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 7. 2549.

² เฉลิมเกียรติ ศรีวรขาน. หลักการและแนวความคิดการป้องกันอาชญากรรมแบบมีส่วนร่วม. 2553.

³ โสภณ ศรีวพจน์. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการ ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีตำรวจภูธร: กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 7. 2549.

การป้องกันที่ดีคือการใช้กำลังสายตรวจ เพราะการปรากฏตัวของตำรวจจะมี
ส่วนช่วยระงับยับยั้งการกระทำผิดได้ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมาย
โดยเคร่งครัด ดังนั้น หน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ ยังคงมีความเชื่อและ
ยึดติดกับวิธีการใช้สายตรวจตามปกติเป็นส่วนใหญ่ และเป็นการดำเนินการ
โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงฝ่ายเดียว กรณีมีปัญหาเกินกว่ากำลังที่มีอยู่ คำตอบ
ต่อสาธารณชนคือกำลังตำรวจมีน้อย งบประมาณจำกัด ขาดแคลนวัสดุ
อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีจำกัด⁴

การพัฒนาการมีส่วนร่วมระหว่างตำรวจกับประชาชน (Partnership)
ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานแบบตำรวจรูปแบบใหม่ บนพื้นฐานแห่ง
ความเชื่อและความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายมีต่อกัน ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จ
ขึ้นอยู่กับประชาชน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความเก่งกาจสามารถของตำรวจ⁵ หาก
ชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็งทุกด้าน ระบบต่างๆ ก็จะเข้าที่มั่นคง ถ้าชุมชนท้องถิ่น
เข้มแข็ง ก็จะสามารถจัดการเรื่องต่างๆ ไปได้เกือบหมด เพราะฉะนั้น ระบบ
ต่างๆ รวมทั้งระบบตำรวจ ควรจะต้องเชื่อมโยงกับชุมชนท้องถิ่นแบบเกื้อกูล
หรือหนุนช่วยกัน และต้องเสริมสร้างให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและ
ได้ตระหนักถึงการเป็นเจ้าของพื้นที่และเป็นเจ้าภาพหลักในการแก้ปัญหา
ไม่ปล่อยให้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงลำพังฝ่ายเดียว โดยตำรวจกับ
ประชาชนต้องเป็นหนึ่งเดียวกันและร่วมมือช่วยเหลือกันและกันอย่างเต็มที่
ภายใต้ปรัชญาที่ว่า “ตำรวจคือประชาชน ประชาชนคือตำรวจ (The police are
the public and the public are the police)”

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 กำหนดให้สถานีตำรวจจัดให้มี
“อาสาสมัครตำรวจบ้าน” อันเป็นการส่งเสริมและแสวงหาการมีส่วนร่วมกับ
ประชาชนและชุมชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
“ว่าด้วยการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการ
ตำรวจ พ.ศ. 2551” โดยระเบียบดังกล่าวได้กำหนดให้ หน่วยงานปฏิบัติระดับ

⁴ เฉลิมเกียรติ ศรีวรขาน. ล.ศ.

⁵ พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. ล.ศ.

สถานที่ดำเนินการตามกระบวนการการมีส่วนร่วม โดยคัดเลือกตัวแทนของประชาชนในหมู่บ้านมาทำหน้าที่เป็น “อาสาสมัครตำรวจบ้าน” หมู่บ้านละ 5-10 คน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างแท้จริง นับว่าเป็นแนวทางใหม่ที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครที่อยู่ในสายการปฏิบัติของตำรวจโดยตรง สอดรับกับหลักการการมีส่วนร่วมอันเป็นหลักที่สำคัญของการบริหารบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)⁶

การมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบของอาสาสมัครตำรวจบ้านได้เริ่มดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี 2551 แต่เมื่อพิจารณาจากสถิติอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติปรากฏว่า ยังมีแนวโน้มของอาชญากรรมที่สูงขึ้นในทุกๆ ปี จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบของอาสาสมัครตำรวจบ้านนั้นมีปัญหาข้อขัดข้องในการขับเคลื่อนหรือการนำนโยบายสู่การปฏิบัติหรือไม่อย่างไร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งในส่วนของผู้ที่ตำรวจทุกระดับ ผู้นำท้องถิ่น ประชาชน รวมทั้งประชาชนที่ทำหน้าที่อาสาสมัครตำรวจบ้านเองมีความรู้ความเข้าใจในหลักการมีส่วนร่วมและบทบาทอำนาจหน้าที่มากนักน้อยเพียงใด มีการดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบกฎหมาย หรือนโยบายของรัฐหรือไม่ ควรที่จะต้องดำเนินการในรูปแบบใดที่จะเหมาะสมกับบริบทของตำรวจไทยในยุคปัจจุบัน

ดังนั้นงานวิจัยนี้ได้เห็นความสำคัญของ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของอาสาตำรวจบ้าน ผู้วิจัยจึงต้องการค้นหาขนาดอิทธิพลและศึกษาความแปรปรวนของขนาดอิทธิพลของปัจจัยภายในบุคคลและปัจจัยภายนอกบุคคล และปัจจัยชีวสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของอาสาตำรวจบ้าน โดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและนำข้อค้นพบที่ได้จากการทำวิจัยเชิงคุณภาพ มาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ยืนยันองค์ประกอบ ทำการวิเคราะห์

⁶ ถวิลวดี บุรีกุล. การยกระดับการบริหารสาธารณะด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน: นวัตกรรมของการสร้างธรรมาภิบาลและการเมืองฐานประชาชน. 2548.

องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) โดยการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงเส้นแบบจำลองสมมติฐานเชิงเส้นของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างองค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครบ้าน

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในปัจจุบัน
2. ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน
3. เสนอแนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่เหมาะสมกับบริบทของตำรวจไทย

ขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการสำรวจเอกสารเกี่ยวกับกระบวนการการมีส่วนร่วมในรูปแบบอาสาสมัครตำรวจบ้านของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำรวจเอกสารเกี่ยวกับรูปแบบการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่มาช่วยปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในต่างประเทศ สำรวจจูนิตชีวิตประจำวัน (Routinize Behavior) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันของอาสาสมัครตำรวจบ้านทั้ง 18 สถานีตำรวจในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลกที่มีการปฏิบัติงานกันอย่างไร นอกจากนี้ยังได้ทำการสำรวจผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจับกุมของอาสาสมัครตำรวจบ้าน (Historical case) ของสถานีตำรวจภูธรของตำรวจภูธรจังหวัดพิษณุโลกทั้ง 18 สถานี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านของประเทศไทย ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. 2551

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่สำหรับศึกษาคือจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นที่ตั้งของ ตำรวจภูธรจังหวัดพิษณุโลก และตำรวจภูธรภาค 6 โดยจังหวัดพิษณุโลกเป็น จังหวัดที่มีความสำคัญโดยเป็นศูนย์กลางการบริหารของภาคเหนือตอนล่าง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในปี พ.ศ. 2554 - 2555

การทบทวนวรรณกรรม

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
2. หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
3. การมีส่วนร่วมของประชาชน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การ
6. จังหวัดพิษณุโลก
7. อนุทินการดำเนินชีวิต (Routinize Behavior) และการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการจับกุม ของอาสาสมัครตำรวจบ้าน (Historical Case)
8. รูปแบบของอาสาสมัครในต่างประเทศ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้ คืออาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจ ภายใต้อำเภอจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 18 สถานี ผู้บริหารของสถานีตำรวจ ผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาชีพต่างๆ รวม 6 คน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็น ตำรวจชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 212 คน และคณะกรรมการตรวจสอบและติดตาม

การบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ภาคประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 150 คน การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบการสนทนากลุ่ม แบบบันทึกการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม แบบบันทึกสัมภาษณ์เชิงลึก การตรวจสอบเพื่อยืนยันองค์ประกอบตามทฤษฎีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด) มี 6 ตอนดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของอาสาสมัครตำรวจบ้านตามแนวคิดของตำรวจชุมชน

2. แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้าน

3. แบบสอบถามวัดการบริหารงานบุคคลของอาสาสมัครตำรวจบ้าน

4. แบบสอบถามวัดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของ อส.ตร.

5. ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ทดลองแจกจำนวน 100 คน และตรวจสอบคุณสมบัติของแบบสอบถามที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยพิจารณาคุณลักษณะของข้อคำถามด้วยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า r_{xx} มากกว่า 0.3 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่า S_i มากกว่า 0 ขึ้นไป และพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มากกว่า 0.3 จากการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้วิธีการดังกล่าว เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยพิจารณาว่าข้อคำถามข้อใดบ้างที่มีคุณสมบัติวัดองค์ประกอบของแบบวัดความมีวินัยในตนเองผู้วิจัยใช้การสกัดแบบองค์ประกอบหลักด้วยวิธี Unweighted Least Squares หมุนแบบอโรทอนอล (Orthogonal) โดยใช้วิธี Varimax ใช้เกณฑ์ในการสกัดองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (eigen value) เท่ากับหรือมากกว่า 1 ขึ้นไป

การวิเคราะห์ทางสถิติ

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติดังนี้ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าขนาดอิทธิพลระหว่างกลุ่ม โดยใช้ t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน พบว่า 1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านจำเป็นต้องสรรหานักคนที่มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย ด้านทรัพยากร และมีประสบการณ์ในการทำงาน 2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้าน พบว่ามีส่วนร่วมเพียงเล็กน้อย และส่วนใหญ่จะเป็นเพียงผู้รับคำสั่งเพื่อปฏิบัติเท่านั้น การปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ทำให้เกิดความรู้สึกลดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้นหรือไม่ มีปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไรบ้างจากการปฏิบัติงาน 3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการของอาสาสมัครตำรวจบ้าน พบว่า ด้านการคัดเลือกประชาชนในชุมชนที่จะมาทำหน้าที่อาสาสมัครตำรวจบ้าน เป็นหน้าที่ของตำรวจชุมชนที่เป็นหลักในการดำเนินการทุกขั้นตอน ทางสถานีตำรวจไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกแต่อย่างใด เพียงแต่สั่งการตามลำดับชั้นให้มีการปฏิบัติเท่านั้น ด้านการฝึกอบรม พบว่า มีการจัดฝึกอบรมครั้งสำคัญเพียงครั้งเดียวการฝึกอบรมจะเป็นลักษณะของการฝึกทบทวน ซึ่งตำรวจชุมชนจะมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการทุกขั้นตอน ตั้งแต่การจัดหาสถานที่ที่กำหนดให้สถานีตำรวจ

เป็นสถานที่ฝึกอบรม การกำหนดหลักสูตร หัวข้อวิชาที่ใช้ในการฝึกอบรม และกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรม โดยใช้ระยะเวลาในการฝึกเพียง 1-2 วัน เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ ด้านแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจของประชาชนในชุมชนที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครตำรวจบ้านนั้นมีหลายสาเหตุ มีการดำเนินการหลายรูปแบบ ด้านการรับรู้ (Perception) ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร ทักเตือน และ การตระหนักรู้ต่อปัญหาอาชญากรรมในชุมชน พบว่า ที่ผ่านมา ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินการของอาสาสมัครตำรวจบ้านโดยการจัดอบรมให้ความรู้ สัมมนา หรือแจกใบปลิว แผ่นพับแต่อย่างใด ผู้กำกับเมื่อรับนโยบายมาก็จะสั่งการไปตามลำดับชั้นให้ตำรวจชุมชนรับคำสั่งไปปฏิบัติ และตำรวจชุมชนจะเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง โดยที่ไม่ทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินการตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติฯ 4. ปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของการดำเนินการทุกอย่างของอาสาสมัครตำรวจบ้านเพราะผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าสถานีตำรวจ หรือระดับสูงกว่า ไม่ได้มีส่วนร่วมในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณดังกล่าวแต่อย่างใด และงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการมาจากงบของท้องถิ่น หรืองบส่วนตัวของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่เรียกกันเอง 5. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือของชุมชน ส่งผลต่อความรู้สึกรับรู้ของประชาชนในชุมชน

ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน

ผู้วิจัยได้เสนอโมเดลความสัมพันธ์ของค่าขนาดอิทธิพลระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน พบว่าการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาชีพต่างๆ หลังจากการนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแล้วสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจ

บ้านขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่นำมาศึกษาทั้งทางตรงทางอ้อม และโดยรวม เช่น

1. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้าน จะประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ และ ปัจจัยการมีส่วนร่วม เช่น การวางแผน การคิดค้นหาสาเหตุ การร่วมรับผลประโยชน์ การประเมินผล
2. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไปของอาสาสมัครตำรวจบ้าน จะประกอบด้วยวัสดุอุปกรณ์ การติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การตระหนักรู้ถึงปัญหาอาชญากรรมในชุมชน แรงจูงใจ การฝึกอบรมงบประมาณ การคัดเลือก ทศนคติ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ ในระดับมากแต่หากสังเกตจากการประมวลผลที่ละเอียดรอบคอบควบคู่ไปกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เจาะลึก จะได้ข้อค้นพบโดยสรุปที่ถูกต้องเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ทั้งในเชิงวัตถุวิสัย (Objectivity) และอัตตวิสัย (Subjectivity) ดังที่ได้นำเสนอในข้างต้น

ส่วนที่ 3 การตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย เป็นการตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ว่ามีความกลมกลืนกันหรือไม่โดยพิจารณาจากค่าสถิติและดัชนีบ่งชี้ความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์ ได้แก่ดัชนีความกลมกลืนเชิงสมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ดัชนีความสอดคล้องเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index) ดัชนีความสอดคล้องเชิงประหยัด (Parsimonious Fit Index) และดัชนีวัดความพอเพียงของขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Critical N)

ตารางที่ 1 ค่าสถิติวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย

Goodness of Fit Measure	เกณฑ์	Calculation of Measure : Hypothesized Model	ผลการพิจารณา
Absolute Fit Index			
Likelihood Ratio Chi-Square Statistic (χ^2)	ควรไม่มีนัยสำคัญ	127.72	ผ่านเกณฑ์
relative $\chi^2 v(\chi^2/df)$	ไม่เกิน 2	1.388261	ผ่านเกณฑ์
Goodness of Fit Index (GFI)	มากกว่า 0.90	0.91	ผ่านเกณฑ์
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	มากกว่า 0.90	0.92	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Squared Residuals (RMR)	น้อยกว่า 0.05	0.012	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)	น้อยกว่า 0.80	0.016	ผ่านเกณฑ์
P-Value for Test of Close Fit	น้อยกว่า 0.05	0.012	ผ่านเกณฑ์
Incremental Fit Index			
Normed Fit Index (NFI)	มากกว่า 0.90	0.95	ผ่านเกณฑ์
Incremental Fit Index (IFI)	มากกว่า 0.90	0.94	ผ่านเกณฑ์
Comparative Fit Index (CFI)	มากกว่า 0.90	0.94	ผ่านเกณฑ์
Parsimonious Fit Index			
Parsimonious Goodness of Fit Index (PGFI)	มากกว่า 0.05	0.54	ผ่านเกณฑ์
Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)	มากกว่า 0.05	0.71	ผ่านเกณฑ์
Critical N (CN)	200	256.58	ผ่านเกณฑ์

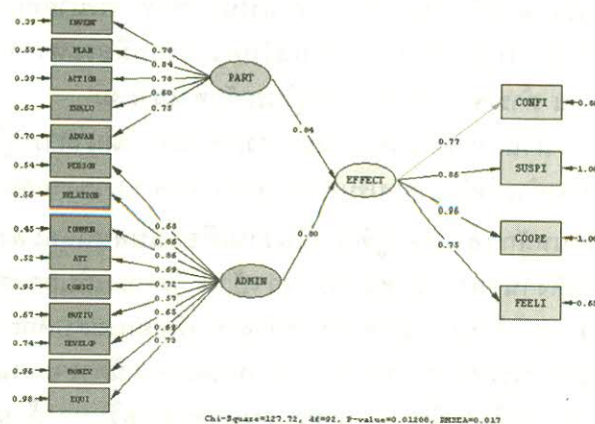
จากตาราง 1 พบว่า โมเดลมีค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2) เท่ากับ 127.72 องศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom: df) เท่ากับ 92 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square: χ^2/df) เท่ากับ 1.388 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าเกณฑ์การพิจารณาคือ 2.00 ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาประกอบกับดัชนีวัดความกลมกลืนค่าอื่นๆ ได้แก่ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of

Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.91 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.92 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 อีกทั้งค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Square Residual: RMR) มีค่าเท่ากับ 0.012 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาซึ่งต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.016 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาซึ่งต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย ประกอบด้วย ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการมีส่วนร่วม ปัจจัยการบริหาร ปัจจัยการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ Factor Analysis และ Path Analysis พบว่ามีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันอย่างชัดเจน



ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างดังบ่งชี้
กับค่าขนาดอิทธิพลของโครงสร้างด้านวินัยในตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทยมี 2 ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย

1. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้านพบว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ต่อปัจจัยประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.84

2. ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคลของอาสาสมัครตำรวจบ้าน พบว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.80 ซึ่งเป็นทางเลือกที่จะดำเนินการในการพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทยให้ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านมีสาเหตุทั้งจากปัจจัยภายในที่เป็นข้อจำกัดของระบบเอง และจากปัจจัยแวดล้อมจากภายนอก ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบของโครงสร้างการคัดเลือก การฝึกอบรม งบประมาณ รวมทั้งควรพัฒนาและส่งเสริมให้อาสาสมัครในทุกด้านให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ ควรถ่ายทอดความรู้หรือเทคโนโลยีการผลิต อีกทั้งควรส่งเสริมความร่วมมือระหว่างอาสาสมัครตำรวจบ้าน ตำรวจ ประชาชน ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. สำนักงานตำรวจควรมีการส่งเสริมและพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านโดยปรับเปลี่ยนบทบาทของหน่วยงานสนับสนุน อันมีหน่วยงานหลักของภาครัฐที่ดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมกลไกการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมด้านงบประมาณ ด้านประสิทธิผลการทำงาน เพื่อยกระดับศักยภาพพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน นอกจากนี้ควรส่งเสริมบทบาทของหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมทางด้านพัฒนาการ

ปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ทั้งนี้ควรจะมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยให้ชัดเจนและลดหน้าที่ที่ซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้มีการสนับสนุนและส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในอาสาสมัครอื่นเพิ่มเติมเนื่องจากมีสภาพบริบทที่แตกต่างกันเพื่อนำข้อค้นพบมาเปรียบเทียบกัน
2. ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในตัวแปรแฝงและตัวแปรประจักษ์ ซึ่งจะสามารถทำให้ทราบค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงแต่ละปัจจัยที่จะเป็นประโยชน์สำหรับนักวิชาการการศึกษาและผู้เกี่ยวข้องในการนำไปใช้
3. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อการศึกษาเชิงลึกโดยอาศัยตัวแปรที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นการยืนยันข้อค้นพบว่าตรงกันหรือไม่และมีอะไรที่แตกต่าง หลังจากนั้นนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยทั้งสองวิธีสร้างเป็นข้อสรุปของงานวิจัยในภาพรวม

รายการอ้างอิง

- เฉลิมเกียรติ ศรีวรขาน. หลักการและแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: โรงเรียนนายร้อยตำรวจ, 2553.
- ถวิลวดี บุรีกุล. การยกระดับการบริหารสาธารณะด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน: นวัตกรรมของการสร้างธรรมาภิบาลและการเมืองฐานประชาชน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ประชุมสหประชาชาติ, 2548.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. ผลการปฏิบัติงานโครงการ "ตำรวจกองปราบ ผู้รับใช้ชุมชน (Community Policing)". กรุงเทพมหานคร: กองบังคับการปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, 2551.
- โสภณ ศรีวณิช. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีตำรวจภูธร: กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 7. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549.

ทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 1
ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์
กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของ
ผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร
Opinions of Metropolitan Police Officers
Regional 1 to the Factors Relating
to Female Sexual Crime in Bangkok

ชญัญพัชญ์ ตรังคินีนาถนิริมา*และ อาภาศิริ สุวรรณานนท์**

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล 1 ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ บก.น.1 จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่น

* ร้อยเอกหญิง ชญัญพัชญ์ ตรังคินีนาถนิริมา นักศึกษาระดับปริญญาเอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

** ดร.อาภาศิริ สุวรรณานนท์ กรรมการโครงการปรัชญาดุเชฎฐิบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.8 มีอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 27.83 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 68.81 สถานภาพสมรส ร้อยละ 45.87 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 ถึง 20,000 บาท ร้อยละ 48.62 ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันเป็นสารวัตร ร้อยละ 32.72 ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ 6 ถึง 10 ปี ร้อยละ 38.84

2. ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดด้านสังคม เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านค่านิยมวัฒนธรรม และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ ระดับการศึกษา สูงสุดรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีทัศนคติต่อบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

Abstract

The research aimed to study and compare the opinion on the factors relating to female sexual crime in Bangkok classified by Metropolitan Police Officers Regional 1's background. It was a survey research from the sample group of 327 persons. The instrument used for data collection was a questionnaire with the reliability of 0.96. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Scheffe' matched pair comparison.

The research found that:

1. Most of the sampling group were male at 57.8 percent aging between 31-35 years old at 27.83 percent, the bachelor degree of highest educational level at 68.81 percent, the married status at 45.87 percent, the average monthly income between 10,001 to 20,000 baht at 48.62 percent, the current position mostly were captain at 32.72 percent and the period of operation were mostly 6 to 10 years at 38.84 percent.
2. The Opinion of Metropolitan Police Officers Regional 1 to the factors relating to female sexual crime in Bangkok as a whole was at the much level. Considering each aspect, it was found that the first priority was the aspect of society, after that the aspect of value and culture and the aspect of environment respectively.
3. The hypothesis testing found that the metropolitan police officers Regional 1 who had different gender had the opinion to the factors relating to female sexual crime in Bangkok in the overview differently at statistical significance of .001. The metropolitan police officers Regional 1 who had different marriage status had the opinion

to the factors relating to female sexual crime in Bangkok in the overview differently at statistical significance of .05. But the metropolitan police officers Regional 1 who had different age, the highest educational level, the average monthly income, the current position and the period of operation had the opinion on the factors relating to female sexual crime in Bangkok in overview indifferently.

บทนำ

ปัจจุบันภัยคุกคามทางเพศเป็นภัยที่ร้ายแรงในสังคม ดังจะเห็นได้จากข่าวที่ลงตามหน้าหนังสือพิมพ์ที่ล้นแล้วแต่มีข่าวการล่วงละเมิดทางเพศในเด็กและสตรีไม่เว้นแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นการล่วงละเมิดทางเพศในเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ซึ่งทุกวันนี้เด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศโดยส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 1-17 ปี และในส่วนของสตรีจะมีการใช้ความรุนแรงทั้งก่อน ระหว่าง และหลังจากถูกล่วงละเมิดทางเพศ บางรายถูกทำร้ายร่างกายจนเสียชีวิต การล่วงละเมิดทางเพศนั้น นอกจากจะกระทำต่อผู้หญิงแล้ว ยังกระทำต่อเด็ก และโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นกับเด็กทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และสังคม อาจมากกว่าในผู้ใหญ่ จึงเป็นปัญหาที่ชุมชน และสังคมต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไข เพราะเด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศอาจจะกลายเป็นผู้กระทำหรือเหยื่อได้ ถ้าเป็นเด็กผู้ชายก็จะเป็นผู้กระทำ ในขณะที่เด็กผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะทำตัวให้ตกเป็นเหยื่อ ซ้ำเติมตัวเองทางเพศ หรือสำส่อนทางเพศ ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งสาเหตุของปัญหาอาชญากรรมทางเพศที่เกิดขึ้นในทุกวันนี้ ประกอบด้วยหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็น ด้านสิ่งแวดล้อม โครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมโดยตรง ได้แก่ ผู้ก่ออาชญากรรม ผู้เสียหาย เจ้าหน้าที่ตำรวจ และสภาพแวดล้อม ซึ่งได้รับผลกระทบจากการเกิดอาชญากรรม ได้แก่ ผู้ก่ออาชญากรรม เป็นผู้กระทำผิด เป็นผู้สร้างความเสียหายให้กับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นด้านชีวิต ร่างกาย

ทรัพย์สิน หรือด้านจิตใจผู้เสียหาย ซึ่งผู้ตกเป็นเหยื่อทางอาชญากรรม หรือเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากผู้ก่ออาชญากรรมโดยตรง ทั้งนี้ผู้เสียหายอาจจะเป็นประชาชนหรือรัฐก็ได้ และเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม มีหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้หมดไปจากสังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อม จำเป็นต้องเอื้ออำนวยและเหมาะสมต่อการก่อให้เกิดอาชญากรรมด้วย เนื่องจากบางสภาพแวดล้อมก็ไม่สามารถก่ออาชญากรรมได้ เช่น การข่มขืนกระทำชำเราหญิงกลางถนน เป็นต้น

“ผู้หญิง” นับเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางเพศ การข่มขืนในสังคมไทย จากข้อมูลของศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม (Social Surveillance and Warning Center) พบว่า กลุ่มเด็กหญิงแรกรุ่นที่มีอายุระหว่าง 11-15 ปี เป็นนักเรียน นักศึกษา โดยมักจะถูกข่มขืนที่บ้านเพื่อนหรือบ้านคนรู้จัก โดยอยู่ในช่วงเวลา 22.00-02.00 น. ซึ่งผู้กระทำผิดทางเพศมักให้ความสนใจต่อเด็กผู้หญิงที่มีรูปร่างหน้าตาดี แต่งกายล่อแหลมและไม่ระมัดระวังตัว ตามลำดับ รวมทั้งจากงานวิจัยของศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม (www.socialwarning-m-society.go.th) ยังพบสาเหตุที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง มีดังต่อไปนี้

ด้านสังคม: พบว่าผู้กระทำผิดทางเพศส่วนใหญ่เป็นหนุ่มโสด มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ แต่มีงานทำเป็นกิจจะลักษณะ ระดับการศึกษาต่ำ ขาดความรู้เกี่ยวกับเรื่องเพศศึกษา ขาดความผูกพันกับบทบาทหน้าที่ทางสังคมของตน โดยเฉพาะในฐานะบิดา ลูก/น้ำ ที่มีต่อบุตร/หลานสาว ในฐานะ “ผู้ชาย” และ “ผู้ใหญ่” ของสังคม

ด้านวัฒนธรรม ได้รับวัฒนธรรมรองและค่านิยมทางสังคมแบบชายเป็นใหญ่มาเป็นแบบแผนปฏิบัติ มีและใช้อำนาจที่อยู่เบื้องหลังบทบาทความเป็นชาย กระทำต่อผู้หญิงอย่างไม่เท่าเทียมกัน และปฏิบัติต่อหญิงราวกับทรัพย์สินที่ซื้อขาย แลกเปลี่ยน และแบ่งปันแก่เพื่อนชายด้วยกัน

ด้านพฤติกรรม พบว่า กระบวนการขัดเกลาสู่ความเป็น “ตัวตน” ของผู้กระทำผิดทางเพศเหล่านี้มีความบกพร่อง ไม่สามารถควบคุมความต้องการและยับยั้งชั่งใจได้ มีการแสดงพฤติกรรมล่าสอน ด้วยการเกี้ยวข้องสัมพันธ์กับผู้หญิงหลายคน และบ้างก็กระทำผิดผ่าน “สุราและยาเสพติด” ที่แปรสภาพสารเคมีภายในร่างกายไปจากปกติ

ด้านจิตใจ ผู้กระทำผิดทางเพศมีความต้องการได้รับการตอบสนองแรงขับทางเพศสูง ขณะที่มีความรู้สึกยับยั้งชั่งใจต่อความผิด บาปที่ที่กระทำในระดับต่ำ และ “ขาดมุกิตาจิต” (Victim Identification) ต่อเหยื่ออาชญากรรม

จุฑารัตน์ เชื้ออำนวย¹ ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงไทย (Factors Risking to be Sex Crime Victims of Thai Female) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้กระทำผิดทางเพศส่วนใหญ่เป็นหนุ่มโสด มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ แต่มีงานทำเป็นกิจจะลักษณะ ระดับการศึกษาต่ำ ขาดความรู้เกี่ยวกับเรื่องเพศศึกษา ขาดความผูกพันกับบทบาทหน้าที่ทางสังคมของตน โดยเฉพาะในฐานะบิดา ลูก/น้ำ ที่มีต่อบุตร/หลานสาว ในฐานะ “ผู้ชาย” และ “ผู้ใหญ่” ของสังคม อีกทั้งการได้รับวัฒนธรรมรองและค่านิยมทางสังคมแบบชายเป็นใหญ่มาเป็นแบบแผนปฏิบัติ และใช้อำนาจที่อยู่เบื้องหลังบทบาทความเป็นชาย กระทำต่อผู้หญิงอย่างไม่เท่าเทียมกัน และปฏิบัติต่อหญิงราวกับทรัพย์สินที่ซื้อขาย แลกเปลี่ยน และแบ่งปันแก่เพื่อนชายด้วยกัน ทำให้กระบวนการขัดเกลาสู่ความเป็น “ตัวตน” ของผู้กระทำผิดทางเพศเหล่านี้มีความบกพร่อง ไม่สามารถควบคุมความต้องการและยับยั้งชั่งใจได้ มีการแสดงพฤติกรรมล่าสอน ด้วยการเกี้ยวข้องสัมพันธ์กับผู้หญิงหลายคน และบ้างก็กระทำผิดผ่าน “สุราและยาเสพติด” ที่แปรสภาพสารเคมีภายในร่างกายไปจากปกติ รวมถึงการที่ผู้กระทำผิดทางเพศมีความต้องการได้รับการตอบสนองแรงขับทางเพศสูง ขณะที่มีความรู้สึกยับยั้ง ชั่งใจต่อความผิด และบาปที่กระทำ

¹ จุฑารัตน์ เชื้ออำนวย. ปัจจัยที่มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงไทย: รายงานผลการวิจัย. 2544.

ในระดับต่ำ และ “ขาดมูทิตาจิต” (Victim Identification) ต่อเหยื่ออาชญากรรม กล่าวโดยสรุปได้ว่า “ผู้หญิง” นับเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางเพศเพิ่มขึ้นในสังคมไทย จากข้อมูลของศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม (Social Surveillance and Warning Center) พบว่า กลุ่มเด็กหญิงแรกรุ่นที่มีอายุระหว่าง 11-15 ปี เป็นนักเรียน นักศึกษา โดยมักจะถูกข่มขืนที่บ้านเพื่อนหรือบ้านคนรู้จัก โดยอยู่ในช่วงเวลา 22.00-02.00 น. ซึ่งผู้กระทำผิดทางเพศมักให้ความสนใจต่อเด็กผู้หญิงที่มีรูปร่างหน้าตาดี (หุ่นดี-ขาวอวบ-ขาวสวย-หน้าอกใหญ่) แต่งกายล่อแหลม (นุ่งสั้น-รัดรูป-เสื้อ/ชุดบาง-สายเดี่ยว/เกะอก) และไม่ระมัดระวังตัว (ยอมติดตามไปด้วยไปด้วย-ใกล้ชิดสนิทสนม-เหยื่อมืออาการมีนเมา-ผ่านในที่เปลี่ยวตามลำพัง) ตามลำดับ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นมูลเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยจะนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงที่เหมาะสม และนำมาเป็นข้อเสนอแนะแก่อนุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1 ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1 ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการวิจัย

เมื่อตรวจสอบแบบสอบถาม พบว่าได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำไปวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตรวจสอบความแตกต่างด้วยค่า t-Test F-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป กำหนดน้ำหนักในแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), ค่าที่ t-Test และ One-Way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Sheffe')

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 68.81 สถานภาพสมรสโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 45.87 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 48.62 ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันรองสารวัตร จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 34.86 ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ 6-10 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดด้านสังคม เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านค่านิยมวัฒนธรรม และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านสังคมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมเมืองที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ต่างคนต่างอยู่ ตัวใครตัวมัน เป็นต้น และการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่แพร่ภาพตัวอย่างที่ไม่ดี เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากปัญหาครอบครัวแตกแยก เป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง มักจะเกิดในที่เปลี่ยว เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง มักจะเกิดในช่วงเวลาพลบค่ำ-กลางคืน และการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง มักจะเกิดตามตรอกซอกซอย เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุดเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง มักจะเกิดในบริเวณตลาดนัดหรือตลาดสด เป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านค่านิยมวัฒนธรรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากการแต่งกายที่ไม่มิดชิด เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากการขาดการอบรมจริยธรรม และคุณธรรม และการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากความเชื่อในเรื่องเพศหญิงว่าเป็นเพศที่อ่อนแอ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทาง

เพศของผู้หญิงเกิดจากค่านิยมทางเพศจากต่างประเทศ เช่น วัฒนธรรมทางเพศแบบญี่ปุ่น และตะวันตก เป็นอันดับสุดท้าย

การทดสอบสมมติฐาน

1) สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในด้านสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสิ่งแวดล้อม และด้านค่านิยมวัฒนธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ แดนไทย ปลั่งดี² เรื่องปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี: ศึกษาเฉพาะกรณีการค้ามนุษย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน

2) สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มี

² แดนไทย ปลั่งดี. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี: ศึกษาเฉพาะกรณีการค้ามนุษย์. 2549.

อายุต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในด้านสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน จะเห็นว่าสาเหตุการประกอบอาชญากรรมโดยทั่วไปมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชญากรรม ได้แก่ สภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ สภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งมีอิทธิพลหรือแนวโน้มให้มนุษย์ประกอบอาชญากรรม สอดคล้องกับ โสภา ชูพิกุลชัย³ ที่กล่าวว่า บรรดาสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้นักคนประกอบอาชญากรรม แม้ปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้นมีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก เพราะจะค่อยๆ ซึมเข้าปรุงแต่งลักษณะจิตใจ อารมณ์ และทัศนคติ ซึ่งแสดงออกในรูปบุคลิกภาพ ทำให้มีแนวโน้มตามหรือฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของสังคม จนถึงระดับนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมได้ง่าย แต่ก็ต้องประกอบกับการมีปัจจัยสนับสนุน คือ โอกาส และสถานการณ์อำนวย

3) สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน จะเห็นว่าสาเหตุการประกอบอาชญากรรม โดยทั่วไปมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชญากรรม ได้แก่ สภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ สภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งมีอิทธิพลหรือแนวโน้มให้มนุษย์ประกอบอาชญากรรม สอดคล้องกับ โสภา ชูพิกุลชัย⁴ ที่กล่าวว่า บรรดาสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้นักคนประกอบอาชญากรรม แม้ปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้นมีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก เพราะจะค่อยๆ ซึมเข้าปรุงแต่ง

³ โสภา ชูพิกุลชัย. บทบาทของพนักงานสอบสวนหญิงในการสอบสวนคดีข่มขืนกระทำชำเรา: ศึกษาเฉพาะกรณีทัศนคติของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม. 2536. หน้า 130-131.

⁴ น.ด.

ลักษณะจิตใจ อารมณ์ และทัศนคติ ซึ่งแสดงออกในรูปบุคลิกภาพ ทำให้มีแนวโน้มตามหรือฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของสังคม จนถึงระดับนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมได้ง่าย แต่ก็ต้องประกอบกับการมีปัจจัยสนับสนุน คือ โอกาสและสถานการณ์อำนวย

4) สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในด้านค่านิยม วัฒนธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรยา เทียนดี⁵ การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรม การล่วงละเมิดทางเพศต่อผู้หญิงของข้าราชการตำรวจเพศชาย ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พฤติกรรมทางการล่วงละเมิดทางเพศมีระดับแตกต่างกัน คือ การคุกคามทางวาจาจะพบมากกว่าการคุกคามทางกิริยาท่าทาง และการคุกคามโดยสัมผัสร่างกาย ทั้งนี้เนื่องด้วยพฤติกรรมทางวาจาเป็นวิธีการคุกคามที่ไม่รุนแรงมาก ผู้ถูกคุกคามสามารถหลีกเลี่ยงได้ และพบว่า สถานภาพสมรสของตำรวจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การล่วงละเมิดทางเพศ

5) สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงแตกต่างกัน

⁵ วรยา เทียนดี. การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการล่วงละเมิดทางเพศต่อผู้หญิงของข้าราชการตำรวจเพศชายในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. 2547.

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน จะเห็นว่าสาเหตุการประกอบอาชญากรรม โดยทั่วไปมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชญากรรม ได้แก่ สภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ สภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งมีอิทธิพลหรือแนวโน้มให้มนุษย์ประกอบอาชญากรรม สอดคล้องกับ โสภา ชูพิกุลชัย⁶ ที่กล่าวว่า บรรดาสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้บุคคลประกอบอาชญากรรม แม้ปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อมนับว่ามีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก เพราะจะค่อยๆ ซึมเข้าปรุงแต่งลักษณะจิตใจ อารมณ์ และทัศนคติ ซึ่งแสดงออก ในรูปบุคลิกภาพ ทำให้มีแนวโน้มตามหรือฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของสังคม จนถึงระดับนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมได้ง่าย แต่ก็ต้องประกอบกับการมีปัจจัยสนับสนุน คือ โอกาส และสถานการณ์อำนวย

6) สมมติฐานที่ 6 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกัน มีทัศนคติต่อปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกันมีปัจจัยทางสังคมต่อความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในด้านค่านิยมวัฒนธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน จะเห็นว่าสาเหตุการประกอบอาชญากรรม โดยทั่วไปมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชญากรรม ได้แก่ สภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ สภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งมีอิทธิพลหรือแนวโน้มให้มนุษย์ประกอบอาชญากรรม สอดคล้องกับ โสภา ชูพิกุลชัย⁷ ที่กล่าวว่า บรรดา

⁶ โสภา ชูพิกุลชัย. ล.ด.

⁷ โสภา ชูพิกุลชัย. ล.ด.

สาเหตุต่างๆ ที่ทำให้บุคคลประกอบอาชญากรรม แม้ปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อมนับว่ามีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก เพราะจะค่อยๆ ซึมเข้าปฐมนิเทศลักษณะจิตใจ อารมณ์ และทัศนคติ ซึ่งแสดงออกในรูปบุคลิกภาพ ทำให้มีแนวโน้มตามหรือฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของสังคม จนถึงระดับนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมได้ง่าย แต่ก็ต้องประกอบกับการมีปัจจัยสนับสนุน คือ โอกาสและสถานการณ์อำนวย

7) สมมติฐานที่ 7 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน จะเห็นว่าสาเหตุการประกอบอาชญากรรม โดยทั่วไปมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชญากรรม ได้แก่ สภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ สภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งมีอิทธิพลหรือแนวโน้มให้มนุษย์ประกอบอาชญากรรม สอดคล้องกับ โสภา ชูพิกุลชัย⁸ ที่กล่าวว่า บรรดาสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้บุคคลประกอบอาชญากรรม แม้ปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อมนับว่ามีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก เพราะจะค่อยๆ ซึมเข้าปฐมนิเทศลักษณะจิตใจ อารมณ์ และทัศนคติ ซึ่งแสดงออกในรูปบุคลิกภาพ ทำให้มีแนวโน้มตามหรือฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของสังคม จนถึงระดับนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมได้ง่าย แต่ก็ต้องประกอบกับการมีปัจจัยสนับสนุน คือ โอกาสและสถานการณ์อำนวย

⁸ โสภา ชูพิกุลชัย. ส.ด.

อภิปรายผล

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จะเห็นว่าสอดคล้องกับ โสภา ชูพิกุลชัย^๑ ที่กล่าวถึง การเกิดอาชญากรรมว่าเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพการณ์ต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม สถานภาพและชนชั้นทางสังคมของบุคคล ซึ่งเป็นเครื่องกำหนดความโน้มเอียงในการกระทำความผิด อันเป็นผลที่ได้จากการศึกษาทางสังคมและวัฒนธรรม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านสังคม เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านค่านิยมวัฒนธรรม และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงในแต่ละด้าน ดังนี้

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านสังคมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด จะเห็นว่าสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คนในสังคมจึงมีการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบางครั้งบุคคลก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันกับโครงสร้างทางสังคมที่เปลี่ยนแปลง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมของบุคคลประสบกับปัญหา ซึ่งการที่การขัดเกลาทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญต่อบุคลิกภาพและการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล หากบุคคลไม่ได้รับการอบรมขัดเกลาก็ยากที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ หากบุคคลได้รับการอบรมขัดเกลาที่ไม่เหมาะสม หรือขาดการดูแลเอาใจใส่อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในวัยเด็ก เมื่อโตเป็นผู้ใหญ่อาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม และนำมาสู่ปัญหาอาชญากรรมได้ในที่สุด สอดคล้อง

^๑ โสภา ชูพิกุลชัย. ล.ด.

กับ สุภัตรา สุภาพ¹⁰ ที่กล่าวถึง การขัดเกลาทางสังคมว่าเป็นการพัฒนาบุคลิกภาพ สังคมจะกำหนดรูปแบบ และหล่อหลอมบุคลิกภาพของตนให้เป็นไปตามที่สังคมต้องการ โดยผ่านทางสถาบันพื้นฐาน คือ ครอบครัว เป็นอันดับแรก สังคมจะมีส่วนร่วมสร้างความสำนึก ความประทับใจ คุณค่าทางวัฒนธรรม และแบบแผนพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บุคคลเป็นสมาชิกของสังคมอย่างแท้จริง โดยเห็นด้วยกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมเมืองที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เป็นอันดับที่หนึ่ง ส่วนเห็นด้วยเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากปัญหาครอบครัวแตกแยก เป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จะเห็นว่าภัยข่มขืนเป็นอีกภัยหนึ่งที่เกิดขึ้นมากที่สุด และเป็นเรื่องที่ทำให้ผู้หญิงรู้สึกข่มขืนมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันแฟชั่นการแต่งกายของผู้หญิงนั้นค่อนข้างจะเปิดเผย เห็นสัดส่วนและผิวหนังมากขึ้น ประกอบกับการแพร่ขยายของสุรา ยาเสพติด และสื่อลามกในรูปแบบต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งเร้า กระตุ้นให้เกิดปัญหาอาชญากรรมทางเพศมากขึ้น สำหรับผู้หญิงที่มีความเสี่ยงสูงที่จะถูกข่มขืน คือ กลุ่มเด็กหญิงอายุระหว่าง 11-15 ปี โดยคนใกล้ชิด และเกิดในสถานที่เปลี่ยว สอดคล้องกับ วิรญา ปลั่งศรีสกุล¹¹ ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดอาชญากรรมทางเพศปัจจัยหนึ่ง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโอกาสของอาชญากรและกับผู้หญิงเอง สำหรับกรณีอาชญากรรมทางเพศรูปแบบของข่มขืนนั้นมีบุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความเห็นว่าปัจจัยที่ตัวผู้หญิงก็เป็นสาเหตุหนึ่งของปัญหา โดยเกิดจากการที่หญิงแต่งกายไม่ระมัดระวังนำไปในลักษณะยั่วยวนเป็นที่สะดุดตาแก่ผู้พบเห็น แต่ก็มีผู้มีความเห็นแย้งว่า หากพิจารณากันอย่างลึกซึ้งแล้วจะเห็นว่าการแต่งกาย

¹⁰ สุภัตรา สุภาพ. เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่: เน้นพฤติกรรมมนุษย์. 2536. หน้า 45.

¹¹ วิรญา ปลั่งศรีสกุล. บทบาทของพนักงานสอบสวนหญิงในการสอบสวนคดีข่มขืนกระทำชำเรา: ศึกษาเฉพาะกรณีทัศนคติของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม. 2539. หน้า 13.

เป็นเพียงภาวะภายนอกที่มีผลต่อความคิดของอาชญากร เรื่องโอกาสเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การก่ออาชญากรรมนั้นบรรลุผล ซึ่งหมายถึงเวลาและสถานที่ที่น่าจะให้อาชญากรรมทางเพศได้ ซึ่งอาชญากรจะใช้โอกาสเหล่านี้ในการกระทำความผิด โดยเห็นด้วยเกี่ยวกับ การเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง มักจะเกิดในที่เปลี่ยว เป็นอันดับที่หนึ่ง ส่วนเห็นด้วยเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง มักจะเกิดในบริเวณตลาดนัดหรือตลาดสด เป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านค่านิยมวัฒนธรรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด จะเห็นว่าปัจจุบันลักษณะการแต่งกายของผู้หญิงมีการเปิดเผยมากขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อมวลชน การนำรูปแบบ การแต่งกายจากต่างประเทศ หรือรูปแบบที่ดารา นักร้อง ผู้มีชื่อเสียงสวมใส่มาสวมใส่เลียนแบบ ซึ่งบางครั้งเสื้อผ้าบางชุดเป็นชุดที่ไม่เหมาะสมกับการใช้ในชีวิตรประจำวัน สอดคล้องกับจำนง อติวัฒนสิทธิ์ และคณะ¹² และสุพัตรา สุภาพ¹³ กล่าวว่า สื่อมวลชนมีผลต่อการรับรู้ และเรียนรู้ของบุคคลอย่างกว้างขวาง และรวดเร็ว ทำให้บุคคลได้รับค่านิยม และวิธีการปฏิบัติทั้งในด้านบวกและด้านลบมากขึ้น สื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อบุคคลมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับทัศนคติของแต่ละบุคคล และแนวโน้มต่อสิ่งที่ได้รับอย่างไร โดยเห็นด้วยเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากการแต่งกายที่ไม่มิดชิด เป็นอันดับที่หนึ่ง ส่วนเห็นด้วยเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากค่านิยมทางเพศจากต่างประเทศ เช่น วัฒนธรรมทางเพศแบบญี่ปุ่น และตะวันตก เป็นอันดับสุดท้าย

¹² จำนง อติวัฒนสิทธิ์ และคณะ. สังคมวิทยา. 2532. หน้า 51.

¹³ สุพัตรา สุภาพ. ล.ด. หน้า 51.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านสังคม จากผลการวิจัยที่พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมเมืองที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เป็นอันดับที่หนึ่ง ควรมีการบูรณาการ งานเฝ้าระวังทางสังคมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเฝ้าระวังปัญหาทางสังคมอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานสร้างทัศนคติต่อ การร่วมกันแก้ไขปัญหาสังคมให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

2) ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านสิ่งแวดล้อม จากผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง มักจะเกิดในที่เปลี่ยว เป็นอันดับที่หนึ่ง จึงควรปรับสภาพแวดล้อมของพื้นที่ต่างๆ ให้มีพื้นที่เสี่ยงภัยน้อยที่สุด มีการติดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้า และแสงสว่างข้างทางให้สามารถใช้งานได้ มีการกำหนดจุดตรวจสำหรับบริเวณที่มีความเสี่ยงและมีความถี่ในการเกิดอาชญากรรมสูง

3) ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิง ด้านค่านิยมวัฒนธรรม จากผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงเกิดจากการแต่งกายที่ไม่มิดชิด เป็นอันดับที่หนึ่ง จึงควรสร้างค่านิยมในการแต่งกายให้รู้ว่าเสื้อผ้าแบบใดควรใส่ในสถานที่ หรือโอกาสใด และเมื่อไม่ได้อยู่ภายในสถานที่หรือโอกาสนั้นควรมีการแต่งกายเพื่อป้องกันตัวเองเพื่อไม่ให้ตกเป็นเป้าสายตา อย่างไรก็ตาม รวมถึงการสร้างวุฒิภาวะในการควบคุมตนเองให้เกิดขึ้นกับผู้ชายว่าแม้ว่าในที่สุดแล้วตนเองมีโอกาสที่เชื่ออำนาจให้เกิดการกระทำผิด แต่ควรที่จะควบคุมจิตใจตนเองได้ มีความนึกคิด นึกถึงความยุ่งยากเดือดร้อน อันเป็นผลที่ตามมาภายหลัง หรือเพียงแต่นึกถึงความรู้สึกของผู้หญิงที่ตกเป็นเหยื่อ ด้วย

การเอาใจเขามาใส่ใจเราว่าเหยื่อจะรู้สึกอย่างไรต่อสภาวการณที่เกิดขึ้นมากกว่าการแสดงพฤติกรรมไปตามความเคยชิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเพศ
- 2) ควรศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหาอาชญากรรมทางเพศของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

รายการอ้างอิง

- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. ปัจจัยที่มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงไทย: รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- จำนง อติวัฒนสิทธิ์ และคณะ. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2532.
- แดนไทย ปลั่งดี. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี: ศึกษาเฉพาะกรณีการค้ามนุษย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานยุติธรรม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- วรรยา เทียนดี. การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการล่วงละเมิดทางเพศต่อผู้หญิงของข้าราชการตำรวจเพศชายในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2547.
- วิรญา ปลั่งศรีสกุล. บทบาทของพนักงานสอบสวนหญิงในการสอบสวนคดีข่มขืนกระทำชำเรา: ศึกษาเฉพาะกรณีที่คณะของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- สุพัทธา สุภาพ. เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่: เน้นพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติ, 2536.
- โสภา ชูพิกุลชัย. ความรู้เบื้องต้นทางบุคลิกภาพอันมีแนวโน้มต่อการประกอบอาชญากรรมในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

การประเมินโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน: กรณีศึกษาดำบลลำพญา และตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม*

Evaluation on Thai Culture Bond Among Community Project:
A Case Study of Tambon Lamphya and Tambon Hinmool,
Amphur Banglane, Nakhonpathom Province.

รพีภัฏ วงศ์ศานติบุรณ์**

บทคัดย่อ

การประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) และเพื่อศึกษาผลกระทบ (Impact) และปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนโดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินแบบซีบีพี (CIPP Model) ของสตัฟเฟิลบีมและคณะ (Stufflebeam and Other)¹ เป็นกรอบในการประเมิน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ กับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจำนวน 5 คน คณะกรรมการโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน จำนวน 34 คน บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้นำชุมชน จำนวน 30 คนใช้วิธีเลือก

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง การประเมินโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน: กรณีศึกษาดำบลลำพญา และตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

** นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการประเมิน สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

¹ Daniel L. Stufflebeam, et al. *Educational Evaluation and Decision Making*. 1971.

กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และกลุ่มตัวอย่างเด็กเยาวชน และประชาชน แบ่งเป็น ตำบลลำพญา จำนวน 370 คน และตำบลหินมูล จำนวน 375 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตาราง Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.5 ได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ผลการประเมิน ด้านบริบท (Context Evaluation) ตำบลลำพญา ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.81 สูงกว่าเกณฑ์ และตำบลหินมูล ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.87 ต่ำกว่าเกณฑ์ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) ตำบลลำพญา ความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ต่ำกว่าเกณฑ์ และตำบลหินมูล ความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ต่ำกว่าเกณฑ์ด้านกระบวนการ (Process Evaluation) ตำบลลำพญา ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ต่ำกว่าเกณฑ์ และตำบลหินมูล ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ต่ำกว่าเกณฑ์ด้านผลผลิต (Product Evaluation) ตำบลลำพญา กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ และเคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ คือ ตลาดน้ำลำพญา มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 98.1 และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 สูงกว่าเกณฑ์ กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ แต่ไม่เคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุดคือ กิจกรรมด้านสารสนเทศ และห้องสมุด คือ ศูนย์การเรียนรู้ตำบลลำพญา มีผู้ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และกิจกรรมที่ประชาชนไม่รู้จัก/ไม่เคยรับ

รู้มากที่สุด คือ กิจกรรมด้านพิพิธภัณฑ์ คือ บ้านกัณฑ์รักษ์ มีผู้ไม่รู้จักร้อยละ 325 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 และตำบลหินมูล กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ และเคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรมด้านสารสนเทศ และห้องสมุด คือ ศาลาอ่านหนังสือประชาชนประจำหมู่บ้านหินมูล มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 สูงกว่าเกณฑ์ กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ แต่ไม่เคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ คือ การผลิตน้ำยาคลายเส้น มีผู้ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 และกิจกรรมที่ประชาชนไม่รู้จัก/ไม่เคยรับรู้มากที่สุด คือ กิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ คือ การทำดอกไม้จันทน์ มีผู้ไม่รู้จักร้อยละ 34 คนคิดเป็นร้อยละ 9.3 ด้านผลกระทบ (Impact Evaluation) และปัญหาอุปสรรค ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน คือ คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนของการวางแผน และร่วมทำกิจกรรมผลกระทบด้านการส่งเสริมอาชีพของคนในชุมชน ช่วยสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน ด้านเศรษฐกิจ สร้างรายได้ ลดรายจ่าย และมีตลาดน้ำเป็นแหล่งรองรับเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ได้แก่ ด้านความพร้อมของคนในชุมชน ด้านการดำเนินงาน และด้านงบประมาณ

Abstract

The purpose of the evaluation is to evaluate context, input, process, product, impact, and to study problems and obstacles in conducting Thai culture bond among community project by applying Stufflebeam & Other's CIPP Model (1971) as evaluation framework. The researcher gathered data by questionnaire and interview from people and samples : 5 personnel from office of culture, 34 committees in Thai

culture bond among community project, 30 personnel in related institutes and community leaders was selected using purposive sampling. In addition, samples of children, youths, and people can be divided into 370 people from Tambon Lamphya and 375 people from Tambon Hinmool. The number of the samples was considered by Taro Yamane Table with the deviation at 0.5, which was from accidental sampling.

Evaluation result: For context evaluation, the number of people in Tambon Lamphya who need to develop the community along with the purpose of Thai culture bond among community project is generally in high level as the mean shown in 8.81, which means it is in higher level than the standard. Moreover, the number of people in Tambon Hinmool who need to develop the community along with the purpose of Thai culture bond among community project is quite high as the mean shown in 7.87, but it is in lower level than the standard. For input evaluation, the suitability of the input in Tambon Lamphya is generally in average with the mean of 3.45, which is lower than the standard. Also, the suitability of the input in Tambon Hinmool is generally in average with the mean of 3.14, which is lower than the standard. From the aspect of process evaluation, the suitability of work process in Tambon Lamphya is average counted as the mean of 3.18, which is considered as lower than the standard. Moreover, the suitability of work process in Tambon Hinmool is average counted as the mean of 3.05, which is considered as lower than the standard. For product evaluation, the activity that the people in Tambon Lamphya know/notice and have been participated/benefited the most is activities about job advice, which is Lamphya float market. There were 353

participants in this activity counted as 98.1% and the participants were very satisfied with the mean of 4.25 (higher than the standard). The activity that people know/notice, but never participate/benefit the most is activities about information and library that is Tambon Lamphya Learning Centre. There are 82 people who have never participated in the activity, which is 22.8%. Additionally, the activity that the people don't know/notice the most is activities about museum, which is curator house. There are 325 people counted as 90.3% who don't know curator house. Also, the activity that the people in Tambon Hinmool know/notice and have been participated/benefited the most is activities about information and library, which is Hinmool public reading hall. There were 244 participants in this activity counted as 66.8% and the participants were very satisfied with the mean of 3.63 (higher than the standard). The activity that people know/notice, but never participate/benefit the most is activities about job advice that is making muscle pain relief cream. There are 195 people who have never participated in the activity, which is 53.4%. Moreover, the activity that the people don't know/notice the most is activities about job advice, which is cremation flowers making. There are 34 people counted as 9.3% who don't know cremation flowers making. From the aspect of impact evaluation and obstacles,

The impact that occurred in conducting Thai culture bond among community project on community involvement is that people in community were involved in process planning and participated impact activity on job advice for the community. It encourages the community on economy: to cash up, to reduce expenses, and to have float market as a centre to sell products. The problems and obstacles in

conducting Thai culture bond among community projectare readiness of people in the community, operation, and budget.

บทนำ

กระทรวงวัฒนธรรมโดยกรมส่งเสริมวัฒนธรรมร่วมกับองค์กรชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้บูรณาการร่วมกันในดำเนินโครงการวัฒนธรรมสายใยชุมชนขึ้นทั่วประเทศ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนจากทุกภาคส่วนของสังคมในการส่งเสริมสนับสนุนการทำกิจกรรมให้เกิดขึ้นในพื้นที่ทางวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน ซึ่งโครงการวัฒนธรรมสายใยชุมชนมีองค์ประกอบจำนวน 6 ด้านได้แก่ 1) คลังสมองภูมิปัญญาท้องถิ่น 2) การส่งเสริมอาชีพด้านศิลปะและวัฒนธรรม 3) การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม 4) ลานวัฒนธรรม 5) พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน 6) สารสนเทศและห้องสมุดชุมชน² จากข้อมูลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม ในปีงบประมาณ 2553 พบว่า โดยภาพรวมสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการในพื้นที่ได้แก่ การจัดการบริหารโครงการมีการกิจส่วนตัวมากและต้องร่วมกิจกรรมกับส่วนราชการอื่นที่เห็นว่ามีมีความสำคัญมากกว่า การดำเนินโครงการขาดความต่อเนื่องบางจังหวัดขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างชุมชนกับผู้รับผิดชอบโครงการ ขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ ประชาชนชุมชน ยังไม่เข้ามามีบทบาทหรือเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างจริงจัง ขาดความต่อเนื่องในการสนับสนุนงบประมาณ แนวทางการดำเนินงานของโครงการไม่สอดคล้องกับแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น³

² สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. คู่มือโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน พลังขับเคลื่อนสู่ความเข้มแข็งยั่งยืน. 2552.

³ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. การรายงานผลการตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553. 2553.

การดำเนินโครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชน จังหวัดนครปฐม โดยสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม มีโครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชนที่จัดตั้งขึ้นก่อนปีพุทธศักราช 2552 จำนวน 1 แห่ง และได้จัดตั้งโครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชนเพิ่มขึ้นอีก อำเภอละ 1 แห่ง รวม 10 แห่ง จากการดำเนินงาน การจัดเวทีประชาคม การสืบค้นข้อมูลพื้นฐานและองค์ประกอบของโครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชน ทั้ง 10 แห่ง ทำให้ทราบว่าโครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชนทุกแห่งมีองค์ประกอบกิจกรรมการดำเนินงานครบ 6 ด้าน ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ สำหรับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานในภาพรวมที่อาจจะส่งผลต่อเข้มแข็งและยั่งยืนของโครงการ ได้แก่ งบประมาณ ซึ่งมีจำนวนน้อย การมีส่วนร่วมของประชาชน ขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจกับชุมชนในพื้นที่ ขาดการประชาสัมพันธ์โครงการ⁴ โครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชน ตำบลลำพญาจัดตั้งเมื่อพุทธศักราช 2545 มีวัดลำพญาเป็นศูนย์กลางการดำเนินโครงการ และมีระดับคุณภาพจากการประเมินของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมอยู่ในระดับ 4 ส่วนโครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชน ตำบลหินมูลจัดตั้งเมื่อพุทธศักราช 2552 มีโรงเรียนวัดศิลามูลเป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน และมีระดับคุณภาพจากการประเมินของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมอยู่ในระดับ 2

จากความสำคัญของการดำเนินงานด้านวัฒนธรรม และจุดมุ่งหมายของโครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชน ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน โดยใช้มิติทางศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ภายใต้พื้นฐานการมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบกับลักษณะของโครงการที่บูรณาการความร่วมมือกับหลายหน่วยงาน การมีจุดเน้นในการยกระดับคุณภาพโครงการของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นเจ้าของโครงการ⁵ และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะประเมินโครงการวัฒนธรรมไทย

⁵ กรมส่งเสริมวัฒนธรรม. โครงการวัฒนธรรมไทยสายชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. 2554.

สายใยชุมชน ตำบลลำพญา และตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยใช้รูปแบบการประเมินโครงการแบบจำลองชิปปี้ (CIPP Model) ของ สตัฟเฟิลบีม⁶ เป็นกรอบในการประเมินโครงการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต รวมทั้งผลกระทบและปัญหาอุปสรรคของการดำเนินโครงการซึ่งครอบคลุมทุกองค์ประกอบและจุดมุ่งหมายของการดำเนินโครงการ⁷ ข้อมูลผลการประเมินสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินโครงการในแต่ละพื้นที่ให้ประสบความสำเร็จ⁸ และสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพของแต่ละพื้นที่ รวมทั้งเป็นตัวอย่างแนวทางในการประเมินโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนในพื้นที่อื่นๆ ผลักดันให้โครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนเป็นแหล่งการเรียนรู้และถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นทางด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ครอบครัวชุมชน และสังคมตามเจตนารมณ์ของการจัดโครงการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การประเมินโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ตำบลลำพญา และตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินไว้ ดังนี้

1. เพื่อประเมินบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) ของโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบ (Impact) และปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน

⁶ ศิริชัย กาญจนวาสี. *ทฤษฎีการประเมิน*. 2552.

⁷ ยะชาติ ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ CPO*. 2549.

⁸ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. *วิธีวิทยาการประเมิน ศาสตร์แห่งคุณค่า*. 2544.

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ กับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด จำนวน 5 คน คณะกรรมการโครงการไทยสายใยชุมชน จำนวน 34 คน บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้นำชุมชน จำนวน 30 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และกลุ่มตัวอย่าง เด็กเยาวชน และประชาชน แบ่งเป็น ตำบลลำพญา จำนวน 370 คน และ ตำบลหินมูล จำนวน 375 คน ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตาราง Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.5 ได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยเครื่องมือดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นของเด็ก เยาวชน และประชาชนต่อ ความต้องการในการพัฒนาชุมชน จำนวน 4 ด้าน รวม 13 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการเสริมสร้างแหล่งการเรียนรู้และการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการพัฒนาศักยภาพทุนทาง สังคมที่มีรากฐานมาจากวัฒนธรรมท้องถิ่น และด้านการมีส่วนร่วมในงาน ด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบการให้ คะแนนกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความต้องการในการพัฒนาชุมชน 1 ถึง 10 คะแนน

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อความ เหมาะสมของปัจจัยนำเข้า จำนวน 4 ด้านๆ ละ 5 ข้อ รวมจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม ด้านงบประมาณและด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง ค่อนข้างน้อย และน้อย

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงาน จำนวน 3 ด้านๆ ละ 5 ข้อ รวม 15 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดกิจกรรม และด้านการติดตามประเมินผล โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง ค่อนข้างน้อย และน้อย

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามการรู้จัก/รับรู้ และความพึงพอใจของ เด็ก เยาวชนและประชาชนต่อผลการดำเนินกิจกรรมประกอบด้วยด้านคลังสมอง และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมอาชีพด้านศิลปะและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ด้านลานวัฒนธรรม ด้านพิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน และด้านสารสนเทศและห้องสมุด แยกกิจกรรมเป็นรายตำบล โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ฉบับที่ 5 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อผลกระทบของโครงการ และปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานโครงการ จำนวน 4 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม 2555

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์สรุปข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เป็นความเรียงหาความถี่ และสรุปผลและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

1. การประเมินด้านบริบท คะแนนเฉลี่ยความต้องการในการพัฒนาชุมชนรายด้านและโดยรวมมากกว่าหรือเท่ากับ 8.00 หมายถึง ความต้องการในการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนอยู่ในระดับมาก

2. การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้ารายด้านและโดยรวมมากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 หมายถึง ปัจจัยนำเข้ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

3. การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานรายด้านและโดยรวมมากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 หมายถึง กระบวนการดำเนินงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

4. การประเมินด้านผลผลิตจำนวนผู้รู้จัก/รับรู้ และเคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 65 หมายถึง มีผู้รู้จัก/รับรู้ และเคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนอยู่ในระดับมากคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 หมายถึง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนอยู่ในระดับมาก

5. การศึกษาด้านผลกระทบและปัญหาอุปสรรคสรุปเป็นความเรียงด้านผลกระทบ และปัญหาอุปสรรคหาความถี่ และนำมาสรุปผลในประเด็นสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามด้านบริบทและด้านผลผลิต

คำบลำพญา: เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเด็กเยาวชน และประชาชน จำนวน 370 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาและมีความถูกต้องสมบูรณ์จำนวน 360 ชุด (97.3%) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง (52.8%) และชาย (47.2%) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-45 ปี (22.2%) มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา (36.1%) และประกอบอาชีพเกษตรกร (55.8%)

คำบลหินมูล: เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเด็กเยาวชน และประชาชน จำนวน 375 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาและมีความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 365 (97.3%) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง (54.5%) และชาย (45.5%) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี (17.8%) มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา (35.3%) และประกอบอาชีพเกษตรกร (47.9%)

แบบสอบถามด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

คำบลำพญา: เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้เกี่ยวข้องกับการ จำนวน 32 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาและมีความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 30 ชุด (93.8%) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย (50%) และหญิง (50%) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-45 ปี (30.0%) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (60%) ประกอบอาชีพรับราชการ (33.3%) และเกี่ยวข้องกับการเป็น คณะกรรมการโครงการ (56.6%)

คำบลหินมูล: เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้เกี่ยวข้องกับการ จำนวน 32 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาและมีความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวนทั้งหมด 26 ชุด (81.3%) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย (46.2%) และ หญิง (53.8%) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 46-50 ปี (23.1%) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (57.7%) ประกอบอาชีพรับราชการ (34.6%) และเกี่ยวข้องกับการเป็นคณะกรรมการโครงการ (61.6%)

ผลการประเมินโครงการสรุปได้ดังนี้

ด้านบริบท (Context)

ตารางที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาชุมชน

คำถาม	ตำบลลำพญา		ตำบลหินมูล	
	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล
1. ด้านการเสริมสร้างแหล่งการเรียนรู้และ				
การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น				
1.1 พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น	8.71	มาก	7.90	ค่อนข้างมาก
1.2 ศาลาอ่านหนังสือประชาชน/ ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน	8.82	มาก	8.09	มาก
1.3 ห้องสมุด/แหล่งข้อมูลสารสนเทศ	8.82	มาก	7.85	ค่อนข้างมาก
1.4 ลานวัฒนธรรม	8.77	มาก	7.95	ค่อนข้างมาก
1.5 ศูนย์การเรียนรู้	8.80	มาก	7.99	ค่อนข้างมาก
รวมเฉลี่ย	8.78	มาก	7.95	ค่อนข้างมาก
2. ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน				
2.1 คุณธรรมจริยธรรม	8.88	มาก	7.83	ค่อนข้างมาก
2.2 จิตสำนึกและความภาคภูมิใจในท้องถิ่น	8.85	มาก	7.82	ค่อนข้างมาก
รวมเฉลี่ย	8.86	มาก	7.82	ค่อนข้างมาก
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพทางสังคม				
ที่มีรากฐานมาจากวัฒนธรรมท้องถิ่น				
3.1 ตลาดชุมชน	8.84	มาก	7.84	ค่อนข้างมาก
3.2 อาชีพจากภูมิปัญญาท้องถิ่น	8.84	มาก	8.03	มาก
3.3 ผลิตภัณฑ์ชุมชน/สินค้าโอท็อป	8.83	มาก	7.88	ค่อนข้างมาก
รวมเฉลี่ย	8.83	มาก	7.91	ค่อนข้างมาก
4. ด้านการมีส่วนร่วมในงานด้านศาสนา				
ศิลปะ และวัฒนธรรม				
4.1 ร่วมคิด/ร่วมวางแผน	8.80	มาก	7.82	ค่อนข้างมาก
4.2 ร่วมดำเนินงาน	8.78	มาก	7.79	ค่อนข้างมาก
4.3 ร่วมติดตามผล	8.79	มาก	7.62	ค่อนข้างมาก
รวมเฉลี่ย	8.78	มาก	7.74	ค่อนข้างมาก
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	8.81	มาก	7.87	ค่อนข้างมาก

ตำบลลำพญา: ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนตำบล ลำพญา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.81 สูงกว่าเกณฑ์

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความต้องการในการพัฒนา ชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการพัฒนาศักยภาพทางสังคมที่มีรากฐานมาจากวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านการเสริมสร้างแหล่งการเรียนรู้และการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น และ ด้านการมีส่วนร่วมในงานด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.86, 8.83, 8.78 และ 8.78 ตามลำดับเมื่อจำแนกเป็นรายกิจกรรม พบว่า กิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชน 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณธรรมจริยธรรม จิตสำนึกรักษ์และความภาคภูมิใจในท้องถิ่น ตลาดชุมชน และอาชีพจากภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการ ในการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทย สายใยชุมชนอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.88, 8.85, 8.84 และ 8.84 ตามลำดับ

ตำบลหินมูล: ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนตำบลหินมูล โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.87 ต่ำกว่าเกณฑ์

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนา ชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนอยู่ ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างแหล่งการเรียนรู้และ การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาศักยภาพทางสังคมที่มี รากฐานมาจากวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และ ด้านการมีส่วนร่วมในงานด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม มีคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 7.95, 7.91, 7.82 และ 7.74 ตามลำดับเมื่อจำแนกเป็นราย

กิจกรรม พบว่า กิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ศาลาอ่านหนังสือประชาชน/ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน อาชีพจากภูมิปัญญาท้องถิ่น และศูนย์การเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่ประชาชน มีความต้องการในการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ พัฒนารวมไทยสายใยชุมชนอยู่ในระดับมาก และค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.09, 8.03 และ 7.99 ตามลำดับ

ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

ตารางที่ 2 ความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้า

ประเด็น	ตำบลลำพญา		ตำบลหินมูล	
	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล
1. ด้านบุคลากร				
1.1 บุคลากรของโครงการมีจำนวนเพียงพอ	3.67	ค่อนข้างมาก	3.08	ปานกลาง
1.2 บุคลากรของโครงการมีความรู้ความสามารถเหมาะสม	3.53	ค่อนข้างมาก	3.62	ค่อนข้างมาก
1.3 บุคลากรของโครงการมีความเสียสละ	3.53	ค่อนข้างมาก	3.77	ค่อนข้างมาก
1.4 บุคลากรของโครงการมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน	3.67	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
1.5 บุคลากรของโครงการทำงานเป็นทีม	3.30	ค่อนข้างมาก	3.12	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.52	ค่อนข้างมาก	3.36	ปานกลาง
2. ด้านกิจกรรม				
2.1 กิจกรรมตามโครงการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	3.63	ค่อนข้างมาก	3.62	ค่อนข้างมาก
2.2 กิจกรรมตามโครงการมีประโยชน์ต่อชุมชนโดยรวม	3.70	ค่อนข้างมาก	3.58	ค่อนข้างมาก
2.3 กิจกรรมตามโครงการเกิดขึ้นจากความต้องการของประชาชน	3.20	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง
2.4 กิจกรรมตามโครงการมีความหลากหลาย	3.60	ค่อนข้างมาก	3.35	ปานกลาง
2.5 ระยะเวลาการจัดกิจกรรมตามโครงการมีความเหมาะสม	3.13	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.43	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง

ประเด็น	ตำบลลำพญา		ตำบลหินมูล	
	Χ	แปลผล	Χ	แปลผล
3. ด้านงบประมาณ				
3.1 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพียงพอต่อการดำเนินงาน	3.13	ปานกลาง	2.27	ค่อนข้างมาก
3.2 ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานอื่นๆ	3.60	ค่อนข้างมาก	2.62	ปานกลาง
3.3 มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม	3.17	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง
3.4 การจัดทำเอกสาร หลักฐานในการใช้จ่ายงบประมาณถูกต้องตรวจสอบได้	3.57	ค่อนข้างมาก	3.54	ค่อนข้างมาก
3.5 การรายงานการใช้จ่ายงบประมาณต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนด	3.20	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.33	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง
4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่				
4.1 วัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับการดำเนินงาน	3.57	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง
4.2 วัสดุอุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการจัดกิจกรรมตามโครงการ/อยู่ในสภาพดี	3.43	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง
4.3 สถานที่เพียงพอกับการดำเนินงาน	3.60	ค่อนข้างมาก	3.19	ปานกลาง
4.4 สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.50	ค่อนข้างมาก	3.12	ปานกลาง
4.5 ได้รับการสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ สถานที่จากบุคคล/หน่วยงานอื่น	3.67	ค่อนข้างมาก	3.19	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.51	ค่อนข้างมาก	3.08	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	3.45	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง

ตำบลลำพญา: ความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าของโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนตำบลลำพญา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ต่ำกว่าเกณฑ์

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าด้านที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ 3.51 และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

ด้านกิจกรรม และด้านงบประมาณ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.33 ตามลำดับเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยนำเข้าที่มีความเหมาะสม 3 ลำดับแรก ได้แก่ กิจกรรมตามโครงการมีประโยชน์ต่อชุมชนโดยรวม บุคลากรของโครงการมีจำนวนเพียงพอ และกิจกรรมตามโครงการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นปัจจัยนำเข้าที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.67 และ 3.63 ตามลำดับ

คำบทินมูล: ความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าของโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนตำบลหินมูล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ต่ำกว่าเกณฑ์

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ และด้านงบประมาณ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36, 3.23, 3.08 และ 2.90 ตามลำดับเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยนำเข้าที่มีความเหมาะสม 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรของโครงการมีความเสียสละ บุคลากรของโครงการมีความรู้ความสามารถ กิจกรรมตามโครงการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ และกิจกรรมตามโครงการมีประโยชน์ต่อชุมชนโดยรวม เป็นปัจจัยนำเข้าที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.62, 3.62 และ 3.58 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ (Process Evaluation)

ตารางที่ 3 ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงาน

ประเด็น	ตำบลลำพญา		ตำบลหินมูล	
	X	แปลผล	X	แปลผล
1. ด้านการวางแผน				
1.1 มีการศึกษานโยบายของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมก่อนการวางแผน	3.60	ค่อนข้างมาก	3.65	ค่อนข้างมาก
1.2 มีการศึกษาความต้องการของชุมชนก่อนการวางแผน	3.53	ค่อนข้างมาก	3.42	ปานกลาง
1.3 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงาน	3.23	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
1.4 จัดทำแผนการดำเนินงานระยะสั้นระยะปานกลาง และระยะยาวไว้อย่างชัดเจน	2.67	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง
1.5 นำเสนอแผนการดำเนินงานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	3.13	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.23	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
2. ด้านการจัดกิจกรรม				
2.1 กำหนดคณะทำงานดำเนินการจัดกิจกรรมในแต่ละโครงการอย่างชัดเจน	3.53	ค่อนข้างมาก	3.62	ค่อนข้างมาก
2.2 จัดกิจกรรมได้ตามช่วงเวลาที่กำหนด	3.23	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
2.3 มีการปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน	3.30	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง
2.4 กิจกรรมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.10	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง
2.5 การขยายผลการดำเนินกิจกรรมไปยังกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่อื่นๆ	2.40	ค่อนข้างน้อย	2.12	ค่อนข้างน้อย
รวมเฉลี่ย	3.12	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง
3. ด้านการติดตามประเมินผล				
3.1 กำหนดคณะทำงานในการติดตามประเมินผลโครงการไว้อย่างชัดเจน	3.13	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง
3.2 การติดตามประเมินผลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.07	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
3.3 การติดตามประเมินผลเป็นไปอย่างมีระบบ	3.70	ค่อนข้างมาก	3.08	ปานกลาง
3.4 จัดทำรายงานสรุปผลการติดตามประเมินผลปดะรายงานต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	3.47	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
3.5 นำผลของการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาโครงการ	3.10	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.19	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	3.18	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง

ตำบลลำพญา: ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานของโครงการพัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนตำบลลำพญาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ต่ำกว่าเกณฑ์

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการติดตามประเมินผล และ ด้านการจัดกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 3.19 และ 3.12 ตามลำดับเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า กระบวนการดำเนินงานที่มีความเหมาะสม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การติดตามประเมินผลเป็นไปอย่างมีระบบ มีการศึกษานโยบายของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมก่อนการวางแผน กำหนดคณะทำงานดำเนินการจัดกิจกรรมในแต่ละโครงอย่างชัดเจน และมีการศึกษาความต้องการของชุมชนก่อนการวางแผน เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.60, 3.53 และ 3.53 ตามลำดับ

ตำบลหินมูล: ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานของโครงการพัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนตำบลหินมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ต่ำกว่าเกณฑ์

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการติดตามประเมินผล และด้านการจัดกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24, 3.04 และ 2.88 ตามลำดับเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า กระบวนการดำเนินงานที่มีความเหมาะสม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการศึกษานโยบายของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมก่อนการวางแผนกำหนดคณะทำงานดำเนินการจัดกิจกรรมในแต่ละโครงอย่างชัดเจน และมีการศึกษาความต้องการของชุมชนก่อนการวางแผน เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 3.62 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านผลผลิต (Product Evaluation)

ตำบลลำพญา: กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ และเคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ คือ ตลาดน้ำลำพญา มีผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 98.1 และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 สูงกว่าเกณฑ์ กิจกรรมด้านคลังสมองและภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ นายณรงค์ศักดิ์ เลิศสิทธิพันธ์ ด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมท้องถิ่น มีผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8 และผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และ กิจกรรมด้านลานวัฒนธรรม คือ การแสดงศิลปวัฒนธรรมไทยที่วัดลำพญา มีผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 91.1 และผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ แต่ไม่เคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุดคือ กิจกรรมด้านสารสนเทศและห้องสมุด คือ ศูนย์การเรียนรู้ตำบลลำพญา มีผู้ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 กิจกรรมด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม คือ โครงการปฏิบัติธรรม นุ่งสมาธิ ณ วัดกัลยาณมิตร มีผู้ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และกิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ คือ การนวดแผนไทย มีผู้ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

กิจกรรมที่ประชาชนไม่รู้จัก/ไม่เคยรับรู้มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ กิจกรรมด้านพิพิธภัณฑสถาน คือ บ้านภัณฑารักษ์ มีผู้ไม่รู้จักจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 กิจกรรมด้านคลังสมองและภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ นายสมศักดิ์ เขี่ยมพลับใหญ่ ด้านประวัติศาสตร์ท้องถิ่นและชุมชน มีผู้ไม่รู้จักจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 และ กิจกรรมด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม คือ โครงการปฏิบัติธรรม นุ่งสมาธิ ณ วัดกัลยาณมิตร มีผู้ไม่รู้จักจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3

คำบลดินมุล: กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ และเคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กิจกรรมด้านสารสนเทศ และห้องสมุด คือ ศาลาอ่านหนังสือประชาชนประจำหมู่บ้านดินมุล มีผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 สูงกว่าเกณฑ์ กิจกรรมด้านคลังสมองและภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ ข้อมูลการทำนุ้ยหมักชีวภาพ มีผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 และผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และนางผิน มะโนมัน ด้านการทำขนมครก มีผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ แต่ไม่เคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุดคือ กิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ คือ การผลิตน้ำยาคลายเส้น มีผู้ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 กิจกรรมด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม คือ โครงการปฏิบัติธรรม มีผู้ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 โครงการบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน และโครงการอบรมเด็กและเยาวชนภาคฤดูร้อน มีผู้ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 เท่ากัน

กิจกรรมที่ประชาชนไม่รู้จัก/ไม่เคยรับรู้มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ กิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ คือ การทำดอกไม้จันทร์ มีผู้ไม่รู้จักจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 กิจกรรมด้านคลังสมองและภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ ข้อมูลการทำเตาเผาถ่านกลั่นน้ำส้มไม้ มีผู้ไม่รู้จัก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และกิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ คือ การทำเฟอร์นิเจอร์จากวัสดุในท้องถิ่น มีผู้ไม่รู้จัก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ด้านผลกระทบ (Impact) และปัญหาอุปสรรค

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินโครงการ คือ คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนของการวางแผน ร่วมคิด เนื่องจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐมมีการทำประชาคม สำรวจความต้องการที่แท้จริงของชุมชน เพื่อให้ได้กิจกรรมที่เกิดจากความต้องการของชุมชน ประกอบกับการที่ผู้นำชุมชน เช่น นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบุคคลที่คนในชุมชนยอมรับ หรือเป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ ทำให้สามารถขับเคลื่อนโครงการได้ด้วยดี และได้รับความร่วมมือจากคนในชุมชน การที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมทั้งร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำกิจกรรม ทำให้เกิดการเรียนรู้ในการพัฒนาชุมชน

ผลกระทบด้านการส่งเสริมอาชีพของคนในชุมชน กิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมอาชีพสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนด้านเศรษฐกิจ สร้างรายได้ลดรายจ่าย สร้างชื่อเสียงแก่ชุมชน ทำให้เกิดการสืบค้นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่กำลังจะสูญหาย เช่น ภูมิปัญญาด้านอาหาร ขนมไทย งานฝีมือ สมุนไพรพื้นบ้าน และยังมีตลาดน้ำเป็นแหล่งรองรับเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่างๆ รวมทั้งมีการถ่ายทอดสู่เด็กและเยาวชน และผู้สนใจทั่วไป

ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ด้านความพร้อมของคนในชุมชน เนื่องจากส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน ทำให้เวลาว่างไม่ตรงกับกิจกรรมที่จัด จึงทำให้บางกิจกรรมมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมยังน้อยมาก ปัญหาด้านการดำเนินงาน เนื่องจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรมขาดความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการ ทำให้จังหวัดไม่สามารถวางแผนล่วงหน้าได้ และปัญหาด้านงบประมาณ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรมน้อยมาก

อภิปรายผล

ด้านบริบท

ตำบลลำพญา ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.81 สูงกว่าเกณฑ์ และตำบลหินมูล ประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.87 ต่ำกว่าเกณฑ์ สอดคล้องกับผลการประเมินระดับคุณภาพจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ในปี พ.ศ. 2553⁹ ซึ่งโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนตำบลลำพญา มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับ 4 และโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชน ตำบลหินมูล มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับ 2 เนื่องจากระดับความต้องการในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในทั้งสองแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผลการดำเนินโครงการแตกต่างกันอย่างชัดเจน ประกอบกับโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนตำบลลำพญา นั้นได้มีชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ การดำเนินกิจกรรมมีความต่อเนื่อง และได้รับการสนับสนุนงบประมาณเป็นอย่างดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น¹⁰ สำหรับโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชนตำบลหินมูลนั้น เป็นโครงการที่เพิ่งจัดตั้งใหม่ในปี พ.ศ.2552 จึงทำให้กิจกรรมที่ดำเนินการมีไม่มากนัก และยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามประเด็นการประเมินดังกล่าว

⁹ สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. คู่มือการประเมินโครงการพัฒนารวมไทยสายใยชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2553. 2553.

¹⁰ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาแห่งชาติ. ขอบข่ายการดำเนินงานวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพ. 2554.

ด้านปัจจัยนำเข้า

ความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าโดยรวมของทั้งสองตำบลอยู่ในระดับปานกลาง ต่ำกว่าเกณฑ์ ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาด้านบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะกรรมการโครงการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถแต่ไม่มีเวลาในการพบปะหารือ หรือต้องเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่นๆ อยู่เป็นประจำ สอดคล้องกับผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรมที่พบว่า คณะกรรมการโครงการมีการกิจส่วนตัวมากและต้องร่วมกิจกรรมกับส่วนราชการอื่นที่เห็นว่ามีสำคัญมากกว่า ในด้านกิจกรรมส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการจัดกิจกรรมในช่วงสั้นๆ จึงทำไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรมน้อยมาก แม้จะรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานในพื้นที่แต่ก็ยังไม่เพียงพอและครอบคลุมทุกกิจกรรม สอดคล้องกับความคิดเห็นของคณะกรรมการโครงการ และบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า “งบประมาณได้การจัดสรรจากส่วนกลางน้อยมาก ต้องหากันเอง อบต.สนับสนุนงบประมาณในบางกิจกรรมเท่านั้น ไม่ครอบคลุมทั้งหมด แต่ต้องทำกันไปเพราะต้องการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น...” (กรรมการตำบลลำพญาคนที่ 1 สัมภาษณ์ 22 มกราคม 2555, กรรมการตำบลหินมูลคนที่ 3 สัมภาษณ์ 27 มกราคม 2555, กรรมการตำบลลำพญาคนที่ 3 สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2555 และบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดคนที่ 2 สัมภาษณ์ 21 มกราคม 2555) และสอดคล้องกับผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรมที่พบว่า การดำเนินโครงการขาดความต่อเนื่องในการสนับสนุนงบประมาณ ส่วนด้านวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณนั้นเป็นไปอย่างเหมาะสม และมีการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง แต่การใช้จ่ายงบประมาณยึดหลักตามระเบียบราชการมากเกินไป ไม่มีความยืดหยุ่น ประกอบกับบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในด้านนี้¹¹ และสอดคล้องกับรายงานสรุปผลการดำเนินงานของสำนักงาน

¹¹ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. ส.ค.

วัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม ที่พบว่า งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนมาจากหน่วยงานภาครัฐทำให้การดำเนินงานต้องอยู่ภายใต้ระเบียบของทางราชการ ไม่มีความยืดหยุ่น และบุคลากรมีภาระงานมากเกินไป¹² ส่วนในด้านกิจกรรมนั้น ด้านระยะเวลาการจัดกิจกรรมยังไม่เหมาะสมเพราะช่วงเวลากิจการณการจัดกิจกรรมไม่สอดคล้องกับการประกอบอาชีพของคนในชุมชน ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก จึงไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ ในด้านอุปกรณ์สถานที่ของตำบลลำพญา มีหน่วยงานต่างๆ ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน เช่น ศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตลาดน้ำลำพญา องค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา ซึ่งมีระบบการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ จึงทำให้ได้รับการสนับสนุนทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่เมื่อยามขาดแคลน แต่อุปกรณ์ที่มีอยู่ใช้งานมานานจึงทำให้มีสภาพเสื่อมโทรม ประกอบกับกรมส่งเสริมวัฒนธรรมไม่ได้จัดสรรงบประมาณในส่วนนี้ สำหรับตำบลหินมูล สถานที่ตั้งของโครงการห่างไกลจากชุมชนพอสมควร มีการคมนาคมที่ไม่สะดวก คณะกรรมการโครงการไม่ค่อยมีเวลาพบปะหารือกัน เนื่องจากต้องประกอบอาชีพส่วนตัวหรืออาจจะต้องปฏิบัติภารกิจอื่น ประกอบกับไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำที่ทำหน้าที่ดูแลอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ จึงทำให้มีปัญหาด้านสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์

ด้านกระบวนการ

ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานโดยรวมของทั้งสองตำบลอยู่ในระดับปานกลาง ต่ำกว่าเกณฑ์ ในด้านการวางแผนมีการศึกษานโยบายของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม และมีการศึกษาความต้องการของชุมชนก่อนการวางแผน เนื่องจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรมได้มีการชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานพร้อมทั้งจัดทำคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนที่จะดำเนินโครงการ¹³

¹² สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม. ส.ค.

¹³ สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. ส.ค.

และบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม มีการลงพื้นที่จริงพร้อมทั้งชี้แจงความเป็นมาวัตถุประสงค์ของโครงการ ส่วนด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวไว้อย่างชัดเจน และนำเสนอแผนการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง แต่มีรูปแบบการวางแผนที่ยึดตามระบบราชการมากเกินไปไม่มีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงานในชุมชน และการแผนในระยะสั้นและระยะยาวไม่มีความชัดเจน เนื่องจากขาดความต่อเนื่องในเรื่องนโยบายจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ด้านการจัดกิจกรรม บางกิจกรรมอาจยกเลิกเนื่องจากปัญหาฝนตก น้ำท่วม ส่วนกิจกรรมที่ไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเนื่องจากบางกิจกรรมมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และการขยายผลการดำเนินกิจกรรมไปยังกลุ่มเป้าหมายพื้นที่อื่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากลักษณะโครงการมีการดำเนินการต้องอาศัยศักยภาพภายในชุมชนนั้นๆ เป็นหลัก และพื้นที่อื่นมีบริบทที่แตกต่างกันออกไป จึงเป็นการยากที่จะขยายผลการดำเนินการไปยังกลุ่มเป้าหมายพื้นที่อื่นได้ สำหรับด้านการติดตามประเมินผลไม่ผ่านเกณฑ์ เนื่องจากไม่มีการแต่งตั้งคณะทำงาน หรือเจ้าหน้าที่ด้านการติดตามประเมินผลโดยเฉพาะ ซึ่งปัจจุบันได้มีการแต่งตั้งบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม ซึ่งที่เป็นผู้ดำเนินโครงการวัฒนธรรมสายใยชุมชน เป็นผู้รับผิดชอบด้านการติดตามประเมินผล ซึ่งอาจจะทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในทุกมิติ

ด้านผลผลิต

ตำบลลำพญา กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ และเคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ตลาดน้ำลำพญา นายณรงค์ศักดิ์ เลิศสิทธิพันธ์ ด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมท้องถิ่น และการแสดงศิลปวัฒนธรรมไทยที่วัดลำพญา และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เป็นที่สนใจของบุคคลทั่วไปทั้งในแง่ของการย้อนยุคหาอดีต การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และการแสวงหาศิลปวัฒนธรรมการแสดงไทยที่เกิดจากชุมชนโดยแท้จริง ซึ่งเป็นกระแสนิยมของคนปัจจุบัน และมีคณะผู้บริหารโครงการได้มีการเผยแพร่ผ่านช่องทาง

สื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงานราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น จึงทำให้เป็นที่รู้จักของประชาชน¹⁴

กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ แต่ไม่เคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุดคือ ศูนย์การเรียนรู้ตำบลลำพญา รองลงมา คือ โครงการปฏิบัติธรรม นั่งสมาธิ ณ วัดกัลยาณมิตร และการนวดแผนไทย สาเหตุที่มีคนรู้จักแต่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากการนวดแผนโบราณ และโครงการปฏิบัติธรรม นั่งสมาธิ ณ วัดกัลยาณมิตร เป็นกิจกรรมต้องเสียค่าใช้จ่ายและต้องใช้เวลาในการปฏิบัติ ส่วนศูนย์การเรียนรู้ตำบลลำพญานั้นตั้งใกล้กับตลาดน้ำลำพญา จึงอาจจะเป็นสาเหตุที่ผู้คนไปเที่ยวชมตลาดน้ำมากกว่าที่จะเข้าชมศูนย์การเรียนรู้

กิจกรรมที่ประชาชนไม่รู้จัก/ไม่เคยรับรู้มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บ้านกัณฑ์รักษ์ รองลงมา คือ นายสมศักดิ์ เขียมพลับใหญ่ ด้านประวัติศาสตร์ท้องถิ่นและชุมชน และกิจกรรม โครงการปฏิบัติธรรม นั่งสมาธิ ณ วัดกัลยาณมิตร สาเหตุของกิจกรรมที่คนไม่รู้จักเนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมทั้งหมดของกิจกรรมภายใต้โครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ไม่ได้ประชาสัมพันธ์เป็นรายการกิจกรรม ประกอบกับเพิ่งจะเริ่มกิจกรรม จึงยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป

ตำบลหินมูล กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ และเคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จากกิจกรรมมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ศาลาอ่านหนังสือประชาชนประจำหมู่บ้านหินมูล รองลงมา คือ ข้อมูลการทำนุ้ยหมักชีวภาพ และนางผิน มะโนมัน ด้านการทำขนมครก และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากศาลาอ่านหนังสือประจำหมู่บ้านนั้นเป็นสถานที่ติดตามข่าวสารบ้านเมือง สถานที่ที่มีความสะอาด ตั้งอยู่ใจกลางชุมชน และมีข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ข้อมูลการทำนุ้ยหมักชีวภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประกอบ

¹⁴ กระทรวงวัฒนธรรม. ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน. 2548.

กับในปัจจุบันเกษตรกรหันมาสนใจการทำเกษตรแบบอินทรีย์มากยิ่งขึ้น สำหรับการทำขนามครก เป็นที่สนใจของประชาชนทั่วไปที่หันมาสนใจประกอบอาชีพอิสระ หรือหารายได้พิเศษจากงานประจำ และนางผิน มะโนมัน เป็นผู้ที่ อัยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส จึงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

กิจกรรมที่ประชาชนรู้จัก/รับรู้ แต่ไม่เคยเข้าร่วม/ใช้ประโยชน์จาก กิจกรรมมากที่สุด คือ การผลิตน้ำยาคลายเส้น รองลงมา คือ โครงการ ปฏิบัติธรรม และโครงการบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน โครงการอบรมเด็กและ เยาวชนภาคฤดูร้อน สาเหตุมีผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาเนื่องจาก เป็นกิจกรรมที่จัดในช่วงระยะเวลาหนึ่ง คือ ช่วงปิดภาคเรียนเท่านั้น

กิจกรรมที่ประชาชนไม่รู้จัก/ไม่เคยรับรู้มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การทำดอกไม้จันทร์ รองลงมา คือ ข้อมูลการทำเตาเผาถ่านกลั่นน้ำส้มไม้ และการทำเฟอร์นิเจอร์จากวัสดุในท้องถิ่น สาเหตุของกิจกรรมที่คนไม่รู้จัก เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ทั้งหมดของกิจกรรมภายใต้โครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ไม่ได้ ประชาสัมพันธ์เป็นรายกิจกรรม และลักษณะกิจกรรมไม่มีความโดดเด่น ประชาชนสามารถหาซื้อได้ตามตลาดทั่วไป

ด้านผลกระทบและปัญหาอุปสรรค

ผลกระทบด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินโครงการ เนื่องจากเป้าหมายของโครงการต้องการส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมเป็นหลัก โดยเริ่มจากการจัดให้มีเวทีประชาคมเพื่อสำรวจความต้องการของชุมชน ทำการคัดเลือกคณะกรรมการโครงการ โดยคัดเลือกจากบุคคลในชุมชนที่เห็น ว่ามีความเหมาะสมในทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคลังสมองภูมิปัญญา ท้องถิ่นด้านการส่งเสริมอาชีพด้านศิลปะและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรมด้านลานวัฒนธรรมด้านพิพิธภัณฑสถานและสารสนเทศ และห้องสมุดชุมชน และร่วมดำเนินกิจกรรมของโครงการ จึงทำให้ชุมชนเกิด การเรียนรู้ในการพัฒนาชุมชน ซึ่งจะไปสู่ความยั่งยืนของการจัดโครงการ

สำหรับผลกระทบด้านการส่งเสริมอาชีพของคนในชุมชนทำให้คนในชุมชนมีความภาคภูมิใจในอาชีพที่เกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น เริ่มสืบค้นและรวบรวมภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีคุณค่าหรือกำลังสูญหายไปให้เป็นหมวดหมู่ เมื่อคนในชุมชนให้ความสนใจทำให้หน่วยงานภาครัฐ เข้ามาส่งเสริมสนับสนุนได้อย่างเต็มที่ ทั้งร่วมคิด ร่วมทำ และจัดหาช่องทางในการส่งเสริมรายได้ เช่น การจัดงานมหกรรมสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่น จัดหาช่องทางการตลาด และการแนะนำออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย สร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่น¹⁵

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานในด้านความไม่ต่อเนื่องของโครงการ และการขาดแคลนงบประมาณ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาโดยตลอด เนื่องจากภาครัฐมีงบประมาณในการสนับสนุนจำกัด เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปี ดังนั้น ชุมชนเจ้าของโครงการจึงจำเป็นต้องหางบประมาณจากองค์กรอื่น สำหรับปัญหาด้านผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีน้อย เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ ประกอบกับวิถีชีวิตของคนในชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไปต้องทำงานหน่วยงานต่างๆ ทำให้เวลาว่างส่วนใหญ่ไม่ตรงกับระยะเวลาของการจัดกิจกรรมตามโครงการ ผู้จัดโครงการจึงควรปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชนในแต่ละพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินไปใช้

- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม ควรเผยแพร่กิจกรรมตามโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่คนรู้จักหรือรับรู้่น้อย ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของโครงการ

¹⁵ กระทรวงวัฒนธรรม. ส.ค.

- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม ควรแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อลดปัญหาการขาดความพร้อมของปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนโครงการ เนื่องจากหน่วยงานแต่ละแห่งมีจุดแข็งที่แตกต่างกัน เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีจุดแข็งด้านการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ส่วนสถานศึกษามีบุคลากรที่สามารถดึงเข้ามามีส่วนร่วมได้ทั้งครูอาจารย์ นักเรียน หรือ บุคลากรกิจกรรมที่โดดเด่นกับหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน

- ควรประเมินโครงการในแต่ละด้านอย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ซึ่งจะนำไปสู่สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงโครงการให้สำเร็จยิ่งขึ้น

- ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลโครงการจากบุคลากรทั้งภายนอกและภายใน เพื่อให้ได้มุมมองความคิดเห็นที่หลากหลาย และประเมินครอบคลุมในทุกมิติ

- ควรมีการประเมินผลกระทบจากการจัดโครงการในเชิงลึก ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของโครงการ

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมวัฒนธรรม. *โครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554*. กรุงเทพมหานคร: สำนักกิจการพิเศษ, 2554.
- กระทรวงวัฒนธรรม. *ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานวัฒนธรรมร่วมกับชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงวัฒนธรรม, 2548.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. *การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ CPO*. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. *ทฤษฎีการประเมิน*. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. *วิธีวิทยาการประเมินศาสตร์แห่งคุณค่า*. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. *คู่มือโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน พลังขับเคลื่อนสู่ความเข้มแข็งยั่งยืน*. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร: กลุ่มพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทางวัฒนธรรม, 2552.
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. *คู่มือการประเมินโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2553*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงวัฒนธรรม, 2553.
- สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. *การรายงานผลการตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: กองตรวจและประเมินผล, 2553.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. *ขอขยายการดำเนินงานวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพ*. เว็บ. http://www.thaiwisdom.org/p_culture/api/api_4.htm. 28 กรกฎาคม 2554.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม. *เอกสารการดำเนินงานโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน ปีงบประมาณ 2552-2553*. นครปฐม: สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครปฐม, 2553.
- Stufflebeam, D. L. et al. *Educational Evaluation and Decision Making*. Itasca, Illinois : F.E. Peacock Publisher, 1971.

รูปแบบและกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะ
และสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ
ในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่*

Form and Mechanism in Public Service
and Social Welfare of Elderly and Disabled People
in Muangkaenpattana Municipality, Mae Taeng
District, Chiang Mai Province
Toward New Public Management Approach

ดร.ณิ ทิพย์ปลูก**

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะและการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยใช้การวิเคราะห์แบบกรณีศึกษา

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เรื่อง รูปแบบและกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

** นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบของบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองเมืองแก่นพัตนามีการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมโดยมองประชาชนในฐานะที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการตรงกับหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ (New Public Management) โดยแบ่งบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ Utility - Community base welfare/ service Utility - Individual base welfare/ service Group benefit welfare / service และ Individual benefit welfare / service โดยอาศัยกลไกหลัก 2 กลไกได้แก่ 2 กลไก คือ กลไกที่มีระบบราชการ (bureaucratic - base mechanism) และกลไกของกลุ่มผลประโยชน์ (Interest group mechanism)

Abstract

This research aimed to study form and mechanism in public service and social welfare of elderly and disabled people in Muangkaenpattana Municipality, MaeTaeng District, Chiang Mai provincetoward new public management approach. It used qualitative research by using case study method and the result is form and mechanism in public service and social welfare based on new public management concept; people are customers. Four forms of public service and social welfare are Utility - Community base welfare / service, Utility - Individual base welfare / service, Group benefit welfare / service and Individual benefit welfare / service by using bureaucratic - base mechanism and Interest group mechanism.

บทนำ

บริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมถือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์เราตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งในวัฏจักรดังกล่าวนี้มนุษย์เราจำเป็นต้องได้รับบริการต่างๆ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ภายในสังคม¹ ประเทศไทยก็ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นดังกล่าว จึงได้มีการจัดทำบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมขึ้นทั้งในด้านสุขภาพ ด้านอาชีพ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการศึกษา ด้านการสงเคราะห์ช่วยเหลือ ให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคมซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่ภาครัฐให้ความสำคัญ และในปัจจุบันยังพบว่าภาครัฐพยายามเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ภาคส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาคเอกชน ภาคประชาชน หน่วยงานในส่วนภูมิภาคหรือในส่วนท้องถิ่น ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บริการเหล่านั้นมีความครอบคลุม ทัวถึง อีกทั้งยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดทำบริการเหล่านั้น เนื่องจากเป็นภาคส่วนที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งมีกฎหมายมารองรับถึงบทบาท หน้าที่ ตลอดจนอำนาจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีต่อการจัดทำบริการต่างๆ ในท้องถิ่นนั้น²

เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาถือเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานหนึ่งที่ได้ให้ความสำคัญต่อการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตเทศบาลที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเทศบาลได้จัดบริการสาธารณะและสวัสดิการเชิงรุก เช่น คลินิกชุมชน³ โดยเทศบาลจะจัดรถรางคอยให้บริการรับส่งผู้สูงอายุและผู้พิการในแต่ละชุมชนให้เข้ามารับการ

¹ ระพีพรรณ คำหอม. สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย (Social Welfare in The Thai Society). 2554.

² ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. 2542.

³ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2555-2557). 2554.

ตรวจรักษาจากแพทย์ ณ คลินิกชุมชน นอกจากนั้นในการแจกเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการเจ้าหน้าที่ของเทศบาลจะลงพื้นที่ไปให้บริการในแต่ละชุมชนเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งบริการดังกล่าวถือเป็นวิธีการหนึ่งที่เทศบาลเลือกที่จะทำเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นโดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุ จากที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นจะเห็นว่าเทศบาลตลอดจนคณะผู้บริหารของเทศบาลได้ให้ความสำคัญต่อการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งได้สะท้อนผ่านตัวของนโยบายการพัฒนาของคณะผู้บริหารเทศบาล ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลที่ให้ความสำคัญต่อการจัดทำบริการสาธารณะและการสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการให้ได้รับบริการดังกล่าวอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม⁴ และเทศบาลยังมีการจัดทำโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นจำนวนมาก ทำให้เทศบาลได้รับรางวัลเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมจากหลากหลายหน่วยงาน ซึ่งรางวัลดังกล่าวนี้เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลประสบความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการเข้าไปศึกษาว่าเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนามีรูปแบบและกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างไร รวมทั้งมีการออกแบบการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะและการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่

⁴ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา. ส.ค.

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง และการจัดทำสารสนเทศกลุ่มจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการของ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา 14 กลุ่ม จำนวนทั้งหมด 328 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาล, เจ้าหน้าที่เทศบาล, สมาชิกสภาเทศบาล, ประธานชมรม ผู้สูงอายุ, ประธานชุมชน, อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.), เจ้าหน้าที่คลินิกชุมชน, เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สามวัย, เจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ, ตัวแทนจากมูลนิธิสร้างสรรค์คนพิการ, ผู้สูงอายุ, อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ตลอดจนผู้ดูแลผู้พิการ โดยนำข้อมูลที่ได้ไป วิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic induction)⁵ และเขียนบรรยายสรุปผล

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่นำเสนอในบทความชิ้นนี้ประกอบไปด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบการจัดทำบริการสาธารณะ และแนวคิด เกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบการจัดทำบริการสาธารณะ

คำว่า บริการสาธารณะ และสวัสดิการสังคม นั้น ได้มีนักวิชาการหลาย ท่านนิยามความหมายของคำทั้งสองไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทแวดล้อม การรับรู้ มุมมองและการให้คุณค่าที่แตกต่างกันของแต่ละท่าน ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปความหมายของคำทั้งสองสำหรับบทความ ดังนี้

⁵ สุกางค์ จันทวานิช. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. 2552.

บริการสาธารณะ หมายถึง สินค้าหรือบริการที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) แก่ประชาชนทุกคนในสังคม โดยทุกคนในสังคมมีสิทธิเท่าเทียมกันในการเข้าถึงสินค้าหรือบริการดังกล่าว โดยสินค้าหรือบริการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การอำนาจการหรืออยู่ในการควบคุมของภาครัฐ

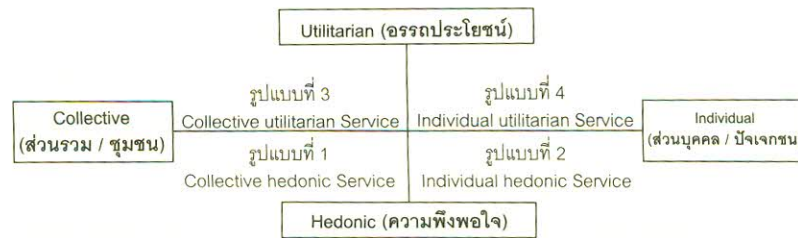
สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยจะคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และ การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ จะหมายถึงบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมที่จัดทำขึ้น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านสุขภาพอนามัย, ด้านสังคม/จิตใจ, ด้านความจำเป็นพื้นฐาน (หมายถึง การได้รับสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรายได้ รวมไปถึงการได้รับการสงเคราะห์สิ่งของที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต อาทิ เงิน ภายอุปการณ์ (ไม้เท้า รถเข็น แวนตา) และเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม) และเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

โดยในการแบ่งประเภทของบริการสาธารณะนั้น Sandy et al.⁶ ได้ใช้วัตถุประสงค์ในการให้บริการ และกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ซึ่งสามารถแบ่งบริการสาธารณะ ออกเป็น 4 รูปแบบ คือ (1) Collective hedonic Services เป็นบริการที่เน้นประโยชน์ในลักษณะของความพึงพอใจของส่วนรวม/ชุมชนเป็นหลัก (2) Individual hedonic Services เป็นบริการที่เน้นประโยชน์ในลักษณะของความพึงพอใจของแต่ละบุคคลเป็นหลัก (3) Collective utilitarian Services เป็นบริการที่เน้นอรรถประโยชน์ของส่วนรวม/ชุมชนเป็นหลัก และ (4) Individual utilitarian Services เป็นบริการที่เน้นอรรถประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นหลัก ดังแผนภาพต่อไปนี้⁷

⁶ Sandy Ng, Rebekah Russell-Bennett and Tracey Dagger. "Typology of mass service: the role of service delivery and consumption purpose in classifying service experiences". *Journal of Service Marketing*. 21.7 (2005): 471-481.

⁷ op.cit., p. 475.



ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมาจากการสังเคราะห์แบบจำลองของ Roth and Menor⁸ ซึ่งแบบจำลองดังกล่าวเรียกว่า สามเหลี่ยมกลยุทธ์การจัดทำบริการสาธารณะ (The service strategy triad) ดังแผนภาพต่อไปนี้⁹



ซึ่งในสามเหลี่ยมกลยุทธ์การจัดทำบริการสาธารณะ จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ (1) การระบุกลุ่มเป้าหมายในการจัดทำบริการสาธารณะ (2) การกำหนดแนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของสินค้าและบริการสาธารณะที่นำเสนอให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งในส่วนขององค์ประกอบที่สามารถจับต้องได้และที่ไม่สามารถจับต้องได้ (3) การออกแบบระบบการจัดทำบริการสาธารณะจะเป็นการดำเนินการส่งมอบแนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอองค์ประกอบสำหรับการออกแบบระบบการ

⁸ Frederic Ponsignon, Andi Smart and Roger Maull "Service delivery system design: Characteristics and contingencies". *International Journal of Operations & Production Management*. 31.3 (2001): 326.

⁹ *Ibid.*, p. 326.

จัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ บทบาทของคน, บทบาทของเทคโนโลยีและอุปกรณ์, และบทบาทของสถานที่และการจัดการพื้นที่นอกจากนั้นเรายังต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของทั้งสามองค์ประกอบด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ตามคำนิยามของ Adrian Payne¹⁰ หมายถึงแนวทางเชิงกลยุทธ์ (strategic approach) ที่ตระหนักถึงการเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าหลัก (key customer) และการแบ่งกลุ่มลูกค้า (customer segment) โดยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์นั้นจะเป็นการทำงานร่วมกันกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ / กำไร และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในระยะยาว และที่สำคัญการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ยังอาศัยประโยชน์จากข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อที่จะทำความเข้าใจลูกค้า และดำเนินการโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดให้ดีขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวต้องอาศัยการบูรณาการข้ามสายงานทั้งในส่วนของบุคลากร, การดำเนินการ, ขั้นตอน, และขีดความสามารถทางการตลาด ผ่านสารสนเทศ, เทคโนโลยี, และโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ

ซึ่ง Adrian Payne ยังได้แบ่งการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เชิงปฏิบัติการ (Operational CRM) เป็นการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ที่ให้การตระหนักถึงการจัดการกระบวนการธุรกิจแบบอัตโนมัติที่จุดให้บริการ, (2) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เชิงวิเคราะห์ (Analytical CRM) การจัดการประเภทนี้จะเกี่ยวข้องกับการเลือก, การเก็บ, การวิเคราะห์, การตีความ, และการใช้ข้อมูลต่างๆ ที่สร้างขึ้นจากการปฏิบัติงาน

¹⁰ Adrian Payne. *Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management*. 2005. pp. 22-24

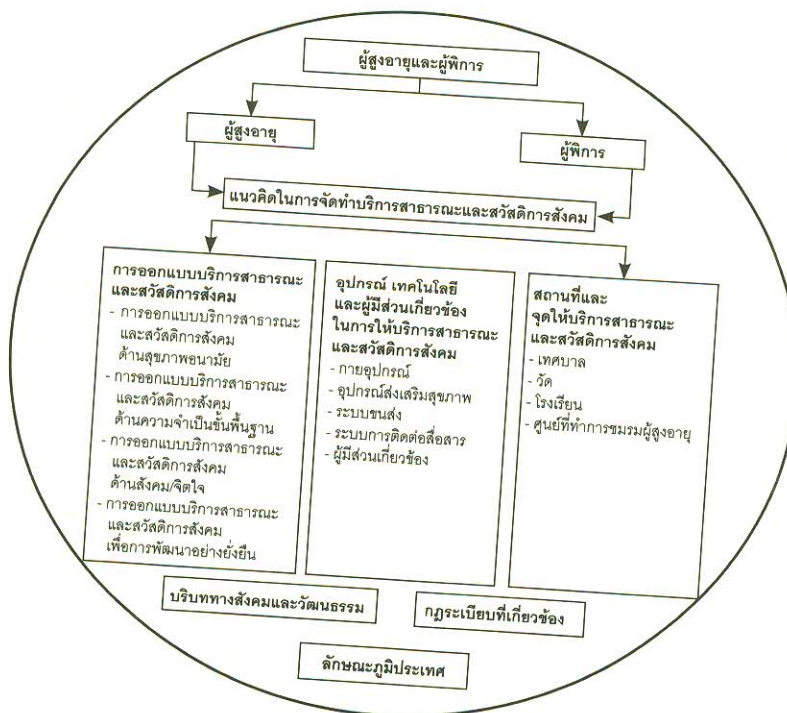
ภายในองค์กร โดยจัดทำการวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อหาทางเลือกให้แก่ลูกค้าแต่ละประเภท ซึ่งจะรวมถึงการหาทางแก้ไขปัญหามาให้การจัดการลูกค้าเชิงปฏิบัติการ และ (3) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เชิงความร่วมมือ (Collaborative CRM) เป็นการให้บริการที่เกิดจากความร่วมมือผ่านโครงสร้าง เพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่เป็นไปได้ ซึ่งจะสนับสนุนปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า, บริษัท, และพนักงานให้ดีขึ้นอย่างไรก็ตาม การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ทั้ง 3 ประเภทนั้นเป็นสิ่งที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งการที่การจัดการลูกค้าสัมพันธ์จะประสบความสำเร็จได้นั้นก็ต่อเมื่อสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้ โดยต้องอาศัยการบูรณาการของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ทั้ง 3 ประเภท โดยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เชิงความร่วมมือจะช่วยให้การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี ส่วนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เชิงปฏิบัติการจะช่วยให้การติดต่อกับองค์กรด้วยขั้นตอนที่ลดลง และเติมเต็มความต้องการของลูกค้ามากขึ้น และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เชิงวิเคราะห์จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการรับบริการทั้งแบบส่วนบุคคลและแบบองค์กรมากขึ้น

ในปัจจุบันภาครัฐได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ¹¹ โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการแบ่งกลุ่มลูกค้าและการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้องค์กรสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

¹¹ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. 2551.

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ได้ประยุกต์มาจากแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบระบบการจัดทำบริการสาธารณะของ Roth and Menor โดยกรอบแนวคิดจะนำเสนอผ่านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเป้าหมายในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม กับแนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวส่งผลต่อการออกแบบบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม ทั้งในส่วนของรูปแบบของบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม ประกอบไปด้วย บริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัย ด้านสังคม/จิตใจ ด้านความจำเป็นพื้นฐาน และด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังส่งผลการออกแบบกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม ประกอบไปด้วย อุปกรณ์ เทคโนโลยี และผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม อาทิ ภายอุปกรณ์ อุปกรณ์ส่งเสริมสุขภาพ ระบบขนส่ง ระบบการติดต่อสื่อสาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งยังส่งผลการออกแบบสถานที่และจุดให้บริการ ประกอบไปด้วย เทศบาล วัด โรงเรียน โดยในการออกแบบระบบการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมนั้นจะมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมของเทศบาล ซึ่งประกอบไปด้วย บริบททางสังคมและวัฒนธรรม ลักษณะภูมิประเทศ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ผลการศึกษา

ผลการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 รูปแบบและกลไกในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาประกอบด้วย 3 ด้านที่สำคัญ ดังนี้ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสังคม/จิตใจ และบริการสาธารณะเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในส่วนของบริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยนั้นพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขได้เท่าที่ควร ซึ่งเกิดจากคนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีรายได้น้อยไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับการเข้ารับบริการจาก

สถานพยาบาล นอกจากนั้นยังเกิดจากการที่สถานพยาบาลตั้งอยู่ห่างไกลจากชุมชนส่งผลให้การเดินทางไปรับบริการเป็นไปด้วยความยากลำบาก ดังนั้นเพื่อให้คนในเทศบาลสามารถเข้าถึงบริการในด้านสุขภาพอย่างทั่วถึง เทศบาลจึงได้จัดรูปแบบการให้บริการในด้านดังกล่าวซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

(1) คลินิกชุมชน เป็นการลงนามร่วมกันในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU) ระหว่างเทศบาลเมืองเมืองแก่นท้าว กับโรงพยาบาลแม่แตงโดยเทศบาลได้มอบพื้นที่บริเวณหน้าเทศบาลซึ่งถือเป็นจุดศูนย์กลางของท้องถิ่นเพื่อสร้างคลินิกชุมชนเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คนในชุมชนในการเดินทางมารับการรักษาพยาบาล คลินิกชุมชน นอกจากนั้นยังสนับสนุนในส่วนของงบประมาณและเจ้าหน้าที่ที่จะมาประจำอยู่ที่คลินิกชุมชน ส่วนโรงพยาบาลแม่แตงนั้นจะสนับสนุนในส่วนของการบุคลากรทางการแพทย์ ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และนักกายภาพบำบัด อีกทั้งยังสนับสนุนในส่วนของงบประมาณเช่นเดียวกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยบริการที่คลินิกชุมชนจัดทำขึ้นนั้นจะเป็นบริการเชิงตั้งรับที่เน้นการรักษาเป็นหลัก ซึ่งสำหรับผู้สูงอายุที่ทางคลินิกชุมชนจะเพิ่มเติมบริการตรวจวัดความดัน โรคหัวใจ และโรคเบาหวาน พร้อมทั้งให้ยารักษาโรคดังกล่าวโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ซึ่งแพทย์จะทำตารางนัดตรวจผู้สูงอายุในแต่ละชุมชนพร้อมกัน พอถึงกำหนดนัดตรวจเจ้าหน้าที่ของคลินิกชุมชนจะประสานงานไปยังสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้นำชุมชนในแต่ละเขตให้ทำการประกาศแจ้งเตือนผู้สูงอายุที่จะมาเข้ารับการตรวจรักษาที่คลินิกชุมชนผ่านทางเสียงตามสายและวิทยุชุมชน นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ของคลินิกชุมชนจะประสานไปยังเทศบาลผ่านทางเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม เพื่อจัดส่งรถรางไปคอยบริการรับ-ส่งผู้สูงอายุตามจุดนัดหมายที่ได้ตกลงกันไว้ระหว่างเทศบาลกับคนในแต่ละชุมชน ซึ่งนอกจากบริการรถรางแล้วนั้นคลินิกชุมชนยังมีบริการรถพยาบาลส่งต่อ (Refer) ผู้ป่วยจากที่พักอาศัยมายังคลินิกชุมชนหรือไปส่งยังโรงพยาบาลแม่แตงตลอด 24 ชั่วโมง ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนดขึ้นโดยเฉพาะ (สายด่วน) โดยบริการที่ได้กล่าวไปนั้นทางคลินิกชุมชนจัดทำให้แก่คนในเขตเทศบาลโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการดูแล

สุขภาพของคนในเทศบาล นอกจากนั้นทางเทศบาลยังจัดให้มีบริการด้านสุขภาพอนามัย (2) รูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยเชิงรุก จะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ **ลักษณะแรก** เป็นการส่งเสริมสุขภาพของคนในเขตเทศบาลด้วยกิจกรรมการออกกำลังกาย ไม่ว่าจะเป็นการเดินแอโรบิค การออกกำลังกายด้วยกระบอง การเล่นเปตอง ณ ลานออกกำลังกายของชุมชน โดยเทศบาลจะคอยให้การสนับสนุนในด้านของงบประมาณที่ใช้สำหรับจัดกิจกรรม บางชุมชนอาจจะนำงบประมาณดังกล่าวไปใช้ในการจัดซื้อเครื่องออกกำลังกาย โดยนำเครื่องออกกำลังกายเหล่านั้นไปตั้งไว้ที่จุดให้บริการของแต่ละชุมชน อาทิ ที่ทำการกลุ่มผู้สูงอายุ ศูนย์บริการผู้สูงอายุ วัด หรืออาคารเอนกประสงค์ของชุมชน ที่ทำการกองทุนหมู่บ้าน ที่ทำการกองทุนสวัสดิการสังจะวันละบาทหรือบ้านผู้นำชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนสามารถเข้าไปใช้อุปกรณ์ดังกล่าวได้สะดวกยิ่งขึ้น ส่วน **ลักษณะที่สอง** เป็นการดูแลสุขภาพด้วยกิจกรรมการออกเยี่ยมบ้าน (Home Health Care) ของทีมดูแลสุขภาพของเทศบาล เป็นกิจกรรมที่ได้งบประมาณสนับสนุนจาก สปสช. โดยทีมดูแลสุขภาพนั้นจะถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มจะมีพื้นที่ในความรับผิดชอบกลุ่มละ 1 เขตซึ่งในการลงพื้นที่นั้นแต่ละทีมจะเข้าไปให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพให้แก่คนในเขตความรับผิดชอบของตน

บริการสาธารณะด้านต่อมาที่เทศบาลให้ความสำคัญ คือ **ด้านสังคม/จิตใจ** เนื่องจากปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมไทยคนหันมาใช้เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ในการดำเนินชีวิตมากขึ้น โดยเฉพาะเยาวชนที่ในแต่ละวันใช้เวลานานไปกับเทคโนโลยีเหล่านั้น จนขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาช่องว่างระหว่างวัยตามมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไม่เว้นแม้แต่พื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา เทศบาลจึงเล็งเห็นว่าควรจัดให้มีกิจกรรมที่ให้แก่คนทุกวัยในท้องถิ่นมาทำกิจกรรมร่วมกันไม่ว่าจะเป็น เด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้แก่คนทุกวัย จากแนวคิดดังกล่าวจึงจัดกิจกรรมออกมาเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ (1) รูปแบบของการแข่งขันกีฬาร่วมกันเป็นการแข่งกีฬา

ร่วมกันระหว่างคนในชุมชน ณ สนามกีฬาเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีและก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้นในพื้นที่ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีศูนย์สามวัยเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน ส่วน (2) รูปแบบถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นจากผู้สูงอายุไปสู่คนในชุมชนที่สนใจ เช่น การทำเครื่องจักสาน การประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ การทำผางประทีป เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวจะทำให้คนในชุมชนได้พบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังเป็นการสืบสานองค์ความรู้ของชุมชน ในรูปแบบนี้จะได้รับการสนับสนุนทั้งงบประมาณและสถานที่ในการจัดกิจกรรม (ศูนย์สามวัย) จากเทศบาลซึ่งรูปแบบทั้งสองของบริการสาธารณะด้านสังคม/จิตใจ นั้นจะมีเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมของเทศบาลเป็นผู้ประสานงานระหว่างเทศบาลกับชุมชนผ่านตัวของสมาชิกสภาเทศบาล (สท.) และประธานชมรมผู้สูงอายุ ให้เผยแพร่รายละเอียดของกิจกรรมทั้งสองผ่านทางเสียงตามสายและวิทยุชุมชน และเมื่อถึงวันจัดกิจกรรมเทศบาลก็จะส่งรถรางไปคอยให้บริการรับส่งผู้ที่จะเข้าร่วมกิจกรรมซึ่งจะรวมถึงผู้สูงอายุและผู้พิการของแต่ละชุมชนด้วย โดยรถรางจะไปปรับคนกลุ่มดังกล่าวตามจุดนัดหมายในแต่ละชุมชนมาด้วย ศูนย์สามวัยหรือมายังสนามกีฬาของเทศบาล ซึ่งบริการดังกล่าวเทศบาลไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

บริการสาธารณะด้านสุดท้ายบริการสาธารณะเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นบริการสาธารณะที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการนั้นๆ โดยบริการด้านดังกล่าวประกอบไปด้วย 2 รูปแบบที่สำคัญ ดังนี้ (1) กองทุนสัจจะเงินออมวันละบาทเป็นกองทุนที่ถูกริเริ่มขึ้นโดยเทศบาลมีเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ต่อมาก็ให้คนในท้องถิ่นซึ่งจะรวมถึงสมาชิกสภาเทศบาลและผู้นำชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกองทุนผ่านตัวของคณะกรรมการกองทุนและระเบียบกองทุนที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้น โดยกองทุนดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการประหยัดอดออมเพื่อที่

จะให้เงินเก็บไว้ใช้ยามที่จำเป็น ซึ่งมีหลักการว่า หากประชาชนนำเงินมาฝากไว้กับกองทุน 1 ส่วน เทศบาลและรัฐบาลก็จะออมเพิ่มให้อีกคนละ 1 ส่วน แสดงเป็นอัตราส่วน ดังนี้ ประชาชน : เทศบาล : รัฐบาล = 1 : 1 : 1 และ (2) กองทุนฌาปนกิจศพ เป็นกองทุนที่ถูกริเริ่มโดยคนในท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การช่วยเหลือแก่ครอบครัว และญาติพี่น้องของสมาชิกที่เสียชีวิต โดยอาศัยชุมชนเป็นกลไกในการดำเนินงาน ทั้งนี้แต่ละชุมชนจะจัดตั้งกองทุนขึ้นภายในชุมชนของตน และมีการคัดเลือกคณะกรรมการขึ้นเพื่อกำหนดกฎระเบียบของกองทุนแล้วนำกฎระเบียบเหล่านั้นมาเป็นแนวทางในการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็น หลักเกณฑ์ในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกร อัตราค่าธรรมเนียม แนวทางในการช่วยเหลือ ซึ่งแต่ละชุมชนอาจมีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น อัตราค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บในแต่ละชุมชน บางชุมชนอาจเก็บเงินศพละ 5 บาท บางชุมชนอาจเก็บในอัตราเหมาจ่ายเดือนละ 50 บาท เป็นต้น สำหรับบริการสาธารณะทั้งสองรูปแบบนั้นประชาชนจะสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางเดียวกัน คือผ่านตัวของการประกาศเสียงตามสาย วิถีชุมชน ซึ่งประกาศโดยคณะกรรมการกองทุน สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน หรือเกิดจากการบอกต่อกันเองระหว่างคนในท้องถิ่นให้รับรู้ข่าวสารโดยทั่วกัน

ส่วนที่ 2 รูปแบบและกลไกในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา จะมีทั้งในลักษณะที่เป็นไปตามกรอบของกฎหมายและในลักษณะที่เทศบาลปรับเปลี่ยนรูปแบบและกลไกให้มีความสอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในแต่ละพื้นที่ ซึ่งประกอบไปด้วยสวัสดิการสังคม 4 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 สวัสดิการสังคมด้านสุขภาพ/อนามัย เนื่องจากผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นกลุ่มคนที่มีโอกาสเกิดปัญหาทางด้านสุขภาพสูง แต่โอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณะหรือสวัสดิการสังคมในด้านดังกล่าวกลับมีน้อย ซึ่งอาจเกิดจากความยากลำบากในการเดินทางไปรับบริการจากสถานพยาบาล

รายได้ที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้ผู้สูงอายุและผู้พิการในท้องถิ่นสามารถเข้าถึงบริการเหล่านั้นได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสมทางเทศบาลจึงได้จัดทำสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพ/อนามัยเชิงรุก เป็นบริการที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายซึ่งก็คือผู้สูงอายุและผู้พิการของทั้ง 3 เขต และยังเป็นบริการที่จัดทำให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ซึ่งบริการในด้านดังกล่าวจะครอบคลุม 3 ส่วน คือ ส่วนแรกการป้องกันโรค จะมีบริการตรวจเช็คสุขภาพ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ณ จุดให้บริการของแต่ละชุมชน โดยจะมีนักรักษาพยาบาลของคลินิกชุมชน, อสม., และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลโดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะมาประชุมร่วมกันเพื่อจัดทำกำหนดการและตารางปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายในการลงพื้นที่ของทั้ง 3 เขต จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะทำการประสานงานไปยัง สท. ผู้นำชุมชน และประธานผู้สูงอายุให้แจ้งข่าวไปยังลูกบ้านที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของตน ผ่านหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน หรือเป็นการแจ้งข่าวกันเองระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน ให้มาเข้ารับการตรวจ ณ จุดให้บริการของแต่ละชุมชน, ส่วนที่ 2 การส่งเสริมสุขภาพ ด้วยการให้ผู้สูงอายุมาออกกำลังกายร่วมกันที่ศูนย์สามวัย โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์จะเป็นผู้ประสานงานไปยังเทศบาลเพื่อขอของบสนับสนุนและเป็นผู้จัดตารางการออกกำลังกายของแต่ละชุมชน ในแต่ละวันเทศบาลก็จะจัดส่งรถรางคอยให้บริการรับส่งผู้สูงอายุตามชุมชนที่กำหนดไว้ในตารางการออกกำลังกาย โดยบริการรับส่งนั้นมีลักษณะเช่นเดียวกับการรับส่งผู้สูงอายุมาทำการตรวจรักษาที่คลินิกชุมชน, และส่วนที่ 3 การฟื้นฟูสมรรถภาพให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นการออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีปัญหาทางด้านการเคลื่อนไหว ไม่สามารถออกจากบ้านได้ จะมีการตรวจเช็คสุขภาพ จัดทำประวัติ ทำกายภาพบำบัด รวมถึงให้คำแนะนำด้านสุขภาพและจัดโปรแกรมการฟื้นฟูสมรรถภาพให้แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยบริการดังกล่าวเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของคลินิกชุมชน, เจ้าหน้าที่ของเทศบาล, อสม., และ อผส. ของแต่ละชุมชน

ด้านที่ 2 สวัสดิการสังคมด้านสังคม/จิตใจ ปัจจุบันพบว่าผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตเทศบาลมักถูกทอดทิ้งให้อยู่บ้านตามลำพัง เนื่องจากลูกหลานต้องออกจากบ้านเพื่อไปประกอบอาชีพหรือเรียนหนังสือ ผู้สูงอายุและผู้พิการมีความรู้สึกว้าวนโดดเดี่ยวจนก่อให้เกิดโรคซึมเศร้า และรู้สึกสิ้นหวังในที่สุด ดังนั้นเทศบาลจึงจัดให้มีสวัสดิการสังคมด้านสังคม/จิตใจที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตเทศบาลขึ้นโดยเฉพาะ โดยจะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ (1) เป็นการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุในแต่ละชุมชนของเทศบาลได้มาพบปะ พูดคุยและทำกิจกรรมร่วมกันภายในชุมชน อาทิ กิจกรรมการพาผู้สูงอายุไปทัศนศึกษา เช่น ไปไหว้พระแก้ววัด หรือเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุไปเข้าร่วมกิจกรรมกับผู้สูงอายุในท้องถิ่นอื่นๆ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมของบ้านธรรมปกรณ์ ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมทั้งสองนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้ดำเนินการหลัก และมี สท. ผู้นำชุมชน และประธานผู้สูงอายุเข้ามาช่วยเหลือ ดูแลความเรียบร้อยในการจัดกิจกรรม แต่ในส่วนของกิจกรรมที่ทำร่วมกับบ้านธรรมปกรณ์จะมีเจ้าหน้าที่ในส่วนของบ้านธรรมปกรณ์เข้าร่วมด้วย ในส่วนของงบประมาณนั้นจะได้รับการสนับสนุนจากเทศบาลหรือ สปสช. ในการนำมาดำเนินกิจกรรม ซึ่งเทศบาลจะแจ้งรายละเอียดของกิจกรรมผ่านตัวของ สท. ผู้นำชุมชน ประธานผู้สูงอายุ เพื่อไปกระจายข่าวสารภายในแต่ละชุมชนผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางเสียงตามสาย วิทยุชุมชน การแจ้งข่าวโดย สท./ผู้นำชุมชน/ประธานผู้สูงอายุ หรือเป็นการบอกเล่าข้อมูลข่าวสารระหว่างประชาชนด้วยตนเอง นอกจากนั้น สท. และผู้นำชุมชนยังถือว่าเป็นผู้มีบทบาทในการคัดเลือกผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมอีกด้วย (2) เป็นรูปแบบของการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยการนิมนต์พระสงฆ์มาเทศนาให้ศีลให้พรแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีปัญหาทางด้านการเคลื่อนไหวไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ โดยรูปแบบดังกล่าวนี้ถูกริเริ่มโดย อผส. ตามโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน จากนั้นก็ได้ดำเนินการมาโดยตลอด โดยจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก สปสช. และในส่วน of เทศบาลก็จะให้เจ้าหน้าที่จากกองสวัสดิการสังคมเข้ามาคอยช่วยเหลือในการประสานงานต่างๆ จากรูปแบบทั้งสองจะช่วยให้ผู้สูงอายุและผู้พิการเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ถูกทอดทิ้ง รู้สึกว่าตนมีคุณค่ามากขึ้น

ด้านที่ 3 **สวัสดิการสังคมด้านความจำเป็นพื้นฐาน** จะประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ (1) การบริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (2) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 (3) การบริการขึ้นทะเบียนผู้พิการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาชีวิตคุณภาพคนพิการ พ.ศ. 2550 และ (4) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553 แต่ละรูปแบบจะปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดและปรับปรุงการดำเนินการบางส่วน อาทิ การลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่จากกองสวัสดิการสังคม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รวมถึงเจ้าหน้าที่กองคลัง เพื่อคอยให้บริการในแต่ละเขตแต่ละชุมชน ณ จุดให้บริการของแต่ละชุมชนตามห้วงระยะเวลาที่กำหนดนอกเหนือจากการให้บริการ ณ ที่ทำการของเทศบาล ซึ่งก่อนที่จะมีการให้บริการดังกล่าวทางเทศบาลจะแจ้งรายละเอียดผ่านช่องทางต่างๆ และเมื่อวันแจกเบี้ยยังชีพ สท. และผู้นำของแต่ละชุมชนก็จะมาคอยอำนวยความสะดวก และดูแลความสงบเรียบร้อย และในการลงพื้นที่ทุกๆ 3 เดือนจะมีคณะผู้บริหารของเทศบาลลงพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่เพื่อมารับฟังปัญหาและความต้องการ ตลอดจนมาแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการที่มารับเบี้ยยังชีพ นอกเหนือไปจากนั้นในการขึ้นทะเบียนผู้พิการทางเทศบาลยังได้ประสานงานไปยังโรงพยาบาลแม่แตงให้ส่งบุคลากรทางการแพทย์ให้เข้ามาตรวจผู้พิการที่คลินิกชุมชนเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการอีกด้วย (5) การสงเคราะห์ ไม่ว่าจะเป็นเงินช่วยเหลือ, กายอุปกรณ์, หรือเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกหลายหน่วยงาน อาทิ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์ เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ, ศูนย์ราชชนกรินทร์, และมูลนิธิ ส่วนเทศบาลนั้นจะคอยเป็นหน่วยงานหลักในติดต่อประสานงานขอรับการช่วยเหลือเหล่านั้น ซึ่งในการคัดเลือกผู้สูงอายุและผู้พิการที่จะได้รับการสงเคราะห์นั้น มาจากหลายวิธี เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการเข้ามาขอรับการช่วยเหลือเองที่เทศบาล,

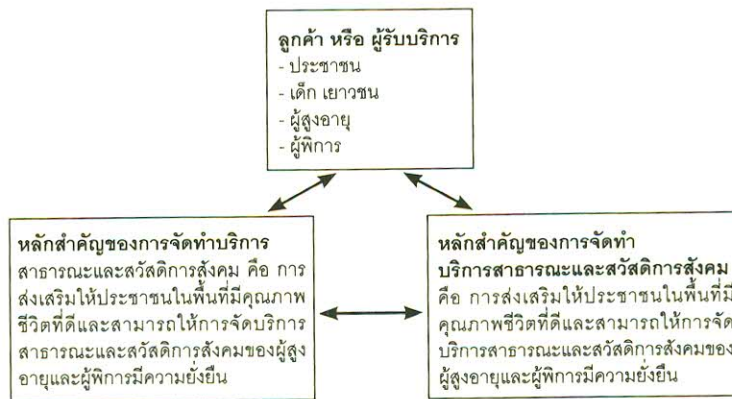
เจ้าหน้าที่สำรวจเจอขณะลงพื้นที่ไปตรวจเยี่ยมบ้าน, สท. หรือผู้นำชุมชนเป็นผู้เสนอชื่อไปยังเทศบาล เป็นต้น จากนั้นเทศบาลก็จะรวบรวมข้อมูลแล้วจะพิจารณาจัดส่งไปยังหน่วยงานที่ต้องการให้การสนับสนุน

ด้านที่ 4 สวัสดิการสังคมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย

(1) กองทุนหมุนเวียนสำหรับผู้พิการ ซึ่งงบประมาณที่นำมาใช้ในการจัดตั้งกองทุนนั้นมาจากเงินรางวัลที่ได้รับจากการดูแลพิการของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยกองทุนดังกล่าวจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย ผู้พิการ ผู้ดูแลผู้พิการ และเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมเพื่อเข้ามาเป็นผู้บริหารจัดการกองทุน ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุนดังกล่าว คือ เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้แก่ผู้พิการในการนำไปประกอบอาชีพสร้างรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว โดยผู้พิการในท้องถิ่นทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการมากู้เงินจากกองทุนดังกล่าวโดยไม่คิดอัตราดอกเบี้ยและสามารถชำระคืนได้ตามกำลังที่ตนมี และ (2) การอุดหนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ โดยเน้นไปที่กลุ่มผู้สูงอายุในแต่ละชุมชนเป็นหลัก โดยเทศบาลจะเป็นผู้ให้งบประมาณสนับสนุน และคอยประสานงานไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน มหาวิทยาลัยต่างๆ ให้สนับสนุนในส่วนของงบประมาณและวิทยาการที่มีความรู้มาให้แก่กลุ่มอาชีพเหล่านั้น ปัจจุบันในเขตเทศบาลจะมีกลุ่มอาชีพที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มข้าวแต่นโบราณ กลุ่มโพธิ์เงินโพธิ์ทอง กลุ่มดอกไม้จันทร์ เป็นต้น จะเห็นได้ว่ารูปแบบทั้ง 2 นั้นเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุและผู้พิการได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ซึ่งถือเป็นการสร้างความยั่งยืนให้แก่กองทุนและกลุ่มอาชีพนั้นๆ

อภิปรายผล

การออกแบบรูปแบบและกลไกของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการซึ่งก็คือประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาโดยได้แบ่งกลุ่มของผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นผู้รับบริการกลุ่มเดียวกัน โดยมีหลักสำคัญของการให้บริการคือการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถให้การจัดการบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุและผู้พิการมีความยั่งยืนจึงทำให้ต้องมีกรอบแบบบริการสาธารณะที่มีความสอดคล้องกับเขตของพื้นที่ทั้ง 3 ดังแผนภาพต่อไป



จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่ารูปแบบของบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนามีการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม โดยมองประชาชนในฐานะที่เป็นลูกค้าที่มารับบริการตรงกับหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ (New Public Management) มากกว่าที่จะเป็นไปตามหลักการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ดังนั้น แนวความคิดที่นำมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม จึงเป็นการจัดทำบนฐานแนวคิดของบริการสาธารณะแบบมวลชน (mass product) ดังนั้น รูปแบบของการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการ

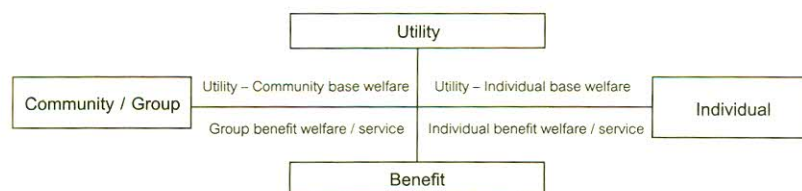
สังคมจึงอาศัยเกณฑ์ของเป้าหมายและผู้รับบริการตามแนวทางของ Sandy Ng (2007) ซึ่งแบ่งบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. Utility - Community base welfare/ service เป็นการให้บริการที่เน้นอรรถประโยชน์ของชุมชนเป็นหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม ซึ่งรูปแบบจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมายที่เป็นประโยชน์ของแต่ละชุมชนเป็นหลัก เช่น การหารายได้ของแต่ละกลุ่มอาชีพ การจัดตั้งกองทุนผู้พิการ เพื่อให้ผู้พิการนำเงินไปประกอบอาชีพ การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ชุมชน เป็นต้น

2. Utility - Individual base welfare/ service เป็นการให้บริการที่เน้นอรรถประโยชน์ส่วนบุคคล เช่น การจัดให้มีลานออกกำลังกาย สำหรับประชาชนในพื้นที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งรวมถึงผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย, รถรางและรถส่งต่อผู้ป่วย (refer) ไปยังคลินิกชุมชนหรือโรงพยาบาล เป็นต้น

3. Group benefit welfare / service เป็นการให้บริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม ที่เน้นประโยชน์ที่อยู่ในลักษณะของความพึงพอใจของกลุ่ม เช่น การจัดทัศนศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นไปตามความสนใจ, การจัดงานหนานี่ที่เมืองแกน เป็นต้น

4. Individual benefit welfare / service เป็นการให้บริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมที่เน้นประโยชน์ของบุคคล เช่น ภายอุปกรณ์, การแจกผ้าห่ม เสื้อกันหนาว, การจัดให้มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.), การนิมนต์พระไปเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เป็นต้น



สำหรับกลไกที่ทางเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลไก คือ กลไกที่มีระบบราชการ (bureaucratic - base mechanism) ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม เช่น การจัดทำคลินิกชุมชน การจัดทำศูนย์เฝ้าระวังโรค การจัดทำศูนย์สามวัย ซึ่งทางเทศบาลเป็นผู้ดำเนินการและบริหารจัดการตั้งแต่การก่อสร้าง การบำรุงรักษา ตลอดจนการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน กลไกรูปแบบที่สอง คือ กลไกของกลุ่มผลประโยชน์ (Interest group mechanism) เป็นกลไกที่กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินการ เช่น สมาชิกสภาเทศบาลที่เข้าไปช่วยในการจัดระเบียบหรือการอำนวยความสะดวกในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อเป็นการหาเสียงในการแข่งขันครั้งต่อไป หรือผู้นำชุมชน ซึ่งประกอบด้วย ประธานชุมชนและประธานชมรมผู้สูงอายุ ที่เข้าไปในการแจกเบี้ย เพื่อที่จะเข้าไปนำเสนอความคิดและโน้มน้าว เพื่อที่จะจัดกิจกรรมตามแนวทางที่ประธานชุมชนอยากให้ชุมชนนั้นดำเนินงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีเพิ่มรูปแบบของบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคมที่เน้นอรรถประโยชน์ของชุมชนเป็นหลักให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาแก่ชุมชนในภาพรวมและเป็นการสร้างค่านิยมให้คนในชุมชนตระหนักถึงผลประโยชน์ของชุมชนเป็นหลักซึ่งเป็นฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป
2. ควรสร้างกลไกที่เกิดจากฐานของการพึ่งพาตนเองเพื่อไม่ให้ชุมชนเน้นการพึ่งพาความช่วยเหลือจากส่วนราชการมากเกินไปหรือเน้นการพึ่งพาจากกลุ่มต่างๆ มากเกินไป

รายการอ้างอิง

- เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2555-2557) เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา. เชียงใหม่: เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา, 2554.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2551.
- ระพีพรรณ คำหอม. *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย (Social Welfare in The Thai Society)*. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์, 2554.
- ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก, 17 พฤศจิกายน 2542.
- สุภาภรณ์ จันทวานิช. *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 17, กรุงเทพมหานคร: ด่านสุทธาการพิมพ์, 2552.
- Ng, S., Russell-Bennett, R., & Dagger, T. "Typology of mass service: the role of service delivery and consumption purpose in classifying service experiences". *Journal of Service Marketing*. 21.7 (2005): 471-481.
- Payne, A. *Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management*. Oxford: Elsevier Linacre House, 2005.
- Ponsignon, F., Smart, P. A., & Maull, R. S. "Service delivery system design: Characteristics and contingencies". *International Journal of Operations & Production Management*. 31. 3 (2001): 324-349.

การพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการ
ของเทศบาลเมืองเมืองแก่นพัฒนา
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่*
Elderly and Disable People in
Development Network of
Muangkaenpattana Municipality,
Mea Taeng District, Chiang Mai Province

อัจฉรา พุฒิมาร**

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรูปแบบและการพัฒนาเครือข่าย
การจัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการและการสร้างตัวแบบการจัดการ
เครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแก่นพัฒนา โดยงานวิจัย
ชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการศึกษาแบบกรณีศึกษา ผลการศึกษา
พบว่ามื่อองค์ประกอบหลักของเครือข่ายและการจัดการเครือข่าย 7 ประการผ่าน
ผู้จัดการเครือข่ายหลัก คือเทศบาล ผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น และผู้นำชุมชน
เน้นการทำงานร่วมกันกับเครือข่ายและเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรับผิดชอบ

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เรื่องการ
จัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองเมืองแก่นพัฒนา อำเภอ
แม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

** นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ของหน่วยงานในเครือข่ายมากกว่าหนึ่งหน้าที่ ปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็งที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ได้แก่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับบริหารของเทศบาล การได้รับการสนับสนุนจากชุมชนและความเข้มแข็งของชุมชนซึ่งทำให้รูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายแตกต่างกันไป

Abstract

This research aimed to study type, development and management of elderly and disable people network and create elderly and disable people network model of Muangkaenpattanamunicipality. It used qualitative research by using case study method and the result is network are composed of (1)network manager; local political leadership and local community leadership (2) collaboration (3) flexible (4) responsibility (5) positive factor (6) power (7) result that creating difference network.

บทนำ

ในอดีตที่ผ่านมาเน้นการบริหารงานภาครัฐเป็นการบริหารงานแบบยืดยาวการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น แต่ในปัจจุบันประชาชนในฐานะผู้รับบริการต่างๆ จากภาครัฐมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่หลากหลาย รวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้บางครั้งการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเดิมไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นได้ จึงมีการนำรูปแบบการบริหารงานแบบใหม่คือการบริหารงานแบบเครือข่ายมาใช้ในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชน¹ การปรับตัวโดยการใช้การบริหารงานแบบเครือข่ายนี้ส่งผลให้

¹ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 (เก่ง) การจัดองค์กรรูปแบบอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ เพื่อรองรับบทบาทและภารกิจภาครัฐที่ต้องการประสิทธิภาพสูง. เว็บ. http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=74 2554. 30 กันยายน 2554.

ประเทศไทยเกิดเครือข่ายที่มีความหลากหลายทั้งในมิติของประเภทเครือข่าย กิจกรรมของเครือข่าย และประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของเครือข่าย ซึ่งแต่ละเครือข่ายจำเป็นต้องอาศัยการประสานความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินการของเครือข่าย นอกจากนั้นการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเป็นอีกลักษณะที่มีความสำคัญของเครือข่ายเพื่อให้เครือข่ายมีความอยู่รอด รวมทั้งการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายก็จะช่วยให้เครือข่ายสามารถดำเนินไปได้อย่างยั่งยืน² ประกอบกับแนวทางการพัฒนาประเทศตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแกนกลางในการสร้างเครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดทำบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการผ่านการสร้างความร่วมมือกันเป็นเครือข่าย ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเครือข่ายในชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายด้านผู้สูงอายุและผู้พิการ

เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่ได้ดำเนินนโยบายการบริหารงานภายใต้แนวทางการพัฒนาประเทศข้างต้น โดยการสนับสนุนให้เกิดการสร้างภาคีเครือข่ายของกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังจะเห็นได้จากโครงการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและผู้พิการที่บรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี ของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา พ.ศ. 2554-2556 เช่น โครงการพัฒนาด้านสาธารณสุขสำหรับคนพิการ โครงการยังไม่ป่วยก็ช่วยได้ โครงการสุขภาพดีเริ่มที่บ้าน และโครงการคลินิกชุมชน (ศูนย์แพทย์ชุมชนเมืองแกน) โครงการให้บริการนอกเวลาราชการด้านกายภาพบำบัด และโครงการสนับสนุนอาสาสมัครดูแลผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งในการดำเนินงานโครงการเหล่านี้เทศบาลฯ ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งที่อยู่ในเขตเทศบาลฯ และนอกเขตเทศบาลฯ ไม่ว่าจะเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปาง โรงพยาบาลแม่แตง สำนักงานหลักประกันสุขภาพ

² โกวิท พวงงาม. การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น. 2553. หน้า 443-512.

แห่งชาติ (สปช.) สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน รวมถึงประชาชนในชุมชนด้วย จึงเป็นที่มาของคำถามงานวิจัยว่าเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาจะมีรูปแบบและวิธีการจัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างไร และมีการพัฒนาเครือข่ายอย่างไรโดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบและการพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา
2. เพื่อศึกษาการจัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา
3. เพื่อสร้างตัวแบบการจัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบพัฒนาการได้ตัวแบบการจัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา
2. สามารถพัฒนาแนวทางการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่สนใจได้

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง การสนทนากลุ่ม และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบกรณีศึกษา และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยและการเขียนบรรยาย ทำให้สามารถกำหนดผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเมืองเมืองแกนพัฒนา สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน ประธานชมรมผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ดูแลผู้พิการ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ที่ร่วมเป็นภาคีเครือข่ายกับเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรไม่แสวงหากำไร และตัวแทนร้านค้าในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนามรวมจำนวนทั้งสิ้น 395 คน

ในบทความชิ้นนี้มีการนำเสนอแนวคิดทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

1. **ที่มาและความหมายของเครือข่าย** แนวคิดที่ว่าด้วยเครือข่ายสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่าด้วยประชาสังคม แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจรัฐ และถูกนำมาใช้ในภาคธุรกิจมานานแล้ว กล่าวคือ เครือข่ายถูกนำมาใช้ในการสร้างชุมชนชาวคริสต์ที่ไม่ต้องการขึ้นต่อรัฐใดๆ โดยการเชื่อมโยงประสานงานกันทั้งในพื้นที่เดียวกันและในภูมิภาคต่างๆ จนสร้างเป็นสังคมที่เข้มแข็ง ต่อมาเกิดแนวคิดอนาธิปไตย (Anarchism) ที่มีแนวคิดว่าการกลุ่ม องค์กร สมาคม ที่รวมตัวกันต้องประสานความร่วมมือกันในลักษณะเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือกันโดยให้ปัจเจกและองค์กรแต่ละแห่งที่เป็นสมาชิกเครือข่ายยังคงรักษาความเป็นอิสระและเอกลักษณ์ของตน ประมาณทศวรรษ 1970 แนวคิดเรื่องเครือข่ายได้รับความนิยมแพร่หลายในภาคธุรกิจแต่จำกัดอยู่ในเฉพาะเรื่องความสัมพันธ์ของบุคคลและองค์กรต่างๆ ที่เริ่มเห็นความสำคัญในการจัดความสัมพันธ์รูปแบบใหม่³ แต่หากจะกล่าวถึงเครือข่ายในมิติของการบริหารงานภาครัฐแล้วพบว่าเครือข่ายถูกนำมาใช้ในโครงการต่างๆ เพื่อการตอบสนองของความต้องการสาธารณะซึ่งแต่ละหุ้นส่วนการทำงานไม่สามารถทำงานได้ตามลำพังโดยปราศจากการประสานความร่วมมือ⁴ ดังนั้นจึงได้สรุปความหมายของเครือข่ายสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เครือข่ายหมายถึงการจัดการระหว่างองค์กรต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยองค์กรเพียงองค์กรเดียว ทั้งนี้การจัดการดังกล่าวก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าสาธารณะ

³ เสรี พงศ์พิศ. เครือข่าย ยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มแข็ง ชุมชนเข้มแข็ง: วัฒนธรรมองค์กรของโลกยุคใหม่. 2548. หน้า 29-33.

⁴ สตีเฟน, วิลเลียม. *Governing by Network การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่าย: มิติใหม่ของการภาครัฐ*. แปลโดย จักร ดิ๊งคภักดิ์ และกฤษฎา ปราโมทย์ธนา. 2552. หน้า 29-30.

2. องค์ประกอบและประเภทของเครือข่าย⁵ การทำความเข้าใจองค์ประกอบของเครือข่ายเป็นเรื่องสำคัญ จึงการจำแนกองค์ประกอบสำคัญของเครือข่ายไว้ 7 ประการได้แก่ (1) การรับรู้มุมมองร่วมกัน (common perception) (2) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) (3) การมีผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน (mutual interest/ benefits) (4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายอย่างกว้างขวาง (all stakeholders participation) (5) การเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (complementary relationship) (6) การพึ่งพิงอิงร่วมกัน (interdependence) (7) การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (interaction) สำหรับการแบ่งประเภทของเครือข่ายนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลักตามการแบ่งของพระมหาสุทนต์ อากาศโร (2547 : 84) ได้แก่ (1) เครือข่ายเชิงพื้นที่ เป็นการแบ่งประเภทเครือข่ายที่ยึดพื้นที่ดำเนินการเป็นปัจจัยหลักในการแบ่งเครือข่าย (2) เครือข่ายเชิงประเด็น เป็นการแบ่งเครือข่ายที่ใช้ประเด็นกิจกรรม หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปัจจัยหลักในการแบ่งเครือข่าย (3) เครือข่ายแบ่งตามโครงสร้างหน้าที่ เป็นเครือข่ายที่เกิดขึ้นโดยอาศัยกิจกรรม/ภารกิจ และการก่อตัวของกลุ่มผลประโยชน์ในสังคมเป็นแนวทางในการแบ่งเครือข่าย

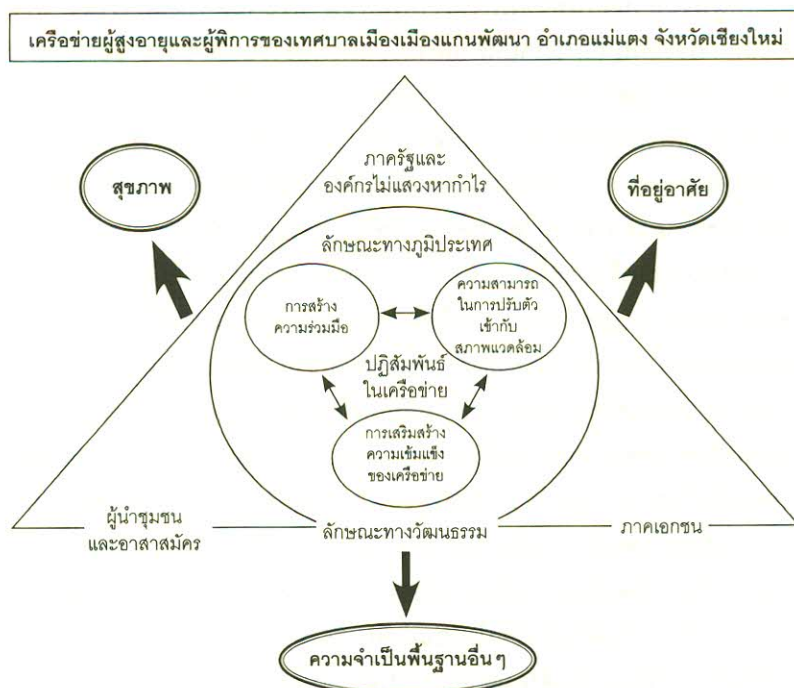
3. แนวคิดการจัดการเครือข่าย⁶ ได้นำเสนอประเด็นที่ต้องศึกษาเบื้องต้นในการทำความเข้าใจการจัดการเครือข่ายภาครัฐ พบประเด็นหลักเกี่ยวกับการจัดการเครือข่ายภาครัฐทั้งสิ้น 7 ประการคือ (1) ธรรมชาติภาระงานของการจัดการเครือข่าย การจัดการเครือข่ายจะมีประสิทธิผลจะต้องค้นหาวิธีการหลอมรวมองค์การภาคเอกชนและองค์การภาครัฐทั้งหลายเข้าไว้ด้วยกัน ดังนั้นการกำหนดเป้าหมายร่วมกันของเครือข่ายหรือคุณค่าสาธารณะ

⁵ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. การจัดการเครือข่าย: กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา. 2543. หน้า 36-44.

⁶ Robert Agranoff and Michael McGuire. "Big Questions in Public Network Management Research". *Journal of Public Administration Research and Theory*. 11. 3 (2001): 295-326.

(public value) จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการจัดการเครือข่าย รวมถึงการจัดประเภทของเครือข่ายและการใช้งานเครือข่ายอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ การกำหนดประเภทของเครือข่ายนั้นขึ้นอยู่กับระดับความเกี่ยวข้องของภาครัฐ และการตอบสนองต่อเป้าหมายที่แตกต่างกัน (2) กระบวนการกลุ่มในการประสานความร่วมมือ ทักษะที่จำเป็นอย่างหนึ่งของบุคลากรที่ทำงานแบบเครือข่าย คือ การเจรจาต่อรอง (negotiation) และ การประสานความร่วมมือ (collaboration) กับหน่วยงานหรือองค์การภายนอก (3) ความยืดหยุ่นของเครือข่าย การสร้างเครือข่ายโดยอาศัยพันธมิตรจากภาคเอกชนที่มีความคล่องตัวสูงจะช่วยให้ภาครัฐสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดียิ่งขึ้น (4) ความรับผิดชอบของตัวแทนในเครือข่าย การกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในเครือข่ายมีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จของเครือข่าย ภาครัฐจำเป็นต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนในการมอบหมายหน้าที่ให้ผู้ประสานงานทั้งหมดให้ภาคเอกชน หรือจะดำเนินการเอง หรือดำเนินการร่วมกัน (5) ปัจจัยที่ส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่าย ช่องทางการสื่อสาร การประสานกิจกรรมระหว่างผู้มีส่วนร่วมในเครือข่าย การสร้างความสัมพันธ์ภายในเครือข่าย การจัดการความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ตลอดจนการออกแบบคำตอบแทน ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย (6) พลังเครือข่ายที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหากลุ่ม หรือความสามารถเครือข่ายที่มีผลต่อการกระทำของคู่ความร่วมมือ (partners) หรือองค์การ (organization) ภายใต้สถานการณ์ที่คู่ความร่วมมือหรือองค์การต้องรับผิดชอบต่อบทบาทขององค์การและเครือข่าย ซึ่งประกอบด้วย power to mobilize (พลังเครือข่ายต่อการขับเคลื่อนเครือข่าย) power to organization (พลังเครือข่ายต่อการจัดการเครือข่าย) power to strategies (พลังเครือข่ายต่อกลยุทธ์เครือข่าย) และ (7) ผลลัพธ์ของการจัดการเครือข่าย เครือข่ายเป็นการเกิดขึ้นเมื่อคนมีการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายในองค์การ เชื่อมโยงกับองค์การอื่นๆ หรือแม้แต่การเชื่อมโยงข้ามขอบเขตทางด้านกายภาพ ดังนั้นสิ่งที่ได้จากการจัดการเครือข่ายจึงไม่ใช่แค่เพียงข้อมูลข่าวสารและความรู้เท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงสังคมจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายข้างต้น

ประกอบกับการลงสำรวจพื้นที่เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษา ซึ่งกรอบแนวคิดได้นำเสนอองค์ประกอบของเครือข่าย ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และสมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชนและอาสาสมัครของแต่ละชุมชน ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันภายในเครือข่าย ไม่ว่าจะเป็น การสร้างความร่วมมือ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย ทั้งนี้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งหมดในเครือข่ายขึ้นอยู่กับบริบทที่สำคัญคือ ลักษณะทางภูมิประเทศและลักษณะทางวัฒนธรรม และเครือข่ายดังกล่าวตอบสนองต่อการจัดการด้านสุขภาพ ที่อยู่อาศัย และความจำเป็นพื้นฐานอื่นๆ โดยระดับของความร่วมมือ ความเข้มแข็งของเครือข่าย และการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมก็จะแตกต่างกันไปตามบริบทของชุมชนและผู้นำชุมชน ตลอดจนอาสาสมัครของแต่ละชุมชนในภาพต่อไป



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มและการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา สามารถนำเสนอผลการศึกษาได้ 2 ส่วน คือ (1) การพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการ และ (2) การจัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา

เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา มีรูปร่างลักษณะภูมิประเทศคล้ายกับถ้วยพิลาครอบคลุมพื้นที่กว่า 24 ตารางกิโลเมตร และมีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 3 เขต ตามเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลประชาชนในพื้นที่ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีการศึกษาในระดับประถมศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการในการทำกิจกรรมต่างร่วมกับเทศบาล ซึ่งจะเข้ามาร่วมทำกิจกรรมต่างๆ แต่ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การวางแผนการจัดกิจกรรมต่างๆ หรือการนำเสนอความคิดเห็นก่อนการจัดกิจกรรม ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2550 นอกจากจะบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิด้านต่างๆ ของผู้สูงอายุและผู้พิการเพื่อความเสมอภาคและความเท่าเทียมแล้วยังได้ส่งเสริม สนับสนุนให้ชุมชนสามารถแสดงความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนได้ และสนับสนุนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุและผู้พิการภายใต้ความต้องการของผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

ผลจากจากลักษณะพื้นฐานของชุมชนและการเปิดโอกาสของกฎหมายข้างต้น เป็นแรงผลักดันให้ผู้บริหารของเทศบาล ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา และรองนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานด้านผู้สูงอายุและผู้พิการ

โดยเริ่มจากการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของหน่วยงานภายในเทศบาล ซึ่งประกอบด้วย กองสวัสดิการสังคมและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้มีการทำงานร่วมกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้สูงอายุและผู้พิการ และการบูรณาการการทำงานร่วมกัน และยังมีการจัดตั้งคลินิกชุมชนเมืองแกน โดยร่วมกับโรงพยาบาลแม่แตง และสาธารณสุขอำเภอแม่แตงซึ่งได้มอบหมายให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่เป็นผู้รับผิดชอบเพื่อให้บริการตรวจรักษา และดูแลสุขภาพแก่ประชาชนในเขตเทศบาล ภายหลังจากนั้น เทศบาลจึงมีการสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก โดยเริ่มจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานแรก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลด้านผู้สูงอายุและผู้พิการโดยตรง โดยให้การสนับสนุนด้านความจำเป็นพื้นฐานและสุขภาพ ได้แก่ เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่งเสริมกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ และสนับสนุนกายอุปกรณ์แก่ผู้พิการ ซึ่งกายอุปกรณ์นั้นนอกจากจะได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่แล้วทาง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมยังได้ประสานงานไปยังมูลนิธิสร้างสรรค์เพื่อคนพิการ ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรที่ให้การสนับสนุนด้านสุขภาพ การศึกษา อาชีพ ศักดิ์ศรีของผู้พิการในภาคเหนือ โดยมูลนิธิสร้างสรรค์เพื่อคนพิการได้จัดหารถเข็นมามอบให้แก่ผู้พิการในเขตเทศบาล ทั้งนี้ภายหลังจากที่กระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ 3 วิทยาลัยรักแห่งครอบครัวในพื้นที่เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาแล้วก็ได้ร่วมมือกันในการดูแลผู้สูงอายุที่มุ่งเน้นการดูแลและรักษาสุขภาพร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุ รวมถึงการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย และได้ขยายความร่วมมือกับโรงพยาบาลแม่แตง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปาง คลินิกชุมชนเมืองแกนและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งมาจากทั้งความสมัครใจของคนในชุมชนและการคัดเลือกของประชาชนในชุมชนในการดูแลสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุและผู้พิการ

ในขณะที่จำนวนผู้พิการของเทศบาลมีจำนวนเพิ่มขึ้น ผู้บริหารของเทศบาลได้ตระหนักถึงปัญหาด้านงบประมาณสำหรับการดูแลผู้พิการ จึงให้กองสวัสดิการสังคมจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพแก่ผู้พิการร่วมกับศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายาดฝน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้มีรายได้สำหรับดูแลตัวเอง และลดการเป็นภาระแก่ครอบครัวและผู้อื่น สำหรับผู้พิการที่เป็นเด็กนั้น กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ประสานงานไปยังสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพจิตและพัฒนาการเด็ก โดยให้การสนับสนุนการตรวจรักษาเด็กที่มีความพิการและส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาตามเกณฑ์ นอกจากนี้ยังสนับสนุนทุนสร้างอาชีพแก่ผู้ปกครองของเด็กที่มีความพิการ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมานั้นทางกองสวัสดิการสังคมได้สร้างความร่วมมือกับร้านค้าในชุมชนเพื่อเป็นตลาดสำหรับจำหน่ายผลิตภัณฑ์ส่งเสริมอาชีพต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าในการทำงานด้านผู้สูงอายุนั้นเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างเทศบาล สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ 3 วัยสถานสายใยรักแห่งครอบครัว โรงพยาบาลแม่แตง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโป่ง คลินิกชุมชนเมืองแกน และอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน (อสม.) รวมถึงร้านค้าในชุมชน สำหรับผู้พิการนั้นเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างเทศบาล สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ มูลนิธิสร้างสรรค์คนพิการ ศูนย์สามวัย โรงพยาบาลแม่แตง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโป่ง คลินิกชุมชนเมืองแกน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายาดฝน สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ รวมถึงร้านค้าในชุมชน โดยเป็นการทำงานร่วมกันทั้งด้านสุขภาพ ที่อยู่อาศัยและความจำเป็นพื้นฐานอื่นๆ ได้แก่ รายได้ และสภาพจิตใจของผู้สูงอายุและผู้พิการ

2. การจัดการเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา

การแบ่งเขตการปกครองของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาออกเป็น 3 เขต ตามเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ส่งผลให้การบริหารเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการมีความแตกต่างกันตามพื้นที่ ดังนี้

พื้นที่ที่ 1 (เขตเลือกตั้งที่1) ครอบคลุมตำบลอินทิลจำนวน 5 หมู่บ้าน จากการลงพื้นที่ พบว่าในพื้นที่นี้ประกอบไปด้วยชุมชนขนาดใหญ่ที่มีจำนวนผู้สูงอายุและผู้พิการมากที่สุด และประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาสูง ทำให้ผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่นี้มีความต้องการที่จะได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและเป็นไปตามมาตรฐานที่แตกต่างกันตามระดับของการศึกษา ส่งผลให้ทั้งเทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาลของพื้นที่นี้ต้องเข้ามาเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ของผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างใกล้ชิด อีกทั้งในพื้นที่นี้มีประธานชมรมผู้สูงอายุในชุมชนเข้าไปเป็นผู้นำผู้สูงอายุของเทศบาล จึงทำให้สามารถนำเสนอความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ให้กับผู้บริหารเทศบาลและเจ้าหน้าที่เทศบาลทราบโดยตรง

สำหรับการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา ทั้งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ มูลนิธิสร้างสรรค์เพื่อคนพิการ โรงพยาบาลแม่แตง คลินิกชุมชนเมืองแกน ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายดฝน และสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ ถูกดำเนินการโดยเทศบาล ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ทำให้สามารถที่จะให้ความช่วยเหลือหรือร่วมดำเนินการตามกิจกรรมที่ทางเทศบาลขอความร่วมมือซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการด้านงบประมาณ ส่งผลให้เครือข่ายมีความยืดหยุ่นทางด้านงบประมาณสูง นอกจากนี้ในเครือข่ายยังมีการร่วมดำเนินการในด้านอื่นๆ อีก ยกตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลแม่แตงให้การสนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุและผู้พิการแก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งทางเทศบาลจะทำหน้าที่

ประสานงานในการจัดอบรมแก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) รวมถึงการร่วมกับสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ในการดูแลพัฒนาการของเด็กที่มีความพิการในพื้นที่ ซึ่งเทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาลจะเป็นผู้อำนวยการความสะดวกในการเดินทางแก่ผู้พิการเพื่อมารับการตรวจพัฒนาการ เป็นต้น

พื้นที่ที่ 2 (เขตเลือกตั้งที่ 2) ครอบคลุมตำบลอินทิลจำนวน 5 หมู่บ้าน จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุและผู้พิการ พบว่า ในพื้นที่นี้ประธานชุมชนและสมาชิกสภาเทศบาล จะร่วมกันทำงานให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งในฐานะผู้นำเครือข่ายและผู้ประสานงานระหว่างเทศบาลกับผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงประชาชนในพื้นที่กลุ่มต่างๆ ได้แก่ กลุ่มเยาวชน กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ แต่ทุกกลุ่มต่างร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่างๆ ภายใต้การนำของประธานชุมชน และกลุ่มๆ อื่นก็จะสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย สำหรับสมาชิกสภาเทศบาลนั้นจะทำหน้าที่ในการประสานงานและติดต่อกับเทศบาลเพื่อส่งต่อกิจกรรม รวมถึงความช่วยเหลือ การสนับสนุนด้านต่างๆ จากหน่วยงานในเครือข่ายมาให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่ เช่น ในการทำงานร่วมกับศูนย์ 3 วัยสานสายใยแห่งครอบครัวในด้านที่อยู่อาศัย ซึ่งทางศูนย์ 3 วัยสานสายใยแห่งครอบครัวจะให้งบประมาณสนับสนุนการซ่อมแซมบ้านแก่ผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่ยากจน มีสภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสม ซึ่งการคัดเลือกบ้านที่จะได้การซ่อมแซมนั้นมาจากการลงความเห็นของประชาชนในชุมชน แล้วประธานชุมชนและสมาชิกสภาเทศบาลจะเป็นผู้ส่งรายชื่อผู้ที่ได้รับการคัดเลือกไปยังเทศบาล ซึ่งประชาชนในชุมชนก็จะร่วมแรงกันในการซ่อมแซมบ้านด้วย นอกจากนี้ประธานชุมชนและสมาชิกสภาเทศบาลยังร่วมกันคัดเลือกผู้พิการที่ควรได้รับรถเข็นจากมูลนิธิสร้างสรรค์เพื่อคนพิการตามจำนวนที่ทางเทศบาลกำหนดมาให้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันแก่ผู้พิการ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ลักษณะของเครือข่ายในพื้นที่นี้มีความแตกต่างจากพื้นที่อื่น

กล่าวคือมีการมุ่งเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนโดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนและชมรมต่างๆ โดยอาศัยสมาชิกเทศบาลเป็นผู้ประสานงานในการดำเนินการดังกล่าว

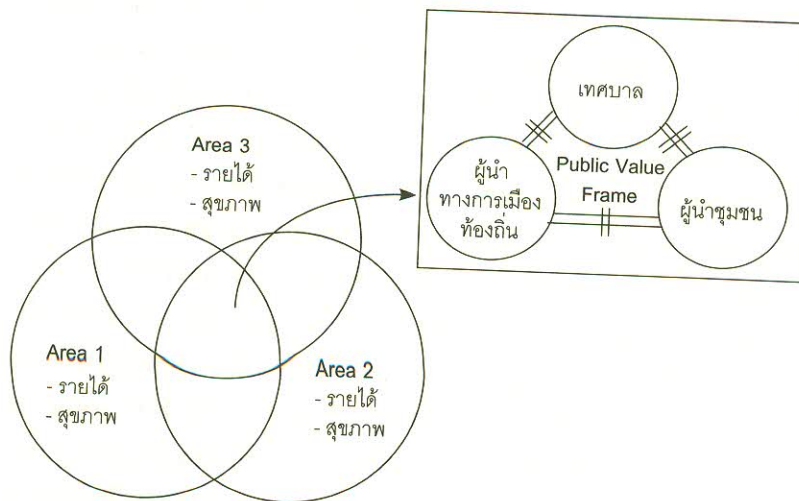
พื้นที่ที่ 3 (เขตเลือกตั้งที่ 3) ครอบคลุมตำบลช่อแล จำนวน 6 หมู่บ้าน เนื่องจากในพื้นที่นี้มีลักษณะของชุมชนขนาดใหญ่ คือ ชุมชนช่อแล ซึ่งไม่ได้แบ่งออกเป็นชุมชนย่อยๆ ด้วยลักษณะเด่นของเขตพื้นที่นี้ คือการที่มีประธานชมรมผู้สูงอายุในชุมชนต่างๆ ที่มีความเข้มแข็งคอยผลักดันให้เกิดการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและสามารถที่จะทำให้ประชาชนในพื้นที่นี้รวมถึงสมาชิกของชมรมเข้ามาร่วมทำกิจกรรมจนทำให้กิจกรรมต่างๆ ประสบความสำเร็จ โดยประธานชมรมผู้สูงอายุได้พบปะพูดคุยกับประธานชมรมผู้สูงอายุคนอื่นๆ ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลในการจัดกิจกรรมของชมรม จนท้ายที่สุดแล้วชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่นี้มีรูปแบบและขั้นตอนของการเป็นสมาชิกชมรม ตลอดจนมีการบริหารชมรมที่ชัดเจน

จากที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากประธานชมรมผู้สูงอายุจะเป็นผู้นำของเครือข่ายแล้วยังทำหน้าที่ประสานงานระหว่างเทศบาลกับผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งนี้การประสานงานที่สำคัญคือการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น การประสานงานกับศูนย์ 3 วัยสานสายใยแห่งครอบครัวในการจัดกิจกรรมทัศนศึกษาของผู้สูงอายุโดยที่ประธานชมรมผู้สูงอายุจะเป็นผู้กำหนดสถานที่ในการทัศนศึกษาด้วย การประสานงานกับโรงพยาบาลแม่แตงและคลินิกชุมชนเมืองแกนในการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมบ้านผู้พิการเพื่อทำกายภาพบำบัด รวมถึงการนัดหมายผู้สูงอายุในการตรวจสุขภาพในแต่ละเดือน นอกจากนี้ประธานชมรมผู้สูงอายุยังทำหน้าที่ประสานงานกับเทศบาลสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ ในการขอสนับสนุนทุนริเริ่มประกอบอาชีพของกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งประธานชมรม

ผู้สูงอายุต้องเป็นตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มด้วย โดยอาจเป็นตลาดทั้งภายในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลผ่านการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่เทศบาลและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าของร้านค้าต่างๆ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการบริหารจัดการเครือข่ายตามแนวทางของการจัดการภาครัฐ (Public management)⁷ ซึ่งการจัดการเครือข่ายที่ในรูปแบบนี้จะต้องตอบคำถามหลัก 2 ประการได้แก่ (1) โครงสร้างของเครือข่ายเป็นอย่างไร และส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างไรและ (2) การกระทำของผู้จัดการเครือข่ายส่งผลต่อเครือข่ายและผลการทำงานของเครือข่ายอย่างไร ซึ่งจากคำถามหลักสองประการทำให้การจัดการเครือข่ายมีหลักเน้นอยู่ 7 ประเด็นหลักซึ่งสามารถอธิบายประกอบกับผลการศึกษาดังแสดงในแผนภาพ



⁷ Ibid.

จากภาพจะเห็นได้ว่า ส่วนแกนกลางเป็นความสัมพันธ์ของ**ผู้จัดการ**
เครือข่ายหลักทั้ง 3 ที่จะเป็นคนที่กำหนดคุณค่าหรือวัตถุประสงค์หรือแนวทาง
ในการดำเนินงานของเครือข่าย ซึ่งในแต่ละเขตพื้นที่จะมีความเหมือนและ
ความต่างทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้จัดการเครือข่ายเล็งเห็นว่ามี**ความสำคัญ**
ยกตัวอย่าง เช่น ในประเด็นสุขภาพถึงแม้ว่าจะมีการจัดกิจกรรมออกกำลังกาย
ว่าจะจะเป็นประเภทใดในส่วนของพื้นที่เขตที่ 1 คนที่เป็นผู้จัดการเครือข่ายหลัก
คือสมาชิกสภาเทศบาลและเทศบาลจะเป็นผู้ที่กำหนดประเภทของกิจกรรม
แต่ในขณะที่เขตพื้นที่เขตที่ 2 ประธานชุมชนแต่ละชุมและสมาชิกเทศบาล
เป็นคนกำหนด และสุดท้ายสำหรับเขตพื้นที่เขตที่ 3 ประธานชมรมผู้สูงอายุ
เป็นคนกำหนดกิจกรรมในการออกกำลังกาย ซึ่ง**การทำงานร่วมกับคนที่อยู่ใน**
ในเครือข่ายที่เหลือนี่ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนในลักษณะของการเข้ามาช่วยเป็น
ตลาดรองรับของผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น หรือจะเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรเช่น
มูลนิธิสร้างสรรค์เพื่อคนพิการ โดยเทศบาลเป็นผู้ประสานงานและนำองค์กร
ดังกล่าวเข้ามาช่วยทั้งนี้เป็นการสร้างความร่วมมือที่ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและ
กันเพราะในการจัดการปัญหาบางอย่างที่ผู้จัดการเครือข่ายให้ความสำคัญและ
เทศบาลไม่สามารถที่จะดำเนินการได้โดยลำพัง (Collaborative management)
โดยการสร้างความร่วมมือในเครือข่ายดังกล่าวนอกจากจะอยู่ในลักษณะของ
การประสานความร่วมมือแล้วการมีภาคเอกชนและมูลนิธิเข้ามาในเครือข่าย
ก็เพื่อให้เครือข่ายเกิด**ความคล่องตัว** ทำให้เครือข่ายสามารถปรับเปลี่ยนให้
เข้ากับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับลดงบประมาณของ
เทศบาลในการจัดทำรถเข็นสำหรับผู้พิการที่ได้มูลนิธิสร้างสรรค์คนพิการเป็น
คนให้การสนับสนุนรถเข็นกว่าร้อยละ 50 นอกจากนั้นยังมีสถาบันพัฒนาเด็ก
ราชนครินทร์ให้การสนับสนุนในการดูแลเด็กที่มีความพิการรวมทั้งการให้เงิน
สนับสนุนแถมารดาเพื่อจะได้นำไปลงทุนเพื่อสร้างรายได้ ซึ่งทางเทศบาล
ไม่สามารถที่จะอนุมัติเงินงบประมาณนี้ได้ ซึ่งทำให้เครือข่ายผู้สูงอายุและ
ผู้พิการสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายทางด้านรายได้ เพราะไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการ
เครือข่ายกลุ่มใดก็ให้ความหมายของรายได้ในลักษณะเดียวกัน ในขณะที่
เดียวกัน**ความรับผิดชอบของหน่วยงานในเครือข่าย** อาจจะมีมากกว่าหนึ่ง

หน้าที่ โดยผู้จัดการเครือข่ายยังอาจจะต้องทำหน้าที่ของผู้ประสานงาน เช่น เทศบาลจะต้องให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้ประสานงานเรื่องรถขึ้นกับมูลนิธิสร้างสรรค์เพื่อคนพิการในการประสานงานติดต่อ และส่งมอบหน้าที่ผู้ประสานงานให้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้นำส่งให้กับผู้พิการ หรือในกรณีของประธานชุมชนและประธานชมรมผู้สูงอายุที่เป็นทั้งผู้จัดการเครือข่ายและผู้ประสานงานกับภาคเอกชนเพื่อให้เป็นตลาดรองรับสินค้าชุมชน ทั้งนี้ในเครือข่ายแต่ละพื้นที่สิ่งที่**เป็นปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็ง**แตกต่างกัน เช่น เครือข่ายในพื้นที่เขต 1 ปัจจัยที่ส่งเสริมความเข้มแข็งสำหรับพื้นที่นี้จะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับการบริหารของเทศบาลเพราะว่าประธานชมรมผู้สูงอายุนำเป็นผู้นำผู้สูงอายุของเทศบาล แต่สำหรับพื้นที่เขต 2 เป็นการได้รับการสนับสนุนจากชุมชน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเกษตรกร กลุ่มเยาวชน และกลุ่มแม่บ้าน และพื้นที่เขต 3 คือระดับการศึกษาของผู้นำชุมชน ซึ่งเครือข่ายในแต่ละพื้นที่ก็จะนำปัจจัยดังกล่าวมาเป็นแรงสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาหรือพลังของเครือข่ายในการแก้ปัญหา

เกณฑ์ในการจัดแบ่งรูปแบบเครือข่ายของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาสอดคล้องกับ พระมหาสุทิตย์ อาภาโร⁸ ที่แบ่งประเภทเครือข่ายตามพื้นที่ สำหรับเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาสามารถแบ่งเครือข่ายออกเป็นเขตพื้นที่ได้ 3 เขตพื้นที่ ทำให้เครือข่ายของผู้สูงอายุและผู้พิการมี 3 เครือข่าย คือ เครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ที่ 1 ที่มีสมาชิกสภาเทศบาลและเทศบาลเป็นผู้จัดการหลักซึ่งในส่วนของเทศบาลที่มีประธานชมรมผู้สูงอายุในเขตที่ 1 เป็นผู้นำผู้สูงอายุประจำหมู่บ้านจึงทำรูปแบบของเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ 1 แตกต่างจากที่อื่น ส่วนเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ที่ 2 ผู้จัดการเครือข่ายเป็นประธานชุมชนแต่ละชุมชนและสมาชิกเทศบาล ประกอบกับความเข้มแข็งของชุมชนในพื้นที่ทำให้เครือข่ายในเขตพื้นที่ 2 เป็นเครือข่ายที่มีการมีส่วนร่วมมากที่สุด สำหรับเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ที่ 3 เป็นเครือข่ายที่มีความโดดเด่นในเรื่องของ

⁸ พระมหาสุทิตย์ อาภาโร. *เครือข่าย: ธรรมชาติ ความรู้ และการจัดการ*. 2547. หน้า 84.

ประธานชมรมผู้สูงอายุมีความเข้มแข็งทำให้สามารถที่จะต่อรองกับหน่วยงานทั้งในเครือข่ายและนอกเครือข่ายได้รวมทั้งเป็นผู้ชี้นำทิศทางของเครือข่ายอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการบริหารเครือข่ายภายใต้องค์ประกอบของเครือข่ายทั้ง 7 ประการ⁹ และรูปแบบของเครือข่ายมีความสอดคล้องกันทำให้ถึงแม้จะเป็นพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาเช่นเดียวกันแต่ก็มีความแตกต่างกัน การจะเสริมสร้างความเข้มแข็งในแต่ละเครือข่ายเพื่อให้เกิดการพัฒนาจึงควรคำนึงถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุและผู้พิการร่วมกำหนดลักษณะกิจกรรมต่างๆ ในเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการมากยิ่งขึ้น
2. เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนาควรสนับสนุนการเข้ามาร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ของประชาชนกลุ่มต่างๆ ในเครือข่ายผู้สูงอายุและผู้พิการ

⁹ Robert Agranoff and Michael McGuire. *loc.cit.*

รายการอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. การจัดการเครือข่าย: กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ชัดเจนมีเดีย, 2543.
- โกวิท พวงงาม. การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, 2553.
- เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2554-2556). เชียงใหม่: สำนักงานปลัดเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา.
- พระมหาสุทิตย์ อามากร. เครือข่าย: ธรรมชาติ ความรู้ และการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : เดือนตุลา, 2547.
- สตีเฟน, วิลเลียม. *Governing by Network การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่าย: มิติใหม่ของภาครัฐ*. แปลโดย จักร ดิษฐภักย์ และกฤษฎา ปราโมทย์ธนา. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท, 2552.
- เสรี พงศ์พิศ. เครือข่าย ยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มแข็ง ชุมชนเข้มแข็ง: วัฒนธรรมองค์กรของโลกยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2548.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2545-2549. เว็บ. <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=91> 2551. 30 กันยายน 2554.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 (เก่ง) การจัดองค์กรรูปแบบอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ เพื่อรองรับบทบาทและภารกิจภาครัฐที่ต้องการประสิทธิภาพสูง. เว็บ. http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=74 2554. 30 กันยายน 2554.
- Agranoff, R., & McGuire, M. "Big questions in public network management research". *Journal of Public Administration Research and Theory*. 11.3 (2001): 295-326.

Berry, F. S., Brower, R. S., Choi, S. O., Gao, W. X., Jang, H. Kwon, M., & Word, J. "Three Traditions of Network Research: What the public management research agenda, Can learn from other research communities". *Public Administration Review*. 64.5 (2004): 539-552.

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร*

Factors Affecting the Quality of Service of Aranyaprathet Customs House Regional Customs Bureau 1 the Customs Drpartment

สุทธาศิณี สายสินธุ์**

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศจำแนกตามลักษณะและประเภทธุรกิจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนออกของ ที่มารับบริการ รวมทั้งสิ้น 175 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม โดยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$)

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร

** นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ภายหลังด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านศุลกากรอรัญประเทศอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงระดับลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) และด้านรูปธรรมของการให้บริการ(tangibles) โดยจำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ รองลงมา ได้แก่ ผู้ส่งออก ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจโดยรวม พบว่า ด้านรูปธรรมของการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่ามีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ประกอบการ และผู้ส่งออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

Abstract

This research aims to study the factors affecting the use of the Aranyaprathet Customs House. And to compare the quality of service by the Aranyaprathet Customs House. And business. Sample Including the implementation of access. The sending off. And Customs

Brokers. Who underwent a total of 175 patients were used to analyze the data. By the software package SPSS was used to analyze and average (Mean : $\bar{X}$) and the standard deviation (Standard Deviation : SD) and statistical tests, F (F-test) and test the pair later. method of Scheffe (Scheffe' Method).

The results showed that Overall, the factors that affect the quality of service in the Aranyaprathet Customs House. By the average values from most to least trustworthy and reliable. (reliability) and customer confidence (assurance) to know and understand the client (empathy) response to the client. (responsiveness) and the objective of providing the service (tangibles) were classified according to the nature or type of business as a whole. In most households, followed by the exporter and importer of representatives from state agencies / enterprises.

Comparison of opinions on the factors that affect the quality of service at the Aranyaprathet Customs House. By the nature or type of business that the overall objective of the service. Reliability and trust. The confidence of the client. And knowing and understanding customers. Differences are statistically significant at the 0.05 level, and also found that the response to the client. Opinion about the factors that affect the quality of service. And the LSD test showed that there were two young entrepreneurs and exporters. Differences are statistically significant at the 0.05 level than the importer's broker and government / enterprise.

บทนำ

การบริการ นับได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐหรือเอกชน เนื่องจากโดยทั่วไปแล้ว ลักษณะงานที่กระทำและผลผลิตที่ออกมาจากกระบวนการผลิตหรือกระบวนการนโยบายสาธารณะในกรณีขององค์การภาครัฐนั้น ย่อมมีประชาชนหรือลูกค้าได้รับซึ่งอาจแตกต่างกันไปบ้างขึ้นอยู่กับว่า ผู้รับบริการนั้น ใช้บริการกับหน่วยงานภาคใด โดยนัยนี้ ผู้ให้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาว่า ผลผลิตที่องค์การตนเองส่งมอบสู่ลูกค้าหรือสาธารณะนั้นมีคุณภาพเพียงใด และการให้บริการ เพื่อนำผลผลิตไปใช้ของผู้รับบริการส่งผลในทางที่ตอบสนองความพึงพอใจได้เพียงใด Millett อธิบายไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการจัดบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะมองประชาชนว่าเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการของภาครัฐ อันเป็นการจัดบริการแบบให้เปล่าหรือเรียกว่าเป็นบริการสาธารณะก็ตาม โดยหลักการที่สำคัญก็คือ การให้บริการ จะต้องเป็นการกระทำอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรม ซึ่งในการบริหารงานภาคนั้น เป็นไปตามฐานคติที่ว่าทุกคนที่เป็นสมาชิกของรัฐ มีความเท่าเทียมกัน ด้วยเหตุนี้ การจัดบริการของหน่วยงานภาครัฐ จะได้เป็นการปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน หรือต้องเป็นไปโดยมีมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) นับเป็นความสนใจของนักบริหารไม่ว่าจะเป็นนักบริหารในภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ให้ความสำคัญต่อการผลิตบริการหรือให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มุ่งไปที่การก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อผู้รับบริการ เนื่องการศึกษาถึงคุณภาพของการให้บริการ เป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการให้บริการขององค์การ โดยเฉพาะสำหรับองค์การที่มีบทบาทภารกิจในการให้บริการ และยังเป็นส่วนที่ช่วยให้้องค์การสามารถสร้างสรรค์ความได้เปรียบ (Advantage) ในสถานการณ์การแข่งขันและการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการบริหารงานได้ในทางหนึ่ง

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้รับอิทธิพลของแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้ระบบราชการดำเนินบทบาทเป็นผู้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยเป็นไปอย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result-oriented) มีธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ทำการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจ จัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น จำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (service quality) ซึ่งหมายความว่ามีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ

ซึ่งในปัจจุบันกรมศุลกากร ในระบบการบริหารราชการจะก้าวเดินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งเป้าไว้ได้ กรมศุลกากรจำเป็นต้องพัฒนาระบบงานไปสู่การจัดการหรือการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่กำหนดไว้ และส่วนหนึ่งที่สำคัญคือองค์การจะดำเนินการประการใด เพื่อให้ระบบการบริการสาธารณะที่จัดบริการแก่ประชาชนเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทรงพลัง หนึ่งในแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาองค์การภาครัฐไทยให้ก้าวไปสู่ศักยภาพได้

ด้านศุลกากรอรัญประเทศ สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร มีเขตความรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดรวม จำนวน 12 ด่าน นับเป็นหน่วยงานภาครัฐราชการด่านหน้าที่กรมศุลกากร มีอำนาจหน้าที่สำคัญตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2544 ในการดำเนินการด้านพิธีการนำเข้า-ส่งออก จัดเก็บภาษีอากรและการตรวจปล่อยของทางด่านศุลกากรให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ รวมทั้งการทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร ภายในเขตอำนาจของด่าน หรือตามที่

ได้รับมอบหมายจากกรมศุลกากร ความร่วมมือประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ การดำเนินงานของกรมศุลกากรและหน่วยงานย่อยในสังกัดที่เป็นสำนักงานศุลกากรภาคต่างๆ และด้านศุลกากรมุ่งสู่การเป็นศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อความสามารถในการแข่งขัน และความปลอดภัยทางสังคม โดยมีพันธกิจ (Mission) ที่สำคัญในการบรรลุมาตรฐานศุลกากรโลก สนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และปกป้องเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งกรมศุลกากรเองได้วางยุทธศาสตร์ (Strategy) เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวหลายประการได้แก่ การมุ่งพัฒนาขีดสมรรถนะมาตรฐานโลก มุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นศุลกากรที่สะดวกและโปร่งใส มุ่งสู่มิติใหม่ในการควบคุมทางศุลกากร มุ่งมั่นจัดเก็บภาษีอากรและปกป้องเศรษฐกิจ รวมพื้นที่รับผิดชอบด้านการให้บริการและปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามตามกรอบภารกิจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 4 จังหวัด คือจังหวัดสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี นครนายก และสระบุรี มีเนื้อที่ที่จะต้องดูแลรวมประมาณ 17,656.284 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,034,992 ไร่ ที่สำคัญมีแนวพรมแดนติดกับประเทศกัมพูชาเป็นเขตแดนทางบกทั้งสิ้นยาวถึง 165 กิโลเมตร

งานวิจัยครั้งนี้ มุ่งทำการศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการรวมทั้ง และประชาชนทั่วไป กับคุณภาพของการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดยเลือกทำการศึกษาที่ด่านศุลกากรอรัญประเทศ ซึ่งถือเป็นการให้บริการผู้ประกอบการ อันจะเป็นประโยชน์นอกจากการทำความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งย่อมเอื้อต่อการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน ในอันที่จะตอบสนองหรือสอดคล้องประสานกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยของกรมศุลกากรที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ปัญหาการวิจัยผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ มากน้อยเพียงใด และควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการอย่างไรจึงจะตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของ
ด้านศุลกากรอรัญประเทศ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ
จำแนกตามลักษณะ และประเภทธุรกิจ

ขอบเขตของการวิจัย

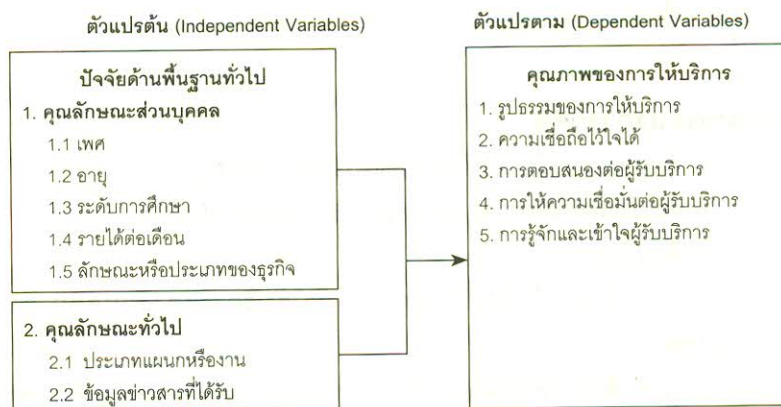
- 1) ศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ
- 2) ระยะเวลาที่ใช้ ตั้งแต่ มกราคม 2555-มีนาคม 2555
- 3) ด้านเนื้อหา
 - 3.1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาใช้บริการของด้านศุลกากร
อรัญประเทศ
 - 3.2) ศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ
- 4) ด้านพื้นที่ ได้แก่ ด้านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรที่ 1
กรมศุลกากร

สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้
บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของ
ธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และ
หน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยเป็นผู้ประยุกต์สร้างกรอบแนวคิด โดยประยุกต์แนวคิดในการศึกษาคุณภาพของการให้บริการ 5 ด้านจากทฤษฎีของ Parasuraman and Other¹ ดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

- 1) ทราบถึงปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของของด่านศุลกากรอรัญประเทศ
- 2) ทราบถึงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศจำแนกตามลักษณะและประเภทธุรกิจ
- 3) เป็นแนวทางในการแก้ด้านศุลกากรในการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการได้ และผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

¹ Parasu A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. 1990.

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ ณ ด้านศุลกากรอรัญประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างประเทศกับกรมศุลกากร จำนวน 310 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างประเทศในระบบลงทะเบียนกับกรม (service counter) ณ ด้านศุลกากรอรัญประเทศ มาให้บริการในเดือน มกราคม-มีนาคม 2555 ประมาณ 310 คน โดยใช้ระเบียบวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (probability sampling) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยทำการสุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (.05) จากสูตรของ Taro Yamane

สูตร

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2} = \text{ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05}$$

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{310}{1 + (310 (.05)^2)} = \text{ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05} \\ &= \frac{310}{1 + (0.775)} \\ n &= 174.65 \end{aligned}$$

ผลการคำนวณจากสูตรดังกล่าวข้างต้น เมื่อแทนค่าแล้วได้จำนวนตัวอย่าง 175 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการกับด้านศุลกากรอรัญประเทศ เดือน มกราคม-มีนาคม 2555 ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนออกของ ที่ลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างประเทศ กับระบบลงทะเบียนกับกรมศุลกากร จำนวน 310 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ได้จำนวน 175 ราย และเลือกเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่ไม่ซ้ำราย

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามประเภทของประชากร

ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก	
(เขต จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดสระแก้ว และจังหวัดอื่น)	157
ตัวแทนออกของ (Shipping)	18
รวม	175

ที่มา: สถิติการใช้บริการของ service counter, ด้านศุลกากรอรัญประเทศ (ข้อมูลเก็บประมาณการระหว่างเดือน มกราคม-มีนาคม 2555)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นงานวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นประกอบด้วย 2 ตอน คือ

² Taro Yamane. *Statistics: An Introductory Analysis*. 1970.

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะหรือประเภท ของธุรกิจ ประเภทแผนกหรืองานที่ใช้บริการ และข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่ได้รับจากด้านศุลกากรอรัญประเทศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดในการศึกษาคุณภาพของการให้บริการ 5 ด้านจากทัศนะของ Parasuraman and Other ซึ่งประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามจากผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ ณ ด้านศุลกากรอรัญประเทศ และรับคืนแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2555 โดยได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 175 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยจำแนกสถิติที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามลักษณะของการหาความสัมพันธ์แต่ละตัวแปรหรือระหว่างตัวแปร ดังนี้

1. ใช้สถิติในการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ และค่าสถิติร้อยละ (percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพื้นฐานทั่วไป ของคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ

2. ใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาจัดชั้น ดังนี้³

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(4-1)}{4} = 0.75$$

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' Method

ผลการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยจากแบบสอบถามจำนวน 175 ชุด โดยออกเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ และตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านพื้นฐานทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 และเป็นเพศชาย 71 คน ร้อยละ 40.60 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.10 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.10 และ 6.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้

³ ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป. 2539.

ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 60.60 มากที่สุด รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 20.60 และต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 14.30 ตามลำดับ และลักษณะหรือประเภทของธุรกิจเป็นตัวแทนออกของ ร้อยละ 41.70 รองลงมา คือ ผู้ส่งของออก ร้อยละ 24.60 ผู้ประกอบการ ร้อยละ 21.70 ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะทั่วไป ของผู้รับบริการด้านศุลกากรอรัญประเทศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านพิธีการส่งออก มากที่สุด ร้อยละ 72.00 ด้านพิธีการนำเข้า รองลงมา ร้อยละ 18.90 มากที่สุด ร้อยละ 72.70 โดยส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ internet หรือ web site ของด้านศุลกากรอรัญประเทศ ร้อยละ 44.60 รองลงมา คือร้อยละ 17.10 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงระดับลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือไว้ใจได้ (reliability) ($\bar{X} = 3.83$) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) ($\bar{X} = 3.76$) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) ($\bar{X} = 3.76$) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) ($\bar{X} = 3.61$) และและด้านรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านรูปธรรมของการให้บริการ (tangibles) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ด้านศุลกากรมีเอกสารและสื่อต่างๆ ที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านศุลกากรได้กำหนดขั้นตอน หรือ การประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.61$) ด้านศุลกากรมีเครื่องมือ/อุปกรณ์และระบบ IT ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีความทันสมัย (เช่น ระบบงานในการให้บริการในปัจจุบัน) ($\bar{X} = 3.59$) ด้านศุลกากรมีสภาพทางกายภาพ ของบรรยากาศสถานที่ปฏิบัติงานที่สะอาด ร่มรื่น

สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.56$) และด้านบุคลากรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน ได้แก่ ตู้น้ำดื่ม เครื่องดื่มรับรองผู้รับบริการ ความสะอาดของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.21$) ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านบุคลากรอรัญประเทศ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพการแสดงออกและให้คำแนะนำ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.86$) และบุคลากรของด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลายไม่ว่าเวลาใด รองลงมาบุคลากรของด้านบุคลากรได้ให้บริการต่อท่านตามเงื่อนไขเวลาที่กำหนดหรือประกาศไว้ ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อมาขอรับบริการกับด้านบุคลากร จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับที่ผู้รับบริการรายอื่นได้รับ ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ บุคลากรได้แจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้าถึงเวลาที่ให้บริการและ/หรือระยะเวลาที่คาดว่าจะให้บริการแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านบุคลากรอรัญประเทศ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือบุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.86$) บุคลากรเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ และการแก้ไขปัญหาให้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.85$) บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$) ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการของด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.35$) และบุคลากรของด้านบุคลากรให้บริการเป็นไปอย่างยืดหยุ่น เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ โดยไม่ขัดต่อระเบียบของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านศัลยกรรมกระดูกและข้อของประเทศ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ บุคลากรที่ให้บริการ ได้ให้บริการได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.87$) และการให้บริการของด้านศัลยกรรมกระดูกได้รับการยอมรับว่ามีภาพลักษณ์ที่ดี รองลงมา คือ บุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.74$) บุคลากรมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ สุภาพ และเป็นกันเองหรือเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.73$) และบุคลากรสามารถให้คำชี้แจงปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ ให้ผู้รับบริการอย่างชัดเจน เช่น จะรับบริการอย่างไร เมื่อใด ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านศัลยกรรมกระดูกและข้อของประเทศ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ บุคลากร ทุ่มเท เสียสละ และอุทิศตนในการบริการเพื่อให้เหมาะสมกับค่าธรรมเนียมของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.89$) บุคลากรของด้านศัลยกรรมกระดูกคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.78$) บุคลากรให้ได้คำแนะนำ กฎระเบียบที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านศัลยกรรมพยายามที่จะปรับปรุง แก้ไขการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.73$) และบุคลากรให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยเสมอภาค ไม่ลำเอียงหรือเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

สรุปในภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ ($X = 3.80$) รองลงมา ได้แก่ ผู้ส่งของออก ($X = 3.79$) ผู้นำของเข้า ($X = 3.69$) ตัวแทนออกของ ($X = 3.64$) และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ ($X = 3.42$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ภายหลังด้วยวิธีของ Scheffe' Method

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ โดยรวม พบว่า ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่า มีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความคิดเห็นของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศไม่ต่างกัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยจำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการ และผู้ส่งของออก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านรูปธรรมของการให้บริการ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ประกอบการและผู้ส่งของออก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านรูปธรรมของการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ประกอบการและผู้ส่งของออก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ตัวแทนออกของ ผู้นำของเข้า และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ส่งของออก และผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ส่งของออก และผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้รับบริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ ผู้ให้บริการยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมทั้งยังขาดการ ทุ่มเท เสียสละ และอุทิศตนในการบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

- ส่วนราชการควรมีการกำหนดนโยบายการ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศุลกากรอย่างต่อเนื่อง และควรกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานรายไตรมาส หรือรายปี เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

- ด้านการสร้างระดับของการรับรู้เกี่ยวกับการคุณภาพของการให้บริการในภาครัฐ และการเสริมสร้างพฤติกรรมของผู้นำหรือผู้บริการ ควรวางระบบงานด้านการให้บริการ ด้านการสร้างบรรยากาศในการให้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้นำหรือผู้บริหารได้กำหนดนโยบาย สั่งการ หรือการปฏิบัติ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

- ด้านเสริมสร้างนโยบายในการปฏิบัติ สมควรเน้นย้ำหรือให้นโยบายกับผู้บริหารระดับหัวหน้าส่วนราชการให้ใช้หลักการบริหารงาน เพื่องานบริการ ก่อให้เกิดผลงานในรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้จริง นำมาตรการเชิงลบมาใช้กับบุคลากรที่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่

เชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

- จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ควรมีการวิจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลกระทบอื่นๆ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ภาระหน้าที่ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กร

- จากผลการวิจัย พบว่า เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตามลักษณะหรือประเภทของ มีความคิดเห็นกับ ความเชื่อถือไว้ใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และรูปธรรมของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ปัจจัยด้านรูปธรรมของการให้บริการ ควรพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษาดูงาน การจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว จึงเห็นว่าควรให้มีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ด้วย ซึ่งน่าจะสามารรถได้ข้อมูลการตอบแบบสอบถามได้ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

1. ควรศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการการบริหารงานภายในด้านศุลกากรหรือองค์กร เพื่อหาสาเหตุของข้อบกพร่องทางด้านการบริหารงานที่แท้จริง
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อหาน้ำหนักของปัจจัยว่าเป็นไปในทิศทางใด

รายการอ้างอิง

ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. *Delivering Service
Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*.
London: The Free Press, 1990.

Yamane, T. *Statistics: An Introductory Analysis*. ToKyo: John
Weatherhill, 1970.

Book Review:
The Practice of Social Research Edited
by Earl Babbie

สุพจน์ บุญวิเศษ และไพรวลัย เคนพรม*

บทนำ

เอิร์ล แบบบี้ เป็นนักเขียนที่มีความมุ่งมั่นและยึดการเขียนเป็นอาชีพ แบบบี้เป็นนักสังคมวิทยาที่มีประสบการณ์การวิจัยสูง ประวัติชีวิตโดยย่อของแบบบีน่าสนใจอย่างยิ่ง เขาเติบโตมาในเมืองเล็กๆ ในเวอร์มอนท์และนิวแฮมป์เชียร์ (Vermont and New Hampshire) แบบบี้เป็นผู้ที่ตระหนักถึงความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม และค่านิยมต่างๆ ที่แอบแฝงอย่างแนบแน่นอยู่ในบริบทของสังคม แบบบี้มีประสบการณ์การสอนในมหาวิทยาลัยที่โด่งดังหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ด มหาวิทยาลัยฮาวาย เป็นต้น แบบบี้เป็นอาจารย์บรรยายในมหาวิทยาลัยนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 และแบบบี้มีผลงานเขียนจำนวนมาก

หนังสือการปฏิบัติการวิจัยทางสังคม (The Practice of Social Research) ของเอิร์ล แบบบี้ (Earl Babbie) เป็นการวิจัยที่ไม่ใช่เพียงหนังสือที่อธิบายการวิจัยเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน แต่ยังเป็นหนังสือที่อธิบายให้เข้าใจถึงมิติทางทฤษฎีทางสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย สำหรับสาระโดยสังเขปของเนื้อหาในหนังสือการปฏิบัติการวิจัยทางสังคม แบ่งออกเป็น 17 บท สรุปได้ดังต่อไปนี้

* รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และไพรวลัย เคนพรม อาจารย์พิเศษ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทที่ 1 การแสวงหาความรู้เบื้องต้น

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอการแสวงหาความรู้ของมนุษย์ว่ากระทำโดยวิธีการใดบ้างซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำวิจัยทางสังคม โดยเน้นไปที่ความจริงที่มีอยู่มากมายหลายประการในสังคม การมองความรู้จากความจริงที่เป็นข้อสรุปสุดท้ายที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวย่อมมีความคลาดเคลื่อนและมีแนวทางหลายประการที่ผู้ศึกษาต้องวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจน การกำหนดให้เกิดความกระจ่างว่าความจริงคืออะไรก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งการวิจัยทางสังคมศาสตร์มีพื้นฐานที่ต้องพิจารณาหลายประการ การวิจัยจำเป็นต้องคำนึงถึงทฤษฎีผู้เขียนเห็นว่าการวิจัยไม่ใช่เรื่องของปรัชญาหรือความเชื่อแต่เพียงอย่างเดียว การวิจัยทางสังคมมีระเบียบกฎเกณฑ์ที่ผู้วิจัยต้องเรียนรู้อันเป็นผลสืบเนื่องจากการดำรงอยู่ของกฎเกณฑ์ทางสังคมในกระบวนการวิเคราะห์จะเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยโดยอยู่ภายใต้พื้นฐานของการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและตัวแปรที่ชัดเจนด้วย

บทที่ 2 กระบวนทัศน์ ทฤษฎี และการวิจัยทางสังคม

ผู้เขียนนำเสนอให้เห็นถึงกระบวนทัศน์ที่มีอยู่อย่างหลากหลายในการแสวงหาความรู้ใหม่ของมนุษย์ การวิจัยแต่ละประเภทย่อมมีกระบวนทัศน์รองรับอยู่เสมอ เช่น กระบวนทัศน์ที่มองความรู้ว่าเป็นภาพรวมเป็นผลสรุปรวม การมองความรู้เป็นภาพย่อยของความรู้ ความรู้เป็นสิ่งที่สามารถเข้าถึงได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งมวล ความรู้เป็นวิวัฒนาการทางสังคม ความรู้เกิดจากความขัดแย้งของกันและกันเป็นผลเชื่อมโยงอย่างต่อเนื่อง ความรู้เป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ กระบวนการเชิงชาติพันธุ์วรรณา เป็นความสัมพันธ์กันในเชิงหน้าที่โครงสร้าง นอกจากนี้ยังอาจอยู่ภายใต้กระบวนทัศน์ตามแนวทางสตรีนิยม ทฤษฎีเชิงวิพากษ์ และการวิพากษ์เชิงเหตุผลด้วย

บทที่ 3 จริยธรรมและการเมืองในการวิจัยทางสังคม

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอประเด็นจริยธรรมในการวิจัยเป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก เนื่องจากมีกิจกรรมจำนวนมากที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิดจริยธรรมในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยต้องให้ความระมัดระวังในการดำเนินการ เป็นต้นว่ากิจกรรมการวิจัยที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครเข้าร่วมในกระบวนการวิจัยผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิจัย ข้อมูลลับหรือข้อมูลที่ไม่ควรเปิดเผยแหล่งที่มาของข้อมูลมักจะถูกวิจารณ์ในประเด็นของความเชื่อมั่น ทั้งนี้ผู้วิจัยก็ไม่ควรเปิดเผยแหล่งที่มาของข้อมูลเนื่องจากการละเมิดจริยธรรมในการวิจัย สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ผู้วิจัยต้องพิจารณาให้รอบคอบประเด็นของการปิดบัง อำพรางข้อมูล หรือการบิดเบือนข้อมูล ก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำอย่างยิ่งในการนำเสนอข้อมูลการวิจัย ทั้งในขั้นตอนของการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิจัย บางประเด็นที่มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่จะละเมิดจริยธรรมมักต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการควบคุมจริยธรรม รวมถึงการมีจรรยาบรรณวิชาชีพด้วย

บทที่ 4 การออกแบบการวิจัย

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอให้เห็นว่าการวิจัยโดยทั่วไปมักมุ่งที่จะสำรวจตรวจสอบองค์ความรู้ใหม่การพรรณนาข้อมูล และการอธิบายข้อมูล อันเป็นความรู้ใหม่ที่น่าเชื่อถือ กระบวนการได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่เป็นสิ่งที่ต้องใส่ใจต่อขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีอยู่หลายประการ เป็นต้นว่า ตรรกะพื้นฐานของการอธิบาย เกณฑ์ในความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ การกำหนดสมมติฐานการวิจัย ซึ่งมีทั้งที่มีแบบแผนชัดเจนที่ผู้วิจัยต้องค้นหาแบบแผนหรือทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น แต่งานวิจัยบางลักษณะก็ไม่ได้มุ่งที่จะค้นหาแบบแผนความสัมพันธ์ดังกล่าวเมื่อผู้วิจัยพิจารณาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่เกี่ยวข้องมักต้องพิจารณาความจำเป็นและความพอเพียงด้วย สิ่งเหล่านี้มักเกี่ยวข้องกับหน่วยในการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถทำได้ทั้งในลักษณะปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม องค์การ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

หรือสิ่งที่ปรากฏทางสังคมบางกรณีการทบทวนหน่วยในการวิเคราะห์เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องกระทำ

บทที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ และการวัด

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย การนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการอันเป็นประโยชน์ต่อการวัดค่าตัวแปรต่างๆ โดยมีลำดับกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน มีความสำคัญอย่างยิ่งและมีความสัมพันธ์กันที่นักวิจัยต้องใส่ใจให้ความสำคัญ กรอบแนวคิดในการวิจัย กรอบแนวคิดและความจริงเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กัน รวมถึงการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นสิ่งที่ต้องเชื่อมโยงกัน การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยต้องกำหนดตัวชี้วัดและมิติของการวัดปฏิสัมพันธ์ภายในของตัวชี้วัด ความจริงที่ต้องการศึกษาอาจจะกำหนดไว้ให้ชัดเจน เป็นสิ่งที่มีลักษณะนามบัญญัติและนำไปสู่การนิยามเชิงปฏิบัติการ การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยต้องมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ผู้เขียนได้ยกตัวอย่างกระบวนการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยด้วย

บทที่ 6 ดัชนี มาตรการวัด และการจำแนกประเภท

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอความแตกต่างระหว่างดัชนีกับมาตรการวัดทำให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ในการวิจัย กระบวนการกำหนดดัชนีเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะต้องกระทำให้ถูกต้อง โดยเป็นประโยชน์ต่อการสร้างข้อคำถามในการวิจัย การนำเครื่องมือไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูล การให้ระดับคะแนนของแต่ละดัชนี การจัดการกับข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือข้อมูลที่ขาดหายไป การตรวจสอบความถูกต้องของดัชนีที่กำหนดขึ้นมา สิ่งเหล่านี้ต้องนำมาพิจารณาให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ กระบวนการสร้างแบบสอบถามในการวิจัยทางสังคมนั้นต้องอยู่ภายใต้ทฤษฎี มาตรการวัดเสมอ โดยมาตรการวัดที่ได้รับความนิยม ได้แก่ การวัดตามวิธีของเธอร์สโตน การวัดตามวิธีของลิเคิร์ท การวัดแบบซีแมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล และการวัดตามวิธีของกัตแมน เป็นต้น

บทที่ 7 ตรรกะของการสุ่มตัวอย่าง

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอว่า การวิจัยจำเป็นต้องมีการสุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนที่เหมาะสมซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้อย่างมีความเชื่อถือได้ สามารถที่จะสรุปอ้างอิงต่อไปได้ การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาอย่างยาวนาน โดยนักสถิติในอดีตได้พยายามคิดค้นสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างและกระบวนการขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ประโยชน์ในการวิจัยการวิจัย โดยการสุ่มตัวอย่างที่โดดเด่นในอดีต เช่น การศึกษาการเลือกตั้งประธานาธิบดี จนนำมาสู่เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพ การสุ่มตัวอย่างมีทั้งการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความน่าจะเป็นและการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น สิ่งนี้นักวิจัยต้องตระหนักเป็นเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลหรือแหล่งข้อมูล นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง กรณีการสุ่มที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น ผู้เขียนเห็นว่าถือเป็นเรื่องสำคัญ เช่น แบบเจาะจงโควตา ลูกโซ่ เป็นต้น

บทที่ 8 การวิจัยเชิงทดลอง

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการวิจัยเชิงทดลองสามารถนำมาใช้เป็นระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม การดำเนินการวิจัยเชิงทดลองมีมานานแล้ว การวิจัยเชิงทดลองนักวิจัยต้องระบุตัวแปรอิสระและตัวแปรตามให้ชัดเจนซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบการวิจัยเชิงทดลองต่อไป การวิจัยอาจมีการเปรียบเทียบผลการทดสอบก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ การวิจัยเชิงทดลองต้องการกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง จากนั้นทำการเปรียบเทียบผลจากทั้งสองกลุ่มการสุ่มตัวอย่างต้องคำนึงความน่าจะเป็น มีการสุ่มตัวอย่างหรือการจับคู่ การจะเลือกเทคนิคใดต้องเลือกให้เหมาะสม ตัวแปรที่ใช้ในการทดลองมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งตัวแปรตามและตัวแปรต้น โดยต้องคำนึงถึงความถูกต้องของแบบแผนการวิจัยที่ออกแบบไว้ ในทางปฏิบัติการวิจัยทางสังคมสามารถประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงทดลอง เช่น การทดลองที่จำลองภาพธรรมชาติ การทดลองทางสังคม เป็นต้น

บทที่ 9 การวิจัยเชิงสำรวจ

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการวิจัยเชิงสำรวจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัยทางสังคม ในการดำเนินการวิจัยมีข้อพึงระมัดระวังอยู่หลายประการ เช่น การกำหนดรูปแบบคำถามในเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ข้อคำถามต้องมีความชัดเจน หลีกเลี่ยงคำถามที่มีลักษณะที่สามารถตีความได้หลายมิติ การตอบคำถามสามารถตอบได้อย่างครบถ้วน ความเต็มใจในการตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามต้องมีความสัมพันธ์กันในกลุ่มคำถาม บางครั้งการเลือกใช้ข้อคำถามแบบตอบสั้นก็ทำให้ได้ข้อมูลที่ติดได้ หลีกเลี่ยงข้อคำถามเชิงลบ และหลีกเลี่ยงข้อคำถามที่สะท้อนถึงอคติ เป็นต้น

บทที่ 10 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยสนามที่ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นไปที่การสังเกตแบบทาบต่างๆ ของผู้สังเกตการณ์ เพื่อให้สามารถได้ข้อมูลนำไปวิเคราะห์ในการวิจัย การวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพแบบธรรมชาตินิยม การวิจัยเชิงคุณภาพแบบชาติพันธุ์วรรณา การวิจัยเชิงคุณภาพแบบทฤษฎีฐานราก การวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา การวิจัยเชิงคุณภาพแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นต้นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพในสนามนั้น มีสิ่งที่ต้องระมัดระวังมากมายที่นักวิจัยต้องใส่ใจอย่างรอบคอบ เป็นต้น ว่าการเตรียมตัวก่อนที่จะลงสนาม การทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล การทำการสนทนากลุ่มย่อย และการบันทึกการสังเกตต่างๆ เป็นต้น การดำเนินการเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความเชื่อมั่นในผลงานวิจัย เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของความแม่นยำ และความเชื่อถือได้ของการวิจัย

บทที่ 11 การวิจัยไม่ใช้การสำรวจ

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยอีกประเภทหนึ่งที่สามารถทำได้ง่าย แต่ก็มีความสำคัญอย่างมากที่ไม่ควรมองข้ามไปโดยเป็นการกล่าวถึงการวิจัยที่ไม่ใช้การสำรวจ นั่นเอง การวิจัยที่ไม่ใช้การสำรวจมีวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลหลากหลาย เช่น การวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งให้ความสนใจไปที่หัวข้อสำคัญต่างๆ ที่ต้องการทราบในงานวิจัยโดยไม่ต้องกำหนดให้มีความเหมาะสมการเลือกตัวอย่างมาวิเคราะห์เนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญมาก การลงรหัสในการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ผู้เขียนยังได้นำเสนอเทคนิควิธีการกลยุทธ์ต่างๆ ที่อาจนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงได้ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งจุดอ่อนของการวิเคราะห์เนื้อหาดังกล่าว

บทที่ 12 การวิจัยเชิงประเมิน

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการวิจัยประเมินซึ่งมีประเด็นต่างๆ มากมายที่นักวิจัยต้องดำเนินการ โดยเริ่มต้นจากการกำหนดปัญหาในการประเมินว่าปัญหาในการประเมินมีอะไรบ้าง เพื่อนำไปสู่การกำหนดวิธีการวัดค่าสิ่งเหล่านั้น การกำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนเป็นสิ่งที่ควรทำ การวัดยังอาจวัดบริบทของการทดลอง กรณีที่มีการทดลองต่างๆ การระบุสิ่งที่จะเป็นอุปสรรคขัดขวางการดำเนินการประเมินก็ต้องระบุให้ชัดเจน รวมถึงการกำหนดประชากรที่ให้ข้อมูลในการประเมินนั้นๆ ผู้เขียนยังได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลที่มีอยู่แล้วกับการวัดจัดเก็บใหม่ ว่ามีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันอย่างไร นักวิจัยควรเลือกใช้ข้อมูลประเภทใด และผู้เขียนยังได้ชี้ให้เห็นถึงการดำเนินการวิจัยเชิงประเมินให้ประสบผลสำเร็จควรทำอย่างไรประเภทของการวิจัยเชิงประเมินมีหลายประเภท นักวิจัยต้องออกแบบการวิจัยเชิงประเมินให้เหมาะสมกับประเด็นที่ประเมิน เช่น การวิจัยประเมินแบบทดลอง การวิจัยประเมินกึ่งทดลอง และการวิจัยประเมินแบบเชิงคุณภาพ เป็นต้น

บทที่ 13 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้เขียนเห็นว่า นักวิจัยต้องสามารถที่จะเชื่อมโยงทฤษฎีกับการวิเคราะห์ให้มีความเหมาะสม โดยพิจารณาถึงรูปแบบของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ การวิเคราะห์อาจทำการวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีฐานราก การฉายภาพอนาคต รวมถึงการวิเคราะห์การพูดคุยกัน สิ่งเหล่านี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีขั้นตอนหลายประการที่นักวิจัยต้องเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นการลงรหัส การบันทึกหรือการทำแผนผังความคิด เป็นสิ่งที่นักวิจัยเชิงคุณภาพต้องดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบ นักวิจัยสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อีกด้วย โดยการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีอยู่หลายโปรแกรม โปรแกรมเหล่านี้ทำให้นักวิจัยทำงานได้สะดวกมากขึ้นแต่ก็มีข้อควรระวังในการใช้บางประการเช่นกัน

บทที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ต้องเกี่ยวข้องกับการใช้สถิติที่ถูกต้องเหมาะสมมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจุบันมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปจำนวนมากที่มีความเชื่อถือได้สูง นักวิจัยสามารถใช้โปรแกรมเหล่านี้มาช่วยอำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์ได้มากขึ้น นักวิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่มีความซับซ้อนได้อย่างง่ายดายขึ้นนักวิจัยต้องพิจารณาการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยเริ่มจากการกำหนดรหัสตัวแปร และจัดทำคู่มือการลงรหัสต่างๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันของเหล่านักวิจัย จากนั้นก็เป็นขั้นตอนของการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่างๆ ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องระมัดระวังเนื่องจากอาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้

บทที่ 15 โมเดลอิลาโบเรชั่น

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับโมเดลอิลาโบเรชั่นซึ่งอยู่ภายใต้กระบวนการที่เกี่ยวกับกระบวนการสร้างโมเดลที่ซับซ้อน การอธิบาย และ

การตีความโมเดลเพื่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปให้เกิดความเหมาะสม ซึ่งการสร้างโมเดลเหล่านี้มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจ การอธิบาย และการตีความโมเดลความสัมพันธ์ที่มีความสลับซับซ้อนการวิเคราะห์โมเดล อธิลาโบเรชันช่วยให้เข้าใจตรรกะสำคัญของการวิเคราะห์ตัวแปรแบบพหุตัวแปร และการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ การนำโมเดลอธิลาโบเรชันอาจถูกนำเสนอในรูปแบบตารางอย่างง่ายแต่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจที่ซับซ้อน

บทที่ 16 การวิเคราะห์ทางสถิติ

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์ทางสถิติซึ่งมีการวิเคราะห์ ทั้งการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอ้างอิง โดยการวิเคราะห์ ทั้งสองลักษณะมีกลุ่มสถิติที่นักวิจัยต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม กล่าวคือ กลุ่มสถิติพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติที่มุ่งบรรยายคุณลักษณะของ ตัวแปรที่ศึกษา และพรรณนาคุณลักษณะดังกล่าวของแต่ละตัวแปร ส่วนการ วิเคราะห์ด้วยสถิติอ้างอิงนั้นมุ่งวิเคราะห์เพื่อทดสอบทางสถิติ เป็นการวิเคราะห์ ขั้นสูงขึ้นมาอีก จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา มักจะวิเคราะห์ บรรยายลักษณะข้อมูล การวัดตรวจสอบกลุ่มของข้อมูลหรือทำการวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นโครงสร้างข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์เชิงสถิติมักจะมีการจัดกระทำกับ ตัวแปรจำนวนมาก การมุ่งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีหลักการตรรกะอยู่ เบื้องหลังของการวิเคราะห์ทางสถิติเหล่านั้น เช่น การวิเคราะห์ไคกำลังสอง การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์จำแนกประเภท การวิเคราะห์ปัจจัย การวิเคราะห์เส้นทาง การวิเคราะห์โมเดลลึกลับเนียร์ การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศต่างๆ เป็นต้น

บทที่ 17 การอ่านและการเขียนรายงานวิจัยทางสังคม

ในบทนี้ผู้เขียนได้นำเสนอเกี่ยวกับการอ่านและการเขียนรายงาน การวิจัย โดยพยายามนำเสนอว่าการเขียนรายงานการวิจัยทางสังคมมีลักษณะ เฉพาะที่นักวิจัยต้องศึกษาทำความเข้าใจ โดยสิ่งที่นักวิจัยต้องกระทำ เป็นต้น ว่าการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาข้อมูลจากวารสาร

วิชาการและหนังสือที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำวิจัยนั้นๆ รวมถึงการประเมินรายงานการวิจัยต่างๆ ที่มีอยู่จำนวนมากด้วย ในโลกยุคใหม่ที่ต้องการติดต่อสื่อสารสามารถทำได้ในลักษณะไร้พรมแดนผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นช่องการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ถือเป็นช่องทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม การใช้อินเทอร์เน็ตควรเทคนิคต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ การสืบค้นจึงควรกระทำด้วยความระมัดระวัง ควรมีการประเมินคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากอินเทอร์เน็ต รวมถึงการอ้างอิงจากแหล่งค้นคว้าเหล่านั้นด้วย

บทสรุป

หนังสือเล่มนี้แบบมีมุ่งเขียนให้ผู้อ่านตระหนักถึงความสำคัญของทฤษฎีทางสังคมที่นักวิจัยต้องเชื่อมโยงเข้ากับการออกแบบการวิจัยและการดำเนินการวิจัยซึ่งไม่ได้มุ่งให้เป็นตำราการทำวิจัยแบบตำราทำอาหาร แต่มองว่าเป็นศาสตร์ที่ต้องเชื่อมโยงกับทฤษฎี รวมถึงประเด็นสำคัญที่สุดน่าจะอยู่ที่เรื่องของจริยธรรมและจรรยาวิชาชีพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ขาดไม่ได้ที่นักวิจัยต้องยึดถือปฏิบัติให้สอดคล้อง งานวิจัยนั้นๆ จึงจะมีคุณค่าและอำนวยประโยชน์ต่อสังคมโดยผู้เขียนได้ให้ความสำคัญ ที่นักวิจัยต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดในทุกกระบวนการและขั้นตอนการวิจัยถือเป็นอีกจุดเด่นของงานเขียนนี้ ในส่วนของเนื้อหาสาระมีจุดเด่นที่ผู้เขียนพยายามที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของทฤษฎีทางสังคมที่ควรนำมาเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดในการวิจัย รวมถึงการสร้างกระบวนการทัศน์สำหรับการวิจัยซึ่งจะทำให้ผลงานวิจัยมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งการเรียนรู้การทำวิจัยไม่ควรเป็นกระบวนการเรียนรู้เช่นเดียวกับการเรียนรู้จากตำราทำอาหาร หากแต่ต้องมีการฝึกฝน ทดลอง และทดสอบอยู่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดทักษะการวิจัยต่อไป

คำแนะนำสำหรับการเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ ในวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดทำวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษาและผู้สนใจ ได้มีโอกาสเสนอผลงานทางวิชาการ ในสาขารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ได้มีโอกาสเสนอผลงานทางวิชาการเพื่อเผยแพร่

กองบรรณาธิการวารสารจึงขอเชิญชวนคณาจารย์ บุคลากรและผู้ที่ยังสนใจส่งบทความวิชาการ บทความงานวิจัย และบทความปริทัศน์ (Review Article) เพื่อจัดพิมพ์เผยแพร่ในวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ซึ่งเป็นวารสารราย 4 เดือน (ปีละ 3 ฉบับ) มีกำหนดการตีพิมพ์ในเดือนเมษายน สิงหาคม และธันวาคม ของทุกปี และมีข้อกำหนดดังนี้

1. ความยาวของบทความ 15-20 หน้ากระดาษ A4
2. ชนิดของอักษรที่พิมพ์ Codia New ขนาด 16 พอยท์
3. รูปแบบการนำเสนอบทความวิชาการ
 - ประกอบด้วย
 - ชื่อเรื่อง (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
 - บทคัดย่อภาษาไทย ภาษาอังกฤษ
 - โดยเนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทยต้องเหมือนกับบทคัดย่อภาษาอังกฤษ และรวมกันต้องไม่เกิน 10 - 25 บรรทัด

- บทนำ
- เนื้อหา
- บทสรุป
- รายการอ้างอิง

4. รูปแบบการนำเสนอบทความงานวิจัย ประกอบด้วย

- ชื่อเรื่องงานวิจัย (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- โดยเนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทยต้องเหมือนกับบทคัดย่อภาษาอังกฤษ

และรวมกันต้องไม่เกิน 10 - 25 บรรทัด

- บทนำ
- วิธีการวิจัย
- ผลการวิจัย
- อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย
- รายการอ้างอิง

5. การอ้างอิงเนื้อหาใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบเชิงอรรถ (Footnote)

ดังนี้

ตัวอย่าง Ronald H. Chicote. *Theories of Comparative Politics:*

The Search for a Paradigm. 1981. pp. 218-225.

กรองแก้ว อยู่สุข. *พฤติกรรมองค์กร*. 2542. หน้า 35.

รูปแบบการอ้างอิงดังกล่าวสามารถติดต่อมายัง E-mail : patchara_law@hotmail.com เพื่อให้ทางกองบรรณาธิการจัดส่งไฟล์ข้อมูล วิธีการอ้างอิงบทความสำหรับลงวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมายหรือสามารถดูได้ในเว็บไซต์ของวารสาร

6. บทความที่ส่งเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อนและต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น

สำหรับการจัดส่งบทความนั้น กรุณาส่ง

- ต้นฉบับที่จัดพิมพ์ในกระดาษ A4 จำนวน 3 ชุด มายังกองบรรณาธิการวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131

- แผ่น CD บันทึกข้อมูลหรือส่งไฟล์ข้อมูลมาที่

E-mail: patchara_law@hotmail.com

กองบรรณาธิการจะพิจารณาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความและ
แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เขียนบทความวิชาการ/บทความวิจัยทราบ สำหรับ
บทความที่ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจะได้รับการตีพิมพ์ลงใน
วารสารเพื่อเผยแพร่ต่อไป