

เกริกวิชาการ'59

การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ

เรื่อง

“ภูมิปัญญาเพื่อสังคม :
การวิจัยชุมชน
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต”

วันที่ 21 – 22 มกราคม พ.ศ. 2559

เวลา 09.00–16.00 น.

ณ มหาวิทยาลัยเกริก บางเขน

กรุงเทพมหานคร

www.krirk.ac.th



มหาวิทยาลัยเกริก
ร่วมกับ
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
[สกว.]



คำกล่าวรายงาน
โดย อธิการบดี อาจารย์ณภัทร มังคละพฤกษ์
การประชุมกรีกวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559
เรื่อง “ภูมิปัญญาเพื่อสังคม : การวิจัยชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต”
วันที่ 21-22 มกราคม พ.ศ. 2559
ณ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพมหานคร

กราบเรียน พลเอก ดาว์พงษ์ รัตนสุวรรณ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
ประธานในพิธี ท่านวิทยากร ท่านผู้บริหาร และท่านผู้มีเกียรติทุกท่าน

ดิฉัน นางสาว ณภัทร มังคละพฤกษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกริก มีความยินดี
และรู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่ง ที่ทุกท่านได้ให้เกียรติมาร่วมพิธีเปิดงาน การประชุมวิชาการ
ระดับชาติ หัวข้อเรื่อง เรื่อง “ ภูมิปัญญาเพื่อสังคม : การวิจัยชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพ
ชีวิต ” โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดงานครั้งนี้ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำ และเป็นเวที
สำหรับคณาจารย์ภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นการส่งเสริมการบริการวิชาการสู่
สังคมในการพัฒนาประเทศ

2. เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาปัจจุบันได้มีส่วนร่วมในแสดงผลงานทาง
วิชาการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรักและความสามัคคีในหมู่คณะ

เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยเกริกจัดการประชุมทางวิชาการระดับชาติอย่างต่อเนื่องทุก
ปี ในปีนี้จัดขึ้นระหว่างวันที่ 21-22 มกราคม 2559 ในการนี้จะมีบุคคลสำคัญในวง
การศึกษา และอื่น ๆ มาร่วมแสดงปาฐกถา และร่วมอภิปรายในเรื่องที่กำลังอยู่ในความ
สนใจในขณะนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปีนี้มีมหาวิทยาลัยเกริกร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุน
การวิจัย (สกว.) ได้จัดให้มีการนำเสนองานวิจัยเพื่อชุมชน มีรายละเอียดดังนี้

ในวันแรกของการประชุม วันพฤหัสบดีที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2559
เวลา 09.15 – 10.00 น. ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “ภูมิปัญญาเพื่อสังคม : มหาวิทยาลัยกับ
งานวิจัยเพื่อชุมชน ” ห้องประชุม 2300 โดย พลเอก ดาว์พงษ์ รัตนสุวรรณ
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ 10.15 - 10.30 น. พิธีลงนามความร่วมมือการวิจัย
ชุมชนเมือง ระหว่างมหาวิทยาลัยเกริก กับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) 10.30
- 11.00 น. ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กับ การ
วิจัยชุมชน โดย ศาสตราจารย์ นพ. สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุน
สนับสนุนการวิจัย 11.00- 12.00 น. การนำเสนอ “บทเรียนงานวิจัยชุมชนบางบัว”
เป็นชุดโครงการงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยเกริก และในเวลา 13.00 –
16.00 น. เป็นการนำเสนอรูปแบบระบบและกลไกงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น

ในวันที่ 2 ของการประชุม คือ วันศุกร์ที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2559 เวลา 09.00 – 12.00 น. การนำเสนองานวิจัย ของคณาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกริก และ บุคคลภายนอก ณ ห้องประชุม 2300 10.00 – 12.00 น. การเสวนาวิชาการ หัวข้อ “การบริหารจัดการ SMEs ที่เหนือชั้น” ณ ห้องประชุม 1221 นอกจากนี้ในช่วยบ่ายจะมีการนำเสนอผลงานวิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ของผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกริก นอกจากนี้ยังมีนิทรรศการของคณะวิชา และการแสดงอื่นๆ อีกด้วย

ดิฉันจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดงานครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ประชาชนทั่วไป และนักศึกษาทุกคน

บัดนี้ได้เวลาอันสมควรแล้ว ดิฉันใคร่ขอกราบเรียนเชิญท่าน ได้กรุณาเปิดงานการประชุมวิชาการระดับชาติ ณ บัดนี้



คำสั่งมหาวิทยาลัยเกริก

ที่ 168 /2558

เรื่อง แต่งตั้งรายนามผู้ทรงคุณวุฒิอ่านประเมินบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อนำเสนอในการประชุมเกริก
วิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559

.....

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559 เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 จึงแต่งตั้งรายนามผู้ทรงคุณวุฒิอ่านประเมินบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อนำเสนอในการประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559 ดังรายนามต่อไปนี้

1. ศาสตราจารย์ ดร.ลิขิต ชีรเวทิน
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง
3. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพชรธัมมะ
4. รองศาสตราจารย์ประชัน วัลลิโก
5. รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยา คณิตศิริ
6. ดร.วุฒิ เจริญสุข
7. ดร.อริชัย เกตุจันทร์
8. ดร.ถาวร งามตระกูลชล
9. ดร.พัชรนันท์ จิระวัฒนภิญโญ

โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตามรายชื่อดังกล่าว มีหน้าที่อ่านประเมินบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อนำเสนอในการประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559 หมาควาระเมื่อภารกิจเสร็จสิ้น

สั่ง ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2558



(นางสาวณภัทร สมงคละพฤกษ์)

อธิการบดี



กำหนดการ

การประชุมเทร็กวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559

เรื่อง " ภูมิปัญญาเพื่อสังคม : การวิจัยชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต "

วันที่ 21-22 มกราคม พ.ศ. 2559

ณ มหาวิทยาลัยเทร็ก ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

วันพฤหัสบดีที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2559	
08.30 - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 - 09.15 น.	พิธีเปิดงาน การประชุมเทร็กวิชาการระดับชาติ
ลานหน้าอาคาร ดร.เทร็ก	การแสดงโดยศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเทร็ก กล่าวรายงาน โดย อาจารย์ณภัทร มังคละพุกษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทร็ก เปิดงาน โดย พลเอก ดาว์พงษ์ รัตนสุวรรณ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
09.15 - 10.00 น.	ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง "ภูมิปัญญาเพื่อสังคม : มหาวิทยาลัยกับงานวิจัยเพื่อชุมชน "
ห้องประชุม 2300	โดย พลเอก ดาว์พงษ์ รัตนสุวรรณ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
10.00 - 10.15 น.	พัก
10.15 - 10.30 น.	พิธีลงนามความร่วมมือการวิจัยชุมชนเมือง ระหว่างมหาวิทยาลัยเทร็ก กับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) โดย อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทร็ก และ ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
10.30 - 11.00 น.	ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง "สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กับ การวิจัยชุมชน โดย ศาสตราจารย์ นพ. สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
11.00 - 12.00 น.	การนำเสนอ "บทเรียนงานวิจัยชุมชนบางบัว" เป็นชุดโครงการงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยเทร็ก
ห้องประชุม 2300	<ul style="list-style-type: none">● ตัวแทนนักวิจัยชุมชนบางบัว<ul style="list-style-type: none">- คุณศุภย พลอยขาว- คุณกนกศักดิ์ วิภาตกนก- อาจารย์พัชรินณ พันธุ์แน่น● ตัวแทนนักวิจัยระบบและกลไกงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นมหาวิทยาลัยเทร็ก<ul style="list-style-type: none">- อาจารย์ปรีชา ปิยะจันทร์
13.00 - 16.00 น.	การนำเสนอรูปแบบระบบและกลไกงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น
ห้องประชุม 2300	โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ โอภาสพัฒนกิจ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญประภา ภัทรานุกรม คณบดีคณะศิลปศาสตร์ และ หัวหน้าโครงการงานวิจัยระบบและกลไกงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเทร็ก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ แก้วส่อง ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

วันศุกร์ที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2559

08.45 - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 - 12.00 น. ห้องประชุม 2300	การนำเสนองานวิจัย ของคณาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกริก และบุคคลภายนอก 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ เรื่อง "รูปแบบการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้วยการเกษตรประณีตสำหรับผู้สูงอายุ" 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม เรื่อง "แนวทางการจัดการการตลาดอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาตลาดโบราณ บางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ" 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ เรื่อง "การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะด้านสุขภาพระดับชุมชน : กรณีศึกษา นโยบายชุมชนปลอดภัย บ้านโนนมะเขือ ตำบลกามบิน อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี" 4. อาจารย์กฤษณา แยมย์ยั้ง เรื่อง "การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษาระดับความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริก" ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์งาน - ศ.ดร.อภิชาติ ภัทรธรรม คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - รศ.ดร.จำลอง โพธิ์บุญ คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
10.00 - 12.00 น. ห้องประชุม 1221	การเสวนาวิชาการ หัวข้อ "การบริหารจัดการ SMEs ที่เหนือชั้น" โดย คุณพัฒนทรัพย์ รัตนสุทธิบุลย์ ประธานกรรมการ บริษัท บิลเลียนแนร์เอ็กซ์ จำกัด คุณกรกมล สิลารักษ์ภัทร์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ขนมไทยเก๋าทันตึง จำกัด
13.00 - 17.00 น. ห้องประชุม 1217	การนำเสนอวิทยานิพนธ์ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์
13.00 - 17.00 น. ห้องประชุม 1208	การนำเสนอวิทยานิพนธ์ หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์
13.00 - 17.00 น. ห้องประชุม 2300	การนำเสนองาน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์
13.00 - 17.00 น. ห้องประชุม 2400	การนำเสนองาน หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ และการนำเสนอวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์นวัตกรรม คณะนิเทศศาสตร์
13.00 - 17.00 น. ห้องประชุม 2600	การนำเสนองาน หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการเมือง
13.00 - 17.00 น. ห้องประชุม 1221	การนำเสนอวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง การนำเสนองาน หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ



กิจกรรมภายในงาน
การประชุมเทรทวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559
เรื่อง "ภูมิปัญญาเพื่อสังคม : การวิจัยชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต"
วันที่ 21 - 22 มกราคม พ.ศ. 2559 เวลา 09.00-16.00 น.
มหาวิทยาลัยเกริก

- เกมส์**
ณ ลานหน้าอนุสาวรีย์ ดร.เกริก
- ถาม-ตอบ ภาษาอาเซียน (AEC) (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)
 - เกมส์ ตักไข่ (งานสโมสรนักศึกษา)
 - เกมส์ ป่าโป่ง (งานสโมสรนักศึกษา)
 - เกมส์ พัฒนาทักษะ/ตอบปัญหาทางการบัญชีแจกของรางวัล (สาขาวิชาการบัญชี)
 - สอยดาวพาเพลิน (สาขาวิชาการตลาด)
 - เกมพัฒนาสมองและไหวพริบพร้อมมอบรางวัล (สาขาวิชาพยาบาลมนุษย)
 - ชุมเล่นเกมส์และมอบรางวัล (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์)
 - เกมส์ BINGO (สถาบันภาษา)

- การสาธิต**
ณ หอรั้วตรงข้ามอาคาร 1
- "ย้อนรอยภูมิปัญญาไทย" การทำอาหารไทย ชนบทไทย
- ณ ห้องศาลจำลอง ชั้น 2 อาคารมิ่งมงคลฤกษ์**
- เปิดห้องศาลจำลอง (คณะนิติศาสตร์)

- ณ ลานหน้าอนุสาวรีย์ ดร.เกริก**
- สาธิต Flight Simulator เครื่องบินบังคับ
 - Helicopter เครื่องบินจำลองในรูปแบบต่าง ๆ (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน)
 - ครั้วการบิน (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน)
 - โมเดลจำลองของสนามบิน (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน)

- การประกวด**
ณ ลานหน้าอนุสาวรีย์ ดร.เกริก
- ประกวดการทำบรรจุภัณฑ์ DIY สไตล์ "รักษ์โลก" (สาขาวิชาการตลาด)

- คลินิกให้ความรู้และคำปรึกษา**
ณ อาคาร 1 (ห้อง 1210)
- คลินิกกฎหมาย (คณะนิติศาสตร์)

- จำหน่ายสินค้าจากนักศึกษา**
ณ หอรั้วตรงข้ามอาคาร 1
- น้ำดื่มสมุนไพร และลูกชิ้นบั้ง (สาขาวิชาการจัดการ)
 - งานโฮมเมด (Homemade) (คณะนิติศาสตร์)
 - ขายของมือสอง (สาขาวิชาการตลาด)

- จำหน่ายสินค้าจากองค์กรภายนอก**
ณ ลานหน้าอนุสาวรีย์ ดร.เกริก
- จำหน่ายสินค้าจากชุมชนต่างๆ
 - จำหน่ายสินค้าจากโรงเรียนที่ลงนาม MOU

- การแสดงโชว์ / ละครเวที/การแสดงรำ / ประกวดร้องเพลง**
ณ เวทีกลาง
- ละครภาษาอังกฤษ "ซินเดอเรลล่า" (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ)
 - การแสดงดนตรีของชมรมดนตรีสากล (ชมรมดนตรีสากล)
 - การแสดงจากศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม (ศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม)
 - การแสดงโชว์ (คณะนิเทศศาสตร์)
 - ประกวดร้องเพลง (สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์)

- นิทรรศการ**
ณ ลานหน้าอนุสาวรีย์ ดร.เกริก
- นิทรรศการ "แนะแนวการศึกษาต่อ" (ศูนย์แนะแนวการศึกษา)
 - นิทรรศการ "โครงการบริการวิชาการสู่สังคม" (ศูนย์ส่งเสริมและบริการสังคม)
 - นิทรรศการ "การจัดการเรื่องคุณภาพชีวิต(ชุมชนเมืองและชนบท)" (สาขาวิชาการจัดการ)
 - นิทรรศการ "ครอบครัวเป็นสุข" (สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์)
 - นิทรรศการ "การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ" (สาขาวิชารัฐศาสตร์)
 - นิทรรศการ "วัฒนธรรมจีน" (สาขาวิชาภาษาจีน)
 - นิทรรศการ "สุขภาพเพื่อคุณภาพชีวิต" (สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์)
 - นิทรรศการกฎหมายควรวุ (คณะนิติศาสตร์)
 - นิทรรศการโครงการแนะแนวการศึกษาต่อยุค AEC (สาขาวิชาการบัญชี)
 - นิทรรศการทำเนียบศิษย์เก่าที่สอบผู้สอบบัญชี รับอนุญาตผู้สอบบัญชีภาษีอากร และข้อมูลสาขาการบัญชี (สาขาวิชาการบัญชี)
 - นิทรรศการด้านการตลาด"Smart marketer" (สาขาวิชาการตลาด)
 - นิทรรศการด้านแรงงานกับประชาคมอาเซียน (สาขาวิชาพยาบาลมนุษย)
 - นิทรรศการและโมเดลระบบโลจิสติกส์ (สาขาวิชาโลจิสติกส์)

- ณ บริเวณด้านหน้าอาคาร 1 ชั้น 1**
- นิทรรศการ "สายน้ำ ชีวิต วิถีไทย" (สำนักหอสมุด)
 - นิทรรศการชุด "มะพร้าว 360 องศา" (สำนักหอสมุด)

- ณ ห้องประชุม 2300 บริเวณหน้าห้องประชุม**
- นิทรรศการงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกริกและงานวิจัยชุมชน (ศูนย์ส่งเสริมวิจัยและผลิตตำรา)
- ณ ห้องสตูดิโออินเทอร์เน็ต**
- นิทรรศการ "ถ่ายภาพ และ ภาพถ่าย" (คณะนิเทศศาสตร์ ชมรมถ่ายภาพ COMM ARTS)

- การแสดงผลงานและอุปกรณ์**
ณ ลานหน้าอนุสาวรีย์ ดร.เกริก
- จัดแสดงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ)
 - โครงการ IT Clinic บริการตรวจซ่อมเปลี่ยนอุปกรณ์แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ)

สารบัญ

การนำเสนอผลงานวิจัย อาจารย์ประจำ นักศึกษา และบุคคลภายนอก
วันที่ 21 - 22 มกราคม 2559

คำกล่าวรายงาน โดย อธิการบดี อาจารย์ณภัทร มังคละพฤษ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

กำหนดการ

หน้า

บุคคลภายนอก และอาจารย์ประจำ

A01	บทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา กาญจนา ชัยนาม	1
A02	การต่อสู้ของชุมชนต่อการก่อสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลในตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร นุกุล พูลชัย	19
A03	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการณ์การเมืองไทย ณัฐวัชร จันทโรธรัณ	32
A04	เกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้สูงอายุ วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ	48
A05	แนวทางการพัฒนาการตลาดอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาตลาดโบราณบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม	64
A06	ความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริกกับการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ กฤษณา แยมยั้งยั้ง	86
A07	การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดภัย” บ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ	102

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

1	การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล พหลโยธิน วิษณุวัชร พลอยสระศรี	121
2	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร กล้าณรงค์ พลพิลา	137
3	การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำหรับรูปแช่แข็งของผู้บริโภค ย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร อุมภาพร บุญธรรม	153
4	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จารุวรรณ กนกทอง	167
5	ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จิรวัดน์ ถนอมธรรม	179

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

6	พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทาง การตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ฐานิสร์ คงสิทธิ์	194
7	ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อการสื่อสารการท่องเที่ยว เชียงวัฒนธรรมวัดสมานรัตน ราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ธัญทิพย์ กิติพิชญาพัฒน์	207
8	การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทาง การตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ฐิติทัศน์ นิพนธ์พิทยา	223
9	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์ นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ชนธศน์ เหลืองวัฒนะวุฒิ	235
10	พฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อ การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ภูริภัทร ห้วยหงษ์ทอง	253
11	การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีที่มีต่อการ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ศรัณยู รอดเรือง	264
12	พฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงและความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าว จรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ในเขตกรุงเทพมหานคร สุกัญต์ลีดา สุขะวรรณทัศน์	282
13	พฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อ ความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ สุชญา โตมา	298

14	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการสำรวจสัมพันธ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เวณิกา เฟิงสลด	318
15	ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ปรีชาต บัวขาว	333
16	การเปิดรับสื่อการทอเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อ การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรี กมลชนก น้อยสวรรค์	356
17	การเปิดรับสื่อการทอเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมา ท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา เจศฎา ปุญญาพิวัฒนกุล	372
18	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ทัมมพร นิพนธ์พิทยา	388
19	การเปิดรับสื่อกับความเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงาน ต่างประเทศ สมศักดิ์ ผู้เจริญ	399
20	การเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดท่องเที่ยว ตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา อริสรา รุ่งสัมพันธ์	417

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์นวัตกรรม

21	การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อ ผู้บริโภค อพัชชา ศิริชัย	430
----	--	-----

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ

22	การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช พิชญ์สินี เกษมพันธ์กุล	453
23	การกำกับดูแลที่ดีกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เพชรรัตน์ นิรมิต	475
24	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน:ศึกษากรณี บริษัท อิมเพรสซีฟบางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร กานต์สินี พิษิตเธียรธรรม	502
25	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษา พนักงานบริษัท อูซูอิ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี พิชญ์สินี พงศ์พลสกุล	519

26	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร ประเสริฐ สีน้อย	536
27	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ลลิตา อิทธิสิทธิกุล	555

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

28	การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลาง กฤษณะ ศรีชุม	569
29	จริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี กำธร จรุงกิจกุล	588
30	คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กิตติคุณ ชี้อัสต์ยดี	617
31	การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลชุมชน อำเภอบางกร่าง จังหวัดฉะเชิงเทรา กิตติยา บริวาทย์	638
32	องค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอมือง จังหวัดชลบุรี คนัสนันท์ ธีระวัฒน์ศิริ	657
33	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษากองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล จันจิรา ชันทะสอน	679
34	องค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม ของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก จิรธร อ่อนละมูล	697
35	แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี เฉลิม สุขเจริญ	723
36	แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี สำนักงานอำนวยการ ประจำศาลอาญา ชานนท์ อภิชัยณรงค์	743
37	จริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจ จักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน กรณีศึกษา : หมู่บ้านอยู่เจริญ ณัฐพงศ์ วิรุณทร	763
38	วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม กรณีศึกษา : สำนักงานอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้ ทัศนยา อนุสรประชา	775

39	การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทิพย์รัตน์ ชันติจิตร	786
40	ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง ธัญวลัย หงส์ทอง	802
41	การบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อีคโธ โนเบล เพ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด นราเศรษฐ์ จารุพัฒนวรกุล	818
42	การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับความผูกพันต่อองค์การของ สมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี บุญญาดา วงเวียน	834
43	แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผดุงเกียรติ ไชยยากุลวัฒน์	849
44	ปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ เผด็จ ศิตินสาร	865
45	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม พงษ์ศักดิ์ บัณฑิตย์	888
46	ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พิชัย ไสวจิตตตากุล	906
47	การบริหารจัดการแบบระบบราชการกับความล่าช้าในการปฏิบัติราชการกรมศุลกากร ภาณุภณ จิระอัมพร	923
48	พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ มนัส ผิวผ่อง	939
49	คุณภาพการให้บริการของโครงการเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มยุเรศ โสภพิงศ์	957
50	คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย มะยากรี ยะโกะ	972
51	ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สถานีตำรวจนครบาลบางนา ยิ่งยอด อนันต์สุข	987
52	สมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง รัตนา เมฆอับ	1008
53	การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ลภัสรดา ทองนที	1026

54	คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานครผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) วราพจน์ วีระศิริศิลป์	1039
55	สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เรือ่นจำกลางคลองเปรม วันชนะ วัฒนกะ	1058
56	ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี วิษณุสิทธิ์ ไกรเดชณาสิน	1077
57	คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี วีระพงษ์ ขจรเกียรติคุณ	1101
58	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม วุฒิพงษ์ ศรีวระมย์	1117
59	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญา : กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) สงกรานต์ บุญแก	1141
60	ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษากองกำกับการต่อต้าน การก่อการร้าย กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ สนธยา วงศาพันธ์	1159
61	สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี สมราช ทองมา	1177
62	การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด สังวอน สนธิวา	1195
63	คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพัฒนาสถานหญิงกลาง สารีนา มะลา	1212
64	ขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี สำรวย อินพรม	1240
65	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ สิรินันท์ สิทธิภรเจริญ	1257
66	ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี สุพรรณ ยามาตะ	1273
67	การตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาใน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก สุภาวรรณ กลั่นกระโทก	1291
68	การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี สุรีย์ ทรัพย์ทวีศิริกุล	1312

69	การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร อนิรุทธ์ ไหว้พรหม	1329
70	คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เรือนจำกลางคลองเปรม อนุกุล ศีกหาญ	1346
71	ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น สุจิตรา นุ่มนึ่ง	1363
72	ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุกรณีศึกษา : สำนักงานเขต ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร วรวิมล อูสาห์	1381
73	การตลาดภาครัฐกับประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ เรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร ภคิน กิตติวรรณิต	1399

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต

74	มาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุมการส่งเสริมการขายยาในประเทศไทย กรรณิกา ธีระพันธ์	1417
75	มาตรการทางกฎหมายในการเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ ในการจ้างงานและประกอบอาชีพ นฤมล วงษ์วุฒิศักดิ์	1428
76	ปัญหากฎหมายอาคารชุด:ศึกษากรณีทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ และความรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาด วุฒิชัย สัมฤทธิ์	1447

บทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

The Role of Province Chamber of Commerce in Local Politics: A Case Study of Nakhon Ratchasima Provincial Administration Organization

กาญจนา ชัยนาม (KanjanaChainam)¹

เสนีย์ คำสุข(SeneeComsook)²

ปธาน สุวรรณมงคล(Pathan Suvanamongkol)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น และ (3) เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น

วิธีการศึกษาใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 15 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็น การสังเกตการณ์และจากเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) บทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่นคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ อบจ. มีค่อนข้างน้อยเนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องระเบียบข้อบังคับและการประกอบอาชีพของสมาชิกหอการค้าเอง แต่หากประเด็นใดน่าสนใจ มีประโยชน์กับสมาชิกหอการค้า สมาชิกหอการค้าส่วนใหญ่จะเข้าไปมีบทบาทไม่ว่าจะเป็นการติดตามข่าวสารทางการเมือง การใช้สิทธิเลือกตั้ง นายกอบจ./ส.อบจ. ส่วนบทบาทการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับประชาชนทั่วไป

¹ นักศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์ การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

หอการค้าจังหวัดจะรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของ อบจ./ส.อบจ. อย่างต่อเนื่อง (2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่นระดับ อบจ. มาจากภาครัฐและอบจ. ยังไม่ให้ความสำคัญและร่วมมือกับหอการค้าจังหวัดในด้านเศรษฐกิจมากนัก หอการค้าจังหวัดและสมาชิกยังไม่เห็นความชัดเจนในการทำงานด้านเศรษฐกิจของ อบจ. อีกทั้งยังขาดความเข้าใจในนโยบายเศรษฐกิจของ อบจ. ส่วนปัญหาด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับประชาชนทั่วไปหอการค้าจังหวัดยังมีบทบาทน้อย เนื่องจากข้อจำกัดด้านระเบียบข้อบังคับของหอการค้าเอง (3) แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น ต้องมีการแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับของหอการค้าจังหวัด ภาครัฐ เอกชนและอบจ. ต้องเพิ่มความร่วมมือในการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับจังหวัด และประชาชน

คำสำคัญ : บทบาท หอการค้าจังหวัด นครราชสีมา การเมืองท้องถิ่น

Abstract

This research aims (1) to study the role of the Chamber province in local politics (2) to study the problems and difficulties in carrying out the role of the Chamber province in local politics, and (3) to solve the problems and obstacles. in carrying out the role of the Chamber province on local politics.

The study used qualitative research. The sample was selected from the private placement of 15 people collect information by interviewing a comment. Observation and documentation Analyzed by descriptive approach.

The results showed that (1) the role of the Chamber province on politics is local. PAO. There are quite a few, because of limitations in the regulation of Chamber members and the profession itself. If any interesting issues Useful to Chamber members Chamber members most likely to play a role, whether it is political news. Exercise elected President. / Members of the Provincial Administration. The role of promoting the political participation of the general public. Chambers Of Commerce is encouraging the public to participate in

monitoring the implementation of the PAO. / Members of the Provincial Administration. And (2) difficulties in carrying out the role of the Chamber province on politics, local jobs. The government and PAO. Not make a significant partnership with the Provincial Chamber of Commerce Economic much. Chambers Of Commerce, and members do not see a clear career in the economy of the PAO. They lack an understanding of the economic policies of the PAO. The problem of promoting the political participation of the general public Chamber province also play a role. little Due to regulations of the Chamber itself (3) solve the problems and difficulties in carrying out the role of the Chamber province on local politics. Must be amended regulations of the Chamber of the provincial government and private jobs. To increase cooperation in the implementation of the roles and duties of each party to bring benefits to the province and its people.

Keywords: Role Chambers Of Commerce Nakhon Ratchasima Local Politics.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยนับแต่หลังเกิดเหตุการณ์ 14 ตุลาคม 2516 เป็นผลให้ระบบการเมืองไทยเปิดกว้างมากขึ้น ทำให้พ่อค้านักธุรกิจได้มีโอกาสเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากยิ่งขึ้น โดยการเข้ามีส่วนร่วมในลักษณะการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่มอบให้กับกลุ่มผู้ปกครอง ในรูปของผลประโยชน์แอบแฝง เช่น หนุ้ลม หรือตำแหน่งกรรมการบริษัทต่างๆ การเข้ามาในลักษณะนี้เป็นลักษณะหนึ่งที่กลุ่มธุรกิจอาจจะมีอำนาจในการกำหนดนโยบายเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายต่อธุรกิจของตนเป็นประการสำคัญผลจาก 14 ตุลาคม 2516 ก่อให้เกิดการตื่นตัวของนักธุรกิจต่อการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับต่างๆ กลุ่มอิทธิพล กลุ่มสมาคม และกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจได้แสดงบทบาทต่างๆ ทางการเมืองเพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากนโยบายของรัฐบาล พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ (พ.ศ. 2523) ได้สนับสนุนให้เอกชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น (ประกาศศักดิ์ ธานีพงศ์ 2528: 3-5) แต่เนื่องจากรูปแบบความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาล และเอกชนในระดับสูงยังไม่ค่อยมีแบบแผน รัฐบาลจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ (กรอ.) ขึ้น ทำให้บทบาทภาคธุรกิจเอกชนได้เริ่มมีบทบาทในด้านการกำหนดนโยบายทางเศรษฐกิจ และการเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นต่อภาครัฐโดยตรงมากขึ้น ประการสำคัญอีกประการคือ สมาคมอาเซียน (ASEAN) มีส่วนในการผลักดันให้สถาบันธุรกิจของไทยมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายทางเศรษฐกิจให้แก่รัฐบาลเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียนจากปัจจัยดังกล่าวจึงส่งผลให้นักธุรกิจได้เข้ามามีบทบาททางการเมืองมากขึ้นโดยเฉพาะการเข้าแข่งขันสมัครรับเลือกตั้งในระดับต่างๆ ทั้งระดับประเทศและการเลือกตั้งท้องถิ่น (พิรยพท ศิริพันธ์ 2535: 3-6)

ปัจจุบันกลุ่มผลประโยชน์ที่เข้ามามีบทบาทอย่างสูงต่อการเมืองไทยคงไม่มีใครปฏิเสธได้ว่ากลุ่มนั้นก็คือ กลุ่มทุน เดิมกลุ่มทุนนี้จะทำหน้าที่สนับสนุนด้านการเงินแก่นักการเมืองในการเลือกตั้งพร้อมกับการได้รับประโยชน์ตอบแทนจากนักการเมืองที่ได้สนับสนุน การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ผ่านมาทำให้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ การเกิดกลุ่มธุรกิจ และชนชั้นกลาง บุคคลสองกลุ่มนี้ได้พัฒนาอิทธิพลทางการเมือง โดยการสร้างช่องทางในการเข้าไปมีอิทธิพลต่อกระบวนการกำหนดนโยบาย โดยเฉพาะพลังที่มาจากสมาคมธุรกิจ การเติบโตของเศรษฐกิจและสังคมในยุคอุตสาหกรรม ได้พัฒนาช่องทางในการมีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น ทำให้มีช่องทางในการที่กลุ่มผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นนักธนาคาร นักอุตสาหกรรม สภาหอการค้า การเมืองได้กลายเป็นเกมที่กระจายไปสู่กลุ่มผลประโยชน์ที่หลากหลายมากขึ้น กลุ่มธุรกิจได้พยายามสร้างความสำเร็จในธุรกิจของตนเองให้เข้าสู่ความยิ่งใหญ่ทางการเมือง (นิชชาภัทร อุ๋นตรงจิตร 2552: 223-225)

สำหรับองค์การบริหารจังหวัดนครราชสีมาที่ผู้วิจัยเลือกนำมาเป็นกรณีศึกษานั้น เนื่องจากจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดใหญ่มีประชากรจำนวนมาก ทำให้มีงบประมาณสำหรับใช้ในการบริหารและพัฒนาภายในจังหวัดโดย อบจ. เป็นจำนวนมาก อีกทั้งที่ตั้งสำนักงานของ อบจ. อยู่ในเขตเมือง และสมาชิกของหอการค้าจังหวัดส่วนใหญ่มีสำนักงานและประกอบการทางธุรกิจอยู่ในเขตเมืองด้วยเช่นกัน ประชาชน และกลุ่มตัวอย่าง มีความเหมาะสมในการศึกษา เนื่องจากทั้งสององค์กรตั้งอยู่ในเขตเมืองซึ่งมีความเจริญทางเศรษฐกิจสูง ที่สำคัญ ผู้บริหารและส.อบจ. มีความมีความสัมพันธ์กับหอการค้าจังหวัดและสมาชิกหอการค้าจังหวัดในลักษณะที่เป็นการส่วนตัว ให้เห็นได้ชัดเจน เป็นที่รับรู้ของคนในจังหวัด และสังคมการเมืองท้องถิ่น นอกจากนี้หอการค้าจังหวัดยังเป็นองค์กรสำคัญของสถาบันธุรกิจเอกชน และมีบทบาทในการกระตุ้นความเจริญก้าวหน้าของจังหวัด และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดแล้วยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาจังหวัดในมิติอื่นหลายด้าน โดยการประสานงานกับองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์การบริหารส่วนจังหวัด อันเป็นการขยาย

บทบาทของหอการค้าจังหวัดที่กว้างขวางขึ้น เนื่องจากในปัจจุบัน เกือบทุกปัญหามีความเชื่อมโยงกัน ในหลายภาคส่วน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเรื่อง บทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา บทบาทดังกล่าวนับเป็นประเด็นที่น่าสนใจ โดยอาศัยแนวความคิดของสำนักความคิด กลุ่มทฤษฎีทางการเมือง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึง พัฒนาการทางด้านบทบาททางการเมืองของหอการค้าจังหวัด ตลอดจนผลที่มีต่อระบบการเมืองใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา การกำหนดนโยบายสาธารณะ และโครงการของภาครัฐที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัด อันจะนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบต่อไป นอกจากนี้ผลของการศึกษาที่ได้รับทำให้หอการค้าจังหวัดต่างๆ สามารถที่จะนำไปใช้ในการดำเนินบทบาททางการเมืองต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. บทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น (อบจ.)
 - 1.1 บทบาทในการมีส่วนร่วมทางการเมือง
 - 1.2 บทบาทเกี่ยวกับการเลือกตั้ง นายกอบจ./ส.อบจ.
 - 1.3 บทบาทที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - 1.4 บทบาทในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- 2.1 ด้านการแสดงบทบาทของหอการค้าและสมาชิกของหอการค้า
- 2.2 ปัญหาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด /ส.อบจ.
- 2.3 ปัญหาจากประชาชน
3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - 3.1 แก้ไขปัญหาด้านการแสดงบทบาทของหอการค้าและสมาชิกของหอการค้า
 - 3.2 แก้ไขปัญหาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด/สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - 3.3 แก้ไขปัญหาจากประชาชน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็น การสังเกตการณ์และจากเอกสาร วิเคราะห์โดยการพรรณนา

ประชากรวิจัยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม เลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากบุคคลที่มีคุณสมบัติที่แจ้งไว้ในประชากรศึกษา โดยแต่ละกลุ่มคำนึงถึงความเหมาะสม ความสมัครใจในการให้สัมภาษณ์ คุณวุฒิ ชื่อเสียง และประสบการณ์ จำนวน 15 คน คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มองค์กรภาคเอกชนจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 คน คือ ประธานหอการค้าจังหวัด นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว ประธานชมรมธนาคารพาณิชย์ นายกสมาคมอุตสาหกรรมจังหวัด กลุ่มที่ 2 กลุ่มข้าราชการจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 คน คือ พาณิชย์จังหวัด สรรพากรจังหวัด หัวหน้าสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด หัวหน้าสำนักงานการค้าภายในจังหวัด และกลุ่มที่ 3 ผู้บริหาร/ส.อบจ. จำนวน 7 คน คือ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (3 คน)

สรุปการวิจัย

1. บทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น (อบจ.)

ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น การมีบทบาทเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก เป็นการมีบทบาททางการเมืองในฐานะของหอการค้าจังหวัด พบว่าหอการค้าจังหวัดและสมาชิกหอการค้าจะมีบทบาททางการเมืองเฉพาะในด้านการติดตามข่าวสารทางการเมือง การไปใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้ง นายกอบจ./ส.อบจ. หอการค้าจังหวัดและสมาชิกจะมี

บทบาททางการเมืองในประเด็นดังกล่าวค่อนข้างสูงโดยความสมัครใจและถือเป็นสิทธิหน้าที่ของพลเมืองที่ต้องปฏิบัติ ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการแสดงบทบาทของ

โคเฮิน (Cohen 1978: 35) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับบทบาทไว้ว่า บทบาทที่ถูกกำหนด (Prescribed Role) เป็นบทบาทที่สังคมกำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทโดยบทบาทหนึ่ง แม้ว่าบุคคลบางคนจะไม่ได้มีความประพฤติตามบทบาทที่คาดหวังโดยผู้อื่น เรายังคงยอมรับว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติไปตามบทบาทที่สังคมกำหนดให้

ส่วนอีกประเด็น คือ เป็นเรื่องส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่สังกัดอยู่ สมาชิกหอการค้าส่วนใหญ่จะมีบทบาททางการเมืองพอสมควรในบทบาททางการเมืองเกี่ยวกับการเลือกตั้ง นายกอบจ./ส.อบจ. ไม่ว่าจะเป็นการให้การสนับสนุนในด้านการเงิน การหาเสียงเลือกตั้ง การเป็นที่ปรึกษาให้กับนักการเมือง/กลุ่มการเมือง เป็นการให้การสนับสนุนทั้งในฐานะเครือข่าย ผู้มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การให้ความช่วยเหลือให้การสนับสนุน อาจเป็นการให้เปล่าหรือเพื่อหวังได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการสนับสนุนเมื่อภายหลังได้รับการเลือกตั้งเข้ามาจะช่วยเอื้อประโยชน์กับตนเองในการประกอบธุรกิจ การค้าจึงเข้าให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ กับนักการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ตรีภูม มีชัย (2525: 212-230) พบว่า นักธุรกิจพยายามแสวงหาอำนาจทางการเมืองเพื่อที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูล การตัดสินใจ ตลอดจนเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและทิศทางการเศรษฐกิจเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง รวมถึงการต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศก็ถือว่าเป็นอีกเหตุผลหนึ่งซึ่งผลักดันให้เข้ามามีบทบาททางการเมือง แต่ก็เป็นส่วนน้อย หรือไม่ก็เป็นการอ้างเพื่อความชอบธรรมหรือเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีในการเข้ามามีบทบาททางการเมืองหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองเท่านั้น

ส่วนบทบาทที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ในด้านของนโยบายเศรษฐกิจ พบว่าหอการค้าจังหวัดมีบทบาทในด้านนโยบายทางเศรษฐกิจกับ อบจ. ไม่มากนัก หากมีก็จะเป็นการร่วมแก้ไขปรับปรุงนโยบายเศรษฐกิจ การพาณิชย์ในจังหวัด ซึ่งเป็นนโยบายที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพของสมาชิกหอการค้าจังหวัด ไม่ได้มีการผลักดันนโยบายที่ความครอบคลุมทั่วถึงทุกสาขาอาชีพภายในจังหวัด อีกประการ คือ ความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ การพาณิชย์กับ อบจ. ยังมีความร่วมมือระหว่างกันค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับทางจังหวัด ซึ่งหอการค้าจังหวัดได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการทางด้านเศรษฐกิจของจังหวัด (กรอ.) มีลักษณะเป็นคณะกรรมการร่วม (Joint Committee) รูปแบบโครงสร้างของ กรอ. มีลักษณะเป็นคณะกรรมการร่วมจากฝ่ายรัฐและเอกชน

อย่างไรก็ตาม อำนาจในการตัดสินใจยังอยู่ที่ฝ่ายราชการ แต่ภาคเอกชนก็จะใช้โอกาสที่ได้ใกล้ชิดกับบุคคลเหล่านี้ เพื่อเสนอแนะและผลักดันนโยบายต่างๆ ที่เป็นผลประโยชน์ของกลุ่มตน ผ่านกระบวนการของ กรอ. ได้เช่นกัน ส่วนใหญ่จะเน้นหนักไปในด้านการแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อ การประกอบธุรกิจในด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ การลดหย่อนภาษี การให้สิทธิ พิเศษต่าง ๆ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้กลุ่มธุรกิจเหล่านี้ได้เข้ามามีส่วน ผลักดันผลประโยชน์ และความต้องการของกลุ่มตนผ่านกระบวนการของ กรอ. เพื่อกำหนดเป็นนโยบายของรัฐโดยได้ละเลยเรื่องการส่งเสริมภาคการ เกษตร การส่งเสริมอุตสาหกรรมและการจ้างงานในชนบท (สุนทรตตรา สังข์สุวรรณ 2534) อีกประการคือ หอการค้าจังหวัดยังมีความร่วมมือกับหอการค้าไทย และองค์กรเครือข่าย ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มกันที่มี ศักยภาพมีความเข้มแข็ง เป็นการรวมกลุ่มกันเพื่อเข้าไปมีบทบาทในการผลักดันการกำหนดนโยบาย ทางเศรษฐกิจกับรัฐบาล และนักการเมืองที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจโดยตรง หอการค้าจังหวัดจึงให้ความสำคัญกับความร่วมมือในระดับนี้มากกว่าความร่วมมือกับ อบจ. เนื่องจาก เล็งเห็นเป้าหมาย และประโยชน์ที่จะได้รับจากความร่วมมือดังกล่าวชัดเจนกว่า

ส่วนเรื่องของบทบาทหอการค้าจังหวัดในด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองท้องถิ่น ซึ่งในปัจจุบันคนไทยยังขาดการมีส่วนร่วมในทางการเมือง และมักขาดความสนใจทางการเมือง ซึ่งมาจากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นด้านวัฒนธรรมทางการเมือง ปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ เพราะชนชั้นนำได้ผูกขาดทางการเมืองมาโดยตลอด เนื่องจากกลุ่มชนชั้นนำพยายามผูกขาดอำนาจ และกีดกันไม่ให้ประชาชนส่วนใหญ่ได้เข้ามามีบทบาททางการเมือง ทำให้คนไทยบางส่วนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมีขอบเขตจำกัดมีการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับที่ต่ำ (วรรณธรรม กาญจนสุวรรณ, เสนีย์ คำสุข, ธโรธร ตู้อองคำ 2552: 418-421) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของหอการค้าจังหวัด มีประเด็นที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ด้านการตรวจสอบการดำเนินงานของ อบจ./ส.อบจ. หอการค้าจังหวัดจะเป็นผู้นำในการรณรงค์ให้ประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานควบคู่กันระหว่าง อบจ./ส.อบจ. อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้หอการค้าจังหวัดยังเป็นองค์กรภาคเอกชนที่เป็นเครือข่ายขององค์กรต่อต้านการคอร์รัปชัน ได้มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ในการมีส่วนร่วมกับประชาชนทั่วไปให้เกิดความตื่นตัวในเรื่องของการป้องกัน และการร่วมมือกันต่อการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ โดยการจัดโครงการภายในจังหวัดร่วมกับองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ส่วนราชการ สถานศึกษา ร่วมกันทำโครงการต่างๆ และได้รับการตอบรับ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกภาคส่วนในจังหวัด

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น (อบจ.)

ผลการวิจัย แบ่งเป็น 3 ประเด็น ประเด็นแรก ปัญหาด้านการแสดงผลบทบาทของหอการค้าจังหวัด และสมาชิกของหอการค้าจังหวัด เนื่องจากด้วยข้อจำกัดด้านระเบียบข้อบังคับของการจัดตั้งหอการค้า ในข้อไม่ให้อำนาจดำเนินการทางธุรกิจหรือกิจกรรมใดๆ ในทางการเมืองที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามัคคีของสถาบันหรือความเป็นกลางทางการเมืองหอการค้าจังหวัดก็จะปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ส่วนอีกประการ หากไม่มีกฎข้อบังคับเข้ามาเป็นตัวกำหนดบทบาท และหน้าที่หอการค้าจังหวัดและสมาชิกหอการค้าจังหวัดก็ตาม หอการค้าจังหวัดและสมาชิกหอการค้ายังคงไม่เห็นความชัดเจนในการทำงานด้านเศรษฐกิจของ อบจ./ส.อบจ. ซึ่งหากให้การสนับสนุนหรือเข้ามามีบทบาททางการเมือง บทบาทดังกล่าวจะช่วยให้การประกอบการของสมาชิกหอการค้าจังหวัดมีความเจริญเติบโตและพัฒนาขึ้นได้เพียงไร อีกทั้งสมาชิกหอการค้าจังหวัดยังขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการของนโยบายด้านเศรษฐกิจการพาณิชย์ของ อบจ. ที่ไม่มีความชัดเจนให้กับสมาชิกหอการค้าจังหวัดเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม

ประเด็นที่สอง ปัญหาจาก อบจ./ส.อบจ. ในด้านของการประสานความร่วมมือระหว่างหอการค้าจังหวัดกับ อบจ./ส.อบจ. ค่อนข้างจะมีน้อย ไม่มีแนวทางหรือมีกลไกในการติดตามผลความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ไม่มีแผนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน ซึ่งส่งผลถึงเรื่องของการขาดกลไกการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตามมาด้วยประเด็นสุดท้าย ปัญหาจากประชาชน เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทของภาคเอกชนในการช่วยเหลือภาครัฐในการพัฒนาจังหวัดทางด้านเศรษฐกิจ นอกจากการให้บริการสมาชิก แล้วยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาจังหวัดในด้านอื่นๆ อีกในหลายมิติ และประชาชนเองยังขาดความสนใจทางการเมือง ซึ่งมาจากหลายสาเหตุ

อีกประการ คือ ด้วยการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยหอการค้า และภาคเอกชนในจังหวัดทำให้ประชาชนทั่วไปเห็นได้ชัดเจนว่าเป็นการร่วมกลุ่มกันเพื่อประโยชน์เฉพาะกลุ่มตนเองเท่านั้น เพราะเห็นได้จากการประกอบอาชีพหรือกิจการต่างๆ ที่สมาชิกหอการค้าจังหวัดดำเนินการอยู่นั้นมีการพัฒนา และเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มากกว่าภาคส่วนอื่นในจังหวัดเห็นได้อย่างชัดเจน

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินบทบาทบทบาททางการเมืองของ หอการค้าที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น (อบจ.)

แบ่งได้เป็น 3 ประเด็น คือ ประเด็นแรก แนวทางแก้ไขปัญหาด้านระเบียบข้อบังคับของหอการค้าควรต้องมีการแก้ไข และปรับปรุงพระราชบัญญัติ หอการค้า พ.ศ.2509 มาตรา 30 ห้ามมิให้หอการค้าแบ่งปันผลกำไรหรือรายได้ให้แก่สมาชิก หรือดำเนินการในทางการเมือง ซึ่งเห็นได้ว่าการดำเนินงานของหอการค้า และหอการค้าจังหวัด จะมีการเมืองแทรกอยู่ในบทบาทของการดำเนินกิจกรรม และในบทบาทของการเรียกร้องผลประโยชน์ของกลุ่มสมาชิกหอการค้าจังหวัด ซึ่งข้อบังคับดังกล่าวทำให้หอการค้าจังหวัดไม่มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานควรต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงระเบียบข้อบังคับของหอการค้าจังหวัดในเรื่องการมีบทบาททางการเมืองเพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามสถานการณ์ทางสังคมเศรษฐกิจ และการเมืองปัจจุบัน และเพื่อเปิดโอกาสให้หอการค้าจังหวัดสามารถดำเนินกิจกรรมทางการเมืองได้แล้วนั้นยังเป็นการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความทันสมัยมีความยืดหยุ่นในการดำเนินงานของหอการค้าจังหวัด ส่วนด้านการแสดงบทบาทของหอการค้าจังหวัด และสมาชิกของหอการค้าจังหวัด หอการค้าและสมาชิกหอการค้าจังหวัดควรมีความตระหนักในการเป็นผู้นำในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจโดยใช้ความรู้ และประสบการณ์มาช่วยในการพัฒนา ภาครัฐควรให้การสนับสนุนบทบาทของภาคเอกชนในการกำหนดท่าทีหรือแนวทางโดยมีข้อมูลสนับสนุนอย่างพอเพียงในด้านต่างๆ สนับสนุนภาคเอกชนให้สามารถเข้าไปมีบทบาทในความร่วมมือกับภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง และสิ่งที่สำคัญ คือ ภาคเอกชนต้องให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการพัฒนาทางด้านต่างๆ อย่างจริงจัง นอกเหนือจากการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ โดยมุ่งผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก มิใช่เพื่อกลุ่มบุคคลหรือธุรกิจกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ประเด็นที่สอง แนวทางแก้ไขปัญหามาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด /สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการประสานงานระหว่างกันต้องให้ความสำคัญกับองค์กรเอกชนในความร่วมมือกันดำเนินงานในการพัฒนาจังหวัด รวมถึงภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิด และวิธีการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ประเด็นที่สาม แนวทางแก้ไขปัญหามาจากประชาชน คือ ภาครัฐควรให้การส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมกับประชาชนในการพัฒนาจังหวัด ประชาชนทั่วไปได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและแสดงความต้องการที่แท้จริง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่จะมีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนนอกจากจะช่วยให้การตัดสินใจของผู้มีอำนาจในการเสนอ

โครงการ และสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นแล้ว ยังเป็นการควบคุม การบริหารงานของ อบจ. ให้มีความโปร่งใส ตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบ มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในการเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ทั้งนี้ ภาครัฐ องค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องหรือองค์กรที่มี หน้าที่ในการตรวจสอบต้องมีความเป็นอิสระ เข้มแข็ง และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมระดับจังหวัด ส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนทางการเมือง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับบทบาทของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมือง ท้องถิ่น นอกจากนั้นบทบาทของหอการค้าจังหวัดปัจจุบัน นอกจากการให้บริการสมาชิก แล้วยังมีส่วน ร่วมในการพัฒนาจังหวัดในด้านอื่นหลากหลายมิติ โดยการประสานงานกับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นการขยายบทบาทของหอการค้าจังหวัดให้กว้างขวางขึ้น ดังนั้น บทบาทในฐานะผู้นำหอการค้าจังหวัดต้องให้การส่งเสริมการมีส่วนร่วมมากขึ้น ในฐานะผู้นำทางด้าน เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง หอการค้าจังหวัด และองค์กรเอกชนยังต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม มากเพิ่มขึ้นด้วย โดยการร่วมมือภาครัฐบาล และองค์กรเอกชนถือเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนา ของประเทศ การที่จะสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์หลักดังกล่าว จำเป็นจะต้องกำหนดแนวทางหลัก ของรัฐในเรื่องการขยายความร่วมมือภาครัฐบาลและเอกชนให้ชัดเจน โดยหอการค้าในฐานะที่เป็น องค์กรเอกชนที่เป็นผู้นำทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในท้องถิ่นมีบทบาทในการทำหน้าที่ส่งเสริม ให้ประชาชนได้รู้และเข้าใจถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น จากข้อค้นพบดังกล่าวทำ ให้ทราบถึงบทบาททางการเมืองของหอการค้าจังหวัดที่มีต่อการเมืองท้องถิ่น จะเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา และสมาชิกหอการค้า จังหวัดเป็นกลุ่มประชาชนที่จะเข้ามามีบทบาทในสังคมมากขึ้นในอนาคตในหลากหลายด้าน จากผล การวิเคราะห์ การศึกษาเอกสาร การร่วมสังเกตการณ์และด้านอื่นๆ มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับ บทบาททางการเมืองของหอการค้าจังหวัด และสมาชิกหอการค้าจังหวัด ผู้วิจัยได้นำมาอภิปราย ดังนี้

1. บทบาททางการเมืองของหอการค้าจังหวัด

บทบาททางการเมืองของหอการค้าจังหวัด ซึ่งปรากฏให้เห็นใน 2 ประการคือ บทบาทตามกฎหมาย และบทบาทในฐานะกลุ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะอธิบายในภาพรวมก็คือ หอการค้าจังหวัดนครราชสีมา มีพัฒนาการริเริ่มในการก่อตั้งโดยการรวมกลุ่มกันของพ่อค้า นักธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ ความคิดที่คล้ายคลึงกัน รวมกลุ่มกันเพื่อพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของกลุ่มตน เพื่อสร้างอำนาจในการเจรจาต่อรองกดดันผู้มีอำนาจทั้งในส่วนภาครัฐ และฝ่ายการเมือง หากพิจารณาถึงสถานะภาพการรวมกลุ่มกันจัดตั้งเป็นหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาแล้วจะเห็นได้ว่าจะมีความสอดคล้องกับความเห็นของ นิซซาภัทร อุ๋นตรงจิตร ให้ความเห็นเรื่องบทบาทของกลุ่มผลประโยชน์ว่า กลุ่มพยายามมีบทบาทหรือมีกิจกรรมทางการเมือง ทั้งนี้เพื่อสร้างอิทธิพลในการกำหนดนโยบายเพื่อให้ นโยบายของรัฐเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรองระหว่างกลุ่มต่างๆ กลุ่มผลประโยชน์พยายามเข้ามามีอิทธิพลทางการเมือง พยายามเข้าถึงองค์การกำหนดนโยบาย และตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลงานของรัฐ โดยเฉพาะกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อต้องการจำกัดบทบาทอำนาจรัฐบาล ต้องการให้รัฐสนับสนุนวัตถุประสงค์ของกลุ่มตน (นิซซาภัทร อุ๋นตรงจิตร 2552) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เกรแฮม วู๊ดตัน (Graham Wootton) และ เดวิด ทูแมน (David B. Truman) เชื่อว่ากลุ่มผลประโยชน์ต้องการมีบทบาทอิทธิพลซึ่งส่งผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะภายใต้วิธีการวิถีทางของกลุ่มผลประโยชน์โดยไม่ได้มีการมุ่งหวังต่ออำนาจรัฐหรือตำแหน่งทางการเมืองเท่านั้นแต่เพื่อการผลักดันประโยชน์ของกลุ่มตน และเป็นกลุ่มผลประโยชน์ที่มีลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มโดยทั่วไป ตรงที่การเข้าร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่มไม่ได้เป็นเพียงเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่จำเป็น ตามจุดหมายหรือผลประโยชน์ของกลุ่มเท่านั้น แต่ต้องมีทัศนคติร่วมกันด้วย ซึ่งจะประกอบด้วย ต้องมีทัศนคติร่วมกันเห็นพ้องต้องกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน จากการประนีประนอมต่อรองภายใต้กติกาที่ยอมรับของกลุ่ม ต้องมีการจัดตั้งองค์การอย่างถาวร เช่น มีกรรมการบริหาร มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้นำสมาชิก เป็นต้น (จุมพล หนีมพานิช 2552)

บทบาทตามกฎหมาย จากข้อมูลการในการก่อตั้งหอการค้าจังหวัดจะเห็นได้ว่าภาครัฐต้องการให้หอการค้าจังหวัดเป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับองค์กรเอกชน เพื่อเสนอแนะข้อมูลข่าวสาร และประเด็นปัญหาทางเศรษฐกิจให้กับภาครัฐได้รับทราบเพื่อจะนำไปแก้ไขปรับปรุง กำหนดเป็นนโยบายที่เหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารัฐเป็นผู้มีบทบาทในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของกลุ่มต่างๆ เป็นอย่างมากส่งผลให้กลุ่มต่างๆ ไม่มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน

ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจน คือ กฎหมายเกี่ยวกับหอการค้าพบว่ามีการบัญญัติห้ามมิให้ยุ่งเกี่ยวกับการเมืองไว้อย่างชัดเจน ได้แก่ พระราชบัญญัติหอการค้า พ.ศ. 2509 ในมาตรา 30 ห้ามมิให้หอการค้าแบ่งปันผลกำไรหรือรายได้ให้แก่สมาชิก หรือดำเนินการในทางการเมือง หากพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ของหอการค้า ตามมาตรา 28 ได้บัญญัติไว้ว่า เพื่อให้คำปรึกษา และเสนอข้อแนะนำ แก่หอการค้าไทยและรัฐบาล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และปฏิบัติกิจการอื่นๆ ตามแต่จะมีกฎหมายระบุ ให้เป็นหน้าที่ของหอการค้า หรือตามที่ราชการมอบหมาย

จะเห็นได้ว่ารัฐมีทัศนคติในการจัดตั้งหอการค้าเพื่อเป็นเครื่องมือในดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐโดยเฉพาะหน้าที่ในการให้คำปรึกษา และเสนอข้อแนะนำ แก่หอการค้าไทยและรัฐบาล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และปฏิบัติกิจการอื่นๆ ตามแต่จะมีกฎหมายระบุ ให้เป็นหน้าที่ของหอการค้า หรือตามที่ราชการมอบหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นการกำกับควบคุมการดำเนินงานของหอการค้า โดยรัฐอย่างชัดเจน หอการค้าจึงเป็นกลุ่มผลประโยชน์ที่ถูกควบคุมโดยรัฐ หอการค้าจึงไม่สามารถมีบทบาทในทางนโยบายได้มากนัก จึงเป็นการยากที่กลุ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจะสามารถมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายของรัฐหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในจังหวัด แต่กลุ่มของหอการค้าเองก็พยายามที่จะหาช่องทางเพื่อเข้ามามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และการดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กลุ่มต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการผ่านทางเวที กรอบ. แต่อย่างไรก็ตาม กรอบ. ก็เป็นระบบที่เกิดจากรัฐทั้งสิ้นทำให้ข้อเสนอก็ยังเป็นการเสนอเพื่อที่จะตอบสนองในดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐอยู่เช่นเดิม ในฐานะที่หอการค้าจังหวัดนครราชสีมาเป็นกลุ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจอีกกลุ่มหนึ่งที่มีส่วนต้องเข้าไปเรียกร้องต่อรองผลประโยชน์ให้ได้ตามเป้าหมายของกลุ่ม แต่พบว่าหอการค้าจังหวัดยังไม่มีกำลังเพียงพอที่จะนำเสนอและเรียกร้องผลประโยชน์ใดๆ กับรัฐหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในจังหวัด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หอการค้าจังหวัดต้องอาศัยช่องทางต่างๆ ตามที่ภาครัฐเปิดช่องทางเอาไว้ให้ เช่น การยื่นเรื่องผ่านทางผู้ว่าราชการจังหวัด อบจ. พาณิชยจังหวัด สรรพากรจังหวัด ผ่านช่องทางหอการค้าไทยและองค์กรเครือข่าย หรือยื่นข้อเรียกร้องของหอการค้าจังหวัดเข้าสู่ส่วนกลางโดยตรง

2. บทบาททางการเมืองของสมาชิกหอการค้าจังหวัด

เนื่องจากการมีบทบาททางการเมืองของหอการค้าจังหวัดมีข้อจำกัดในเรื่องของระเบียบข้อบังคับ ทำให้บทบาทการเรียกร้องผลประโยชน์ด้านต่างๆ ทางการเมืองของสมาชิกหอการค้าจังหวัดมีข้อจำกัดตามมาด้วย หากแต่สมาชิกของหอการค้าจังหวัดเองต่างมีกลยุทธ์ และช่องทางเพื่อนำมาใช้

ในการเรียกร้องผลักดันนโยบายทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยการสร้างอิทธิพลกดดันต่อรัฐหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายทั้งจังหวัดและ อบจ. ซึ่งในปัจจุบัน “กลุ่มธุรกิจ” ได้เข้ามามีบทบาททางการเมืองในระดับ อบจ. โดยตรงมากขึ้น ในลักษณะของการทำธุรกิจควบคู่ไปกับการทำงานทางการเมือง โดยการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ทางการเมืองกับระดับท้องถิ่น คือ อบจ. และรวมถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ทางธุรกิจ กันระหว่างนักธุรกิจกับนักการเมืองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็น การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับ สมาชิกอบจ. ซึ่งเป็นกรกระทำโดยสมาชิกหอการค้าจังหวัดที่ได้ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยมีความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างสมาชิกด้วยกันก่อน แล้วจึงมีการชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเมืองในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในจังหวัด ซึ่งการดำเนินการพบว่ากลุ่มการเมืองมีแนวโน้มที่จะสร้างความสัมพันธ์กับนักธุรกิจที่เป็นสมาชิกหอการค้าจังหวัด ทั้งนี้ ที่เห็นได้ชัดเจน คือ ความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ทางการเมือง ผ่านการสนับสนุนสมัครรับเลือกตั้ง ส.อบจ. ไม่ว่าจะเป็นการช่วยสนับสนุนในการหาเสียงเลือกตั้ง การสนับสนุนด้านการเงิน และการให้คำปรึกษากับผู้ลงสมัครรับเลือกตั้ง ส.อบจ. และด้านอื่นๆ เป็นต้น ความสัมพันธ์นี้จะมี ความเกี่ยวข้องกับบทบาทการต่อรอง และจัดสรรผลประโยชน์และตอบแทนระหว่างกันของสมาชิกหอการค้าจังหวัดกับผู้ที่ได้รับการสนับสนุนในการสมัครรับเลือกตั้ง ส.อบจ. เช่น ด้านนโยบายของ อบจ. ที่ทำขึ้นเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับสมาชิกหอการค้าจังหวัดที่สนับสนุนในด้านต่างๆ กับผู้สมัครรับเลือกตั้ง สมาชิกอบจ. ซึ่งเกิดตามมาภายหลังได้รับการเลือกตั้งเป็น ส.อบจ. หรือโดยการส่งเครือข่ายเข้าสมัครรับเลือกตั้ง ส.อบจ. จากการร่วมสังเกตการณ์ ทำให้พบว่าที่ปรึกษา และกรรมการของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาบางท่านมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นการส่วนตัว ซึ่งหลายครั้งการผลักดันนโยบายของหอการค้าจังหวัดประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ก็โดยอาศัยความสัมพันธ์ความสัมพันธ์แบบเครือข่าย และกรณีที่กรรมการหอการค้าบางคนเข้าไปมีตำแหน่งระดับสูงในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั่นเอง

3. บทบาทในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

อรทัย ก็กผล กล่าวถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่ว่าในหน่วยงานใดก็ตาม เป็นสิ่งที่พึงปรารถนา เพราะการมีส่วนร่วมมีคุณประโยชน์หลากหลายประการอย่างไรก็ตาม ประโยชน์ที่จะได้จากการมีส่วนร่วมของประชาชนขึ้นอยู่กับความจริงใจและความจริงจังในการดำเนินการด้วยประโยชน์โดยทั่วไป (อรทัย ก็กผล 2552)

บทบาทในด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา กับประชาชนทั่วไป ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายต่อต้านคอร์รัปชัน โดยหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา และองค์กรภาคีต่างๆ ในจังหวัดนครราชสีมา การจัดเวทีเสวนา "มุมมอง การแก้ไขรัฐธรรมนูญฉบับ 2550" และการจัดเวทีเสวนา มอเตอร์เวย์บางปะอิน-โคราช ใครได้ใครเสีย ? ซึ่งบทบาทดังกล่าวของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาถือเป็นบทบาทการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในฐานะผู้นำทางเศรษฐกิจในจังหวัด ที่มีบทบาททางการเมืองอย่างเปิดเผยในระบอบประชาธิปไตย และมีบทบาทในรูปของกลุ่มผลประโยชน์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้กับเศรษฐกิจ ภาคธุรกิจจึงเริ่มเข้ามามีบทบาทในด้านการผลักดันนโยบายทางเศรษฐกิจ ในภาวะปัจจุบันมีการส่งเสริมให้สมาชิกหอการค้าจังหวัด และประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วม จึงทำให้ได้รับทราบถึงปัญหา และความต้องการทางเศรษฐกิจซึ่งมีผู้ประกอบการ คลอบคลุมอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ภายในจังหวัด ทั้งยังเป็นตัวแทนที่มีบทบาทในการเจรจาต่อรองทำความเข้าใจความตกลงทางการค้า อันเป็นการรักษาประโยชน์ทางการค้าร่วมกันของจังหวัด และมีหน้าที่ส่งเสริมวิชาการเกี่ยวกับการค้าในจังหวัดตลอดจนเผยแพร่แลกเปลี่ยนทัศนคติในด้านเศรษฐกิจการค้าของจังหวัดให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น หอการค้าจังหวัด เป็นองค์กรสำคัญของสถาบันธุรกิจเอกชน ในการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น มีส่วนช่วยในการเป็นแหล่งข้อมูลทางเศรษฐกิจระดับจังหวัด และมีบทบาทในการกระตุ้นความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นและจังหวัด

อย่างไรก็ตามภาคเอกชนในฐานะผู้นำทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นด้วยโดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และองค์กรเอกชนถือเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาของประเทศ การที่จะสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์หลักดังกล่าวจำเป็นจะต้องกำหนดแนวทางหลักของรัฐในเรื่องการขยายความร่วมมือภาครัฐ และเอกชนให้ชัดเจนโดยหอการค้าในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่เป็นผู้นำทางเศรษฐกิจสังคม และการเมืองในท้องถิ่นจึงมีบทบาทในการทำหน้าที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้และเข้าใจถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลของการศึกษาวิจัยเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งผู้กำหนดนโยบายในการพัฒนาภายในจังหวัดคณะกรรมการต่างๆ ที่มีบทบาทในด้านเศรษฐกิจภายในจังหวัด ได้พบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานร่วมกันภายในจังหวัดของทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งต้องมีการ

ประสานความร่วมมือตามแผนนโยบายการพัฒนาจังหวัดร่วมกันทั้งในด้านการค้า อุตสาหกรรม การเงิน และเศรษฐกิจ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจภายในจังหวัดมีส่วนร่วมกันประสานงานจาก นโยบายที่มีการวางแผนร่วมกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในบทบาทภารกิจตามหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพื่อ ก่อให้เกิดประโยชน์กับจังหวัด และประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการเพิ่มการวิจัยเป็นในเชิงปริมาณเสริมจากที่ได้ศึกษาในครั้งนี้เพื่อที่จะได้มี ความเข้าใจในบทบาท และได้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้นในส่วนของความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปจะทำให้ ข้อมูลมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และควรทำการศึกษาจังหวัดอื่น ๆ เปรียบเทียบด้วย

2.2 ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการเจาะจงไปที่กลุ่มสมาชิกหอการค้าจังหวัดแต่ยังไม่ครอบคลุม ควรเพิ่มการศึกษาจากกลุ่มสมาชิกให้มีความหลากหลายในด้านการประกอบอาชีพ หรือการ ประกอบการด้านอื่น เพื่อจะทำให้ทราบถึงบทบาทการมีส่วนร่วม และมีบทบาททางเศรษฐกิจการเมือง ในจังหวัดเพิ่มมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดและส่วนราชการ

องค์กรภาคเอกชน และหอการค้าจังหวัด นอกจากการให้บริการแก่กลุ่มสมาชิก แล้วยังมี ส่วนร่วมในการพัฒนาจังหวัดในด้านอื่นอีก ทั้งด้านสังคม การศึกษา วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ซึ่ง หอการค้าจังหวัดเองยังมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ ควรให้การสนับสนุนในเรื่องของงบประมาณ ในการดำเนินงานของหอการค้าจังหวัด ทั้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจากส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้หอการค้าจังหวัดมีงบประมาณ ในการขับเคลื่อน และผลักดันด้านเศรษฐกิจ ภายใจังหวัดให้มีความเจริญก้าวหน้า เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีความมั่นคง ยั่งยืน และนำรายได้ เข้าสู่จังหวัด

4. ข้อเสนอแนะต่อหอการค้าจังหวัด

เนื่องจากหอการค้าจังหวัดเป็นกลุ่มผลประโยชน์ในจังหวัดยังไม่ได้รับการตอบสนองในเรื่อง ของบทบาททางการเมืองเท่าที่ควรจากระเบียบข้อบังคับของกฎหมายที่ยังไม่เอื้ออำนวย ควรต้องมีการ แก้ไขระเบียบข้อบังคับของหอการค้าให้มีความสอดคล้องกับภาวการณ์ในปัจจุบันซึ่งพบว่าหอการค้า จังหวัดหรือกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มอื่นๆ ต่างก็เข้ามาเกี่ยวข้องกับการเมืองด้วยกันทั้งสิ้น ตามแต่ลักษณะ และวิธีการที่แตกต่างกันออกไปของแต่ละกลุ่มผลประโยชน์ ตามพระราชบัญญัติ หอการค้า พ.ศ. 2509 มาตรา 30 ห้ามมิให้หอการค้าแบ่งปันผลกำไรหรือรายได้ให้แก่สมาชิก หรือดำเนินการในทาง

การเมือง แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของหอการค้าและหอการค้าจังหวัด จะมีคำว่า “การเมือง” แทรกอยู่ในทุกบทบาทในการเรียกร้องผลประโยชน์ โดยอาศัยช่องทางและวิธีการต่างๆ ในการดำเนินการ ดังนั้นควรมีการแก้ไข และปรับปรุงพระราชบัญญัติ หอการค้า พ.ศ. 2509 มาตรา 30 เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามสถานการณ์ทางสังคมเศรษฐกิจ และการเมืองปัจจุบัน และสอดคล้องกับ

การปกครองตามระบอบประชาธิปไตย แต่ทั้งนี้ต้องมีการกำหนดขอบเขตการมีบทบาททางการเมืองให้มีความชัดเจนเพื่อป้องกันการใช้อำนาจ หรือสมาคมดำเนินกิจกรรมทางการเมืองที่ไม่เกิดประโยชน์กับส่วนรวมหรือใช้เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้กับกลุ่มตน และเพื่อเปิดโอกาสให้หอการค้าจังหวัดสามารถดำเนินกิจกรรมทางการเมืองได้แล้วนั้นยังเป็นการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความทันสมัยมีความยืดหยุ่น และเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหอการค้าจังหวัดต่อไป

บรรณานุกรม

จุมพล หนิมพานิช. (2552.) *กลุ่มผลประโยชน์กับการเมืองไทย แนวเก่า แนวใหม่ และกรณีศึกษา*.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณิชาภัทร อุ่นตรงจิตร. (2552). *รัฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตระกูล มีชัย. (2525). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มธุรกิจเอกชนและราชการกับการเมือง* (วิทยานิพนธ์

ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ทวี สุรฤทธิกุล, เสนีย์ คำสุข. (2549) “พรรคการเมืองกับกระบวนการทางการเมืองไทย” ใน *เอกสารการ*

สอนชุดวิชา สถาบันและกระบวนการทางการเมือง หน่วยที่ 7 (หน้า 474-477) นนทบุรี

สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประกาศศักดิ์ ธานีพงษ์. (2528). *นักธุรกิจกับการเมือง : การศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม*

ทางการเมือง. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พิรยุทธ ศิริขันธ์. (2535). *บทบาทของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มาจากนักธุรกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี*

สภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับเลือกตั้งเมื่อ 24 กรกฎาคม พ.ศ.2531 (วิทยานิพนธ์ปริญญา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- วรรณธรรม กาญจนสุวรรณ. (2549) วัฒนธรรมทางการเมืองกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองไทย
ใน เอกสารการสอนชุดวิชา สถาบันและกระบวนการทางการเมือง หน่วยที่ 6 (หน้า 418-
421) นนทบุรี สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรรถัย ก๊กผล. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ:
เจริญสนิทวงศ์การพิมพ์.
- Cohen, B.J. (1978). *Introduction to Sociology*. New York: Mc Graw-Hill Book.

การต่อสู้ของชุมชนต่อการก่อสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลในตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

Community Protests Against a Biomass Power Plant Project by Citizens of Sap Anan
Sub-district, Tha Sae District, Chumphon Province

นุกูล พูลชัย(Nukool Pulchai)¹

ยุทธพร อิศรชัย(Yuttapom Issarachai)²

ธโสธร ตู้อองคำ(Thasothon Toothongkam)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ทศนคติและความรู้ความเข้าใจของประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์เกี่ยวกับโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวล (2) รูปแบบการต่อสู้ของชุมชนต่อการสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลในตำบลทรัพย์อนันต์อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลทรัพย์อนันต์ จำนวน 364 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้านในตำบล จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการต่อสู้ของชุมชน จำนวน 364 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดหมวดหมู่ข้อมูลเนื้อหาในเชิงคุณภาพ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลมาวิเคราะห์และอธิบายผลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ทศนคติและความรู้ความเข้าใจของประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์เกี่ยวกับโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) ประชาชนเพศหญิงและเพศชายมีทศนคติและความรู้ความเข้าใจต่อโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในตำบลทรัพย์อนันต์ทำให้ประชาชนที่มีทศนคติและความรู้ความเข้าใจต่อโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (2) รูปแบบการต่อสู้ของชุมชนเป็นการปกป้องและคุ้มครองท้องถิ่นของตน ให้ปลอดภัยจากมลพิษจากโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวล คือ การร่วมประชุมและปรึกษาหารือ การเคลื่อนไหวทางสังคม การยื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐแก้ไขปัญหา การเป็นปฏิปักษ์ต่อโรงงาน และประชาชนในชุมชนร่วมกันจัดองค์กรชุมชน เพื่อให้มีการโต้แย้งในเวทีสาธารณะให้ได้รับความ

¹ นักศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์ การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

² รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สนใจจากองค์การภายนอกปัญหาที่เกิดจากการประกอบการผลิตไฟฟ้าของโรงงาน คือ ทำให้เกิดมลพิษ มีสารเคมีที่เป็นอันตรายจากการผลิต เช่น ฝุ่นละออง น้ำเสีย มลภาวะทางอากาศ ทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นต้น

คำสำคัญ ประชาสังคม การต่อสู้ของชุมชน โรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวล

Abstract

The objectives of this research were to study (1) the attitudes and knowledge of citizens of Sap Anan Sub-district in Tha Sae District, Chumphon Province, about biomass power plants; and (2) the ways in which they opposed a biomass power plant project in their sub-district.

The sample population consisted of 364 residents of Sap Anan Sub-district in Tha Sae District, Chumphon Province, and 17 qualified experts, comprising local leaders, community leaders and village savants. Data were collected using a questionnaire and interview form. Quantitative data were statistically analyzed to find percentage, mean, and standard deviation. Qualitative data were analyzed using categorization, content analysis, and descriptive analysis.

The results showed that (1) the attitudes and knowledge of the samples about biomass power plants were rated as “medium” ($\bar{x} = 3.38$) on average. There was a statistically significant difference (0.05 confidence level) in scores between males and females. The factor of length of time residing in the sub-district was not related to attitude or knowledge about biomass power plants to a statistically significant degree. (2) Community opposition to the local biomass power plant took the form of protecting one's home from pollution. The citizens joined to hold meetings and consultations, organized social movements, submitted proposals to government agencies to solve the problem, protested against the power plant, and set up a community organization to oppose the power plant through public forums and gain the attention of external organizations. Problems from the power plant's operations were pollution that affected the citizens' health, such as dangerous chemicals, dust, air pollution, and water pollution.

Keywords:Civil Society, Community Action, Biomass Electricity Generation

บทนำ

การตระหนักถึงความสำคัญของชุมชนท้องถิ่นและการดำรงอยู่ของระบบนิเวศที่พึ่งปรารถนา เพื่อที่จะทำให้ชีวิตที่มีความสุขสามารถอยู่ร่วมกับวิวัฒนาการของโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีเทคโนโลยีการผลิตและวิวัฒนาการของข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน กระบวนการและการต่อสู้ของชุมชนเพื่อที่จะแสดงถึงพลังอำนาจอภิปไตยที่มีอยู่ต่อการใช้อำนาจรัฐ ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม แผนงาน โครงการของรัฐที่มีต่อวิถีชีวิตของชุมชนการต่อสู้ของชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์ต่อโรงงานผลิตไฟฟ้าพลังงานชีวมวลมีปัจจัยและรูปแบบหลายประการที่ชุมชนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของชุมชน

กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมได้อนุมัติให้สร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลของบริษัททรัพย์อนันต์ไบโอแมส จำกัด ขนาดกำลังการผลิต 9.5 เมกกะวัตต์ เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2549 ในพื้นที่หมู่ที่ 2 ตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้เกิดกระแสความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อการก่อสร้างโรงไฟฟ้างอกกล่าวในพื้นที่ ประกอบด้วยฝ่ายที่เห็นด้วย เช่น ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการด้านเศรษฐกิจ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ฝ่ายที่ไม่เห็นด้วย เช่นองค์กรเอกชน นักวิชาการ นักพัฒนาและภาคประชาชนในพื้นที่ที่จะก่อสร้างโรงงานแต่อย่างไรก็ตามข้อกำหนดของกระทรวงอุตสาหกรรมที่ได้ให้อำนาจกรมโรงงานอุตสาหกรรมสามารถอนุมัติโรงงานที่มีกำลังการผลิตกำลังไฟฟ้าไม่ถึง 10เมกกะวัตต์ได้ ทำให้มีการก่อสร้างโรงงานไฟฟ้าในเวลาต่อมาโดยปราศจากการทำประชาพิจารณ์และการวิเคราะห์ผลกระทบที่มีอันตรายเป็นต่อสุขภาพของชุมชนแต่ประการใด แม้ว่าจะเกิดผลกระทบจากมลภาวะที่เกิดจากการดำเนินการในด้านต่างๆ เช่น มลพิษจากน้ำเสียเสียงดังมลพิษทางอากาศก็ตาม ปัญหาเหล่านี้ยังจะทวีความขัดแย้งเมื่อเวลาเนิ่นนานไป

ในการต่อสู้ของชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรมีความหลากหลายและรูปแบบที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นๆในลักษณะเฉพาะของคนท้องถิ่นที่ไม่ต้องการความรุนแรงทางการเมืองและการขัดแย้งวุ่นวาย จนไม่สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้ อย่างเช่นกรณีการคัดค้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าบ่อนอกของบริษัทกัลป์ เพาเวอร์ เจอเนอเรชั่น จำกัดและโรงไฟฟ้าหินกรูดของบริษัทยูเนี่ยน เพาเวอร์ ดีวิลอบเม้นท์ จำกัด ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และการคัดค้านการสร้างโรงงานบรรจุก๊าซที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ที่ยังคงมีความขัดแย้งอยู่จนกระทั่งถึงปัจจุบัน นอกจากนี้การต่อสู้เชิงสัญลักษณ์บ่งบอกถึงความอันตรายของผลกระทบ

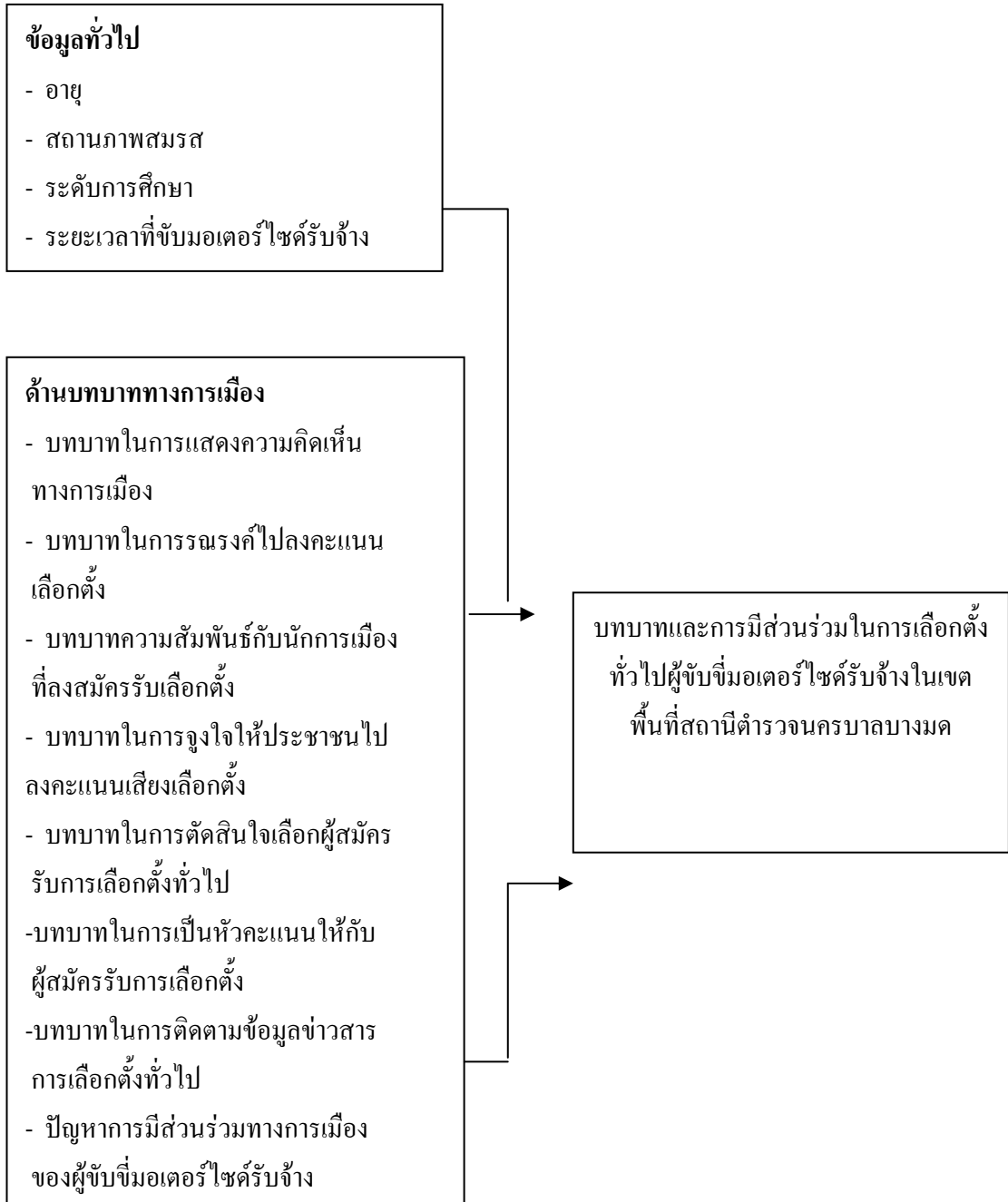
ต่อสภาวะแวดล้อมและสภาวะของประชาชนในชุมชนที่จะมีผลทำให้โครงสร้างของวิถีชีวิตชุมชนเปลี่ยนแปลงไปจากสังคมเกษตรกรรมไปสู่สังคมอุตสาหกรรมแล้ว ที่สำคัญมาตรการแก้ไขและป้องกันอันตรายจากมลพิษของโรงงานอุตสาหกรรมก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญของการดำเนินการป้องกันชุมชนของคนในชุมชนด้วย

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของชุมชนท้องถิ่นและการดำรงอยู่ของระบบนิเวศที่พึ่งปรารถนาในอันที่จะมีชีวิตที่มีความสุขของประชาชนให้สามารถอยู่ร่วมกับวิวัฒนาการของโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีเทคโนโลยีการผลิตและวิวัฒนาการของข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน โดยชาวบ้านและโรงงานต้องทำความเข้าใจในปัญหาและองค์ภครภาครัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการปรึกษาทางออกเกี่ยวกับปัญหา และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกชุมชน จึงได้ทำการวิจัยเรื่องการต่อสู้ของชุมชนต่อการสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังชีวมวลในตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร เพื่อที่จะได้ทราบถึงกระบวนการและวิธีการต่อสู้ของชุมชนในอันที่จะแสดงถึงพลังอำนาจอธิปไตยที่มีอยู่ต่อการใช้อำนาจของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจกรรมแผนงานโครงการใดๆ การต่อสู้ของชุมชนจะเกิดขึ้นหากรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆอันมิได้รับการเห็นชอบหรือการมีส่วนร่วมรับรู้ของชุมชน

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาทัศนคติและความรู้ความเข้าใจของประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์เกี่ยวกับโรงงานผลิตไฟฟ้าพลังงานชีวมวล
2. ศึกษารูปแบบการต่อสู้ของชุมชนต่อโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลในตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการต่อสู้ของชุมชนต่อการสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลในตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เป็นการศึกษาแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ที่ศึกษารูปแบบการต่อสู้ของชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์ต่อการสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวล ทศนคติและความรู้ความเข้าใจของประชาชนตำบลทรัพย์อนันต์ต่อโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลโดยใช้การวัดเชิงปริมาณและการวิเคราะห์ข้อมูลทางคณิตศาสตร์ นำมาให้เกิดผลเชิงนิรนัย(Deduction) และการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research)จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้นำของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลในตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการต่อสู้ของชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์ต่อโรงงานไฟฟ้า ใช้ข้อมูลศึกษาเชิงบรรยายถึงบทบาทและกระบวนการของประชาชนที่มีต่อโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวล ใช้แบบสอบถามประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์ จำนวน 364 คน และแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้านในตำบล จำนวน 17 คน ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดหมวดหมู่ รวบรวมข้อมูลเนื้อหาในเชิงคุณภาพเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลนำมาวิเคราะห์และอธิบายผลโดยการตีความ สรุปความ สร้างข้อสรุปเชิงอุปมัย(Induction)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามประเด็นที่ต้องการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพจากบทสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลนำมาจัดระเบียบ หมวดหมู่เนื้อหาและสรุปความ ดังนี้คือ

1. ทศนคติและความรู้ความเข้าใจของประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์ต่อการก่อสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลประชาชนมีทศนคติและความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางต่อการสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลในพื้นที่ ($\bar{x} = 3.38$) โดยมีความคิดเห็นถึงประโยชน์ของการสร้างโรงงานไฟฟ้าที่ชุมชนจะได้รับ ($\bar{x} = 3.3275$) ความเข้าใจถึงการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.5412$) ความจำเป็นของการผลิตพลังงานไฟฟ้าและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับความเปลี่ยนแปลงไปของระบบนิเวศและความเสื่อม

โทรมของคุณภาพสิ่งแวดล้อมในชุมชนของมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์จะยื่นให้ผู้ที่แก้ไขปัญหาคือ ผู้ว่าราชการจังหวัดชุมพร นายอำเภอท่าแซะ อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร อบต.ทรัพย์อนันต์และหน่วยงานอื่นเช่นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร ($\bar{x} = 3.0742$) การต่อสู้เรียกร้องของชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์มีรูปแบบที่เรียกร้องต่อรัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผ่านหน่วยงานของรัฐ แจ้งผู้นำชุมชนท้องถิ่น นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด ($\bar{x} = 3.0742$) ประชาชนเห็นว่ารัฐบาลมีหน้าที่ในการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีในระดับมาก ($\bar{x} = 3.5247$) เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นประชาชนจะใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.1731$)

นำทหสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณตามประเด็นปัญหาการวิจัย ทศนคติและความรู้ความเข้าใจของประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์ คือ

1) ทศนคติและความรู้ความเข้าใจในด้านบวกที่ศนคติและความรู้ความเข้าใจของประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์ต่อการก่อสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวล เกี่ยวกับความสำคัญและประโยชน์ของการสร้างโรงงานไฟฟ้าที่ชุมชนจะได้รับ การเข้าใจถึงความจำเป็นของการผลิตพลังงานไฟฟ้า การปฏิบัติหน้าที่และมาตรการในการตรวจสอบควบคุมกำกับของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การมอบหมายและไว้วางใจผู้นำชุมชนในการทำหน้าที่ ความคาดหวังจากการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ การเข้าใจผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการประกอบกิจการที่มีผลกระทบด้านต่างๆ ต่อชุมชน ประชาชนใช้มาตรการทางกฎหมายในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

2) ทศนคติและความรู้ความเข้าใจในด้านลบที่ศนคติและความรู้ความเข้าใจต่อผลเสียของการสร้างโรงงานหรือการดำเนินกิจการของโรงงานผลิตไฟฟ้าพลังงานชีวมวล คือผลกระทบที่เกิดขึ้นกับคุณภาพที่เปลี่ยนแปลงไปของสิ่งแวดล้อมในชุมชนจากมลพิษของโรงงานอุตสาหกรรมโรงงานอุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้ามีผลกระทบต่อระบบนิเวศและสภาพสังคมของชุมชน การปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ของรัฐในการตรวจสอบและควบคุมการประกอบกิจการของโรงงานผลิตไฟฟ้าให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด ไม่ให้มีการละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามที่หน่วยงานของรัฐกำหนด

ประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์มีทศนคติที่ถูกต้องและมีความรู้ความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพสิ่งแวดล้อมทำให้ประชาชนในชุมชนไม่มีปัญหาเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม การผลิตในระดับที่ก่อให้เกิดความรุนแรงในสังคม โรงงานสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้ เมื่อมีปัญหาชุมชนก็ร่วมกันแก้ไขด้วยกัน มีผู้นำชุมชนที่สามารถดำเนินการเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น มีความ

เชื่อมั่นในผู้นำที่เป็นทางการของสถาบันการปกครองและผู้นำทางสังคมในชุมชน ไม่มีความคิดที่จะใช้ความรุนแรงในการแก้ไข้ปัญหา ใช้แนวทางของระเบียบกฎหมายเพื่อแก้ไข้ปัญหาข้อพิพาทขัดแย้ง

2. รูปแบบการต่อสู้ของชุมชนมีรูปแบบที่หลากหลาย ดังนี้คือ

1) การประชุมและร่วมปรึกษาหารือ การเข้าร่วมรับฟังการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงงานไฟฟ้า การเข้าร่วมประชาคมท้องถิ่น การเข้าร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมของโรงงานไฟฟ้า การร่วมกันแสวงหาข้อมูลข่าวสารและกำหนดการแก้ไข้ปัญหาของชุมชนร่วมกัน

2) การเคลื่อนไหวทางสังคม การสร้างสถานการณ์อย่างสันติวิธีเพื่อแสดงถึงพลังอำนาจของประชาชนในชุมชน การเข้าร่วมเครือข่ายของกลุ่มหรือองค์กรเอกชนที่พิทักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นผู้สนับสนุนทุนและการเงินให้แก่ชุมชน การสร้างความรู้ความเข้าใจและแสวงหาข้อมูลโรงงานไฟฟ้า

3) การผลักดันต่อหน่วยงานของรัฐให้แก้ไข้ปัญหา การแจ้งหน่วยงานของรัฐให้แก้ไข้ปัญหาการยื่นข้อเรียกร้องการใช้ตัวแทนเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ การเฝ้าระวังและเข้าร่วมต่อสู้เมื่อมีปัญหาในชุมชน เป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการดำเนินกิจการของโรงงานไฟฟ้า

4) การเผชิญหน้าและเป็นปฏิปักษ์ เป็นผู้นำในการต่อสู้เรียกร้องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างสถานการณ์ที่เป็นรูปธรรมต่อการกดดันโรงงาน การใช้มวลชนเป็นจำนวนมากกดดันการร่วมชุมนุมประท้วงต่อรัฐหรือโรงงานที่เป็นแหล่งปัญหามลพิษ โดยการต่อสู้ของชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์เป็นลักษณะของความเปลี่ยนแปลงของการเมืองที่เป็น “ผู้ถูกกระทำ” มาเป็น “การแก้ปัญหาเพื่อนำไปสู่การควบคุมอนาคตให้ได้มากขึ้น” สอดคล้องตามแนวความคิดของ เดวิด แมทธิวส์ (David Mathews, 2552 : 140-353) ที่ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมรับรู้ต่อการดำเนินกิจกรรมของรัฐในพื้นที่เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ(The Public Dialogue)เป็นการเริ่มต้นของการเข้ามามีส่วนในการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ การพูดคุยอย่างเปิดเผยต่อสาธารณชนในลักษณะของการประชุมการเมืองเพื่อแสดงความคิดเห็นพูดคุยอภิปรายถกเถียงกัน โดยทุกคนเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ สามารถให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ทุกคนเข้าใจว่าปัญหาของสาธารณะนั้นสามารถแก้ไข้ได้โดยการทำงานร่วมกันของประชาชน การทำความเข้าใจปัญหาและแลกเปลี่ยนความรู้ถึงผลประโยชน์และเป้าหมายของพวกเขาว่าคืออะไร จากนั้นเขาจะต้องสร้างทางเลือกที่

เกี่ยวข้องกับทิศทางที่จะเคลื่อนที่ต่อไป โดยการพิจารณาว่ามีอำนาจที่พวกเขาเห็นเป็นคุณค่า และร่วมกันเลือกทางเลือกเพื่อเข้าแก้ไขปัญหาของส่วนรวม

ทัศนคติและความรู้ความเข้าใจของประชาชนตำบลทรัพย์อนันต์ต่อโรงงานไฟฟ้า พลังงานชีวมวล มีความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการสร้างโรงงานไฟฟ้าที่ชุมชนจะได้รับ ความจำเป็นของการผลิต พลังงานไฟฟ้าและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับความเปลี่ยนแปลงไปของ ระบบนิเวศและความเสื่อมโทรมของคุณภาพสิ่งแวดล้อมในชุมชนของมลพิษจากโรงงาน อุตสาหกรรม แนวความคิดและบทบาทที่ถูกต้องที่มีต่อโรงงานผลิตไฟฟ้าจะเป็นการสร้างจิตสำนึก ของกลุ่มคนและองค์กรต่างๆในชุมชนให้มีจิตสำนึกห่วงใยในทรัพยากรของชุมชนจะเป็นต้นทุน ทางสังคมที่สำคัญที่จะทำให้ชุมชนมีการเรียนรู้การอนุรักษ์ทรัพยากรของชุมชนให้สมดุลและยั่งยืน โดยชุมชนจะอ้างสิทธิในความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นการดำเนินการร่วมกันในการปฏิบัติการเชิงสาธารณะมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของสุวิทย์ เมษินทรีย์ (2553) และตาม แนวความคิดของเสกสรรค์ ประเสริฐกุล(2552) ที่กล่าวถึงการที่ประชาชนเข้าใจถึงสิทธิหน้าที่และ บทบาทของภาครัฐ เอกชน สิทธิในความเป็นพลเมือง มีความรับผิดชอบต่อสังคม พลังประชาชน จะมีความเข้มแข็งและเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของชุมชน

ประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์มีจิตสำนึกสาธารณะสูง มีความระลึกถึงผลประโยชน์ ของส่วนรวม เห็นความสำคัญของการสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวล ทั้งทางด้านเศรษฐกิจใน ภาพรวมของชุมชนการจ้างงาน การสร้างรายได้ มีการลงทุนในกิจการสาธารณูปโภคของรัฐและ ผู้ประกอบการ มีการบริโภคสินค้าและบริการ การใช้จ่ายของประชาชน ทำให้รัฐมีรายได้จากภาษี อากรมากขึ้น ทางด้านสังคมที่จะมีความสะดวกสบายจากการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน การ คมนาคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ถึงแม้ว่าจะมีผลกระทบในด้านลบต่อระบบนิเวศและ ความเปลี่ยนแปลงของคุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปก็ตาม

การต่อสู้ของชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์เป็นกระบวนการทางการเมืองในรูปแบบของ การเมืองภาคพลเมือง(The Character of CitizenPolitics) ในลักษณะของประชาชนจัดการ ทรัพยากรท้องถิ่นเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าเป็นภารกิจของพลเมืองในการแก้ไขปัญหาของชุมชนเพื่อ นำไปสู่การควบคุมอนาคตให้ได้มากขึ้น เป็นเสมือนภารกิจของพลเมืองที่เผชิญอยู่กับการกำหนด ความหมายของประโยชน์สาธารณะในระดับชาติซึ่งชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์เป็นพื้นที่ที่ได้รับ ผลกระทบด้านต่าง ๆ จากการประกอบการของโรงงานแห่งนี้ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของชุมชน การเจริญเติบโต ของชุมชนที่ทำให้ปัญหาสังคมตามมา อาทิ ปัญหายาเสพติด ปัญหาอาชญากรรม สัมพันธภาพ

ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง การเคลื่อนย้ายของประชากรจากแรงงานต่างด้าว เป็นต้นประชาชนให้ความสำคัญกับนโยบายของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในด้านสถานะและบทบาทความเป็นผู้นำความเจริญก้าวหน้ามาสู่ชุมชนของตน ไม่มีการต่อต้านขัดขวางหรือเป็นอุปสรรคในการดำเนินนโยบาย/โครงการหรือแผนงานการพัฒนาของรัฐ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่างๆ ถึงแม้จะมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตและระบบนิเวศของชุมชนก็ตาม มีความเข้าใจถึงความจำเป็นในการใช้และการผลิตพลังงานไฟฟ้า ที่จะใช้เป็นพลังงานขั้นต้นในการพัฒนาสู่การผลิตของอุตสาหกรรมขั้นสูง ไม่มีข้อพิพาทหรือความขัดแย้งที่จะก่อให้เกิดปัญหาความไม่สงบสุขในชุมชนแต่ประการใดสามารถที่จะแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง(Deal to Conflict) ด้วยกระบวนการภายในของชุมชนเอง

รูปแบบการต่อสู้ของชุมชนตำบลทรัพย์อนันต์ที่มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการแก้ไขปัญหา และมีผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ไม่มีความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงแต่ประการใดโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ โรงงานอุตสาหกรรมและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม บทบาทของประชาชนต่อการก่อสร้างโรงงานไฟฟ้า ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อโรงงานอุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้าพลังงานชีวมวล ยุทธศาสตร์และยุทธวิธีของชุมชนในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสถิตย์ ศรีพันธุ์(2543: 4) ที่ศึกษาชาวบ้านกับทางออกในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ศึกษากรณีอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ศึกษาจากชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบจากมลพิษโรงงานเยื่อกระดาษฟินิกส์ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด นักวิชาการอิสระ ผู้นำชุมชน องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องพบว่า การมีส่วนร่วมของชาวบ้านสามารถแก้ปัญหาได้บางส่วน และส่วนที่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ชาวบ้านก็ยังรวมกลุ่มเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาต่อไป โดยมีปัจจัยภายในได้แก่ ชาวบ้านที่ได้รับความเดือดร้อนและผู้นำชุมชน ปัจจัยภายนอกได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการอิสระและองค์กรอิสระมีส่วนส่งผลต่อการก่อรูปของการเรียกร้องความรับผิดชอบจากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ทางออกของการแก้ไข คือชาวบ้านและโรงงานต้องทำความเข้าใจในปัญหาดังกล่าว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการปรึกษาหาทางออกเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการสร้างโรงงานในพื้นที่

ยุทธศาสตร์และยุทธวิธีของชุมชนในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับ โรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลประชาชนในตำบลทรัพย์อนันต์จะยื่นให้ผู้ที่แก้ไขปัญหาคือ ผู้ว่าราชการจังหวัดชุมพร นายอำเภอท่าแซะ อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร อบต.ทรัพย์อนันต์ และหน่วยงานอื่นเช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร การต่อสู้เรียกร้องของชุมชนตำบลทรัพย์

อนันต์มีรูปแบบที่เรียกร้องต่อรัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผ่านหน่วยงานของรัฐ แจ้งผู้นำชุมชน ท้องถิ่น นายอำเภอและผู้ว่าราชการ ชุมชนตำบลทรัพย์สินอนันต์ไม่มีมาตรการในการคุ้มครองรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมในชุมชน ประชาชนจะเป็นผู้สนับสนุนหรือรับผิดชอบในด้านการเงินต่อการ ต่อสู้เรียกร้องของชุมชน ประชาชนเห็นว่ารัฐบาลมีหน้าที่ในการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิต และสุขภาพที่ดี เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นประชาชนจะใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี ตามแนวการศึกษาของสำนักงานสภาพัฒนาการเมือง สถาบันพระปกเกล้า(2554: 37) ที่ ศึกษาการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับพลเมืองของสังคมผ่านแนวคิดสิทธิชุมชน ต้องเกิดจาก พลเมืองมีความสำนึกและรับผิดชอบต่อส่วนรวมและตระหนักถึงปัญหาของสังคม

การต่อสู้ของชุมชนตำบลทรัพย์สินอนันต์เป็นการจัดข้อขัดแย้งกับปัญหาการขยายตัวของธุรกิจอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตไฟฟ้าซึ่งเป็นพลังงานตั้งต้นของ อุตสาหกรรมประเภทอื่นชี้ให้เห็นถึงรูปธรรมของชาวบ้านชาวชนบทที่ร่วมกันปกป้องชุมชนท้องถิ่น ของตนให้ปลอดภัยจากมลพิษและผลกระทบจากโรงงานอุตสาหกรรม สถานการณ์การต่อสู้มี หลากหลายทั้งการยื่นข้อเรียกร้อง การเปิดโต๊ะเจรจา การโต้แย้งในเวทีสาธารณะ การต่อรอง การประนีประนอม การประท้วง การสร้างสถานการณ์ ในรูปแบบอื่นๆ องค์การเคลื่อนไหว มีการส่งมอบตัวแทนเข้าดำเนินการเมื่อเกิดปัญหา หรือได้รับผลกระทบจากมลพิษ น้ำเสีย หรือ กากของเสียจากโรงงานอุตสาหกรรมสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้คือ รูปแบบการต่อสู้ ของชุมชนมีความหลากหลายและมีรูปแบบที่มีความแตกต่างกันตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจาก ปัจจัยต่างๆ เช่น การเคลื่อนไหวทางสังคม การประชุมและปรึกษาหารือ การผลักดันต่อ หน่วยงานของรัฐ การเผชิญหน้าและเป็นปฏิปักษ์ เป็นต้น

ขบวนการต่อสู้ทางสังคมในอนาคตอาจจะเป็นประเด็นเฉพาะที่ต้องการอาศัยการ ระดมทรัพยากรต่างๆเพื่อบรรลุผล จะเห็นได้ว่าขบวนการเคลื่อนไหวทุกเรื่องต้องมีนักวิชาการ องค์การเอกชน ประชาชนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สื่อมวลชน ยุทธศาสตร์ในการช่วงชิงสื่อ เป็นสิ่งจำเป็นในอนาคต ถ้าได้สื่ออาจจะไม่ต้องระดมมวลชนจำนวนมากกระบวนการต่อสู้ของ ชุมชนในอันที่จะแสดงถึงพลังอำนาจอภิปไตยที่จะแสดงออกให้รัฐได้รับรู้และให้ความสำคัญกับ กระบวนการในการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมทางการเมืองนั้น ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อ การดำเนินกิจกรรมหรือแนวนโยบายของรัฐ เช่น การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐให้ประชาชนทราบการวิเคราะห์ผลกระทบทางด้าน สุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น การเข้าร่วมกลุ่มทางการเมืองเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆของ ชุมชนเป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของรัฐ

จิตต์ โมฮันตีและคณะ(2006) ที่วิเคราะห์ไว้ 3 รูปแบบ คือ การมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความเป็นสถาบันของรัฐ การเคลื่อนไหวในรูปแบบการเคลื่อนไหวทางสังคม และการเคลื่อนไหวในลักษณะการประนีประนอมของสังคมพลเมือง

ข้อเสนอแนะ

1. โครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าแห่งนี้มีผลกระทบต่อระบบนิเวศ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชน ทั้งด้านกลิ่น เสียง คิวพิษจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิงชีวมวล ของเสียอื่นที่มีผลต่อแหล่งน้ำ อากาศ พื้นดิน มลพิษทางเคมีต่อระบบนิเวศต่างๆ แม้โรงงานผลิตไฟฟ้าจะให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในมูลค่าที่สูงแต่โครงการดังกล่าวก็มีผลเสียในเชิงลบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาพลังงานที่เป็นการลงทุนทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและเป็นทางเลือกของพลังงานธรรมชาติที่สามารถทดแทนพลังงานปิโตรเลียมที่นับวันจะมีน้อยลงนั้นนับว่ามีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศในอนาคตจึงควรศึกษาในแนวทางนิเวศวิทยาชุมชนประกอบด้วยจะทำให้การศึกษาวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยที่จะทำให้มีผลต่อรูปแบบของการต่อสู้ของชุมชนนั้นพบว่าทุนทางสังคมที่มีผลต่อรูปแบบของการต่อสู้ของชุมชนคือ สถานะทางเศรษฐกิจที่ดีของประชาชนในชุมชนวัฒนธรรมประเพณีที่ไม่ต้องการความขัดแย้งรุนแรง การแสดงออกถึงวัฒนธรรมแบบอำนาจนิยมที่เชื่อถือผู้นำทั้งที่เป็นผู้นำในสถาบันการปกครองและผู้นำทางสังคมถึงแม้ว่าปัจจุบันในยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการติดต่อกับโลกภายนอกได้กว้างขวางก็ตาม แต่ในพื้นที่ของชุมชนชนบทห่างไกลยังมีการดำเนินชีวิตในทำนองถ้อยทีถ้อยอาศัยต่อกัน การต่อสู้เรียกร้องในสิ่งที่ยังห่างไกลต่อผลกระทบของตนเองยังไม่มีที่รุนแรง ถึงแม้ว่าชุมชนที่ตนอาศัยอยู่จะมีอันตรายจากผลกระทบของโครงการหรือกิจการของรัฐหรือเอกชนที่ดำเนินการในพื้นที่ก็ตาม

3. การวิจัยที่จะทำให้ทราบถึงแนวความคิดตลอดจนความรู้ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่และการแสดงออกของชุมชนนั้นยังจะต้องอาศัยการศึกษาถึงขอบข่ายของแนวความคิดสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิ แนวความคิดทางสังคมจิตวิทยา แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะการพัฒนาอย่างยั่งยืน ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับการใช้อำนาจรัฐในแนวคิดนิติธรรมรัฐ การใช้หลักเศรษฐศาสตร์การเมืองในการดำเนินแผนงานโครงการของรัฐ เพื่อที่จะทำให้การศึกษาวิจัยมีความสมบูรณ์และมีขอบข่ายการศึกษาที่ลึกซึ้งมากขึ้น การสร้างโรงงานไฟฟ้าพลังงานชีวมวลในพื้นที่ชุมชนนั้นนอกจากจะมีผลกระทบต่อระบบนิเวศของชุมชนในทางลบแล้ว ยังเป็นผลกระทบต่อแนวนโยบายแห่งรัฐในภาพรวมอีกด้วย ทั้งนี้เพราะการผลิตกระแสไฟฟ้ายังมีความ

จำเป็นต่อรัฐในการพัฒนาประเทศเนื่องจากเป็นพลังงานขั้นต้นในการผลิตและการสร้างคุณภาพการดำรงชีวิตที่ดีของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

พรรณิภา โสติพันธุ์และคณะ (2552) การเมืองเพื่อประชาชน กรุงเทพมหานคร สถาบันการ
เรียนรู้และพัฒนาประชาสังคม (Civicnet)

สถิตย์ ศรีพันธุ์ (2543) “เรื่องชาวบ้านกับทางออกในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม : ศึกษากรณี
อำเภอน้ำพอง จังหวัด ขอนแก่น” ค้นวันที่ 2/6/2553 จาก

<http://www.dcms.lib.ru.ac.th/main.nsp?>

สำนักแผนพัฒนาการเมือง สำนักงานสภาพัฒนาการเมือง สถาบันพระปกเกล้า (2553)

แผนพัฒนาการเมือง สภาพัฒนาการเมือง กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและ
ราชกิจจานุเบกษา

เสกสรรค์ ประเสริฐกุล (2550) “พัฒนาการของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสังคมในประเทศไทย:
แง่คิดเกี่ยวกับพลวัตทางการเมืองและพัฒนาการประชาธิปไตย” ในประมวลสาระชุดวิชาการ
การเมืองการปกครองไทยหน่วยที่ 6 หน้า33-37 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสาขาวิชา
รัฐศาสตร์

สิน พันธุ์พินิจ (2551) เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ บริษัท วิทย์พัฒน์
จำกัด

สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2550) สำนักพัฒนาทุนและองค์การการเงินชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน
กระทรวงมหาดไทย ในแนวทางการดำเนินงานเครือข่ายทุนชุมชน กรุงเทพมหานคร ห้าง
หุ้นส่วนจำกัด เอ็นพีพี ฟอรัม

RanjitaMohanty,RajeshTandon(2006) New DelhiSage Publications India Pvt Ltd

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของ กรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการเมืองไทย

Ethical- Transformational Leadership Ethical- Organizational Culture and Organizational Effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration in Thailand's Political Crisis.

ณัฐวัชร จันทโรธรัณ*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการเมืองไทยและ 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการเมืองไทย

โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณด้วยการวิจัยแบบสำรวจ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,000 คน จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาวิเคราะห์มีจำนวน 1,761 ชุดข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการเมืองไทยในระดับ 0.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการเมืองไทยในระดับ 0.84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการเมืองไทยเท่ากับ 0.336 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการเมืองไทยเท่ากับ 0.574 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.754 หมายความว่าร้อยละ 75.40 ของความแปรปรวนในประสิทธิผลส่วนราชการของสำนักงานเขตในสังกัดกรุงเทพมหานครถูกทำนายได้ด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมประสิทธิผลองค์การ

Abstract

The Purpose of this research was to study: 1) To study the levels of relationship between the Ethical-Transformational Leadership Ethical- Organizational Culture and Organizational Effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration in Thailand's Political Crisis. ; And 2)To study the influential levels of Ethical-Transformational Leadership Ethical- Organizational Culture and Organizational Effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration in Thailand's Political Crisis.

The cross-sectional study design was conducted. Population was 2,000the Bangkok Metropolitan Administration. The questionnaires were sent to all of them, and the respondents were 1,761the Bangkok Metropolitan Administration.

The results indicated that the Ethical-Transformational Leadership had a statistically significant positive relationship on the Organizational Effectiveness of Ethical- Transformational Leadership Ethical-Organizational Culture and Organizational Effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration in Thailand's Political Crisis in overall equal to 0.80 at the 0.01 level of significance.TheEthical- Organizational Culturehad a statistically significant positive relationship on the Organizational Effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration in Thailand's Political Crisis in overall equal to 0.84 at the 0.01 level of significance.When considering from the coefficient regression standard of the Ethical- Transformational Leadership had a statistically significant positive influence on the Organizational Effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration in Thailand's Political Crisis in overall equal to 0.336 at the 0.01 level of significance.;And the Ethical-Organizational Culturehad a statistically significant positive influence on the Organizational Effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration in Thailand's Political Crisis in overall equal to 0.574 at the 0.01 level of significance. Moreover, the coefficient correlation square equal to 0.754 which meant the 75.40 percent of the variance in the Organizational Effectiveness of Bangkok Metropolitan Administration in Thailand's Political Crisis could be explained by the Ethical-Transformational Leadership and Ethical- Organizational Culture.

Keyword: Ethical- Transformational Leadership, Ethical- Organizational Culture, Organizational Effectiveness

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

กรุงเทพมหานคร(กทม.) เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ได้กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โครงสร้างของกรุงเทพมหานครประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานครซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนของกรุงเทพมหานครเช่นกัน มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครและมีปลัดกรุงเทพมหานครเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการประจำและลูกจ้างของกรุงเทพมหานครดังนั้นการขับเคลื่อนองค์การขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีผู้นำที่มีระดับของภาวะผู้นำที่ต้องมีความรู้ความสามารถในการกระทำให้เพิ่มระดับความกระตือรือร้นและการเอาใจใส่ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มความตระหนักในความสำคัญของเป้าหมายที่เป็นประโยชน์ร่วมกันภายในองค์การ (Bass and Avolio, 1997) และมีผู้นำเชิงจริยธรรมได้แสดงออกถึงแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมเชิงบรรทัดฐานให้แก่ผู้ตามด้วยการสื่อสารแบบสองทาง มีการเสริมแรงและตัดสินใจที่ดีด้วย (Brown et al., 2005)

เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นองค์การปกครองที่มีขนาดใหญ่พิเศษที่มีการให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆตั้งแต่เกิดจนตาย มีภารกิจหน้าที่ในการบริหารพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ การจัดระเบียบสังคม การจัดทำระบบทะเบียนราษฎร์และทะเบียนครอบครัว การรักษาความสะอาดฯการจัดเก็บรายได้ การปกครอง การก่อสร้าง การศึกษา วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และการจัดกิจกรรมสร้างความเจริญให้ชุมชนทุกๆแห่งทั่วพื้นที่ของสำนักงานเขตจำนวน 50 เขตสังกัดกรุงเทพมหานครดังนั้นประสิทธิผลขององค์การซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้มาจากการวัดความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้เพียงใด การที่องค์การจะมีประสิทธิผลดี องค์การจำเป็นต้องตื่นตัว และสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทุกๆด้าน (ธารนิษฐ์ ทวีทรัพย์, 2551) ความสำคัญของประสิทธิผลองค์การ แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์กิจกรรมขององค์การ (Henri, 2003) ซึ่งการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุผลสำเร็จได้นั้น จะต้องเกิดขึ้นได้จากการดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสมทั้งในระดับองค์การและระดับตัวบุคคล โดยอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในทั้งสองระดับ องค์ประกอบของการบริหารการเปลี่ยนแปลงจะมีความสำคัญแตกต่างกันในแต่ละ

ช่วงระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงจึงขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับสถานการณ์ และเวลา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551)

การบริหารงานในกรุงเทพมหานครนั้นเป็นที่ทราบกันดีว่าทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือคนเป็นผู้ออกแบบประดิษฐ์คิดค้น ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และคนยังเป็นผู้บริหารจัดการคนในองค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2543) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างมั่นคง ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมที่ดีที่มาจากวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของทุกๆ องค์กร (Saame, 2011) ดังนั้น องค์กรต่างๆ จึงได้พยายามสร้างสิ่งที่เรียกว่า “ วัฒนธรรมองค์กร ” ของตนเพื่อให้สมาชิกขององค์กรแต่ละแห่ง ได้มีวิธีการทำงานในทิศทางเดียวกันจะได้มีพลังในการขับเคลื่อนให้พันธกิจขององค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อุทัย คุลเกษม, 2551) นอกจากนี้ นักวิชาการและผู้บริหารส่วนใหญ่เชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพชีวิตของสมาชิกในองค์กร (Schermehorn, Hunt, and Osborn, 2005) และจากงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่าวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร (จิราภรณ์พงษ์ศรีทัศน, 2553; สุดารัตน์ อ่อนละเอียด, 2551; พร พิเสก, 2546; และ Anderson, 2001)

ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม และวัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรมที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ตลอดจนศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม และวัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรมที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย
- 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของ Bass and Avolio (1997) และแนวคิดของ Brown et al. (2005) เข้าด้วยกันเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1. องค์ประกอบด้านบารมีเชิงคุณลักษณะ 2. องค์ประกอบด้านบารมีเชิงพฤติกรรม 3. องค์ประกอบด้านการจูงใจเพื่อสร้างแรงคลใจ 4. องค์ประกอบด้านการกระตุ้นทางปัญญา 5. องค์ประกอบด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และ 6. องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ประยุกต์แนวคิดของ Kaptein (2007) และแนวคิดของ Cooke and Lafferty (1987a, 1987b) เข้าด้วยกันเป็นวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1. รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบจริยธรรม 2. รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ 3. รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ/เฉื่อยชา และ 4. รูปแบบวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ/เชิงรุก

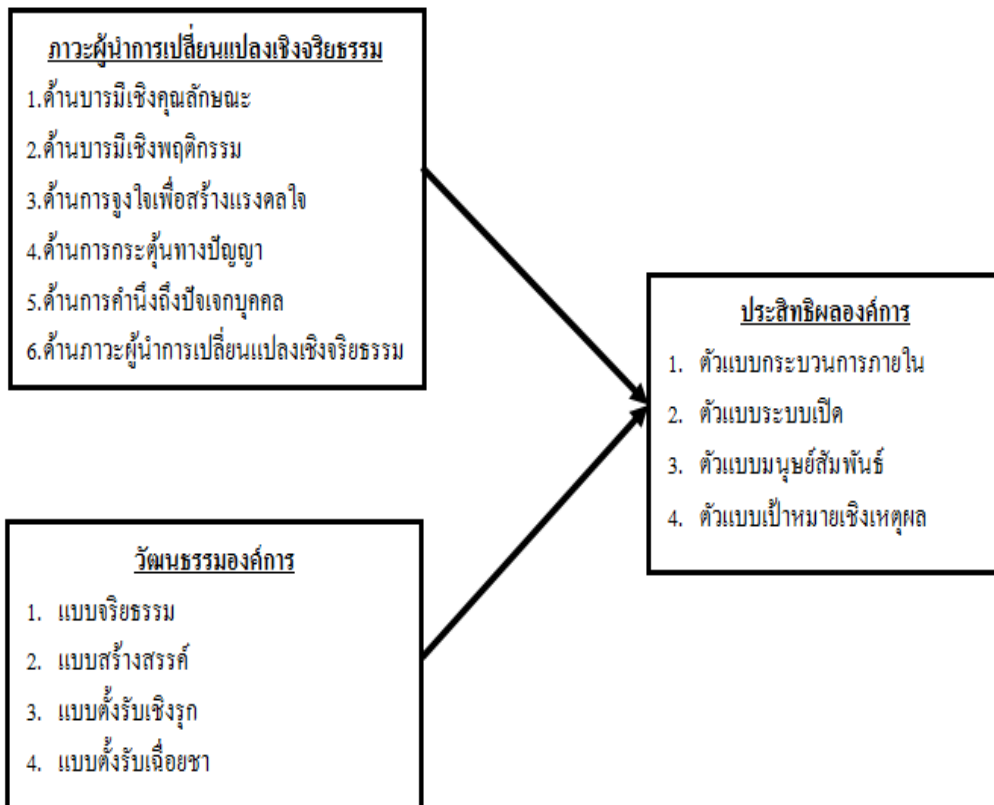
และแนวคิดของ Quinn and Rohrbaugh (1983) เป็นประสิทธิผลองค์การ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1. ตัวแบบกระบวนการภายใน 2. ตัวแบบระบบเปิด 3. ตัวแบบมนุษย์สัมพันธ์ และ 4. ตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล

จากการศึกษาของ Bass (1985) พบว่า พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกในรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของผู้ตาม ต้องให้เกิดเป้าหมายที่กำหนด ทักษะคิด ความเชื่อมั่น และความต้องการของผู้ตามได้รับการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง สอดคล้องกับสตีลดา พงศ์รัตนามาน (2542) ที่พบว่าความสามารถ และลักษณะของบุคคลที่ใช้อิทธิพลในการโน้มน้าวชักจูง เปลี่ยนแปลงการกระทำของบุคคลและกลุ่ม ไม่มีการบังคับแต่กระทำด้วยความเต็มใจ และร่วมพลังช่วยกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงสามารถอนุมานได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ

จากการศึกษาของ Denison (1990) พบว่าวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ เนื่องจากความเชื่อและค่านิยมของพนักงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการหลายท่านในทศวรรษที่ 21 ที่ยอมรับว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมองค์การที่มีรูปแบบที่เข้มแข็ง (Strong Culture) สอดคล้องกับเกสรา รักชาติ (2549) วัฒนธรรมองค์การต้องสามารถปรับตัวสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีคุณภาพมีการตื่นตัวที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา เรียกว่า วัฒนธรรมองค์การแห่งการตื่นรู้ (Awakening Organizational Culture) เป็นวัฒนธรรมองค์การซึ่งสามารถปลดปล่อยศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานออกมา ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความมุ่งมั่น ทุ่มเทเพื่อให้งาน

ทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงอนุมานได้ว่าวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอนำเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรต้น 2 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม และวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม ตัวแปรตาม 1 ตัวแปรคือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย ส่วนขอบเขตประชากรและระยะเวลาได้นำเสนอรายละเอียดไว้ในหัวข้อวิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,000 คน

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงระหว่างวันที่ 3 กันยายน 2558 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2558 รวมระยะเวลาทั้งหมด 61 วัน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม คัดแปลงปรับปรุงมาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Bass and Avolio (1997) และ Brown et al. (2005) ส่วนตัวแปรวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมคัดแปลงปรับปรุงมาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Kaptein (2007) และ Cooke and Lafferty (1987a, 1987b) และตัวแปรประสิทธิผลส่วนราชการของสำนักงาน เขตในสังกัดกรุงเทพมหานครคัดแปลงปรับปรุงมาจากแนวคิดของQuinn and Rohrbaugh (1983)

4. แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient : r) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (Beta : β) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงระดับค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย

	M	SD	TF_IA	TF_IB	TF_IM	TF_IS	TF_IC	EL	OC_ET	CC	AC	PC	EFF_IP	EFF_OS	EFF_HU	EFF_RG	LEAD	CULT	EFF	
ภาวะผู้นำแบบมีซึ่งคุณธรรม(TF_IA)	4.663	0.717	1																	
ภาวะผู้นำแบบมีซึ่งคุณธรรม(TF_IB)	4.636	0.726	0.956**	1																
ภาวะผู้นำแบบมุ่งส่งเสริมคุณธรรม(TF_IM)	4.643	0.712	0.951**	0.965**	1															
ภาวะผู้นำแบบการกระตุ้นให้อยู่(TF_IS)	4.550	0.674	0.905**	0.929**	0.947**	1														
ภาวะผู้นำแบบการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล(TF_IC)	4.671	0.692	0.922**	0.933**	0.949**	0.944**	1													
ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม(EL)	4.617	0.720	0.922**	0.930**	0.946**	0.936**	0.963**	1												
วัฒนธรรมองค์การแบบจริยธรรม(OC_ET)	4.341	0.491	0.880**	0.887**	0.909**	0.899**	0.903**	0.920**	1											
วัฒนธรรมองค์การแบบฮีโร่(CC)	4.574	0.557	0.788**	0.790**	0.823**	0.820**	0.809**	0.816**	0.912**	1										
วัฒนธรรมองค์การแบบฮีโร่เชิงรุก(AC)	4.059	0.532	0.397**	0.406**	0.445**	0.490**	0.434**	0.465**	0.470**	0.518**	1									
วัฒนธรรมองค์การแบบฮีโร่เชิงรับ(PC)	4.273	0.453	0.558**	0.569**	0.596**	0.608**	0.592**	0.609**	0.647**	0.684**	0.827**	1								

ประสิทธิภาพบนระบบการภายใน(EFF_IP)	4.544	0.523	0.738**	0.743**	0.759**	0.759**	0.756**	0.768**	0.830**	0.822**	0.516**	0.702**	1						
ประสิทธิภาพบนระบบปี(EFF_OS)	4.449	0.568	0.729**	0.737**	0.757**	0.760**	0.727**	0.754**	0.804**	0.834**	0.528**	0.664**	0.834**	1					
ประสิทธิภาพบนศูนย์สัมพันธ์(EFF_HU)	4.599	0.580	0.727**	0.735**	0.759**	0.757**	0.744**	0.750**	0.840**	0.871**	0.433**	0.621**	0.848**	0.881**	1				
ประสิทธิภาพบนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์(EFF_RG)	4.790	0.578	0.682**	0.686**	0.703**	0.698**	0.695**	0.689**	0.786**	0.831**	0.374**	0.594**	0.825**	0.782**	0.901**	1			
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม(LEAD)	4.630	0.689	0.968**	0.977**	0.985**	0.967**	0.976**	0.974**	0.923**	0.829**	0.450**	0.604**	0.773**	0.763**	0.764**	0.710**	1		
วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม(CULT)	4.312	0.442	0.755**	0.764**	0.799**	0.812**	0.789**	0.809**	0.873**	0.900**	0.807**	0.901**	0.825**	0.816**	0.798**	0.745**	0.808**	1	
ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร(EFF)	4.596	0.529	0.764**	0.771**	0.792**	0.790**	0.776**	0.786**	0.867**	0.893**	0.490**	0.685**	0.929**	0.930**	0.967**	0.934**	0.800**	0.845**	1

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยในระดับ 0.800 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม กับประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยในระดับ 0.845 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมกับประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง ของแต่ละองค์ประกอบของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม กับประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย

ตัวแปรต้น	Model 1			Model 2		
	B	SE B	β	B	SE B	β
วัฒนธรรมองค์การ (CULT)	1.012	.030	.845**	.687	.048	.574**
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม (LEAD)				.258	.031	.336**

ตัวแปรต้น	Model 1			Model 2		
	B	SE B	β	B	SE B	β
R^2	.715**			.754**		
R^2 change				.039**		
F for change in R^2				70.677**		

Dependent Variable: ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF)

Enter Variables: วัฒนธรรมองค์กร (CULT) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม (LEAD)

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน เมื่อนำตัวแปรต้น คือ วัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรม (CULT) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม (LEAD) โดยมีตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) พบว่าตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ วัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรม (CULT) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม (LEAD) และสามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) ได้ดังนี้

ตัวแบบที่ 1 ตัวแปรต้นวัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรม (CULT) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เท่ากับ 0.845 ($\beta = 0.845$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง เท่ากับ 0.715 ($R^2 = 0.715$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรต้นวัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรม (CULT) มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เท่ากับ 0.845 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) ได้ร้อยละ 71.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแบบที่ 2 ในขณะที่เมื่อนำตัวแปรต้น คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม (LEAD) เข้ามาวิเคราะห์พร้อมกับตัวแปรต้น คือ วัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรม (CULT) ปรากฏว่า ตัวแปรต้นตัวที่ 1 คือ วัฒนธรรมองค์กรเชิงจริยธรรม (CULT) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เท่ากับ 0.574 ($\beta = 0.574$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรต้นตัวที่ 2 คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม (LEAD) มีค่า

สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานต่อตัวแปรตาม คือ กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เท่ากับ 0.336 ($\beta = 0.336$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองเท่ากับ 0.754 ($R^2 = 0.754$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ซึ่งหมายความว่าตัวแปรต้นวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม (CULT) มีค่าอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เท่ากับ 0.574 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรต้นตัวที่ 2 คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม (LEAD) มีค่าอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เท่ากับ 0.336 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) ได้ร้อยละ 75.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยตัวแบบการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ตัวแบบที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองเพิ่มขึ้นจากตัวแบบที่ 1 เท่ากับ 0.039 ($R^2 = 0.039$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่า ตัวแบบที่ 2 มีความสามารถในการอธิบายตัวแปรตาม คือ กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เพิ่มขึ้นจากตัวแบบที่ 1 เท่ากับ ร้อยละ 3.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปและอภิปรายผล

ในส่วนของการอภิปรายผล ผู้วิจัยจะขอสรุปผลการวิจัยโดยสังเขปอีกครั้งหนึ่งเพื่อเชื่อมโยงกับคำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย เพราะจะชี้ให้เห็นว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยและสัมพันธ์กับคำถามการวิจัยหรือไม่อย่างไร เพื่อจะได้กล่าวนำไปสู่การตีความผลการวิจัย และการสื่อความผลการวิจัย (Implication) พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ (Cone & Foster, 2003) ตามลำดับดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 คือ ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยในระดับ 0.800 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังพบว่า วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยในระดับ 0.845 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม กับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับงานของพงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2554)

จากผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 คือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน เมื่อนำตัวแปรต้น คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม (LEAD) มาวิเคราะห์โดยมีตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เท่ากับ 0.336 ($\beta = 0.336$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 6 ด้าน คือด้านบารมีเชิงคุณลักษณะ ด้านบารมีเชิงพฤติกรรม ด้านการจูงใจเพื่อสร้างแรงคลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ตามให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานของ คมวัชร เอื่องอ่อง (2555)

จากผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานข้อที่ 3 คือ วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน เมื่อนำตัวแปรต้น คือ วัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรม (CULT) มาวิเคราะห์โดยมีตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) เท่ากับ 0.574 ($\beta = 0.574$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองเท่ากับ 0.754 ($R^2 = 0.754$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย (EFF) ได้ร้อยละ 75.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การทั้ง 4 แบบคือ แบบจริยธรรม แบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับเชิงรุก และแบบตั้งรับเฉื่อยชา ได้ส่งผลไปยังทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของสมาชิกในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานของ แสงเดือน เสียมไหม และคณะ (2540), สมจินตนา คุ่มภัย (2553)

ข้อเสนอแนะ

กรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการและหามาตรการเพื่อเพิ่มระดับกับประสิทธิผลต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับเชิงรุก ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับน้อยที่สุดจากทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยในระดับ 0.490 และด้านวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับเฉื่อยชา มี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับน้อยรองลงมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยในระดับ 0.685 โดยเฉพาะวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับเชิงรุก และวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับเฉื่อยชา มีระดับค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน นอกนั้นทุกๆด้านในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด เพื่อให้กรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยมีคุณภาพสูงทั้งหมดทุกๆด้าน ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรดำเนินการพัฒนาปรับปรุง 2 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่หนึ่ง ควรดำเนินการปรับปรุงด้านวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับเชิงรุกคือ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการฯ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การกล่าวคือ ควรให้การส่งเสริม สนับสนุนและหาแนวทางให้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านมุ่งเน้นอำนาจ ซึ่งหมายถึง ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ร่วมกันทำงาน ตลอดจนต้องมุ่งเน้นคุณธรรมจริยธรรมในการทำงานทุกๆขั้นตอนอีกด้วย เพื่อให้สามารถตรวจสอบการทำงานในทุกๆขั้นตอนได้ว่าโปร่งใสไม่มีการทุจริตใดๆเกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

แนวทางที่สอง ควรดำเนินการปรับปรุงด้านวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับเฉื่อยชาคือการส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้สึกพึงพอใจในผลงาน กล่าวคือ ต้องสนับสนุนส่งเสริมและมอบหมายภาระงานที่ท้าทายให้กับเจ้าหน้าที่ และเป็นงานที่เจ้าหน้าที่สนใจสมัครใจ ตรงกับความรู้ ความสามารถและตั้งใจรับผิดชอบ พร้อมทั้งต้องใช้ทักษะและกระบวนการในการทำงานอย่างสูง ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนางานของตนเอง ส่งเสริมให้มีการศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ตลอดจนกระตุ้นเร้าให้เจ้าหน้าที่ ให้มีคุณธรรมจริยธรรมเพิ่มขึ้นในทุกๆขั้นตอนของการทำงาน มีจิตบริการสาธารณะโดยไม่หวังผลประโยชน์ใดๆตอบแทน ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตั้งใจทำงานเพื่อให้ได้ผลของงานดีมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆทั้งสิ้นจากประชาชนที่มารับบริการ

กล่าวโดยสรุป คือ ระดับประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยจะเพิ่มมากขึ้น ถ้ามีการปรับปรุงให้ระดับวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับเชิงรุกเพิ่มมากขึ้น และปรับปรุงระดับวัฒนธรรมองค์การของแบบตั้งรับเฉื่อยชาเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Kotter and Heskett (1992) ที่ค้นพบว่าวัฒนธรรมองค์การลักษณะเช่นนี้จะส่งผลทางลบต่อประสิทธิผลองค์การ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในโอกาสต่อไป น่าจะมีการศึกษาประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทย ภายใต้บริบทเดียวกันกับกลุ่มประชากรกลุ่มเดิมอีกครั้งหนึ่ง ในช่วงระยะเวลาประมาณ 3-5 ปีข้างหน้าซึ่งเป็นการศึกษาแบบ Longitudinal Design เพื่อทำการทดสอบความคงที่ในการวัด (Stability reliability) ทั้งด้านความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง อีกทั้งยังสามารถเปรียบเทียบผล

2.ควรมีการศึกษาประสิทธิผลของกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการณ์เมืองไทยภายใต้บริบทเดียวกันกับกลุ่มประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น องค์การภาครัฐอื่นๆ รัฐวิสาหกิจ องค์การภาคเอกชน หรือองค์การภาคสังคมอื่นๆ เป็นต้น เพื่อทำการทดสอบความเที่ยงตรงไขว้กลุ่มกันหรือข้ามกลุ่มกัน (Cross Validity)

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง.(2543).**การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. ขอนแก่น : โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- เกศรา รักษาติ. (2549). **องค์กรแห่งการตื่นรู้**. กรุงเทพฯ.เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).
- คมวัชร เอื่องอ่อง. (2556). **ภาวะผู้นำ องค์กรแห่งการเรียนรู้ กับประสิทธิผลองค์กร ของสาละยุดิษฐกรรม:ตัวแบบสมการโครงสร้าง**. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก .
- จิราภรณ์พงษ์ศรีทัศน์. (2553). **ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล**.วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธารณิศร์ ทวีทรัพย์. (2551). **ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรต่อประสิทธิผลด้านทักษะการจัดการ**. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก. *ไทยเภสัชศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ*,3(1),127-133
- พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. (2554)**ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร: ตัวแบบสมการโครงสร้าง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พร พิเสก.(2546). **วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเหล่าสายวิทยาการของกองทัพบก**.วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษาดุษฎีบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2550
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). **การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร:กรณีศึกษา รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย**.วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แสงเดือน เสียมใหม่ และคณะ. (2540). **ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กร : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด และบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด**. ภาคนิพนธ์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดารัตน์ อ่อนละเอียด. (2551). **วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลองค์กร**. กรณีศึกษา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการวิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุดัฒดา พงศัรตนาทาน. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ
 พยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
 โรงพยาบาล.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551). คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร.เวอร์ชัน1.0
 กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์ลิซซิง

อุทัย คุลยเกษม. (2551). ความแตกต่างทางวัฒนธรรม: ผลกระทบและข้อคิดในการจัดการข้ามวัฒนธรรม.
 วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 1(1), 1-5

Anderson. (2001). **A new method for nonparametric multivariate analysis of variance:** Austral
 Ecology.20

Bass, B.M. 1985. **Leadership.And Perfomance beyond expectation.** New York: Thamesand Hudson.

Bass, B. M. and Avolio, B. J. (1997). **Full Range Leadership Development: Manual for the
 Multifactor Leadership Questionnaire.** Palo Alto, CA: Mind Garden.

Bass, B.M. and Avolio, B.J. (2000).**Multifactor Leadership Questionnaire.**2nd ed. Redwood City, CA:
 Mind Garden.

Brown, Michael E., Linda K. Treviño, and David A. Harrison.(2005). **Ethical leadership: A social learning
 perspective for construct development and testing.Organizational behavior and human decision
 processes.** ElsevierInc.All right reserved.

Cooke, R. A. and Lafferty, J. C. (1987a.)**Organizational Culture Inventory
 (OCI)HumanSynergistics.**Retrieved December 8, 2009

Cooke, R. A. and Lafferty, J. C.(1987b.)**Organizational Culture Inventory (Form III).**Plymouth, MI:
 Human Synergistics.

Cone & Foster, (2003).**Dissertations And Theses from Start to Finish:** Publications & Databases:
 APA.Books.

Denison, D. R. (1990). **Corporate Culture and Organizational Effectiveness:**New York: Wiley.

Henri, J. F. (2003). **Performance measurement and organizational effectiveness: Bridging the
 gap.**Quebec City: UniversiteLaval.

Kotter, J. P. and Heskett, J. L. (1992).**Corporate Culture and Performance.** New York: Free Press.

MuelKaptein.(2007).**Developing and Testing a Measure for the Ethical Culture of Organizations:The
 Corporate Ethical Virtues Model.** Erasmus Research Institute
 ofManagement(ERIM)ErasmusUniversiteitRotterdam.P.O.Box1738

Quinn, R. E. and Rohrbaugh, J. (1983).**A Spatial Model of Effectiveness Criteria:** Towards

A Competing Values Approach to Organizational Analysis. *Management Science*.

29 (3): 363-377.

Saame, I., Reino, A, Vadi, M. (2011). **Organizational culture based on the example of an Estonian hospital.** *Journal of Health Organization and Management*, 25 (5): 526 – 548.

Schermehorn, Hunt, and Osborn, (2005). **Organizational Behavior Concepts And Terms.**

ณัฐวัชรจันทโรทรณ์*

*นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบริการการพัฒนากิจการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

เกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้สูงอายุ¹

The Agriculture Refined (Kaset Praneet) followed
the Sufficiency Economy Philosophy for the Elderly

วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ²

Wilailak Ratanapeantamma

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการทำเกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้สูงอายุโดยทำการศึกษาการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แนวคิด หลักการและวิถีปฏิบัติในการทำเกษตรประณีต ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการทำเกษตรประณีตของปราชญ์ชาวบ้าน โดยมีการคัดเลือกพื้นที่แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะพื้นที่ที่ปราชญ์ชาวบ้านและผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จในการทำเกษตรประณีตและได้รับการยอมรับในฐานะผู้นำเครือข่าย กระบวนการในการศึกษาเน้น การศึกษาจากเอกสาร การสังเกต การสำรวจสภาพพื้นที่ การศึกษาดูงาน การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่าปราชญ์ชาวบ้านมีการดำเนินชีวิตโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทำจากพื้นที่เล็กๆไปหาใหญ่ตามกำลังความสามารถของตนเองและครอบครัว ปลูกพืชทุกอย่างที่กิน ปลูกต้นไม้ที่ใช้ทำประโยชน์ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ปลูกพืช 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง ส่วนที่เหลือนำไปแจกและจำหน่าย ลดการใช้ปุ๋ยและสารเคมี ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มุ่งสู่การพึ่งตนเอง ลดการพึ่งพาจากภายนอก ทั้งนี้การทำเกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้สูงอายุมีหลักการสำคัญคือต้องยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตโดยประยุกต์ใช้เกษตรทฤษฎีใหม่เพื่อการพึ่งตนเอง โดยมีองค์ประกอบในด้านสุขภาพ การมีพื้นที่ มีความรู้ด้านการเกษตร ด้านการจัดการ การออม และการจัดบันทึก ทั้งนี้ขั้นตอนในการทำเกษตรประณีตเริ่มจากการค้นหาตัวเอง การวิเคราะห์ข้อมูลและทรัพยากรที่มีอยู่ ตั้งใจและตัดสินใจทำทันที จัดทำบัญชีครัวเรือน ทำอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รวมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่าย โดยปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จของการทำเกษตรประณีตได้อย่างยั่งยืนประกอบด้วย ปัจจัยทางกายภาพ ชีวภาพ เศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและความพอเพียง

คำสำคัญ : เกษตรประณีต ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผู้สูงอายุ

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง รูปแบบการทำเกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้สูงอายุ โดยได้รับทุนสนับสนุนจากศูนย์ส่งเสริมวิจัยและตำรา มหาวิทยาลัยเกริก

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

This research aimed to study the agricultural refined (Kaset Praneet) followed the Sufficiency Economy Philosophy for the elderly. The researcher had studied intensively the self-sufficient lifestyles followed the Sufficiency Economy Philosophy, she also delved into the concept, principle and practice of doing the agricultural refined. The areas of research were selected using purposive sampling only the areas where the local intellectual and the elderly succeeded in doing the agricultural refined. The research methodology included the review of the document, observation, surveying, study visits, participation in activities, conducting workshop and in-depth interview. The results were that the lifestyles of the local intellectuals had followed the sufficiency economy philosophy. They started doing the agricultural refined from the small plot of land to the larger one depended on their and their family's capabilities. They grew all edible plants, and all useful trees, that is to say, they grew three kinds of trees for four beneficial results. The surplus were distributed or sold. They also decreased the use of chemical fertilizers, and used the resources available in the area, conducted the knowledge exchange, moved toward self-sufficiency, decreased the dependency from outside. The major principle of the agricultural refined (Kaset Praneet) followed the Sufficiency Economy Philosophy for the elderly was to stick to the Sufficiency Economy Philosophy lifestyles and applied the New Agricultural Theory for self-sufficiency. The major elements included health, having space, knowledge in agriculture, management, money saving and note-taking. In terms of steps in doing the agricultural refined, it should start from self-searching, data and existing resource analysis, intention and quick-decision, keeping household accounts regularly and continuously, and knowledge exchange with the networks. At any rate, the factors that determined the success of the agricultural refined sustainably consisted of physical, biological, economical, social, and educational factors, including the sufficiency.

Key words : Agricultural Refined (Kaset Praneet); Sufficiency Economy Philosophy, the Elderly

บทนำ

ความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะสาขาการแพทย์และสาธารณสุข ทำให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ขณะที่อัตราการเกิดลดลง สัดส่วนของผู้สูงอายุจึงมากขึ้นส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุซึ่งเป็น

ประเด็นที่ได้รับความสนใจมากทั้งในระดับชาติและในระดับโลก เพราะมีผลกระทบอย่างกว้างขวางทั้งในระดับมหภาคและจุลภาคซึ่งได้แก่ผลกระทบต่อผลผลิตรวมของประเทศ (GDP) รายได้ต่อหัวของประชากร การออมและการลงทุน งบประมาณของรัฐบาล การจ้างงานและผลิตภาพของแรงงาน ตลาดผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่าง ๆ เช่นด้านการเงินและด้านสุขภาพ ทั้งนี้ตามนิยามของสหประชาชาติ เมื่อประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นสัดส่วนเกินร้อยละ 10 หรืออายุ 65 ปีขึ้นไป เกินร้อยละ 7 ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) เมื่อสัดส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 และ 14 ตามลำดับ สำหรับประเทศไทยเกณฑ์การเกษียณอายุโดยทั่วไปคือ 60 ปี และในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ก็ให้คำนิยามไว้ว่าผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป(เราจะเตรียมรับมือ ผู้สูงอายุ กันอย่างไร <http://highlight.kapook.com/view/34319>. สืบค้นวันที่ 17 พฤศจิกายน 2558)

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตามเกณฑ์สหประชาชาติ คือมีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 (มติชน ฉบับวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 <http://suchons.wordpress.com>. สืบค้นวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557) ทั้งนี้จากการสำรวจประชากรสูงอายุของสำนักงานสถิติแห่งชาติซึ่งได้ทำการสำรวจมาแล้วทั้งสิ้น 4 ครั้ง โดยครั้งแรกสำรวจในปี 2537 พบว่ามีผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 6.8 ของประชากรทั้งประเทศ ครั้งที่สองปี 2545 และปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9.4 และ 10.7 ตามลำดับ และในปี 2554 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 12.2 (http://www.m-society.go.th/article_attach/14494/18145.pdf . สืบค้นวันที่ 17 พฤศจิกายน 2558) ซึ่งการกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุที่มีประชากรวัยสูงอายุเพิ่มมากขึ้นนั้น ส่งผลให้ผลผลิตรวมของประเทศลดลง ขาดแคลนประชากรวัยแรงงาน กระทบเป็นลูกโซ่ต่อการเติบโตของเศรษฐกิจ คนวัยแรงงานต้องรับภาระเลี้ยงดูผู้สูงอายุมากขึ้นและยังส่งผลกระทบต่อกรออมทั้งในระดับครัวเรือนและระดับประเทศ ผู้เกษียณอายุเองไม่มีรายได้ต้องนำเงินออมออกมาใช้ รวมไปถึงปัญหาเชิงจิตวิทยาและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ แม้ว่าสังคมไทยจะมีวัฒนธรรมที่ลูกหลานจะต้องมีความกตัญญูต่อบุคคลที่แก่แล้วก็ตามแต่บุคคลดังกล่าวก็ไม่สามารถที่จะดูแลรับผิดชอบบุพการีได้เหมือนในอดีตเพราะสภาพเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นเมื่อผู้สูงอายุป่วย ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองหรือทำงานได้ ประชากรวัยทำงานก็จะมีภาระมากขึ้นทั้งภาครัฐเองก็ไม่สามารถเข้าไปจัดการดูแลในเรื่องดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรมและทั่วถึง สิ่งนี้จึงสะท้อนต่อมุมมองที่ต้องเริ่มเปลี่ยนไปว่าแหล่งเงินหรือรายได้ที่สำคัญในวัยชราต้องมาจากการทำงานเลี้ยงตัวเองให้มากที่สุดโดยไม่เป็นภาระหรือเป็นน้อยที่สุดซึ่งอาจจะแตกต่างจากแต่ก่อนที่คาดหวังจากลูกหลาน

หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยได้มีการดำเนินการเชิงนโยบายและมาตรการที่หลากหลาย เพื่อรองรับปัญหาและความท้าทายดังกล่าวที่กำลังเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ เช่น มาตรการในเชิงเศรษฐกิจ การขยายอายุการทำงาน การปรับระบบบำนาญและมาตรการเชิงสังคม เช่น สร้างหลักประกันทางสังคม คุณภาพชีวิต และแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจของกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อเตรียมการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เช่น การเตรียมการฝึกอาชีพให้ผู้สูงอายุ การส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุ การขยายเกณฑ์กำหนดเกษียณอายุจาก 60 ปี เป็น 65 ปี เพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้และได้ใช้ประสบการณ์และศักยภาพอย่างเต็มที่ รวมถึงเป็นการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานด้วยเพื่อเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตัวเองให้มากที่สุด (<http://highlight.kapook.com/view/34319> .สืบค้นวันที่ 19 ตุลาคม 2558) เช่นเดียวกันผู้สูงอายุหรือผู้ที่กำลังก้าวเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุควรได้มีการเตรียมความพร้อมโดยน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่ได้พระราชทานมาใช้เป็นพื้นฐานการดำเนินชีวิตโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพึ่งตนเองเป็นหลักด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง พิจารณาถึงความพอเหมาะพอดี มีเหตุผลที่พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ยึดถือวิถีไทยอยู่แต่พอดี ไม่ฟุ้งเฟ้อ ไม่ยึดวัตถุเป็นที่ตั้ง ยึดเส้นทางสายกลางอยู่กินตามฐานะ ใช้สติปัญญาในการดำรงชีวิตอย่างค่อยเป็นค่อยไป ทำอะไรที่เหมาะสมกับฐานะของตนเอง การพออยู่พอใช้ รู้จักพอ รู้จักประมาณตน ไม่ใคร่อยากใคร่มี ยึดความประหยัด ตัดทอนรายจ่ายไม่จำเป็น ลดละความฟุ้งเฟ้อ ทำงานอดิเรกหรือการปลูกพืชผลไว้บริโภคโดยอาจเริ่มจากการมีพื้นที่เล็กๆ รอบบ้าน ปลูกพืชทุกอย่างที่กิน เช่น พืชผักสวนครัว ขิง ข่า ตะไคร้ พริก มะนาว ผักกาด ผักคะน้า ผักบุ้ง ผลไม้ เช่น กัลยัม มะละกอ มะม่วง ที่ปราชญ์ชาวบ้านเรียกกันว่า เกษตรประณีต ซึ่งหมายถึงการทำเกษตรแบบเข้าใจธรรมชาติ เป็นการเกษตรในพื้นที่เล็กๆ ที่สามารถปลูกพืชในครัวเรือนไว้กินไว้ใช้อย่างครบถ้วน โดยที่ไม่เอาเงินเป็นตัวตั้ง เอาความสุขใจเป็นตัวตั้ง เอาความมีเป็นตัววัด มีในสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตเหล่านี้ซึ่งนอกจากจะช่วยลดค่าใช้จ่ายแล้วยังทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อการยังชีพ ดูแลตัวเอง คนในครอบครัวและยังทำให้รู้สึกที่ตัวเองมีคุณค่า ไม่เป็นภาระ มีรายได้พอเลี้ยงชีพมีความสุขและสุขภาพดีขึ้น สิ่งที่สำคัญคือแนวคิดในการทำการเกษตร แนวคิดในการใช้ชีวิตที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ในการทำเกษตรผสมผสานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เน้นความพอเพียง ให้พออยู่พอกินในครอบครัว

ด้วยเหตุนี้การศึกษาโดยการถอดองค์ความรู้จากแนวคิด วิธีปฏิบัติในการทำเกษตรประณีตและการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจากปราชญ์ชาวบ้านและผู้สูงอายุ กลุ่มคนหลังเกษียณที่ประสบผลสำเร็จจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางการทำเกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจ

พอเพียงสำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมด้วยการทำเกษตร ประณีต ของแต่ละคนให้เกิดมีความมั่นคงในชีวิตมีความรู้ ความพร้อมที่เท่าทันกับสถานการณ์ปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มุ่งสู่การพึ่งตนเองด้วยความสมดุล มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีคุณค่าและสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข และยังทำให้สังคมไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีในด้านการทำเกษตรผสมผสาน เกษตรทฤษฎีใหม่และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลภาคสนามหลายวิธี ทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก การศึกษาดูงาน การเข้าร่วมกิจกรรม การเข้ารับการอบรมจากปราชญ์ชาวบ้าน จากผู้รู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และจากหน่วยงานต่างๆ โดยในการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการเพื่อให้ได้ข้อมูล ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการถอดบทเรียน ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวทางการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ขั้นตอนที่ 4 พัฒนาแนวทางการทำเกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลคือการตรวจสอบความเชื่อถือได้(Credibility) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) และการตรวจสอบข้อสรุปด้วยการยืนยันผล (Confirmability)

ผลการวิจัย

แนวทางการดำเนินชีวิตของปราชญ์ชาวบ้านตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

เศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตตามทางสายกลางมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพึ่งตนเองเป็นหลัก เป็นการดำเนินชีวิตอย่างสมดุลและยั่งยืน มีความพอเพียง และมีความพร้อมที่จะจัดการต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัวตลอดจนการใช้ความรู้ ความรอบคอบและคุณธรรมประกอบการวางแผน การตัดสินใจ และการกระทำต่างๆ ปราชญ์ชาวบ้านได้ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตโดย **พอคำเดียว ภาษี** นักคิด นักพูด นักปฏิบัติแห่งยุคสมัย เห็นว่าเศรษฐกิจพอเพียงหมายถึงการดำเนินชีวิตอย่างพอดีและคิดค้นหาวิธีการที่จะคืนความสมดุลให้กับโลกโดยเฉพาะเรื่องสิ่งแวดล้อมที่จะต้องรักษาไว้ให้ลูกหลาน พอคำเดียวดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงโดยทำเกษตรแบบดั้งเดิมคือ ทำทุก

อย่างเพื่อให้ตัวเองได้ก่อนและเร่งหาทางให้ธรรมชาติกลับมาสมบูรณ์โดยเชื่อว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จคือการเข้าใจตนเอง รู้จักตนเอง รู้จักคนอื่น รู้จักโลก รู้จักโลกภายนอก โลกภายใน และธรรมชาติแท้จริงของพระพุทธเจ้า ส่วน **พ่อกาย สร้อยสรกะกลาง** ปราชญ์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง นักจัดการของภาคอีสานได้ปฏิบัติตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาด้วยการหันมาคิดทบทวนตนเอง รู้จักความพอดีพอประมาณ สร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจด้วยการออมน้ำ ออมดิน ออมสัตว์ ออมต้นไม้ หลีกเลี้ยงการใช้สารเคมี ปลูกทุกอย่างที่กินและกินทุกอย่างที่ปลูก ลดการใช้จ่าย เพิ่มการแบ่งปัน จนกลายเป็นคนมีอยู่มีกิน มีเพื่อน มีเงิน มีสุขภาพที่ดีทั้งทางกาย ทางใจ ทางสังคมและทางปัญญา นำความรู้ที่ได้ไปบอกต่อในชุมชน ทำให้คนในชุมชนได้รู้จักการอุดหนุนของตัวเอง ค่อยเป็นค่อยไปจากเล็กไปหาใหญ่ มีขันติ วิริยะ สัจจะ ทำให้งานทุกอย่างสำเร็จ แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพ่อกายคือการทำเกษตรธรรมชาติ ที่เป็นการเกษตรแบบผสมผสานตามใจตัวเอง ไม่ทำเกษตรเชิงเดี่ยว พึ่งพาตนเอง ทำนาปลูกข้าว เลี้ยงไก่ เลี้ยงหมู เลี้ยงปลา ปลูกพืชผักสมุนไพร ทำให้ลดรายจ่าย มีรายได้จุนเจือครอบครัวมากขึ้น ส่วน **ครูบาสุทธิพันธ์ ปรัชญ์พฤทธิ** ปราชญ์ชาวบ้านผู้ไม่ยอมหยุดเรียนรู้ นำแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในชีวิต การงานและการช่วยเหลือผู้อื่นโดยการหาวิธีที่จะให้คนอื่นสามารถพึ่งตนเองได้ ลดความเสี่ยง ลดรายจ่าย ลดหนี้สิน เพิ่มการออมในหลายรูปแบบ เช่น ออมความอุดมสมบูรณ์ของดิน ออมน้ำ ออมต้นไม้ใหญ่ เป็นการเพิ่มรายได้ เกิดบานาญชีวิตจากไม้ยืนต้นทั้งผักผลไม้และไม่ใช้สอยที่หลากหลายนับหมื่นนับแสนต้น มีสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่ดี เป็นการทำเกษตรกรรมพึ่งตนเอง ทำให้ระบบนิเวศดีขึ้น

พ่อกันท์ที่ ประทุมภา ปราชญ์เกษตรของแผ่นดิน ประจำปี 2554 สาขา ปราชญ์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียงเป็นอีกผู้หนึ่งที่ได้นำเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตจนประสบผลสำเร็จสามารถพึ่งตนเองได้โดยยึดหลักความพอประมาณ ดำรงตนอย่างสมถะ ไม่โลภมาก มีที่ดินผืนเดียว สร้างอาหารไว้กินเองในครอบครัว มีพอกิน เหลือกินแจก เหลือแจกขาย ใช้แรงงานภายในครอบครัว ไม่มีการจ้างแรงงานภายนอก สร้างความมั่นคงด้านอาหารด้วยการสะสมบานาญชีวิตที่มีทั้งพืชผักสมุนไพร ไม้ผล ไม้ยืนต้น ผลิตปุ๋ยและสารกำจัดศัตรูพืชใช้เองทั้งหมด ไม่ใช้สารเคมี ไม่มีภาระหนี้สิน มีเงินออม ปลูกพืชสมุนไพรนำมาใช้รักษาโรคในครอบครัว และยังเป็นผู้เรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งยึดหลักคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีสติปัญญาและอดทน ครอบครัวไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุข อยู่ร่วมกันอย่างอบอุ่นมีความสุข และจากการที่ได้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ 5 วันที่ศูนย์กสิกรรมธรรมชาติสองสลึง จ.ระยองของ **ผู้ใหญ่สมศักดิ์ เครือวัลย์** เห็นแนวทางการดำรงชีวิตแบบพอเพียงของผู้ใหญ่จากการเรียนรู้และลองถูกลองผิดจนสามารถเข้าใจแนวทางแบบเศรษฐกิจพอเพียงโดยยึดหลักง่ายๆ ว่า “จะทำอะไรก็ตาม ให้เหมาะสมตามกำลังของตนเอง” ทำเกษตรเพื่อกินเอง ปลูกทุกอย่างที่กิน กินทุกอย่างที่ปลูก เหลือกินก็แจกให้คนอื่นหรือแลกเปลี่ยนกัน เหลือจากนั้นก็ขาย ทำให้ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ เมื่อประสบความสำเร็จได้เผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ประชาชน ส่วน **ลุงจำลอง จิมมา** ซึ่งเป็นผู้ประสบความสำเร็จผู้หนึ่งที่

เคยเข้าร่วมการอบรมกับปราชญ์ชาวบ้านและนำมาศึกษา เข้าใจ เห็นผลเป็นรูปธรรมในการลดรายจ่าย จึงนำไปปฏิบัติโดยปลูกพืชผักหลายชนิด หลากหลาย ไม่ใช้สารเคมีเพื่อนำมาบริโภค เพราะกล้าไม่ขาย และกลั่นตะไคร้หอมขายได้ มีเงินเก็บผักขายได้ รายได้เพิ่ม ไม่มีหนี้สินจนประสบผลสำเร็จและจัดตั้งกองทุนทำโรงปุ๋ยอินทรีย์ใช้เองในชุมชนโดยการระดมทุน ถือหุ้่น ทำเองใช้เองลดการใช้สารเคมีในการผลิต นำผลิตผลในชุมชนมาขาย แลกเปลี่ยน แปรรูปจนเป็นที่ต้องการของภายนอก

การทำเกษตรประณีตของปราชญ์ชาวบ้าน

เกษตรประณีตเป็นการทำเกษตรแบบค่อยเป็นค่อยไปในพื้นที่ขนาดเล็กตามกำลัง ปลูกพืชผักไว้บริโภคในครัวเรือน โดยไม่ใช้สารเคมีใดๆ หากเหลือกินนำมาแลกเปลี่ยน ซื้อขายเป็นการลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ ไม่พึ่งพาปัจจัยการผลิตจากภายนอก สร้างรายรับรายวัน รายเดือน รายปีและมีบ้านอยู่ดี อาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำเกษตรที่นำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ พร้อมประยุกต์เกษตรทฤษฎีใหม่ในการทำเกษตรกรรมโดยมีเป้าหมายเพื่อการพึ่งตนเองและพึ่งพากันในชุมชน ปราชญ์ชาวบ้านด้านเกษตรกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ร่วมกันศึกษาวิจัยและนำเสนอแนวคิดเกษตรประณีตเพื่อเป็นทางเลือกให้กับเกษตรกรที่ยากจน มีภาระหนี้สิน หรือมีที่ทำกินน้อยให้สามารถอยู่รอดเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้

หลักการและวิธีปฏิบัติในการทำเกษตรประณีตของ **พ่อผาย สร้อยสระกลาง** ขั้นตอนแรกต้องกำหนดเป้าหมายว่าจะทำการเกษตรในพื้นที่เท่าไร ปลูกพืชอะไรบ้าง ขั้นตอนที่สองเป็นการรวมพลังคนในครอบครัว คนในชุมชนมาช่วยกัน ขั้นตอนที่สามเป็นการตั้งมั่นที่จะทำให้อะไรถึงเป้าหมายคือ ต้องรู้จักตนเอง รู้จักผู้อื่นและรู้จักสิ่งแวดล้อม และขั้นตอนที่สี่เป็นการตั้งเป้าหมาย ซึ่งต้องอาศัยการคิดการคำนวณ จากขนาดพื้นที่ ประเภทต้นไม้ ที่จะปลูก สัตว์ที่จะเลี้ยง ระยะเวลาในการเก็บเกี่ยว /บริโภค ฯลฯ โดยเริ่มจากพื้นที่เล็กๆก่อนเมื่อมั่นใจแล้วจึงขยายผล ไม่มีรูปแบบจำกัด สิ่งสำคัญคือ ต้องมีแหล่งน้ำ มาใช้ในการทำเกษตร มีการวางแผนในการจัดการพื้นที่ มีแนวคิดในการทำการเกษตร แนวคิดในการใช้ชีวิตที่สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจพอเพียง ในส่วนของ **พ่อคำเตื่อง ภาษี** เน้นว่า เกษตรประณีต ควรเริ่มจากเล็กๆเพียง 1 งาน หรือ 1ไร่ ตามทุนที่มีอยู่ทั้งพื้นที่ แรงงาน ศักยภาพของตนและคนในครอบครัว ต้องวางแผนในการจัดการดิน จัดการน้ำ จัดการเวลา เกษตรประณีตไม่ใช่สิ่งที่ตายตัว มีความหลากหลาย ประยุกต์ได้หลายรูปแบบ แต่ทำทุกอย่างให้เป็นไปอย่างเกื้อกูลและสมดุล ใช้ที่ดินให้เต็มประสิทธิภาพ ปรับความคิดให้พึ่งพาตนเองและพึ่งพาธรรมชาติ เช่นเดียวกับ **ครูบาสุทธินันท์ ปรัชญพฤทธิ์** ที่กล่าวว่าเกษตรประณีตเป็นกระบวนการ วิถีเรียน วิถีทำ คือจะต้องทำอะไรให้มันประณีตขึ้น ดูแลเอาใจใส่ หมั่นศึกษา หมั่นทดลองทำในรูปแบบเล็กๆเพื่อดูว่าจะสามารถเลี้ยงตัวเองได้หรือไม่ ครูบาสุทธินันท์ ให้ความสำคัญเรื่องการเรียนรู้ ยิ่งเรียนรู้ยิ่งทดลองก็จะมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ให้คำนึงถึงข้อสำคัญคือ การจัดวางระบบน้ำ

และอนุรักษ์น้ำให้เหมาะสม การฟื้นฟูและเสริมธาตุอาหารให้กับดินและการจัดวางและคัดเลือกพืชผักให้เหมาะสมกับพื้นที่

ในด้าน**ผู้ใหญ่สมศักดิ์ เครือวัลย์** เจ้าของวลี “1 ไร่ ไร่ปริญญา-3 ไร่ใกล้เกษียณ-5 ไร่ปลดหนี้” ได้ออกแบบพื้นที่ 1 ไร่ ปลูกทุกอย่างใช้ความรู้เรื่องป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง มาใช้ในพื้นที่ 1 ไร่ เพื่อสร้างพื้นฐานเรื่องความมั่นคงทางอาหาร ลดรายจ่ายเรื่องค่าอาหาร ปลูกต้นไม้ ปลูกผักกินเองในบ้าน และแจกจ่ายให้เพื่อนบ้าน เน้นการปลูกต้นไม้ เจ้าของวลี **คิดอะไรไม่ออก ปลูกต้นไม้ไว้ก่อน** การทำเกษตรประณีตจะเป็นรูปแบบใดให้ดูความเหมาะสมของพื้นที่ยึดหลักอยากกินอะไรให้ปลูกอย่างนั้นเป็นพื้นฐานความมั่นคงทางอาหาร ส่วน**สุขล สุขเกษม** ประธานศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงบ้านสารภี จังหวัดสมุทรสงครามกล่าวว่าการทำการเกษตรประณีตต้องตั้งอยู่บนฐานความคิดของการประหยัด ต้องใช้ทุกอย่างในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์โดยไม่มีการทิ้ง ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นการใช้ชีวิตแบบวงจร ตั้งแต่คน พืช และสัตว์ ทำกิจกรรมต่างๆหลายอย่าง แต่กิจกรรมต้องมีการเชื่อมโยงเกี่ยวกัน มีการเพิ่มมูลค่าสินค้า ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การลองผิดลองถูกและทำการ ศึกษาวิจัยอยู่ตลอดเวลา

การทำเกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้สูงอายุ

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลแนวทางในการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แนวทาง วิธี และเทคนิคการทำเกษตรประณีต ของปราชญ์ชาวบ้านผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นแนวทางในการทำเกษตรประณีตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้สูงอายุซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ องค์ประกอบ และขั้นตอนในการทำเกษตรประณีต ดังนี้

หลักการสำคัญในการทำเกษตรประณีต

1. การจัดการ ผู้สูงอายุควรมีการบริหารจัดการ มีการวางแผนที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชีวิต กำหนดขนาดพื้นที่ที่จะทำเกษตรประณีตตามกำลังความสามารถ ศักยภาพ ความพร้อมสภาพแวดล้อมโดยรอบ เน้นความพอเพียง ความสมดุลและเกื้อกูลกันของระบบนิเวศ การจัดวางและคัดเลือกพืชที่จะปลูกให้เหมาะสมกับพื้นที่

2. การยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต ใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย ประหยัด ไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย ไม่เป็นทาสของวัตถุนิยมและบริโภคนิยม อุดออม อุดทน เน้นความสุข และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยให้ความสำคัญกับการพึ่งตนเอง ปรับวิถีชีวิตให้กินอยู่อย่างพอเพียง พอดี พอประมาณ พอใจในสิ่งที่มี ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เพิ่มรายได้ ไม่พึ่งพาดตลาด พึ่งตนเองได้ สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขทั้งทางกายและทางใจ

3. การประยุกต์ใช้เกษตรทฤษฎีใหม่ในการทำเกษตรประณีต โดยนำมาปรับให้เข้ากับบริบทและความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ซึ่งมีปัจจัยที่แตกต่างกันไปโดยอาจเน้นไปที่ความหลากหลายทางชีวภาพ มีการปลูกพืชผักอาหาร สมุนไพร ไม้ผล ไม้ใช้สอย ไม้บ้านาถ

4. แนวคิดการพึ่งตนเอง พึ่งพากันเองและพึ่งพาธรรมชาติ ทำตามศักยภาพ ความสามารถที่มีอยู่ โดยเริ่มจากการปลูกทุกอย่างที่กิน กินทุกอย่างที่ปลูก เพื่อสร้างอาหารให้ตนเอง ครอบครัว เมื่อเหลือกินแจกจ่าย แลกเปลี่ยนกับคนอื่น ๆ ทำให้ลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นได้

องค์ประกอบในการทำเกษตรประณีต

1. มีทุนทางสุขภาพ ทุนทางสังคม ทุนทางปัญญา ทุนทางเศรษฐกิจและทุนทางสิ่งแวดล้อม มีที่ดินเป็นของตนเองหรือครอบครัว เพื่อเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ขนาดเล็กตามกำลังความสามารถ มีที่อยู่อาศัย มีแหล่งน้ำที่เพียงพอต่อการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ มีเงินทุนบางส่วนไว้ซื้อพืชพันธุ์ต่างๆ มีปัจจัยการผลิต มีสภาพแวดล้อม ลม ฟ้า อากาศที่เอื้ออำนวย

2. มีสุขภาพแข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความตั้งใจ สนใจ มีใจรักที่จะทำ มีเป้าหมาย มีความรู้ทางการเกษตรพอสมควรที่จะนำมาทำให้ประสบผลสำเร็จ มีครอบครัวที่มีส่วนร่วมหรือญาติพี่น้องเป็นแรงงานเสริมหนุน

3. มีความรู้พื้นฐานด้านการเกษตรในการจัดการพื้นที่ การออกแบบแบ่งพื้นที่ การจัดการดิน การบำรุงดิน การจัดการน้ำ แสงแดด การเพาะปลูก การทำปุ๋ยหมัก การเลี้ยงสัตว์ การไล่แมลง และมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

4. มีการออม การออมแบบเกษตรประณีตเป็นการออมทรัพย์เกษตรธรรมชาติคือ ออมน้ำ เพราะน้ำเป็นปัจจัยสำคัญในการปลูกพืช ต้องมีน้ำใช้ให้เพียงพอับความต้องการตลอดช่วงการเพาะปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์ ออมดิน ดินเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยให้พืชเจริญเติบโตได้ดี การออมดินเป็นการออมความสมบูรณ์ของดินใช้ปุ๋ยคอกปุ๋ยพืชสดและปุ๋ยหมักชีวภาพ ปรับปรุงและบำรุงรักษาดินให้มีสมบูรณ์อยู่เสมอ ออมต้นไม้เพื่อเป็นอาหารและใช้สอย ให้ผลผลิตไว้บริโภค เป็นพืชพี่เลี้ยงที่ให้ร่มเงา สร้างอินทรีย์วัตถุแก่ดิน ปลูกทั้งข้าว พืชกินราก กินหัว ผัก ไม้เลื้อย ไม้เศรษฐกิจไม้ผล ไม้สมุนไพร ไม้พุ่ม ไม้ยืนต้น ไม้ใช้สอย ไม้ประดับไว้ไล่แมลง ออมสัตว์ เลี้ยงสัตว์ที่เป็นทั้งอาหาร และแรงงาน มูลของสัตว์นำมาใช้พื้นฟูบำรุงดิน และสัตว์ที่เลี้ยงไว้สามารถนำไปจำหน่ายเพื่อเป็นแหล่งรายได้

5. การจดบันทึกและการจัดทำบัญชีครัวเรือน ควรมีการจดบันทึกทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ และวางแผนพร้อมทั้งจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย บันทึกการลงทุน รายรับที่ได้จากผลผลิต รายจ่ายทั้งรายจ่ายในครัวเรือนและรายจ่ายในการทำเกษตรประณีต แรงงานที่ใช้ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าพันธุ์พืช ค่าเครื่องจักร ปริมาณผลผลิต ฯลฯ จัดทำบัญชีครัวเรือนเพื่อให้ได้รู้ถึงสถานะของตน อดออม สร้างความมั่นคงให้ชีวิต

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำเกษตรประณีตของผู้สูงอายุ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จของการทำเกษตรประณีตที่สำคัญที่สุดคือต้องประกอบด้วยหลักคิดที่ต้องมีในตัวผู้ที่จะทำ โดยต้องปรับจิตใจตัวเอง รู้จักตัวเอง เอาชนะตัวเอง มีความตั้งใจจริงไม่เลิกล้ม ท้อแท้ ขยัน อดทน ประหยัด รักงานที่ทำ หมั่นศึกษา ทดลอง คิดเป็นระบบเป็นวงจรเพื่อการพึ่งตนเอง ไม่ทำอะไรเกินตัว เกินกำลังมีสติปัญญาที่จะควบคุมความโลภ มีวินัยในตนเอง ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข พึ่งตนเองได้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่ช่วยทำให้การทำเกษตรประณีตประสบผลสำเร็จประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่สภาพของพื้นที่ ผู้ที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องเลือกรูปแบบการทำเกษตรให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เป็นการใช้ประโยชน์จากธรรมชาติให้ได้ประโยชน์ที่คุ้มค่าและยั่งยืน เป็นการสะสมธรรมชาติให้มากที่สุดในพื้นที่จำกัด มีการใช้สอยและอนุรักษ์ให้สมดุลกัน โดยต้องสามารถปรับให้เหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมของพื้นที่ ใช้แนวทางตามหลักเกษตรทฤษฎีใหม่ เลือกพันธุ์พืชที่เหมาะสม วางแผนการปลูกตามทิศทางดินฟ้าอากาศ เพื่อให้สามารถพึ่งพากันได้โดยอาจเริ่มจากพื้นที่ขนาดเล็กตามกำลัง ตามศักยภาพที่มีอยู่ตั้งแต่ 1 ตารางเมตรขึ้นไป

2. ปัจจัยทางชีวภาพ ต้องเลือกพันธุ์พืชและสัตว์ ที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ในพื้นที่นั้นได้ เพราะพืชแต่ละอย่างมีความแตกต่างในเรื่องปัจจัยความต้องการ การจะจัดสรรให้อยู่ในพื้นที่เดียวกันต้องไม่ให้เบียดเบียนกันต้องเข้าใจพืช ความต้องการน้ำ แสงแดด ชนิดของดิน ฯลฯ เพื่อการจัดวางตำแหน่งได้อย่างเหมาะสม ให้เน้นการบริโภคในครัวเรือนก่อนเพราะช่วยในการลดรายจ่ายที่เหลือจึงจะเป็นการสร้างรายได้โดยเฉพาะผักสวนครัวที่สามารถปลูกหมุนเวียนได้ตลอดปีทำให้มีอาหารบริโภคได้อย่างต่อเนื่องหรือการปลูกไม้ยืนต้นเป็นบ้านนาถูชีวิตในอนาคตหรือเป็นมรดกให้ลูกหลาน

3. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ แม้ผู้สูงอายุมีการลงทุนน้อยแต่ถ้ามีการใช้ทรัพยากรในพื้นที่เกิดประโยชน์สูงสุด โดยอาศัยการเกื้อกูลของกิจกรรมการผลิตเพื่อลดรายจ่าย รวมทั้งในการปลูกพืชผักเพื่อใช้บริโภคและสอดคล้องกับความต้องการของตลาด มีกิจกรรมหมุนเวียนตลอดทั้งปี จะทำให้มีเงินออมตลอดปีอย่างต่อเนื่องและยังเป็นการออมในลักษณะยั่งยืนคือการออมต้นไม้

4. ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ความสามัคคีในครอบครัว การอยู่ประจำในพื้นที่ การมีกลุ่มและเครือข่าย ที่สำคัญต้องมีความขยันมุ่งมั่น ตั้งใจ อดออม และควรมีหลักธรรมประจำใจ มีอิทธิบาท 4 ฉันทะ คือความรัก ความพอใจในการทำเกษตรกรรม วิริยะคือความพากเพียรในการทำงานตามแผน ประกอบด้วย แรงงาน การลงทุน การปรับปรุงดิน การจัดหาพันธุ์พืช สัตว์ จิตตะคือ ความตั้งใจ ใส่ใจใน

งานที่ทำด้วยความศรัทธาและวิม้งสาคือการประเมินผลโดยใช้ปัญญา หมั่นพิจารณาตรวจสอบความเจริญเติบโต ของต้นไม้แต่ละประเภทซึ่งมีความต้องการทรัพยากรแตกต่างกัน

5. ปัจจัยทางการศึกษาหาความรู้ ผู้สูงอายุควรมีการเรียนรู้ตลอดเวลาและลงมือทำตัวเอง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างเครือข่าย นำผลที่ได้จากการปฏิบัติของตนเองทั้งที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกเครือข่ายด้วยกันเอง (Share & Learn) ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดทันสมัย รู้จักคิดนอกกรอบ

6. ปัจจัยด้านความพอเพียง มีความพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ ไม่มุ่งตัวเงินเป็นปัจจัยหลัก เน้นความสุขสร้างระบบการแบ่งปัน รู้จักพอประมาณให้เหมาะสมกับชีวิตของตนไม่ไขว่คว้าหาสิ่งอื่นๆ ที่เกินกำลังของตน ปรับวิธีคิดเป็นการพึ่งตนเองหรือใช้ภูมิปัญญาที่มีอยู่ในท้องถิ่นและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองที่สำคัญคือ“ปลูกทุกอย่างที่กิน กินทุกอย่างที่ปลูก” ทำให้ลดการพึ่งพิงจากภายนอกได้

สรุปและอภิปรายผล

การทำเกษตรประณีตเป็นการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพโดยประยุกต์ใช้เกษตรทฤษฎีใหม่ จากผลการวิจัยพบว่าหลักการสำคัญในการทำเกษตรประณีตคือต้องมีจิตที่มุ่งมั่น ตั้งใจ ไม่ทอดทิ้ง มีความเพียรพยายาม พร้อมทั้งจะเรียนรู้อยู่เสมอ มีความประณีตเอาใจใส่ รักในงานที่ทำ รู้จักตัวเอง ประเมินตนเอง ใช้ชีวิตอย่างพอเพียง เรียบง่าย ประหยัด ไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย ไม่เป็นทาสของวัตถุนิยมและบริโภคนิยม อุดออม อุดทน เน้นความสุข ให้ความสำคัญกับการพึ่งตนเอง ปรับวิถีชีวิตให้กินอยู่อย่างพอเพียง พอดี พอประมาณ พอใจในสิ่งที่มี ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น สร้างภูมิคุ้มกันให้ตัวเองและครอบครัว สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขทั้งทางกายและทางใจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวซึ่งเป็นปรัชญาชี้ถึงแนวการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกกระดับ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ตลอดเวลา โดยยึดหลักการที่ว่า “ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน” มุ่งเน้นการผลิตพืชผลให้พอเพียงกับความต้องการบริโภคในครัวเรือนเป็นอันดับแรกเมื่อเหลือพอจากการบริโภคพืชผลให้เพียงพอแล้ว จึงคำนึงถึงการผลิตเพื่อการค้าเป็นอันดับรองลงมา (เศรษฐกิจพอเพียงกับทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ <https://sites.google.com/site/mindmoy12090/> สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม 2558)

อย่างไรก็ตามผู้ทำเกษตรประณีตต้องรู้จักตนเอง ทำอะไรให้เหมาะสมตามกำลังของตนเอง รู้จักความพอดี พอประมาณ สร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจ ดำรงตนอย่างสมถะ ไม่โลภมาก ไม่สร้างภาระหนี้สิน สร้างอาหารไว้กินเองในครอบครัวให้ มีพอกิน เหลือกินแจก เหลือแจกขาย ใช้ของที่ผลิตได้ในครัวเรือน ในชุมชน เป็นการลดค่าใช้จ่ายส่วนเกิน ใช้แรงงานภายในครอบครัว ไม่มีการจ้างแรงงาน

ภายนอก ด้านความมีเหตุผล มีการใช้ประโยชน์พื้นที่อย่างหลากหลาย ใช้องค์ความรู้ปลูกพืชหลายชนิด ร่วมกันอย่างเรียบง่าย ผสมผสานทุกส่วนให้เกิดความเกื้อกูลกัน ทั้งไม้ยืนต้น ไม้ผล ไม้ใช้สอย พืชผัก พืช สมุนไพร ด้านการมีภูมิคุ้มกันที่ดี สร้างความมั่นคงด้านอาหารด้วยการสะสมบํานาญชีวิตที่มีทั้งพืชผัก สมุนไพร ไม้ผล ไม้ยืนต้น ผลิตปุ๋ยและสารกำจัดศัตรูพืชใช้เองทั้งหมด ไม่ใช้สารเคมี ไม่มีภาระหนี้สิน มีเงิน ออม ปลูกพืชสมุนไพรนำมาใช้รักษาโรคในครอบครัวและเผยแพร่ต่อผู้อื่นในชุมชน นอกจากนั้นปราชญ์ ชาวบ้านยังได้มีการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ตามศูนย์เรียนรู้ต่างๆซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไข ตามหลักแนวคิดของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความรู้โดยต้องเป็นผู้เรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจน สามารถแก้วิกฤตตนเองและถ่ายทอดสู่ผู้อื่นได้รวมทั้ง เงื่อนไขคุณธรรม นำหลักธรรมมาใช้กับตนเองและ ครอบครัวด้วยการยึดหลักคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีสติปัญญาและอดทน ครอบครัวไม่เกี่ยวข้องกับ อบายมุขทั้งปวง ครอบครัวอยู่ร่วมกันอย่างอบอุ่นมีความสุข (เศรษฐกิจพอเพียงกับทฤษฎีใหม่ตามแนว พระราชดำริ <http://www.haii.or.th/wiki84/index.php/%E0%B8%87>. สืบค้นวันที่ 8 สิงหาคม 2558) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธวัชชัย เพ็งพิณิจ และ แสงอรุณ สุนทรีย์ (2552) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบ เศรษฐกิจพอเพียงของปราชญ์ชาวบ้านด้านเกษตรกรรมที่พบว่าได้มีการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิตและการทำเกษตรกรรมด้วยการประยุกต์เกษตรทฤษฎีใหม่ตามศักยภาพ ทุน ทรัพยากรและบริบทพื้นที่โดยปรับพื้นที่ทำเกษตรกรรมให้มีแหล่งน้ำปลูกพืช เลี้ยงสัตว์และสิ่งปลูกสร้าง ใช้ ประโยชน์จากพื้นที่อย่างคุ้มค่า เน้นความหลากหลายทางชีวภาพและไม่ใช้สารเคมีทุกชนิด พิจารณาด้วย สติปัญญาและมองตัวเองอย่างเข้าใจในทุนทรัพยากรและพลังศักยภาพของตนเอง และยังสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของฉลอง พันธุ์จันทร์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษากระบวนการเรียนรู้และการประยุกต์ใช้ปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงในบริบทของปราชญ์ชาวบ้านที่พบว่า ปราชญ์ชาวบ้านได้นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ไปประยุกต์ใช้ในแปลงเกษตรมีการทำปุ๋ยหมักชีวภาพ การทำน้ำหมักชีวภาพ การใช้สมุนไพรไล่แมลง การ เฝ้าถ่านสกัดน้ำส้มควันไม้ การเพาะเห็ด และนำเอาองค์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้มา ประยุกต์ใช้กับแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้อย่างเหมาะสม ทำให้สามารถพึ่งตนเองได้ เช่นการลด รายจ่ายเพื่อซื้อสารเคมีที่ใช้ในการเกษตร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงนั้นสามารถพึ่งตนเองได้ในระดับหนึ่ง

ในการทำเกษตรประณีตนั้นปราชญ์ชาวบ้านได้ประยุกต์ใช้เกษตรทฤษฎีใหม่โดยปรับให้เข้ากับ บริบทและความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่เน้นที่ความหลากหลายทางชีวภาพ ปลูกพืชผักอาหาร สมุนไพร ไม้ผล ไม้ใช้สอย ไม้บํานาญ ปลูกพืชหลากหลาย ผัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำให้มีอาหารและรายได้ตลอด ทั้งปีสามารถพึ่งตนเองพึ่งพาตนเองและพึ่งพาธรรมชาติ สอดคล้องกับหลักการของเกษตรทฤษฎีใหม่ คือ การทำไร่สวนผสมและการเกษตรผสมผสาน มีการปลูกพืชผักสวนครัว การทำปุ๋ยหมักปุ๋ยคอกและใช้ วัสดุเหลือใช้มาเป็นปัจจัยการผลิตปุ๋ย เพื่อลดค่าใช้จ่ายและบำรุงดิน เช่น การเพาะเห็ดฟางจากวัสดุเหลือ ใช้ในไร่ นา การปลูกไม้ผลสวนหลังบ้านและไม้ใช้สอยในครัวเรือน การปลูกพืชสมุนไพร ช่วยส่งเสริม

สุขภาพอนามัย การเลี้ยงปลาในร่องสวน ในนาข้าวและแหล่งน้ำ เพื่อเป็นอาหารโปรตีนและรายได้เสริม การเลี้ยงไก่พื้นเมืองและไก่ไข่เพื่อเป็นอาหารในครัวเรือนโดยใช้เศษอาหาร รำ และปลายข้าวจากผลผลิต การทำนา ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์จากการปลูกพืชไร่และการทำก๊าซชีวภาพจากมูลสัตว์ ที่เลี้ยงไว้ รวมทั้งการ ประกอบอาชีพเสริม เช่น การจักสาน ถัก ทอ แปรรูปอาหาร เป็นต้น โดยการทำเกษตรทฤษฎีใหม่นั้น กิจกรรมทุกอย่างจะพึ่งกันและกัน เช่น การเลี้ยงปลาในนาข้าว ผลผลิตจากข้าวเป็นอาหารปลา ในขณะที่ปลาจะกินแมลงศัตรูข้าวและมูลปลาเป็นปุ๋ยต้นข้าว การปลูกผักกับการเลี้ยงไก่ ไก่กินเศษพืชผัก มูลไก่ เป็นปุ๋ยสำหรับผัก การใช้ทรัพยากรในไร่นา มูลสัตว์ทำเป็นปุ๋ยคอก เศษหญ้า ใบไม้ทำปุ๋ยหมัก เศษพืชผัก เป็นอาหารปลา ฟางข้าว ใช้เพาะเห็ด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัชรชัย เพ็งพินิจ (2552) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการทำเกษตรประณีตของประชาชนชาวบ้านด้านเกษตรกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการทำเกษตรประณีตของประชาชนชาวบ้านยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประยุกต์ใช้ทฤษฎีใหม่ ทำตามกำลังจากเล็กไปหาใหญ่ ใช้พื้นที่ให้คุ้มค่า ทั้งใต้ดิน บนดิน บนอากาศ ปลูกทุกอย่างที่กิน กินทุกอย่างที่ปลูก เหลือกินแจก เหลือแจกขาย ลดรายจ่าย สร้างรายรับทั้งรายวัน รายเดือน รายปีและบำนาญชีวิต สร้างปัจจัย 4 ขยายสู่พื้นที่ใหม่ มุ่งสู่การพึ่งตนเองและพึ่งพาตนเอง

ในการทำเกษตรประณีตผู้สูงอายุสามารถเริ่มจากพื้นที่เล็กๆ ใช้แรงงานต่อวัน 1-2 ชั่วโมงในช่วงเช้า-เย็นเพราะโดยทั่วไปผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะตื่นแต่เช้าเช่นเดียวกับเกษตรกร เป็นการลงทุนน้อยแต่ได้ผลคุ้มค่าได้ออกกำลังกายทำให้ร่างกายมีสุขภาพดี ได้บริโภคอาหารที่ปลอดภัย จิตใจเบิกบานแจ่มใส สามารถพึ่งตนเองได้ ไม่เป็นภาระแก่ลูกหลานซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีความต้องการด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคมด้านเศรษฐกิจ การได้รับการตอบสนองทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความรู้สึกถึงการมีคุณค่าสามารถช่วยเหลือครอบครัวหรือสมาชิกในครอบครัวได้เพราะการทำเกษตรประณีตทำให้ได้อยู่กับบ้านมีงานทำ ช่วยลดรายจ่ายในด้านพืชผักที่เป็นอาหารผ่อนคลายเป็นและยังได้เพื่อน ได้ผลผลิตหรือมีรายได้เพิ่มดังกรณีตัวอย่าง ธเนศ ขำเกิด (ผลิตผล! การอ้างอิงการเชื่อมโยงหลายมิติไม่ถูกต้อง สืบค้นวันที่ 22 มิถุนายน 2558) เกษียณราชการก่อนกำหนด 3 ปีซื้อที่ดินบริเวณอำเภอไทรน้อย เพียง 75 ตารางวา เพราะประหยัดงบประมาณและคำนึงถึงความพอเพียงของแรงที่จะดูแลพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไขความพอประมาณและการมีเหตุผลตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้วย ธเนศและภรรยา มีความสุขและเพลิดเพลินที่ได้ใช้เวลาว่างหรือในวันหยุดปลูกต้นไม้ พรุนดิน รดน้ำ กำจัดวัชพืช ผ่านไปไม่นาน ผลผลิตที่สร้างขึ้นปรากฏดอกผลให้ความ ครอบครัวมีความสุขกับการเก็บพืชผักที่ปลูก ออกไปแจกเพื่อนบ้านในแต่ละวัน เก็บผักสดๆมาปรุงอาหารทุกมื้อ สามารถทำการเกษตรเลี้ยงชีวิตครอบครัวและสามารถแบ่งปันให้แก่เพื่อนบ้านได้โดยใช้แรงงานเพียง 2 คนเท่านั้นซึ่งเป็นไปตามหลักการของเกษตรทฤษฎีใหม่ (การแปลงปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่กิจกรรมการปฏิบัติ http://www.rta.mi.th/21610u/Data/Data_pro/Popeaing/1.htm สืบค้นวันที่ 17 มิถุนายน 2558.) ด้านการใช้แรงงานในครอบครัว เพื่อลดค่าใช้จ่ายและช่วยเสริมรายได้ เช่น การแปรรูป และถนอมอาหาร เช่น พริกแห้ง มะนาวดอง กลัวย

ตาก ไข่เค็ม กระเทียมดอง ผักดอง น้ำพริกเครื่องแกง การจักสาน หัตถกรรม สิ่งประดิษฐ์ เครื่องใช้ เช่น ดอกไม้ ไบยาง เครื่องใช้ และเครื่องจักสานจากผักตบชวา ไม้ไผ่ ก่อด้วย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนในเขตอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่าสิ่งที่มีผลต่อการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของชุมชน คือการทำเกษตร ผสมผสาน การมีความขยัน ประหยัด การมีที่ทำกิน มีน้ำเพื่อการเกษตรและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม (2553) ที่ทำการศึกษาผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบท กับ การมีงานทำ พบว่า ผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบทส่วนใหญ่ ยังคง “ต้องการ” ที่จะทำงานหรือมีงานทำ เพื่อให้มีรายได้ พึ่งตนเองได้ ไม่เป็นภาระแก่ลูกหลานหรือสามารถช่วยเหลือทางการเงินแก่ลูกหลานได้ นอกจากนี้ ยังเพื่อลดความเครียด ได้เข้าสังคมกับเพื่อนและคลายเหงา ได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนในวัยเดียวกันให้จิตใจแจ่มใส

จากผลสำเร็จในการทำเกษตรประณีตของปราชญ์ชาวบ้านซึ่งถือเป็นการทำเกษตรแนวใหม่ที่ ส่งเสริมให้เกษตรกรใช้พื้นที่ที่จำกัดอย่างคุ้มค่า สามารถพึ่งตนเอง เริ่มทำจากเล็กไปหาใหญ่ นำองค์ความรู้ ต่างๆมาจัดการพืช สัตว์ ดิน น้ำ เพื่อให้มีกินมีใช้และสามารถลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ ลดหนี้สิน พึ่งตนเอง และพึ่งพากันเอง ทำให้มีการขยายผลออกไปในพื้นที่ต่างๆ และมีการถ่ายทอดให้เกษตรกรและผู้สนใจ ตามศูนย์เรียนรู้ของปราชญ์ชาวบ้านหลายแห่ง มีเกษตรกรและผู้สูงอายุ คนหลังเกษียณและผู้สนใจเข้าร่วมอบรม ดูงาน แลกเปลี่ยนและออกไปทำการเกษตรประณีตมากขึ้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิรุติ ถึงนาคและชมพูนุช เมฆเมืองทอง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาเกษตรกรที่ดำเนินชีวิตตามปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่าการสร้างตัวอย่างของความสำเร็จเป็น หัวใจสำคัญของการขยายแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตของเกษตรกรได้อย่างสำเร็จ เพราะ สังคมเกษตรกรยังต้องการความเชื่อมั่น และหากมีตัวอย่างในชุมชนของตน มีเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มที่เข้มแข็งแล้วจะเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มั่นใจและผลักดันให้เกิดแนวทางการดำเนิน ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงที่ประสบผลสำเร็จของเกษตรกรต่อไป แม้ปัจจุบันหลายแห่งของประเทศ ประสบปัญหาภัยแล้งแต่ผู้ที่ทำเกษตรประณีตยังสามารถทำเกษตรเป็นอาชีพอยู่ได้เพราะเกษตรประณีตให้ ความสำคัญกับแหล่งน้ำ ระบบนิเวศ และการเกื้อกูลกันของระบบธรรมชาติ ความหลากหลายของพืชและ สัตว์ทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพัฒนาสังคมและความ มั่นคงของมนุษย์ควรมีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานของปราชญ์ชาวบ้านให้มากขึ้น ทั้งในด้านการอบรม การจัดตั้งศูนย์เรียนรู้หรือเครือข่ายด้านการเกษตรประณีตในวงกว้างทุกจังหวัดเพราะจากข้อมูล เชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จที่จะทำให้ผู้ทำเกษตรประณีตดำรงตนอยู่ได้อย่างพอเพียง

2. สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นหรือสถาบันการศึกษาที่มีสาขาวิชาด้านการเกษตรควรมีการพัฒนาหลักสูตรโดยทำการศึกษารูปแบบการทำเกษตรประณีต การถอดบทเรียนเพื่อให้มีการนำไปพัฒนาต่อยอดเรียนรู้อย่างต่อเนื่องโดยอาจจัดทำเป็นหลักสูตรหรือการอบรมเชิงปฏิบัติการระยะสั้น ให้ผู้สนใจเข้าอบรมเพื่อนำไปสู่การพึ่งตนเองและพึ่งพากันเองในชุมชน

3. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายประสานงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐด้วยกันหรือภาคเอกชนที่มีที่ดินที่ถูกทิ้งให้รกร้างว่างเปล่าโดยบริหารจัดการที่ดินทิ้งให้เป็นพื้นที่ทดลอง ให้เช่าระยะยาวเพื่อให้เกษตรกรที่ไม่มีที่ทำกินได้ทำการเกษตรประณีตเป็นการเพิ่มมูลค่าพื้นที่มากกว่าทิ้งร้างโดยเปล่าประโยชน์

4. รัฐบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณให้กับชุมชนที่มีความพร้อมในการเป็นต้นแบบของการทำเกษตรประณีต เพราะการเกษตรประณีตจะทำให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

5. ควรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลในการทำเกษตรประณีตในสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพราะการทำเกษตรประณีตทุกคนสามารถทำได้และใช้พื้นที่ไม่มากนักตั้งแต่ 1 ตารางเมตรขึ้นไปเพื่อเป็นการลดรายจ่ายในครัวเรือนโดยการปลูกพืชสวนครัว พืชผักพื้นเมือง เป็นต้น

6. หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน บริษัท หรือสถานประกอบการใดๆควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมประจำปีในการเพิ่มประสิทธิภาพพัฒนาบุคลากรในการนำไปสู่การลดรายจ่ายเพื่อการพึ่งตนเองเพราะเกษตรประณีตเป็นการปลูกพืชทุกอย่างที่กิน โดยอาจเป็นการจัดอบรม เชิญวิทยากรปราชญ์ชาวบ้านหรือการไปศึกษาดูงานในพื้นที่จริงเพื่อเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในด้านความพอเพียง

เอกสารอ้างอิง

การแปลงปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่กิจกรรมการปฏิบัติ <http://www.rta.mi.th/21610u/>

Data/Data_pro/Popeaing/1.htm. 17 มิถุนายน 2558.

ฉลอง พันธุ์จันทร์ .2556. “กระบวนการเรียนรู้และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในบริบทของปราชญ์ชาวบ้าน”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับพิเศษ .การประชุมทางวิชาการ “ มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิจัย ครั้งที่ 9 ” (ก.ย. 2556)

ธเนศ ขำเกิด .<https://www.gotoknow.org/user/tanes009/profile>. 22 มิถุนายน 2558

ธวัชชัย เพ็งพินิจ และ แสงอรุณ สุนทรีย์. 2552. **รูปแบบเศรษฐกิจพอเพียงของปราชญ์ชาวบ้านด้านเกษตรกรรม**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

นิรุต ถึงนาค และ ชมพูนุช เมฆเมืองทอง. “การวิจัยและพัฒนากรณีศึกษาเกษตรกรที่ดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดมหาสารคาม.” **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์** 47,1(2550)

ไพโรจน์ วงศ์วุฒิวัฒน์.เราจะเตรียมรับมือกันอย่างไร? ...ผู้สูงอายุ. <http://hilight.kapook.com/view/>

34319. สืบค้นวันที่ 19 ตุลาคม 2558

มติชน ฉบับวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556. <http://suchons.wordpress.com>. สืบค้นวันที่ 20

พฤศจิกายน 2557

เศรษฐกิจพอเพียงกับทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ. <https://sites.google.com/site/mindmoy12090/>

สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม 2558

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. “ผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบท” กับ “การมีงานทำ” ประชากรและการพัฒนา

ปีที่ 30,6 (สิงหาคม - กันยายน 2553)

สุชาติ เกตยา. 2542. การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ชุมชนในเขต

อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ..รายงานผลเบื้องต้นสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.

2557.http://www.m-society.go.th/article_attach/14494/18145.pdf . สืบค้นวันที่ 17

พฤศจิกายน 2558)

แนวทางการพัฒนาการตลาดอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาตลาดโบราณบางพลี
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ¹

An Approach of Sustainable Marketing Development : A Case Study of Bang Phli
Ancient Riverside Market, Bang Phli District, Samut Prakan

ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม (Duangthip Chan-uam)²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบทชุมชนตลาดโบราณบางพลี พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว รวมทั้งความคิดเห็นในการพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณบางพลี ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) โดยการสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณบางพลี ผลการศึกษาพบว่า ตลาดโบราณบางพลีเป็นตลาดริมน้ำที่มีความเก่าแก่กว่า 150 ปี มีความรุ่งเรืองในอดีต และเริ่มซบเซาเนื่องจากการตัดถนนเทพารักษ์ทำให้การสัญจรทางน้ำลดน้อยลงและมีห้างสรรพสินค้าเพิ่มมากขึ้น ต่อมาได้รับการฟื้นฟูด้วยความร่วมมือของชุมชน สภาวัฒนธรรมตำบลบางพลีและเทศบาลตำบลบางพลี ชุมชนตลาดโบราณบางพลีมีวิถีชีวิตที่ผูกพันกับสายน้ำ ประกอบอาชีพด้านการเกษตรแต่ปัจจุบันเริ่มเปลี่ยนเป็นสังคมอุตสาหกรรม มีวัฒนธรรมประเพณีที่มีชื่อเสียง คือ ประเพณีรับบัว ตลาดโบราณฯ มีจุดแข็งที่สามารถอนุรักษ์สถาปัตยกรรมแบบโบราณ การเดินทางสะดวกและสามารถเชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ จุดอ่อน คือ ทางเดินภายในตลาดคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว ห้องนิทรรศการและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวไม่น่าสนใจ ภาพรวมของตลาดไม่แตกต่างจากตลาดโบราณอื่น พ่อค้า แม่ค้าใช้บรรจุภัณฑ์จากธรรมชาติน้อย สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ แต่ยังมีโอกาสคือ กระแสสังคมนิยมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมทั้งรัฐบาลส่งเสริมการท่องเที่ยวดังกล่าว ด้านข้อจำกัดพบว่าคู่แข่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการฟื้นฟูตลาดโบราณหลายพื้นที่ ส่วนด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในตลาดโบราณบางพลี

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการตลาดอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาตลาดโบราณบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจระดับมาก คือด้านการจัดจำหน่ายหรือสถานที่และ
อันดับสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับแนวทางการพัฒนาการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ควรมีความหลากหลาย มีเอกลักษณ์
คงความโบราณ เพิ่มของรับประทานที่แปลกใหม่และทำจากวัตถุดิบในท้องถิ่น ใช้บรรจุภัณฑ์ที่ทำ
จากวัสดุธรรมชาติ แสดงป้ายราคาให้ชัดเจน จัดสถานที่ให้เป็นระเบียบ สะอาด สวยงามคงความ
เป็นไทย เพิ่มที่จอดรถ ปรับทางเดินภายในตลาดให้กว้างขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ จัดกิจกรรม
ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่อนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมไทย เพิ่มการส่งเสริมการขาย จัดให้มีเสียงตาม
สายภายในตลาด ปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม เพิ่มที่นั่งพักผ่อน เพื่อพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณ
บางพลีให้ยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณบางพลี ความยั่งยืน

ABSTRACT

The objectives of this research were to analyze the context of the community of Bang Phli Ancient Riverside Market in terms of its behavior, tourists' satisfaction and the opinion of sustainable marketing development. The mixed research methodology including observation, interview, survey using questionnaire as research tool, and group discussion were used by the researcher to come up with the sustainable marketing development approach.

The results of the study revealed that Bang Phli Ancient Riverside Market was an ancient market of more than one hundred and fifty years old. In the past, the market had been flourished. Later, it became sluggish due to the decrease of the river journey. The Thepharak Road was constructed to replace the river journey and the increase of the department stores around the area. However, Bang Phli Ancient Riverside Market had been restored with the participation and cooperation of Bang Phli Cultural Council, Bang Phli Sub-District, Bang Phli Sub-District Municipality and the Community. The Community of Bang Phli Ancient Riverside Market was attached to the river. In the past, the majority of the people in the Community had been agriculturists. However, at present they were gradually changed to work in the

industry. Their famous tradition was “Rup-Bua” tradition which has been performed for a long time ago. It could be mentioned that the Strengths of Bang Phli Ancient Riverside Market were as follows : the Community could preserve its ancient architecture and also provided convenience for transportation that the Market could link to other tourist attractions. Nevertheless, there were some weaknesses such as the walk-way in the Market was too narrow, poor ventilation in the Market, the unattractive exhibition room and the tourist information center. Besides, for the overall the Market could not be differentiated from other ancient markets. The shopkeepers still used the non-biodegradable containers and packaging, and the parking lots were found insufficient. Yet, there were some opportunities in terms of not only the trend that people in general were enthusiastic in eco and or cultural tourism, but the government also promoted such tourism activities. In terms of Threats, it was found that the numbers of competitors were increasing, since there were numbers of ancient market restoration in many areas. In terms of the sustainable marketing development approach of product, it is suggested that the products need to be more diversified, have their own identity, and their traditional characteristics should be maintained. Besides, the shopkeepers should create the exotic foodstuffs made of the local raw materials, make use of the biodegradable containers and packaging and present easily seen price-tags. In terms of place, it should be neat and clean, well-organized and preserve the “Thai identity”, increase the parking lot area, widen the walk path in the Market, improve the work of public relations. In terms of sales promotion, they should organize the activities to promote cultural preservation, increase the sales promotion, and install the wire broadcasting in the Market. In terms of place, they should improve the landscape, and increase the lounge chairs and seats for relaxation.

Key Words: Marketing Development ; Bang Phli ancient Riverside Market; Sustainability

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยและยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญและนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศอย่างมหาศาล คิดเป็นมูลค่าอันดับหนึ่งของประเทศ สำหรับสถานการณ์การของประเทศไทยในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2558 (ม.ค.-พ.ค.2558) มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 12,448,641 คนเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 24.72 ก่อให้เกิดรายได้ 592,923.37 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมาร้อยละ 25.13 และมีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง (สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ธันวาคม 2558)

ผลการวิจัยของ University College London (UCL) เมื่อ ค.ศ.2007 พบว่าร้อยละ 90 ของนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษเลือกที่จะท่องเที่ยวในสถานที่ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์ในอดีตมากกว่าที่จะท่องเที่ยวในสถานที่แปลกใหม่ที่ไม่เคยไปมาก่อน ปรัชญาการการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการโหยหาอดีต (Nostalgia Tourism) กำลังเป็นกระแสการท่องเที่ยวในระดับสากลที่มีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มสูงขึ้นทุกปี สำหรับสังคมไทยในรอบระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา อาจกล่าวได้ว่า Nostalgia Tourism ของประเทศไทยที่โดดเด่นที่สุดคือ การเกิดขึ้นของ Retro Market ในรูปแบบต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่าสถานที่แห่งแรก ๆ ที่จุดกระแสในสังคมไทยคือ ตลาด 100 ปีสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีและนับจากนั้นเป็นต้นมาการรื้อฟื้นตลาดเก่าได้แพร่หลายไปทั่วประเทศไม่ว่าจะเป็นตลาดบกหรือตลาดน้ำโบราณในสถานที่ต่าง ๆ เช่น ตลาดน้ำอัมพวา ตลาดน้ำดำเนินสะดวก ตลาดคลองสวน ตลาดบางน้ำผึ้งและอื่น ๆ อีกหลายแห่งทั่วประเทศ จนเกิดเป็นปรากฏการณ์รำลึกถึงอดีต (Retro Market ในกระแส Nostalgia Tourism <http://www.tatreviewmagazine.com/>วันที่สี่ปี 21 ธันวาคม 2558)

จากกระแสความนิยมย้อนยุคดังกล่าวได้ส่งผลถึงการพลิกฟื้นแหล่งท่องเที่ยวประเภทตลาดโบราณหรือแหล่งการค้าเก่าให้กลับมามีชีวิตขึ้นอีกครั้ง ตลาดบางแห่งได้รับความนิยมจนสามารถสร้างผลกำไรให้ผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก แต่สถานการณ์ล่าสุดความมีเสน่ห์ของการใช้ความโบราณเป็นจุดขายกลับได้รับผลกระทบจากกระแสธุรกิจและการถูกภาวะความทันสมัยเข้าครอบงำ มีการแปรสภาพจากตลาดโบราณแบบดั้งเดิมให้กลายเป็นตลาดร่วมสมัยสร้างความผิดหวังให้กับผู้มาเยือนถึงขั้นที่ชุมชนในท้องถิ่นต้องเรียกร้องให้เอกลักษณ์ของความโบราณกลับคืนมา ตลาดโบราณบางพลีเป็นตลาดโบราณที่มีอายุกว่า 150 ปี ในอดีตมีความเจริญรุ่งเรือง เป็น

ชุมชนที่มีวิถีชีวิตเรียบง่ายและมีวัฒนธรรมประเพณีที่น่าประทับใจ ตลาดโบราณฯ ได้ตอบสนองความต้องการของกระแสการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ด้วยการคงความงามของตลาดเรือนไม้โบราณ วิถีชีวิตริมน้ำแบบไทยและขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชน จึงถือเป็นจุดขายให้กับตลาดโบราณฯ ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เรียนรู้และร่วมกันอนุรักษ์ตลาดโบราณให้คงอยู่คู่สังคมไทยตลอดไป แต่ด้วยภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยกระทบกับการตัดถนนเทพารักษ์เมื่อปี พ.ศ. 2515 ทำให้การคมนาคมทางน้ำถูกลดบทบาทลง การกั้นประตูน้ำในคลองสำโรงทำให้ชาวสวนไม่สะดวกในการใช้เรือมาหาซื้อสินค้าที่ตลาดโบราณฯ และอีกเหตุผลหนึ่งคือ การที่ห้างบิ๊กซี สาขาบางพลีได้เปิดดำเนินการโดยตั้งอยู่ฝั่งตรงข้ามตลาดโบราณฯ นับจากวันนั้น คนในชุมชนต่างนิยมเข้าไปเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ห้างบิ๊กซี ทำให้ตลาดโบราณบางพลีถูกลดบทบาทความสำคัญลงไปเป็นอย่างมาก

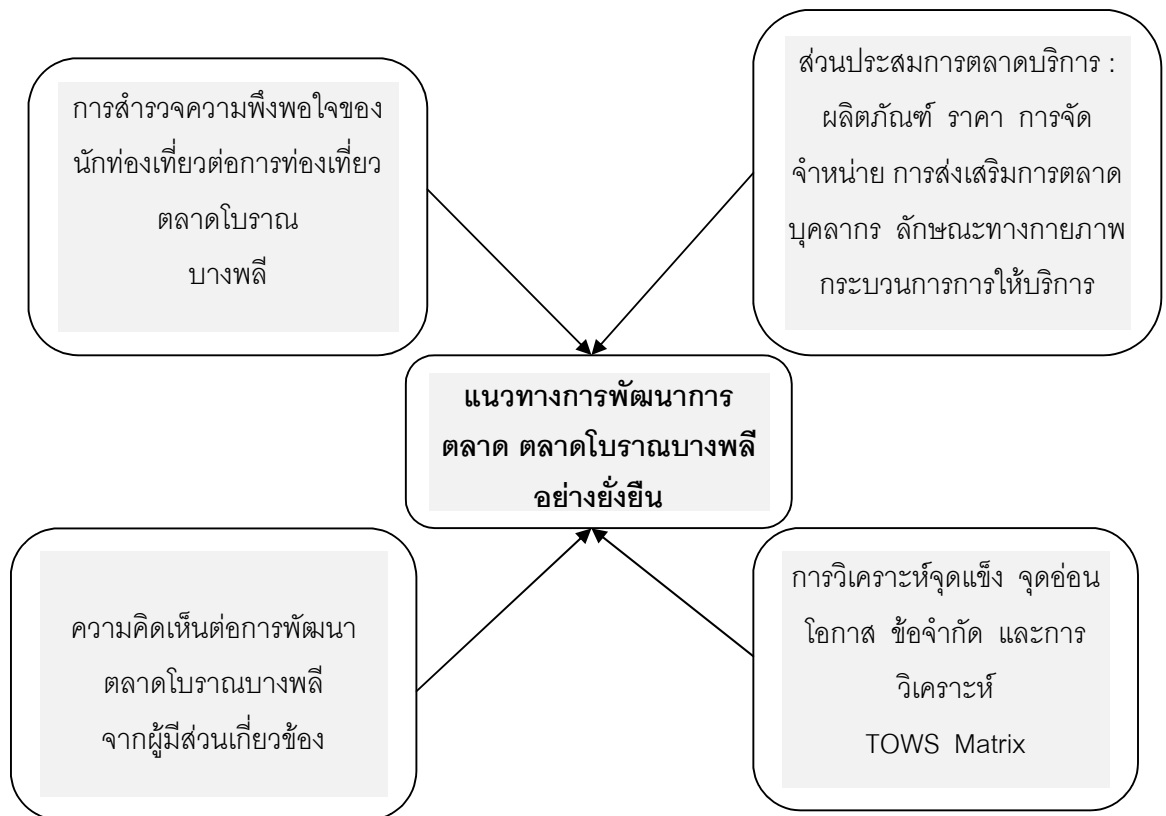
ตลาดโบราณบางพลีได้รับการรื้อฟื้นขึ้นมาอีกครั้งจากการสร้างระบบการจัดการที่เกิดจากชาวบ้านในชุมชน การตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการตลาด การฟื้นฟูและริเริ่มกิจกรรมตามเทศกาลต่าง ๆ นำไปสู่การกระตุ้นให้ภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมในการฟื้นฟูตลาด และนับจากจุดเริ่มต้นนี้ตลาดโบราณบางพลีจึงหวนกลับมามีชีวิตอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าตลาดโบราณบางพลีจะได้รับการฟื้นฟูจากความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ พ่อค้า แม่ค้าและชาวบ้านในชุมชนก็ตาม แต่ด้วยกระแสการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการมีตลาดโบราณที่เป็นทางเลือกใหม่ของนักท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ ซึ่งแม้จะเป็นตลาดเก่าแบบดั้งเดิมหรือตลาดเก่าประเภทสร้างใหม่ก็ตาม แต่ละตลาดเหล่านั้นต่างยังคงรักษาจุดขาย จุดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ไว้อย่างเหนียวแน่น แต่สำหรับตลาดโบราณบางพลีความเก่าแก่และมีอายุกว่า 150 ปีย่อมทรุดโทรมและเสื่อมสภาพตามกาลเวลา อีกทั้ง คนรุ่นเก่าเมื่อยุคสร้างตลาดได้เสียชีวิตหรือบางรายมีอายุมากขึ้นและเมื่อสืบทอดมาถึงลูกหลานนั้นบางรายยังดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกับบรรพบุรุษแต่บางรายตัดสินใจเข้าไปทำงานในเมืองและให้บุคคลภายนอกเช่าบ้านในตลาดเป็นที่ค้าขาย จากกาลเวลาที่ผ่านพ้นมายาวนานปัญหาต่าง ๆ ย่อมเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านการตลาด ซึ่งนับเป็นปัญหาหนึ่งที่ต้องได้รับการแก้ไขและเป็นประเด็นท้าทายถึงแนวทางการพัฒนาตลาดโบราณบางพลีให้ยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสร้างความประทับใจต่อผู้มาเยือน มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรปราการ และก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมแก่ประเทศชาติอย่างยั่งยืนสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทชุมชนตลาดโบราณบางพลี ด้านความเป็นมาของตลาดโบราณบางพลี สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนตลาดโบราณบางพลี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดโบราณบางพลี
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการพัฒนาการตลาด
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณบางพลีที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชนอย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐาน สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ประยุกต์กับแนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) ซึ่งกล่าวว่าธุรกิจบริการจะใช้การบริการแบบประสมประสานซึ่งประกอบด้วย 7P's ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) ราคา(Price) การจัดจำหน่ายหรือสถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการให้บริการ(Process) ร่วมกับแนวคิด SWOT Analysis ของ Albert Humphrey การศึกษาแนวคิดดังกล่าวเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดของตลาดโบราณบางพลีและนำไปสู่การวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาด การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลี รวมทั้งความคิดเห็นต่อการพัฒนาตลาดโบราณบางพลี เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณบางพลีให้มีความยั่งยืนสืบไป



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Methodology) ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบสัดส่วนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในตลาดโบราณบางพลี ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมให้เกิดร้อยละ 5 ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) รวมทั้งการสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การใช้แบบสอบถามและการวิเคราะห์ SWOT

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอเกี่ยวกับบริบทชุมชนตลาดโบราณบางพลี จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดของตลาดโบราณบางพลี พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดโบราณบางพลี ความคิดเห็นด้านการพัฒนาการตลาดและแนวทางการพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณบางพลี ดังนี้

บริบทชุมชนตลาดโบราณบางพลี

ตลาดโบราณบางพลีเป็นตลาดริมน้ำตั้งอยู่ริมคลองสำโรงใกล้วัดบางพลีใหญ่ใน สันนิษฐานว่าเจ้าของตลาดเป็นพ่อค้าชาวจีน เดิมชื่อตลาด “ศิริโสภณ” เป็นตลาดที่ยังคงรักษา รูปทรงทางสถาปัตยกรรมเหมือนเมื่อแรกสร้าง วิถีชีวิตชุมชนยังคงผูกพันกับสายน้ำ ในอดีตตลาดโบราณบางพลีเป็นชุมชนขนาดใหญ่ที่มีความรุ่งเรือง เป็นตลาดขนส่งสินค้าและผู้โดยสารจากภาค ตะวันออกชายฝั่งทะเลสู่กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันจำหน่ายสินค้านานาชนิดที่สะท้อนวิถีชีวิตชาว ตลาดทุกวัน ชุมชนตลาดโบราณบางพลีมีลักษณะครอบครัวแบบขยาย แต่มีแนวโน้มที่จะเป็น ครอบครัวแบบเดี่ยวเพิ่มมากขึ้น มีชุมชนจำนวน 8 ชุมชนและมีประธานชุมชนเป็นตัวแทนในการ บริหารจัดการชุมชน สำหรับด้านวัฒนธรรมประเพณีที่เก่าแก่และมีแห่งเดียวในโลกคือประเพณี รั้วบัว วิถีชีวิตชุมชนบางพลีคือวิถีชีวิตชาวนา เนื่องจากมีพื้นที่อุดมสมบูรณ์ เป็นชีวิตที่สงบ เรียบง่าย เป็นสังคมชนบทที่มีความเอื้ออาทรต่อกันเพราะมีกิจกรรมและการผลิตที่ต้องพึ่งพา อาศัยกัน แม้ว่าปัจจุบันวิถีชีวิตชุมชนบางพลีได้เปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญของยุคสมัย แต่ใน ภาพรวมชุมชนบางพลียังดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม อาศัยอยู่ในบ้านไม้ที่เป็นทั้งบ้านและร้านค้าริม คลอง มีวัดอยู่ใกล้บ้านมีวัฒนธรรมประเพณีแบบพื้นบ้านที่ยังช่วยกันรักษาและเป็นชีวิตจริงที่ยัง ดำรงอยู่

จุดแข็ง จุดอ่อนโอกาสและข้อจำกัดของตลาดโบราณบางพลี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่าง ๆ ของตลาดโบราณบางพลีทั้งจากสถานการณ์ภายใน ภายนอกและประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งจากการสังเกต สัมภาษณ์ การระดมความคิดเห็นต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ภายในและภายนอกเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด (Strengths Weaknesses Opportunities Threats Analysis : SWOT Analysis) ได้ดังนี้

ด้านจุดแข็งเป็นตลาดแห่งประวัติศาสตร์ที่ยังคงรักษาสถาปัตยกรรมแบบโบราณ ตั้งอยู่ ใกล้วัดบางพลีใหญ่ในซึ่งมีหลวงพ่อโตศักดิ์สิทธิ์สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี พ่อค้า

แม่ค้าและคนในชุมชนมีอัธยาศัยไมตรีดี การเดินทางไปยังตลาดฯ สะดวกและสามารถเชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ง่ายแต่มีจุดอ่อน คือ ทางเดินภายในตลาดคับแคบ ร้อนอบอ้าว ไม่มีความโดดเด่นหรือแตกต่างจากตลาดโบราณอื่น ใช้บรรจุภัณฑ์ของท้องถิ่นหรือวัสดุตามธรรมชาติน้อย การแจ้งราคาสินค้ายังไม่ชัดเจน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและห้องนิทรรศการฯ ไม่น่าสนใจ ขาดการดูแลอย่างต่อเนื่องรวมทั้งข้อมูลสำหรับบริการนักท่องเที่ยวน้อย

ขณะเดียวกันตลาดโบราณบางพลียังมีโอกาสอีกหลายประการ อาทิ ชุมชนรอบตลาดฯ เป็นชุมชนที่ยังคงอนุรักษ์วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมที่มีความผูกพันกับธรรมชาติและวัด กระแสสังคมนิยมการท่องเที่ยวเพื่อรำลึกถึงความหลังในอดีต อีกทั้งรัฐบาลส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงวัฒนธรรม การจัดประเพณีรับบัวของภาครัฐช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กับตลาดโบราณได้เป็นอย่างดี สำหรับข้อจำกัดพบว่าคู่แข่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการฟื้นฟูและพัฒนาตลาดโบราณในหลายพื้นที่ ชีวิตดั้งเดิมของชุมชนเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการต่าง ๆ อีกทั้ง มีปัญหาด้านมลพิษซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดของตลาดโบราณฯ สามารถนำไปสู่การวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณฯ ได้โดยสรุป ดังนี้

<p>ปัจจัยภายใน <i>(Internal Factor)</i></p>	<p>จุดแข็ง (S)</p>	<p>จุดอ่อน (W)</p>
<p>ปัจจัยภายนอก <i>(External Factor)</i></p>	<p>S1 เป็นตลาดแห่งประวัติศาสตร์สามารถรักษาและคงความเป็นสถาปัตยกรรมแบบโบราณไว้อย่างสมบูรณ์</p>	<p>W1 ทางเดินภายในตลาดคับแคบ ร้อนอบอ้าวไม่สะดวกต่อการเลือกซื้อสินค้า</p>
	<p>S2 ราคาสินค้าและบริการเหมาะสม</p>	<p>W2 ความสะอาดของคลองลำโรงบริเวณตลาดยังไม่มากพอ</p>
	<p>S3 ตั้งอยู่ใกล้วัดบางพลีใหญ่ในซึ่งมีหลวงพ่อโตศักดิ์สิทธิ์สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี</p>	<p>W3 ถึงจะมีจำนวนน้อยและพื้นที่การวางไม่กระจายตามจุดต่าง ๆ</p>
	<p>S4 กิจกรรมการท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียงน่าสนใจ อาทิ การล่องเรือชมวิถีชีวิตริมคลองลำโรง</p>	<p>W4 สินค้าไม่มีความโดดเด่นหรือแตกต่างจากตลาดโบราณอื่น สินค้าพื้นเมืองหรือสินค้า OTOP ค่อนข้างน้อยไม่ดึงดูดใจ</p>
	<p>S5 พ่อค้าแม่ค้าและคนในชุมชนมีอัธยาศัยไมตรีดี</p>	<p>W5 บรรจุภัณฑ์ไม่สะท้อนความเป็นตลาดโบราณเนื่องจากใช้วัสดุที่ทำจากธรรมชาติเพื่อการหีบห่อห้อยไม้โดดเด่น ไม่มีเอกลักษณ์</p>
	<p>S6 สถานที่ตั้งไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร การคมนาคมสะดวกและสามารถเชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ง่าย</p>	<p>W6 ขาดการวางแผนระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและยังไม่ได้มาตรฐาน อาทิ ด้านการป้องกันอัคคีภัย</p>
	<p>S7 มีคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งดูแลเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการตลาดโบราณเป็นอย่างดี</p>	

		<p>W7 การแจ้งราคาสินค้ายังไม่ชัดเจน</p> <p>W8 ป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางรถมาท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลียังไม่ชัดเจน</p> <p>W9 สถานที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์และรถยนต์รอนอบอ้าวเนื่องจากไม่มีหลังคาบังแสงแดด</p> <p>W10 ห้องนิทรรศการและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลีไม่น่าสนใจขาดการดูแลอย่างต่อเนื่องและข้อมูลสำหรับบริการนักท่องเที่ยวน้อย อีกทั้ง มีการอนุญาตให้จำหน่ายสินค้าในห้องนิทรรศการฯ</p> <p>W11 ร้านค้าบางร้านไม่จำหน่ายสินค้าในวันจันทร์-ศุกร์ทำให้ตลาดขาดความน่าสนใจและไม่เชิญชวนนักท่องเที่ยวให้กลับมาซื้อซ้ำ</p> <p>W12 การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว อาทิ การแสดงดนตรีไทย การละเล่นพื้นบ้านการแสดงเพื่ออนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยไม่โดดเด่นและทำอย่างไรต่อเนื่อง</p>
<p>โอกาส (O)</p> <p>O1 ชุมชนรอบตลาดโบราณบางพลีเป็นชุมชนที่ยังคงอนุรักษ์วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมที่มีความผูกพันกับธรรมชาติและวัด</p> <p>O2 กระแสสังคมนิยมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม</p> <p>O3 รัฐบาลส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม</p> <p>O4 สื่อมวลชนทุกแขนงและสื่อออนไลน์ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ตลาดโบราณบางพลีเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง</p>	<p>กลยุทธ์เชิงรุก (SO)</p> <p>1. ประชาสัมพันธ์จุดขายของการเป็นตลาดโบราณที่เก่าแก่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสื่อที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง (S1, O4)</p> <p>2. ประชาสัมพันธ์จุดขายด้านการจำหน่าย สินค้าที่อนุรักษ์ความโบราณ ราคาเหมาะสม และอัธยาศัยไมตรีที่ดีของพ่อค้า แม่ค้า (S1, S5, O1, O2)</p>	<p>กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO)</p> <p>1. ปรับปรุงทางเดินภายในตลาดให้กว้างขึ้น จัดระเบียบการวางสินค้ารวมทั้งปรับปรุง ระบบการระบายอากาศเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้า (W1, O2)</p> <p>2. ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรณรงค์แก้ไขปัญหาด้านความสะอาดของตลาดโบราณบางพลีและคลองลำโรงอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (W2, O2, O7)</p>

<p>O5 เส้นทางคมนาคมมายังตลาดโบราณบางพลีมีทั้งทางบกและทางน้ำทำให้สะดวกต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว</p> <p>O6 การจัดประเพณีรับบัวซึ่งเป็นประเพณีที่มีหนึ่งเดียวในโลก ทำให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวตลาดโบราณเป็นจำนวนมาก เนื่องจากพื้นที่ของตลาดโบราณฯ อยู่ใกล้กับการจัดประเพณีรับบัว</p> <p>O7 เทศบาลตำบลบางพลีดูแลรับผิดชอบและจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลี</p>	<p>3. จัดกิจกรรมวันเดียวเที่ยวครบ (One day trip) ณ ตลาดโบราณบางพลีและสถานที่สำคัญต่าง ๆ ของอำเภอบางพลีในลักษณะการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยง (S4, O2)</p> <p>4. เน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลี (S1, O3, O7)</p> <p>5. ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตลอดปี (S3, O1, O6)</p>	<p>3. จัดประชุมและมอบนโยบายให้พ่อค้าแม่ค้าจำหน่ายสินค้าที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของตลาดโบราณปรับปรุงบรรจุภัณฑ์โดยใช้วัสดุจากธรรมชาติและแจ้งราคาสินค้าให้ชัดเจน (W4, W5, O2, O4)</p> <p>4. นำเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรณรงค์ประชาสัมพันธ์และกระตุ้นการท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (W7, O1, O3, O4, O7)</p> <p>5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหามาตรการช่วยเหลือพ่อค้าแม่ค้าที่ประสบปัญหาจากเพลิงไหม้ตลาดโดยให้มีพื้นที่ที่เหมาะสมในการจำหน่ายสินค้าอย่างถาวร (W10, O7)</p> <p>6. ประสานเพื่อขอรับการสนับสนุนถึงขยะให้มากขึ้นและกำหนดตำแหน่งการวางให้เหมาะสม (W4, O7)</p>
<p>ข้อจำกัด (T)</p> <p>T1 จำนวนคู่แข่งมีมาก เนื่องจากมีการฟื้นฟูและพัฒนาตลาดโบราณในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ</p> <p>T2 ห้างบิ๊กซีเปิดให้บริการใกล้ตลาดโบราณบางพลีทำให้ลูกค้าลดน้อยลงเนื่องจากนิยมซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าสมัยใหม่แทน</p> <p>T3 การบริหารจัดการของภาครัฐด้านการป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ เช่น ไฟไหม้ยังไม่ได้มาตรฐาน</p> <p>T4 กระแสวัตถุนิยม การบริโภคที่เกินพอดีและวัฒนธรรมของคนเมืองทำให้วิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนตลาดโบราณเริ่มเปลี่ยนแปลงไป</p> <p>T5 ปัญหาด้านมลพิษต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในตลาดโบราณบางพลี</p>	<p>กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST)</p> <p>1. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ตลาดโบราณบางพลีเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางและเน้นความโดดเด่นแตกต่างจากตลาดโบราณอื่น (S1, S3, T1, T2)</p> <p>2. ประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวรวมทั้งคนในชุมชน (S7, T3)</p> <p>3. อนุรักษ์และสร้างจิตสำนึกด้านการรักษาความสะอาดและการลดมลพิษต่าง ๆ ไปยังพ่อค้า แม่ค้า ประชาชนในชุมชนและนักท่องเที่ยว (S7, T5)</p>	<p>กลยุทธ์เชิงรับ (WT)</p> <p>1. ประสานขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงทางเดิน ความสะอาดทั้งภายในตลาดและบริเวณโดยรอบ รวมทั้งปรับปรุงระบบการระบายอากาศใหม่ (W1, W2, T1, T5)</p> <p>2. ประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มที่จอดรถ ปรับปรุงการจราจรบริเวณที่จอดรถให้สะดวก คล่องตัวและเพิ่มความปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยว (W9, T2)</p> <p>3. เสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงห้องนิทรรศการให้มีข้อมูลหรือเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ของตลาดโบราณบางพลีหรืออำเภอบางพลีให้น่าสนใจ (W10, W12, T1, T2)</p>

		4. จัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว อย่างต่อเนื่อง (W10, W12, T1, T2) 5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างมาตรการ ด้านความปลอดภัยและการป้องกัน อุบัติภัยต่าง ๆ (W5, T3)
--	--	---

จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดและนำมาสู่มากำหนดกลยุทธ์ใน ตาราง TOWS Matrix สามารถสรุปกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ดังนี้

กลยุทธ์เชิงรุกควรให้ผู้รับผิดชอบประชาสัมพันธ์จุดขายของการเป็นตลาดโบราณที่เก่าแก่ มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ในสื่อที่หลากหลาย จัดโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบวันเดียวเที่ยวครบ (One day trip) ด้านกลยุทธ์เชิงแก้ไขปรับปรุงทางเดินภายในตลาดให้กว้างขึ้น จัดระเบียบการวางสินค้า รวมทั้งปรับปรุงระบบการระบายอากาศ รมรงค์แก้ไขปัญหาด้านความสะอาด ให้พ่อค้าแม่ค้าจำหน่ายสินค้าที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของตลาดโบราณ สำหรับกลยุทธ์เชิงป้องกัน ควรประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ตลาดโบราณบางพลีเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง เน้นความโดดเด่นและแตกต่างจากตลาดโบราณอื่น ประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวรวมทั้งคนในชุมชน และกลยุทธ์เชิงรับควรประสานขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงระบบการระบายอากาศ เพิ่มที่จอดรถ ปรับปรุงการจราจรบริเวณที่จอดรถให้คล่องตัว

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดโบราณบางพลี

ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก คือด้านการจัดจำหน่ายและอันดับสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือคุณภาพของสินค้าและของฝาก อันดับสุดท้ายคือบรรยากาศทำจากวัสดุธรรมชาติ ด้านราคาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือราคามีความเหมาะสมกับขนาดและชนิดของสินค้า อันดับสุดท้ายคือ การลด แลก แจก แถมเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ด้านการจัดจำหน่ายภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การเดินทางมายังตลาดโบราณมีความสะดวก อันดับสุดท้ายคือห้องน้ำมีเพียงพอและถูกสุขลักษณะ ด้านการส่งเสริมการตลาดภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือมีการจัดงานตามเทศกาลต่าง ๆ บริเวณตลาดโบราณ อันดับสุดท้ายคือมีการให้ส่วนลดหรือของแถมกับลูกค้า ด้านบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือมรรยาทและอัธยาศัยไมตรีของคนในท้องถิ่น อันดับสุดท้ายคือมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ด้าน

ลักษณะทางกายภาพภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือสภาพแวดล้อมภายในตลาด โบราณสะอาด สวยงาม อันดับสุดท้ายคือระบบการระบายน้ำ การกำจัดน้ำเสีย ด้านกระบวนการ การให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือความสะดวกสบายในการเลือกซื้อ สินค้าและบริการ อันดับสุดท้ายคือมีศูนย์ประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำหรือให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

ความคิดเห็นด้านการพัฒนาการตลาด

จากความคิดเห็นของหลายฝ่ายสามารถสรุปเป็นประเด็นตามส่วนประสมการตลาด บริการ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต้องเน้นความโบราณ โดดเด่น แตกต่างควรมีวัสดุดิบจากท้องถิ่นมา ทำเป็นของรับประทานหรือของฝาก ต้องมีความแตกต่างจากตลาดโบราณอื่น เป็นของที่ทันสมัย แสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงกรรมวิธีการทำ บรรพบุรุษที่ต้องมาจากธรรมชาติและควรรักษาวิถีชีวิตในท้องถิ่น จัดให้มีบริการต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวแบบครบครันและควรรื้อฟื้นการขายสินค้าทางน้ำ ด้านราคาควรแจ้งราคาให้นักท่องเที่ยวทราบ ด้านการจัดจำหน่าย ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ดูแลสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัย มีระบบสาธารณูปโภคครบครัน ปรับทางเดินภายในตลาดให้กว้างขึ้น หามาตรการในการป้องกันไฟไหม้ รักษาความเก่าแก่โบราณ เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวซ้ำ ด้านการส่งเสริมการตลาดควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การแข่งขันร้องเพลง การแสดงดนตรีย้อนยุค จัดงานมหัศจรรย์แห่งสายน้ำ การแข่งเรือ ตักบาตรพระทางเรือ การแสดงทางวัฒนธรรม การแต่งกายย้อนยุค ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายเพื่อสามารถแข่งขันกับตลาดอื่นได้

อีกทั้งเห็นว่าการพัฒนาการตลาดอย่างยั่งยืนต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนในพื้นที่ มีการประชุมประชาคม การเพิ่มประสิทธิภาพทำงานของคณะกรรมการชุมชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ รวมทั้งภาคเอกชนต้องจริงจังในการทำงาน จัดให้มีภาคีเพื่อดูแลและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ประสานความร่วมมือระหว่างบุคคลหลายฝ่ายในการรักษาลำคลอง มีคณะกรรมการป้องกันปัญหาต่าง ๆ มีการประชุมจากทุกภาคส่วน ร่วมมือ ร่วมใจกันปฏิบัติตามกฎระเบียบเพื่อรักษาสถานให้เป็นแหล่งรายได้ของชุมชนอย่างยั่งยืน ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพต้องมีงบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ การซ่อมแซมบูรณะสถานที่ต่าง ๆ การนำขยะมารีไซเคิล การดูแลรักษาด้านความสะอาด ความสวยงาม ไม่ควรมีความทันสมัยมาเปลี่ยนแปลงเอกลักษณ์ของตลาดโบราณ จัดการปัญหาน้ำเน่าเสียทั้งจากโรงงานอุตสาหกรรมและจากทิ้งขยะของชุมชน กำจัดผักตบชวา กำจัดปัญหาขยะทุกชุมชน นอกจากนั้นเห็นว่าควรทำการเกษตรเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ช่วยกันรักษาความสะอาดของลำคลอง ด้านกระบวนการการให้บริการควรจัดพื้นที่การขายให้เป็น

ระเบียบเพื่อให้นักท่องเที่ยวสะดวกในการซื้อ พ่อค้า แม่ค้าต้องให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความรวดเร็ว มีน้ำใจดีเสมือนเป็นเจ้าบ้านที่คอยดูแลนักท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณบางพลีอย่างยั่งยืน

การเสนอแนวทางการพัฒนาการตลาด ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) และนำข้อมูลด้านต่าง ๆ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการตลาดแบ่งเป็น 7 ด้านตามส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

1. เน้นความโบราณ โดดเด่น แตกต่าง มีเอกลักษณ์ มีความหลากหลายโดยนำวัตถุดิบจากท้องถิ่นมาทำเป็นอาหารหรือของฝากหรือนำสินค้าที่แสดงถึงวิถีชีวิตหรืออัตลักษณ์ชุมชนโบราณมาจำหน่าย

2. เพิ่มจำนวนร้านค้าประเภทอาหารท้องถิ่นที่สดใหม่และแสดงให้เห็นถึงกรรมวิธีการปรุง

3. บรรจุกิจกรรมที่ทำจากธรรมชาติ อาทิ ปลูก ไบโตนง ไบบัว ไบไผ่ กระทบอกไม้ไผ่และควรหลีกเลี่ยงการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นพลาสติก

4. นำเสนอจุดขายที่ตั้งอยู่ใกล้วัดบางพลีใหญ่ใน ซึ่งมีหลวงพ่อดำศักดิ์สิทธิ์สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

5. กระตุ้นให้ชุมชนพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นที่โดดเด่นเพื่อให้เป็นผลิตภัณฑ์ OTOP

6. กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาตลาดโบราณคู่กับวัฒนธรรมประเพณีทางศาสนาและเสนอกลยุทธ์อาหารอร่อย ราคาประหยัด

7. จัดประชุมและมอบนโยบายให้พ่อค้าแม่ค้าจำหน่ายสินค้าที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของตลาดโบราณ

8. กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมชุมชนชาติ จัดการท่องเที่ยวชุมชนบริเวณใกล้เคียง เช่น พื้นที่การเกษตร สวนผัก ผลไม้ ดอกไม้ วัด รวมทั้งศึกษาวิถีชีวิตชุมชน เช่น การเลี้ยงและการทำปลาสลิด เพื่อเพิ่มอรรถประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

ด้านราคา

1. กำหนดราคาขายอย่างเหมาะสมไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวและทำป้ายแสดงราคาให้ชัดเจน

2. ให้นโยบายไปยังพ่อค้า แม่ค้าในการทำป้ายราคาให้ชัดเจน

3. กำหนดมาตรการการตรวจสอบหรือสอดส่องดูแลร้านค้ามิให้จำหน่ายสินค้าเกินราคา

ด้านการจัดจำหน่ายหรือสถานที่

1. ดูแลรักษาความสะอาด ความปลอดภัยในพื้นที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว อาทิ ด้านระบบสาธารณูปโภคที่ครบครัน
2. รื้อฟื้นการจำหน่ายสินค้าทางน้ำเพื่อเพิ่มสีสันการท่องเที่ยว
3. ปรับปรุงทางเดินภายในตลาดให้กว้างขึ้น ตีเส้นเพื่อกำหนดเขตพื้นที่การขายให้แยกออกจากทางเดินอย่างชัดเจนและตรวจสอบการปฏิบัติอย่างจริงจัง
4. กำหนดมาตรการในการจัดการระบบการระบายอากาศภายในตลาดเพื่อลดความร้อนอบอ้าว อาทิ การติดตั้งพัดลมไอน้ำ
5. จัดระเบียบการวางสินค้าให้สวยงามเป็นระเบียบรวมทั้งทำป้ายแจ้งตำแหน่งร้านค้าต่าง ๆ อย่างชัดเจนบริเวณปากทางเข้าตลาด
6. กำหนดมาตรการช่วยเหลือพ่อค้าแม่ค้าที่ประสบปัญหาเพลิงไหม้ตลาดโดยให้มีพื้นที่ที่เหมาะสมและถาวรในการจำหน่ายสินค้า
7. ปรับปรุงทัศนียภาพริมคลองลำโรงให้สะอาด สดชื่น สวยงามและเพิ่มพื้นที่สีเขียว
8. ปรับพื้นที่ภายในตลาดให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สูงสุด
9. รักษาภาพลักษณ์ของตลาดโบราณที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อทำให้ตลาดโบราณบางพลีเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง เน้นจุดขายด้านการเป็นตลาดโบราณที่เก่าแก่และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์
2. จัดกิจกรรมวันเดียวเที่ยวครบ (One day trip) ณ ตลาดโบราณบางพลีและสถานที่สำคัญต่าง ๆ ของอำเภอบางพลีในลักษณะการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยง
3. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว อาทิ การละเล่นพื้นบ้าน ดนตรีพื้นบ้าน กิจกรรมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย นำเสนอจุดขายด้านการเป็นตลาดโบราณที่เก่าแก่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสื่อที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง
4. จัดให้มีเสียงตามสายภายในตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว อาทิ การพุดหลงหรือของหาย
5. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทาง web site หรือประชาสัมพันธ์บริเวณวัดบางพลีใหญ่ใน เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว รวมทั้งจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางมาท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลีให้ชัดเจน

6. ประชาสัมพันธ์ตลาดโบราณบางพลีจากการได้รับรางวัลหมู่บ้านท่องเที่ยว OTOP VILLAGE CHAMPION : OVC ซึ่งเป็นรางวัลเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและรางวัลสถาปัตยกรรมดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2548 ประเภท “ชุมชนพื้นถิ่น” โดยสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์

7. ขอความร่วมมือจากพ่อค้า แม่ค้าในการเพิ่มการส่งเสริมการขาย เช่น การลด แลก แจก แถมแก่นักท่องเที่ยว

8. ทำป้ายประชาสัมพันธ์ห้ามการจำหน่ายหรือรับประทานของมีนเมาภายในตลาด

9. ตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาการมอบรางวัลสำหรับร้านค้าดีเด่นประจำเดือน

ด้านบุคลากร

1. ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตลาดโบราณอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาการตลาดเป็นไปอย่างยั่งยืน ควรมีวางแผนร่วมกันระหว่างประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการวางแผน และกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อาทิ การป้องกันอัคคีภัย การรักษาความสะอาดของคลองสำโรงและสิ่งแวดล้อมโดยรอบตลาดโบราณ การสร้างสิ่งดึงดูดใจและความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

2. ประสานไปยังภาครัฐเพื่อดูแลรับผิดชอบบทบาทด้านต่าง ๆ อาทิ การประชาสัมพันธ์การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ดูแลรักษาความปลอดภัย ออกกฎระเบียบเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

3. พัฒนาระบบสาธารณูปโภค พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการ อาทิ ถนน ป้ายบอกทาง ลานจอดรถและการจราจรบริเวณลานจอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด ถึงชยะและพื้นที่การวางที่ที่เหมาะสม

ด้านลักษณะทางกายภาพ

1. พัฒนาลักษณะทางกายภาพในภาพรวม เพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อให้ทัศนียภาพของตลาดโบราณสวยงาม สดใสน่าท่องเที่ยว ซ่อมแซมบูรณะสถานที่ต่าง ๆ จัดการปัญหาน้ำเน่าเสีย ปัญหาการทิ้งขยะ ดูแลรักษาความสะอาด กำจัดผักตบชวาและแก้ปัญหายุงชุกชุม

2. ปรับปรุงห้องนิทรรศการและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวตลาดโบราณบางพลีให้น่าสนใจ มีผู้รับผิดชอบชัดเจน จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านต่าง อาทิ ประวัติหลวงพ่อโต ประวัติคลองสำโรง ประวัติประเพณีรับบัว เครื่องมือประกอบอาชีพในอดีต ภาพตลาดโบราณเมื่อแรกสร้าง

ภาพแห่งประวัติศาสตร์ รวมทั้งเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ของตลาดโบราณบางพลีที่สะท้อนความเป็นตลาดโบราณไปยังนักท่องเที่ยว

3. อนุรักษ์และสร้างจิตสำนึกด้านการรักษาความสะอาดและการลดมลพิษต่าง ๆ ไปยังพ่อค้า แม่ค้า ประชาชนในชุมชนและนักท่องเที่ยว

4. จัดตกแต่งลักษณะทางกายภาพเพื่อสะท้อนความโบราณ อาทิ การนำเรือที่เป็นพาหนะในอดีตของชุมชนที่หาดยากมาจอดเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้หรือสัมผัสถึงบรรยากาศในอดีตที่มีการค้าขายทางน้ำ

5. ดูแลรักษาและร่วมกันอนุรักษ์ให้ลักษณะทางกายภาพของตลาดโบราณคงสภาพความโบราณอย่างยั่งยืน

ด้านกระบวนการให้บริการ

1. จัดระเบียบพ่อค้า แม่ค้า หาบเร่ แผงลอยเพื่อให้นักท่องเที่ยวสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ

2. สร้างจิตสำนึกด้านความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ ไม่เอาเปรียบลูกค้า บริการด้วยความรวดเร็วประทับใจ

3. จัดทัศนศึกษาหรือดูงานตลาดโบราณอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงตลาดโบราณบางพลีต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการตลาดอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาตลาดโบราณบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ สินค้าที่จำหน่ายต้องเป็นสินค้าที่เน้นความโบราณ โดดเด่นควรนำวัตถุดิบจากท้องถิ่นมาทำเป็นอาหารหรือของฝาก ต้องมีความแตกต่างจากตลาดโบราณอื่น ควรเป็นของที่ทันสมัยใหม่ แสดงให้เห็นถึงกรรมวิธีการทำ บรรจุภัณฑ์ต้องมาจากธรรมชาติและควรวางใส่ขวดในท้องถิ่น จัดให้มีบริการต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวแบบครบครัน อีกทั้งควรจัดการท่องเที่ยวลักษณะวันเดียวเที่ยวครบซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพชร นุตสีทา (2553) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง การจัดการด้านการตลาดการท่องเที่ยวชุมชนนครชุม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่าการจัดการด้านการตลาดควรมีการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวแพ็คเกจตามความสนใจของนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มความน่าสนใจในการเสนอขายและสามารถรองรับการท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี

ด้านราคา ควรกำหนดราคาต่ำไม่เอาไรต์เอาเปรียบเน้นการขายจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกันทิลา วิษาโห่ง (2554) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการตลาดนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าราคาของฝากของที่ระลึกยังมีราคาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับคุณภาพของสินค้า นักท่องเที่ยวจึงต้องการราคาสินค้าที่เหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย เพิ่มที่จอดรถซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตย์ สัมมาพันธ์และคณะ (2550) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอนุรักษ์ ณ จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการบริหารจัดการ ควรมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบทั้งด้านความสะดวก ความเป็นระเบียบของร้านค้า สถานที่จอดรถ รวมทั้งห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยว มีระบบสาธารณูปโภคที่ครบครัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด จัดให้มีโครงการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดเพื่อแข่งขันกับคู่แข่ง ต้องสร้างจุดขายให้ชัดเจนและควรมีการตลาด แลก แจก แถม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของคณาวุฒิและคณะ (2554) ซึ่งวิจัยเรื่อง ปัญหาทางการตลาดของตลาดโบราณบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าตลาดโบราณบางพลีประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งคู่แข่งเน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภครับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเทิดชาย ช่วยบำรุง (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการตลาดผลิตภัณฑ์ของฝากประเภทสินค้าเกษตรแปรรูปเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดควรมีการทำประชาสัมพันธ์ร้านอย่างต่อเนื่อง

ด้านบุคลากร ต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนในพื้นที่ มีการประชุมประชาคม การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการชุมชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชนต้องจริงจังในการทำงาน การให้บริการที่ดีของพ่อค้า แม่ค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตา บัวงามและคณะ (2546) ซึ่งวิจัยเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ควรเน้นการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านพื้นที่ คนในท้องถิ่นต้องมีความเข้าใจด้านการมีส่วนร่วม การบริหารจัดการตลาดน้ำและการแสดงตนเป็นเจ้าบ้านที่ดี สอดคล้องกับวิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ (2549) ซึ่งวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน : ศึกษากรณีตลาดน้ำอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่าการ

พัฒนาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวควรมีกรอบกำหนดบทบาทและหน้าที่ของทุกฝ่ายให้ชัดเจนและต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนในพื้นที่

ด้านลักษณะทางกายภาพ ต้องมีงบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ การซ่อมแซมบูรณะสถานที่ต่าง ๆ การนำขยะมารีไซเคิล ดูแลรักษาด้านความสะอาด สวຍงามจัดการปัญหาน้ำเน่าเสีย ทั้งจากโรงงานอุตสาหกรรมและจากทิ้งขยะของชุมชน กำจัดผักตบชวา ปัญหาด้านยุงชุกชุม ปรับปรุงทางเดินให้กว้างขึ้น นอกจากนี้ ยังเห็นว่าควรทำการเกษตรเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว อนุรักษ์การรักษาความสะอาดของลำคลองสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูลและพัชรินทร์ เสริมการดี (2556) ซึ่งวิจัยเรื่อง การศึกษาศักยภาพและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนบ้านทุ่งมะปราง อำเภอกวนโดนและบ้านโดนปานัน ผลการวิจัยพบว่าแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนบ้านทุ่งมะปรางและบ้านโดนปานันเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ต้องคำนึงถึงศักยภาพด้านการท่องเที่ยว สร้างจุดเด่นของพื้นที่โดยนำธรรมชาติมาเป็นจุดขาย ปรับปรุงความสะอาดและภูมิทัศน์ให้สวยงามและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้แก่นักท่องเที่ยวและชาวบ้าน

ด้านกระบวนการให้บริการ มีการจัดระเบียบพ่อค้า แม่ค้า หาบเร่แผงลอย เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ สร้างจิตสำนึกด้านความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ ไม่เอาเปรียบลูกค้า บริการด้วยความรวดเร็วประทับใจ จัดทัศนศึกษาหรือดูงานตลาดโบราณอื่นเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาตลาดโบราณบางพลี รวมทั้งปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิത്യ สัมมาพันธ์และคณะ (2550) ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ณ จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่าปัญหาต่าง ๆ ของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกิดจากการบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ ไม่มีการทำงานเป็นทีม อีกทั้งปัญหาด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบของร้านค้าที่ส่งผลให้การให้บริการล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้กับตลาดโบราณบางพลีเพื่อให้เกิดความยั่งยืนโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเพื่อการวางแผนและการดำเนินงาน
2. สร้างเครือข่ายกับชุมชนที่มีการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวระหว่างตลาดโบราณบางพลีกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับตลาดโบราณบางพลี อาทิ สาธารณูปโภคต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ข้อเสนอแนะสำหรับชุมชน

1. การพัฒนาการตลาดที่ประสบความสำเร็จและยั่งยืน ปัจจัยหนึ่งย่อมเกิดจากความประทับใจคนในพื้นที่ ดังนั้นชุมชนต้องต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตและช่วยกันรักษาความโบราณของตลาดโบราณให้คงอยู่อย่างยั่งยืน
2. การบริหารจัดการ ควรมีกฎระเบียบที่เป็นที่ยอมรับระหว่างคนชุมชน มีคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งและจริงจังในการบริหารจัดการตลาดโบราณ
3. ร่วมกันอนุรักษ์ตลาดให้มีความเก่าแก่โบราณและควรค่าแก่การอนุรักษ์ สร้างจุดแข็งและสิ่งดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยว ให้ความรู้หรือจัดทัศนศึกษาสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับตลาดโบราณต่อไป
4. ประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ตลาดโบราณบางพลีเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางและร่วมกันปรับปรุงห้องนิทรรศการและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวให้น่าสนใจ โดยให้ความร่วมมือในการนำของเก่าหรือของหายากที่มีในชุมชนมาจัดแสดงและดูแลรักษาเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการตลาด ตลาดโบราณบางพลีใช้พื้นที่ศึกษาเฉพาะ ตลาดโบราณบางพลีเป็นสำคัญ จึงเป็นไปได้ว่าผลลัพธ์จากการศึกษาพื้นที่อื่นที่คล้ายกันหรือแตกต่างกันย่อมนำมาซึ่งมุมมองของการพัฒนาการตลาดที่หลากหลาย และผู้วิจัยเชื่อว่าการศึกษาค้นคว้าในบริบทหรือแง่มุมต่าง ๆ ยังมีความน่าสนใจที่นำไปสู่การศึกษาวิจัยอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาตลาดโบราณอื่นเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีข้อสรุปที่ครอบคลุมกว้างขวาง รอบด้านมากยิ่งขึ้น รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการการตลาด

2. ควรทำการศึกษาต่อไปว่าหากตลาดโบราณบางพลีได้รับการพัฒนาตามกลยุทธ์จากผลการศึกษาแล้วจะมีความยั่งยืนเพียงใดและจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2552. การบริหารการตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงปี 2552.

กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลสรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว https://www.m-society.go.th/article_attach/.../17327.pdf

สืบค้นวันที่ 21 ธันวาคม 2558.

ข้อมูลแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ www.tica.or.th/images/plan...2559/2555-2559.pdf

สืบค้นวันที่ 21 ธันวาคม 2558.

ข้อมูล Retro Market ในกระแส Nostalgia Tourism <http://www.tatreviewmagazine.com>

สืบค้นวันที่ 5 มิถุนายน 2558.

ข้อมูลรูปแบบการจัดการตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในตลาด

น้ำวัดลำพญาอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม <http://www.vijai.org>

สืบค้นวันที่ 5 มกราคม 2557.

วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

คณาวุฒิ ยวงโป่งแก้วและคณะ. 2554. **ปัญหาการตลาดของตลาดโบราณบางพลี จังหวัด**

สมุทรปราการ. งานวิจัย,ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทระเกษม.

เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). **แนวทางการพัฒนาการตลาดผลิตภัณฑ์ของฝากประเภท**

สินค้าเกษตรแปรรูปเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชุมพร. การค้นคว้าอิสระ,
มหาวิทยาลัยย่นเรศวร.

นิตย์ สัมมาพันธ์และเอมอร ณรงค์. 2550. **แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิง**

อนุรักษ์ ณ จังหวัดสมุทรสงคราม. มหาวิทยาลัยเกริก.

ปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูลและพัชรินทร์ เสริมการดี. (2556). **การศึกษาศักยภาพและแนว**

ทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนบ้านทุ่งมะปราง อ.ควนโดนและ
บ้านโดนปานัน. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

กันทิลลา วิชาให้ง. (2554). **แนวทางการพัฒนาการตลาดนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเมือง**

เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์, การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยย่นเรศวร.

วีไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ. 2549. **แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน**

ศึกษากรณี ตลาดน้ำอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.
มหาวิทยาลัยเกริก.

ความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริก
กับ การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ¹
ANXIETY IN THE ENGLISH CLASSROOM OF STUDENTS AT KRIRK UNIVERSITY
AND ENHANCING ENGLISH SPEAKING SKILLL LEARNING PROCESS MANAGEMENT

กฤษณา แยมยั้งยืน(KRISSANA YAMYUNGYUEN)²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการศึกษาระดับ และการเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริกและเพื่อหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1) ระดับความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษ4ด้านคือ ความวิตกกังวลการสื่อสาร ความกลัวการประเมินผลลบ ความวิตกกังวลการสอบ และ ความวิตกกังวลในชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) การเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวล พบว่าระดับความวิตกกังวลในเกือบทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นระดับความวิตกกังวลการ สอบในปัจจุบันหลักสูตรที่ศึกษาและประเภทอาชีพ และระดับความวิตกกังวลการสื่อสารและความกลัวการประเมินผลลบ ในปัจจัยระยะเวลาในการประกอบอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ0.05ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) การจัดอันดับความสำคัญของความวิตกกังวลที่ระดับสูงกว่าค่ากลาง (3.50) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาการจัดการกระบวนการเรียนรู้ พบว่าความวิตกกังวลที่อยู่อันดับแรกของแต่ละด้านคือ ความรู้สึกต้องคอยระวังตัวอย่างมากเมื่อต้องพูดต่อหน้านักศึกษาคนอื่น รู้สึกว่าตามบทเรียนไม่ทันเพราะการเรียนการสอนเร็วมาก

¹ บทความนี้สรุปจากโครงการวิจัยเรื่อง

การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ:กรณีศึกษาระดับความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริก

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการสอบตกในวิชาภาษาอังกฤษ รู้สึกว่ามีกฎเกณฑ์มากมายเหลือเกิน
ที่ต้องเรียนเพื่อพูดภาษาอังกฤษ และรู้สึกเครียดมากกว่าการเรียนวิชาอื่นๆ

คำสำคัญ การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ การพูดภาษาอังกฤษ
ความวิตกกังวลภาษาต่างประเทศ

ABSTRACT

This article aims at presenting the level and the comparison of English language anxiety experienced by students at Krirk University, as well as the guidance to enhance English speaking skill process management. The major findings of the study were as followings. 1) The levels of the 4 types of foreign language learning anxiety--communication anxiety, fear of negative evaluation, test anxiety and anxiety in the classroom--of the students as a whole were moderate which accepted the hypothesis. 2) In comparing the level of anxiety in each type, it was found that there were statistically differences at the .05 level of significance in almost all of the factors which refused the hypothesis, except for educational program and career factors in test anxiety and length of working in communication anxiety and fear of negative evaluation, there weren't statistically differences at .05 level of significance which accepted the hypothesis. 3) In ordering the importance of anxiety levels above the average point at 3.50 and above to determine the rank of concerns in enhancing English Speaking skill learning process management, it was found that the main anxieties of students are feeling very self-conscious about speaking the foreign language in front of other students worrying about getting left behind because language class moves so quickly, worrying about the consequences of failing, feeling overwhelmed by the number of rules in order to speak a foreign language and feeling more tense and nervous in my language class than in my other classes.

บทนำ

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารโดยการพูดภาษาอังกฤษทำให้การจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน เป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามแนวทฤษฎีการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) ตามแนวคิดของ Noam Chomsky ซึ่งเป็นรากฐานของความเข้าใจถึงเจตนาและความรู้สึกนึกคิดของผู้เรียนผ่านการใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ โดยให้ความสำคัญแก่ทักษะการพูด (Speaking Skill) ซึ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner-centered) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นการใช้รูปแบบการสอนที่เป็นสากล โดยมุ่งเน้นการใช้ภาษา (Use) มากกว่ากฎเกณฑ์ทาง ภาษา (Usage) และ ลักษณะเด่นของวิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารนี้คือ ผู้สอนต้องยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เน้นการให้ผู้เรียนได้คิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติจริงจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้สอนต้องเข้าใจวิธีการสอนเพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างมีขั้นตอนและเหมาะสมกับผู้เรียน (ทัศนา แชมณี, 2548)

การพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลาที่ผ่านมา และผู้สอนก็มีบทบาทสำคัญในการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูด แต่การสอนทักษะการพูดนั้นยากอย่างยิ่ง เนื่องจากการพูดเป็นสิ่งที่ยากสำหรับผู้เรียนที่ไม่ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี ขาดความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา ขาดความมั่นใจ ไม่กล้าแสดงออก และผู้สอนต้องคำนึงถึงความแตกต่างของผู้เรียนในการส่งเสริมให้ผู้เรียนที่แตกต่างกันให้เกิดการเรียนรู้และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่

ด้วยความแตกต่างนี้ทำให้ผู้สอนต้องตระหนักถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ของผู้เรียน ปัจจัยหนึ่งซึ่งมาจากทฤษฎีสम्मมติฐานทางอารมณ์ (The Affective Filter Hypothesis) ของ Krashen (1982) คือ ความวิตกกังวล ซึ่งเป็นปัจจัยกระทบ ที่ส่งผลต่อความคิดและทัศนคติในการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียนในปัจจุบัน

ความวิตกกังวลคือความเชื่อมโยงระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน การเรียนรู้ของผู้เรียนกับการสอนของผู้สอน กลวิธีการเรียนในห้องเรียนของผู้เรียน และกระบวนการจัดการเรียนรู้ของผู้สอน Young (อ้างใน Ying Zheng, 2008) ได้กล่าวถึง แหล่งที่มาของความวิตกกังวล 6 แหล่ง คือ 1) ความวิตก

กังวลส่วนบุคคลและระหว่างบุคคล 2) ความเชื่อของผู้เรียนเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษา 3) ความเชื่อของผู้สอนเกี่ยวกับการสอนภาษา 4) กิจกรรมของผู้สอนและผู้เรียน 5) กระบวนการเรียนรู้ในชั้นเรียน และ 6) การทดสอบทางภาษา ความเชื่อโยงเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพยายามของผู้สอนในการนำรูปแบบการเรียนการสอนและกิจกรรมการฝึกการพูดต่างๆมาใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ หากผู้สอนมิได้จัดการกับความวิตกกังวลของผู้เรียน ความพยายามในการจัดการสอนของผู้สอนจะได้รับผลกระทบที่ว่า แม้จะเพียรพยายามเท่าไรผู้เรียนก็ยังคงไม่บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ตามที่ตั้งไว้ เนื่องจากความวิตกกังวลมีผลกระทบต่อความพยายามของผู้เรียนในการเรียนรู้และการทำกิจกรรมในการฝึกทักษะการพูด ที่ทำให้ทั้งผู้เรียนและผู้สอนต่างประสบปัญหาตลอดมา ซึ่งมีผลกระทบด้านลบต่อการเรียนรู้และการแสดงออกทางภาษา ผลที่ตามมาคือความไม่ประสบความสำเร็จของผู้เรียนและความล้มเหลวในการจัดกระบวนการเรียนรู้ของผู้สอน

เพื่อให้ผู้สอนสามารถพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้และความรู้สึกของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนภาษา ทำให้การศึกษาเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการเรียนภาษาต่างประเทศเป็นที่สนใจสำหรับนักวิจัยและผู้สอนเพื่อหาสาเหตุของความวิตกกังวลและหาวิธีช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้น การศึกษาที่ผ่านมา นั้นเพื่อให้ผู้สอนได้รับรู้ถึงผลกระทบของความวิตกกังวลภาษาต่างประเทศ (Foreign Language Classroom Anxiety) ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนซึ่งเป็นตัวสกัดกั้นการเรียนรู้ 3 ชั้น ตอน คือ ชั้นนำเข้า ชั้นกระบวนการ และชั้นนำออก และเป็นอุปสรรคสำคัญต่อผู้เรียนในการสร้างแรงจูงใจภายในตนเอง (Self-motivated) และ ความมีประสิทธิภาพในตนเอง (Self-efficacy) นอกจากนี้ยังให้ผู้สอนได้เห็นความสำคัญของการสร้างทัศนคติด้านบวกต่อการเรียนภาษา ดังที่ Gardner (1985) ได้กล่าวไว้ว่า ความวิตกกังวลเป็นลักษณะที่แยกบุคคลออกจากกันในการเรียนรู้ภาษา และเป็น รูปแบบเชิงวิชาการ สังคมของการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศที่มีอิทธิพลต่อผู้เรียน รูปแบบนี้ประกอบด้วย 1) ความสนใจและความสนใจของแต่ละบุคคลในการปฏิสัมพันธ์เชิงสังคมกับสมาชิกในกลุ่ม 2) ทัศนคติต่อสถานการณ์การเรียนรู้หรือความคิดของผู้เรียน และความรู้สึกเกี่ยวกับการสอนที่แตกต่างหลากหลาย เช่น ครูหรือแบบเรียน 3) แรงจูงใจหรือการรวมตัวของทัศนคติของผู้เรียน ความทะเยอทะยานและความพยายาม 4) ความวิตกกังวลตามสถานการณ์หรือความวิตกกังวลการเรียนภาษา ซึ่งเป็นความวิตกกังวลที่เป็นประสบการณ์ของแต่ละบุคคลในชั้นเรียนภาษาหรือจากสถานการณ์ซึ่งมีการใช้ภาษา (MacIntyre and Gardner, 1991)

ส่วน Horwitz และคณะ (1986) ให้คำนิยามความวิตกกังวลในการเรียนภาษาต่างประเทศไว้ว่าเป็นปมที่โดดเด่นของการรับรู้ตนเอง ความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการเรียนภาษาในชั้นเรียน ซึ่งมาจากเอกลักษณ์ของกระบวนการเรียนรู้ภาษา และได้วางรากฐานการศึกษาความวิตกกังวลทางภาษา ด้วยการสร้างแบบวัดระดับความวิตกกังวลในชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ (Foreign Language Classroom Anxiety Scale : FLCAS) ซึ่งมีนักวิจัยจำนวนมากนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการศึกษาความวิตกกังวลตามวัตถุประสงค์

การศึกษาของ Yan และ Horwitz (2008) เกี่ยวกับความวิตกกังวลของผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในประเทศจีน พบว่ามี 2 แหล่งสำคัญที่เป็นมาของความวิตกกังวลของผู้เรียนคือ ผู้สอน (บุคลิกภาพและทักษะการสอนภาษา) และกระบวนการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน (กิจกรรมในชั้นเรียน ตำราและอุปกรณ์ประกอบการสอนและสัดส่วนของนักเรียนต่อครู) ด้วยความเข้าใจในเรื่องนี้ทำให้ผู้สอนต้องพิจารณาถึงการทำความเข้าใจในแนวการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางว่าทักษะการสอน และกระบวนการจัดการเรียนการสอน ที่ปฏิบัติมาแต่เดิมจนถึงปัจจุบันนั้นได้สร้างความวิตกกังวลให้ผู้เรียนหรือไม่ และสามารถพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันได้จริงหรือไม่

แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบต่อการเรียนภาษาและความสำเร็จในการเรียน การเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลและปัจจัยกระทบ และกลวิธีในการจัดการกับความวิตกกังวลของผู้เรียน และการนำเสนอกลวิธีที่ผู้สอนสามารถนำมาใช้เพื่อลดความวิตกกังวลก็ตาม พบว่ามีงานวิจัยจำนวนไม่มากที่เชื่อมโยงความวิตกกังวลที่มีปัจจัยกระทบมาจากสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เรียนเพื่อนำมาพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ของผู้สอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ทำวิจัยได้ประสบปัญหาการจัดการกระบวนการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษเช่นกัน และพบว่านอกจากปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้เรียนเองแล้ว ในด้านผู้สอนเองนั้นควรตระหนักถึงสาเหตุของความวิตกกังวลแล้วนำมาประกอบกับการจัดการกระบวนการเรียนรู้ ด้วยความคิดว่าผู้สอนเป็นตัวแปรสำคัญในการสนับสนุนผู้เรียนให้พัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษได้เต็มตามศักยภาพงานวิจัยนี้จึงมีความจำเป็นเพื่อการแก้ปัญหาการเรียนการสอนภาษาในทักษะการพูดในปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษ4ด้าน คือ 1) ความวิตกกังวลการสื่อสาร 2) ความกลัวการประเมินผลลบ 3) ความวิตกกังวลการสอบ และ 4) ความวิตกกังวลในชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษโดยจำแนกตาม เพศ อายุ หลักสูตร คณะวิชา รายวิชา การประกอบอาชีพ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ และ การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพ และจัดอันดับความสำคัญของความรู้สึกวิตกกังวล เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษใน 2 หมวดรายวิชาคือ หมวดการศึกษาทั่วไป และหมวดวิชาแกนสาขา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตร ปริญญาตรี ภาคปกติ ภาคค่ำ และภาคพิเศษ ซึ่งเข้าสอบปลายภาค ในภาคต้น ปีการศึกษา 2557 จำนวน 313 คน

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ 2 ตอน ตอนที่1เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามความรู้สึกวิตกกังวลจำนวน33ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ หลังการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแล้วได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน30คน ได้ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93 จึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยแจกแบบสอบถาม330ฉบับ ได้รับคืนมาครบ แต่พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล17ฉบับ มี313ฉบับที่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ การศึกษานี้จึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 313 คน แล้วนำมาหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำมาทดสอบความแตกต่างของความรู้สึกวิตกกังวลด้วยค่าอัตราส่วนวิกฤต และ ค่าความแปรปรวน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความวิตกกังวลของผู้เรียน

ตารางที่ 1 ค่ามัชฌิมเลขคณิต และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความวิตกกังวล 4 ด้าน

	ด้านของความวิตกกังวล	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ความวิตกกังวลในการสื่อสาร	3.37	1.02	ปานกลาง
2	ความกลัวการประเมินผลลบ	3.09	1.10	ปานกลาง
3	ความวิตกกังวลการสอบ	3.16	1.09	ปานกลาง
4	ความวิตกกังวลในชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ	3.02	1.07	ปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวล

ตารางที่ 2 ค่ามัชฌิมเลขคณิตตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไปและอัตราส่วนวิกฤตที่ค่า $p < 0.05$ ของความวิตกกังวลของนักศึกษา 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

	ความรู้สึกในแต่ละด้านของความวิตกกังวล	การเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวล	
อันดับ	ความวิตกกังวลในการสื่อสาร	มากกว่า	น้อยกว่า
1	รู้สึกต้องคอยระวังตัวอย่างมากเมื่อต้องพูดต่อหน้า นักศึกษาคนอื่น	ภาคค่ำ	ภาคปกติ
		อังกฤษ3	อังกฤษ2
		อังกฤษธุรกิจ	อังกฤษการบริหาร
2	รู้สึกมั่นใจเมื่อพูดภาษาอังกฤษในห้องเรียน	ภาคค่ำ	ภาคปกติ
3	รู้สึกหวั่นวิตกเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษโดยไม่ได้เตรียม มาก่อน	อังกฤษ1	อังกฤษ3
		อังกฤษธุรกิจ	อังกฤษการบริหาร
4	ไม่รู้สึกประสาทเสียถ้าต้องพูดภาษาอังกฤษกับเจ้าของ ภาษา	บริหารธุรกิจ	ศิลปศาสตร์
		หญิง	ชาย
5	รู้สึกวิตกกังวลและสับสนขณะพูดภาษาอังกฤษใน ชั้นเรียน	อังกฤษธุรกิจ	ภอ.ธุรกิจชั้นสูง
		อังกฤษ1	อังกฤษ2
6	รู้สึกระวนระวายใจเมื่อไม่เข้าใจคำพูดทุกคำของ ผู้สอน	อังกฤษ1	อังกฤษ2
			อังกฤษ3
อันดับ	ความกลัวการประเมินผล	มากกว่า	น้อยกว่า
1	เฝ้าแต่คิดว่านักศึกษาคนอื่นเก่งภาษาอังกฤษมากกว่า	อังกฤษ3	อังกฤษ2
2	รู้สึกเสมอว่านักศึกษาอื่นพูดภาษาอังกฤษดีกว่า	อังกฤษ1	อังกฤษ2
		อังกฤษ3	
3	ประสาทเสียเมื่อถูกถามคำถามโดยที่ไม่ได้เตรียมตัว	นิติศาสตร์	ศิลปศาสตร์
4	กังวลว่าตามบทเรียนไม่ทันเพราะการเรียนการสอนเร็ว มาก	อังกฤษ1	อังกฤษ2 และ 3 อังกฤษธุรกิจ อังกฤษธุรกิจชั้นสูง อังกฤษการบริหาร

ตารางที่ 2 ต่อ

	ความรู้สึกลงในแตละด้านของความวิตกกังวล	การเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวล	
อันดับ	ความวิตกกังวลการสอบการสอบ	มากกว่า	น้อยกว่า
1	วิตกกังวลเกี่ยวกับการสอบตกในวิชาภาษาอังกฤษ	อังกฤษ1	อังกฤษธุรกิจ อังกฤษธุรกิจขั้นสูง อังกฤษการบริหาร
2	กลัวว่าผู้สอนจะคอยแก้ไขจุดบกพร่องตลอดเวลา	นิติศาสตร์	ศิลปศาสตร์
อันดับ	ความวิตกกังวลในชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ	มากกว่า	น้อยกว่า
1	รู้สึกว่ามีกฎเกณฑ์จำนวนมากมายเหลือเกินที่ต้องเรียนเพื่อพูดภาษาอังกฤษ	นิติศาสตร์	ศิลปศาสตร์
		บริหารธุรกิจ	
		อังกฤษ1	อังกฤษ2 และ 3
		อังกฤษธุรกิจขั้นสูง	อังกฤษการบริหาร
		ภาคปกติ	ภาคพิเศษ
		อังกฤษธุรกิจ	อังกฤษการบริหาร
2	รู้สึกเครียดและวิตกกังวลมากกว่าการเรียน วิชาอื่นๆ	อังกฤษธุรกิจ	อังกฤษ2 และ 3 อังกฤษธุรกิจขั้นสูง อังกฤษการบริหาร
		บริหารธุรกิจ	ศิลปศาสตร์

3. ผลการจัดอันดับความสำคัญของความวิตกกังวลในแต่ละด้านจำแนกตามหมวดวิชา
ตารางที่ 3 อันดับความวิตกกังวลเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่3.50ขึ้นไปจำแนกตามหมวดวิชา

อันดับความรู้สึกในแต่ละด้านของความวิตกกังวล			
ความรู้สึกวิตกกังวล		หมวดวิชาภาษาอังกฤษ	
1	ด้านความวิตกกังวลในการสื่อสาร	ศึกษาทั่วไป	แกนสาขา
	รู้สึกหวั่นวิตกเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษโดยไม่ได้เตรียมมาก่อน	อันดับ1	อันดับ1
	ไม่เคยรู้สึกมั่นใจเลยเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ	อันดับ2	อันดับ2
	รู้สึกกระวนกระวายใจเมื่อไม่เข้าใจคำพูดทุกคำของผู้สอน	อันดับ3	อันดับ4
	รู้สึกต้องคอยระวังตัวอย่างมากเมื่อต้องพูดต่อหน้านักศึกษาคนอื่น	อันดับ4	อันดับ5
	รู้สึกวิตกกังวลและสับสนขณะพูดภาษาอังกฤษ	อันดับ5	อันดับ3
2	ด้านความกลัวการประเมินผล	ศึกษาทั่วไป	แกนสาขา
	รู้สึกกังวลว่าตามบทเรียนไม่ทันเพราะการเรียนการสอนเร็วมาก	อันดับ1	-
	รู้สึกเสมอว่านักศึกษาคนอื่นพูดภาษาอังกฤษได้ดีกว่า	อันดับ2	-
	เฝ้าแต่คิดว่านักศึกษาคนอื่นเก่งภาษาอังกฤษมากกว่า	อันดับ3	-
3	ด้านความวิตกกังวลการสอบ	ศึกษาทั่วไป	แกนสาขา
	วิตกกังวลเกี่ยวกับการสอบตกในวิชาภาษาอังกฤษ	อันดับ1	อันดับ1
4	ด้านความวิตกกังวลในชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ	ศึกษาทั่วไป	แกนสาขา
	ความรู้สึกว่ามีกฎเกณฑ์จำนวนมากมายเหลือเกินที่ต้องเรียนเพื่อพูดภาษาอังกฤษ	อันดับ1	อันดับ3
	รู้สึกเครียดและวิตกกังวลมากกว่าการเรียนวิชาอื่นๆ	-	อันดับ1
	รู้สึกหวั่นกลัวเมื่อไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่ผู้สอนกำลังพูด	-	อันดับ2
	รู้สึกว่าแม้ว่าจะเตรียมตัวมาอย่างดียังคงรู้สึกวิตกกังวล	-	อันดับ4

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาในระดับความวิตกกังวลโดยรวมสรุปได้ว่าอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิราพร ชัยปาน (2011) ที่พบว่า สาเหตุของความวิตกกังวลมาจาก ความวิตกกังวล การสื่อสาร ความกลัวที่มีความสามารถน้อยกว่าคนอื่น ความวิตกกังวลการสอบ และ ความกลัวการประเมินผลลบ ส่วนงานวิจัยนี้พบว่า นักศึกษามีความรู้สึกวิตกกังวลการสื่อสารค่อนข้างสูงเกี่ยวกับความรู้สึกต้องคอยระวังตัวอย่างมาก เมื่อต้องพูดต่อหน้านักศึกษาคนอื่น และไม่มั่นใจเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นนี้จะสกัดกั้นการฟื้นตัวของเนื้อหาสาระที่เรียน ซึ่งอาจมาจากการออกเสียงไม่ถูกต้อง ไม่รู้คำศัพท์ หรือไม่สามารพูดได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นอุปสรรคของการผลิตภาษาพูดซึ่งมีความสัมพันธ์ด้านลบกับระดับความสามารถในการพูดอีกด้วย (Young, 1986)

แม้ว่าโดยภาพรวมนักศึกษามีความวิตกกังวลการสอบอยู่ในระดับปานกลาง แต่นักศึกษามีความวิตกกังวลค่อนข้างสูงเกี่ยวกับการสอบตกในวิชาภาษาอังกฤษ อาจมาจากผลกระทบด้านลบที่มีต่อการแสดงออกทางภาษา ทำให้ไม่สามารถแสดงสิ่งที่เรียนรู้ออกมาได้หมดในการทำข้อสอบ (Horwitz et al, 1986)

2. จากผลการเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลการสื่อสารที่พบว่านักศึกษามีความมั่นใจเมื่อพูดภาษาอังกฤษ แต่รู้สึกหวั่นวิตกเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษโดยไม่ได้เตรียมมาก่อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adam R. Tanalian (2014) ที่พบว่ามีความสัมพันธ์ด้านลบระหว่างความวิตกกังวลกับความมั่นใจในการพูด ซึ่งพบว่าเพศหญิงขาดความมั่นใจในการพูดมากกว่าเพศชายนั้น อาจมาจากการขาดการสนับสนุนจากผู้สอน โดยเพศหญิงมักจะมีอาการประหม่าอายในชั้นเรียนมากกว่า และที่พบว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความรู้สึกว่าจะไม่กังวลถ้าต้องพูดภาษากับเจ้าของภาษา อาจมาจากการขาดแรงสนับสนุนจากผู้สอนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ทำให้ผู้เรียนคาดหวังว่าจะได้รับแรงเสริมจากผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษาซึ่งจะทำให้รู้สึกสบายใจ อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยของ Riffat-un-Nisa Awan และคณะ (2010) พบว่า นักศึกษาเพศหญิงมีความวิตกกังวลต่ำกว่าเพศชาย นอกจากนี้พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เรียนภาษาอังกฤษ 1 และ 2 นั้นมีความวิตกกังวลค่อนข้างสูง ทั้งในด้านความวิตกกังวลการสื่อสารและความวิตกกังวลในชั้นเรียนภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะมีความหวั่นวิตกเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษโดยไม่ได้เตรียมมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barley Mak (2011)

ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมความวิตกกังวลในการพูดของนักศึกษาจีนชั้นปีที่ 1 พบว่านักศึกษามีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการพูดหน้าชั้นโดยไม่ได้เตรียมตัวมาก่อน เพราะการถูกแก้ไขข้อผิดพลาดขณะพูด และไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้ภาษาของตนเอง ทำให้นักศึกษาเกิดทัศนคติด้านลบต่อชั้นเรียนภาษา นอกจากนี้นักศึกษายังมีความรู้สึกว่ามีกฎเกณฑ์มากมายเหลือเกินที่ต้องเรียนเพื่อพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งอาจเป็นเพราะความพยายามของผู้สอนที่จะฟื้นฟูความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับภาษา ในระยะเวลาจำกัด โดยการสอนภาษาแบบดั้งเดิมที่เน้นกฎเกณฑ์ทางภาษาและความจำ จึงทำให้นักเรียนเกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการสอบตกในวิชาภาษาอังกฤษ และที่พบว่าผู้เรียนในระดับต้นมีความวิตกกังวลสูงเมื่อเริ่มเรียน แต่เมื่อเรียนในระดับที่สูงขึ้นความวิตกกังวลจะลดลง ซึ่งตรงกันข้ามกับผลการศึกษาของ Anthony J Onwuegbuzie และคณะ (1999) ที่พบว่านักศึกษาระดับปี 1 มีความวิตกกังวลต่ำสุด แต่จะเพิ่มขึ้นเมื่อระดับการศึกษาเพิ่มขึ้น

3. การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดสามารถพิจารณาจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล 2 แหล่ง คือ ปัจจัยภายในตัวผู้เรียนเอง และปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อม คือ ผู้สอน และเพื่อนร่วมชั้นเรียน

ในการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดผู้สอนต้อง จัดการเตรียมการฝึกปฏิบัติอย่างมีขั้นตอนก่อนทำกิจกรรม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียน คำอธิบายในการทำกิจกรรมต้องชัดเจนและต้องตรวจสอบความเข้าใจของทุกครั้ง เอาใจใส่ผู้เรียนเท่าเทียมกัน และสร้างความเป็นกันเองในหมู่ผู้เรียน เพื่อให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคยกับสถานการณ์การใช้ภาษา ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ต้องคอยระวังตัวเมื่อต้องพูดต่อหน้านักศึกษาคนอื่น ซึ่งเป็นการสร้างทัศนคติด้านบวก

ในการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูดในรายวิชาแกนสาขาซึ่งเป็นวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จึงมีคำศัพท์ที่เป็นคำศัพท์เฉพาะมากขึ้นรวมทั้งการใช้ภาษาเชิงสังคมธุรกิจ ผู้สอนควรใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นความจำเพื่อช่วยในเรื่องการจำคำศัพท์ใหม่ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการบริหาร ไม่พบความวิตกกังวลการสื่อสารในระดับที่เป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการจัดกระบวนการจัดการเรียนรู้ในทักษะการพูด ในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการบริหาร นั้น เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เป็นการสอนตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างจริงจัง และ เป็นการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมการฝึกภาษาพูดเพื่อใช้ภาษาในระดับการทำงาน เน้นการใช้รูปแบบภาษามากกว่ากฎเกณฑ์ทางภาษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนมีความสนใจร่วมกับกิจกรรมบทบาทสมมติจึงทำให้นักเรียนเกิดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

เมื่อพิจารณาอันดับความถี่การประเมินผลของนักศึกษาที่เรียนวิชาภาษาอังกฤษ 1 พบว่า ผู้สีกวิตกกังวลว่าตามบทเรียนไม่ทันเพราะการเรียนการสอนเร็วมาก ดังนั้นผู้สอนควรวางแผนการเรียนรู้อให้มีเหมาะสม กำหนด เนื้อหาสาระ วิธีการ และเวลาในการประเมินผลให้ชัดเจน เป็นไปอย่างมีระบบและมีความหลากหลาย จะทำให้ผู้เรียนมีความ เข้าใจในหลักเกณฑ์การประเมินผลที่มีความเป็นธรรมเท่าเทียมกันทุกคน ผู้เรียนสามารถตรวจสอบได้ เพื่อลดความวิตก กังวลของผู้เรียน

เมื่อพิจารณาอันดับความวิตกกังวลการสอบของนักศึกษา ที่เรียนรายวิชาภาษาอังกฤษ ทั้ง 2 หมวดพบว่า ผู้เรียนวิตกกังวลเกี่ยวกับการสอบตกในวิชาภาษาอังกฤษมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความรู้สึกว่าการสอบตกเป็นการวัดผลว่าผู้เรียนสามารถเลื่อนชั้นได้หรือไม่ ซึ่งมีผลต่อการเรียน รายวิชาในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งความกลัวนี้อาจมาความถี่ของการทำการสอบ และการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง ทั้งนี้พบว่าผู้เรียนไม่กลัวว่าผู้สอนจะคอยแก้ไข ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Barley Mak (2011) แต่ในทางกลับกันถ้าผู้เรียนไม่ได้รับทราบข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับข้อบกพร่องของตนเอง จะไม่สามารถเตรียมตัวสำหรับการสอบได้เพราะกลัวว่าจะยิ่งสับสน

เมื่อพิจารณาอันดับความวิตกกังวลในชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ ที่พบว่าผู้เรียนมีความรู้สึกว่ามี กฎเกณฑ์จำนวนมากมาในการเรียนเพื่อพูดภาษาอังกฤษ อาจมาจากปัจจัยด้านผู้สอนที่เน้นความรู้เกี่ยวกับตัวภาษามากเกินไป และไม่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร แต่เน้นความจำอย่างเดียว ด้วยแนวคิดที่ว่าผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้ก็ต่อเมื่อมีความรู้ทางภาษาดี

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาการจัดการกระบวนการเรียนรู้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ด้วยแนวคิดที่ว่าบทบาทของผู้สอนและกิจกรรมนั้นเป็นเรื่องเดียวกัน (Glenda Meija, 2014) ซึ่งต่างจากแนวคิดที่แยกบทบาทของครูและกิจกรรมออกเป็น 2 ปัจจัย (Yan and Horwitz , 2008) ดังนั้นนอกจากการจัดกิจกรรมการสอนแล้ว ผู้สอนยังมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนอีกด้วย ซึ่งผู้สอนต้องให้ความสนใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนที่เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการจัดการเรียนรู้ (Glenda, 2014) คือ

1. ปัจจัยด้านผู้เรียน

1.1 การขาดการเตรียมความพร้อม

1.2 การเรียนรู้รูปแบบภาษาหรือโครงสร้างทางไวยากรณ์ใหม่ๆที่มากจนเกินกว่าจะจำได้หมด

1.3 ระยะเวลาของการเรียนในแต่ละครั้งเร็วเกินไปจนทำให้ไม่สามารถจดจำได้

1.4 การรับรู้ถึงความสามารถของผู้เรียนคนอื่นที่สูงกว่าทำให้รู้สึกเหมือนถูกทิ้งไว้ข้างหลัง

1.5 กิจกรรมการพูดโดยเฉพาะการพูดหน้าชั้นเรียนทำให้ผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์ที่บีบบังคับ

2. ปัจจัยด้านผู้สอน

2.1 สอดแทรกวิธีการเรียนในทักษะการพูดเพิ่มเติมจากการฝึก เนื่องจากผู้เรียนส่วนมากมีทัศนคติที่ชื่นชอบแนวการสอนเพื่อการสื่อสาร แต่ยังคงมีความวิตกกังวลสูง การสอนกลวิธีการเรียนรู้ภาษาจะช่วยให้การเรียนรู้ง่ายขึ้น

2.2 ผู้สอนควรตระหนักว่าการเรียนรู้การพูดภาษาเป็นสถานการณ์ที่สร้าง ความวิตกกังวลสำหรับผู้เรียนอยู่แต่เดิมแล้ว ดังนั้นผู้สอนควรเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับผู้เรียนที่ว่า ชี้แจง ชัดแรงจูงใจ และมีทัศนคติด้านลบต่อการเรียนภาษา เนื่องจากผู้เรียนเองก็พบกับความทุกข์จากความวิตกกังวลในชั้นเรียน ผู้สอนจึงควรช่วยให้ผู้เรียนเอาชนะความวิตกกังวลในการจัดกระบวนการเรียนรู้คือ

2.2.1 เนื่องจากความวิตกกังวลมาจากความกลัวการใช้ภาษาผิด ทำให้กลัวการประเมินผลลบจากเพื่อนว่าตนเองมีความสามารถต่ำ ดังนั้นการทำโครงการ เพื่อให้ผู้เรียนที่มีระดับความวิตกกังวลที่สูงกว่าได้มีโอกาสใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ไม่ได้ถูกบังคับ ซึ่งผู้เรียนจะมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมการพูดแบบกลุ่มเล็กๆ (Young, 1990 อ้างใน Iakovos Tsiplakides, 2009)

2.2.2 การสร้างบรรยากาศในชั้นเรียนให้เป็นแบบที่เป็นกันเองนั้นสำคัญ โดยเฉพาะในวัฒนธรรมไทย ผู้เรียนจะมีความรู้สึกเกรงกลัวผู้สอนเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ดังนั้นผู้สอนควรทำให้ชั้นเรียนเป็นสถานที่ที่มีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร โดยไม่มีการแก้ไขข้อผิดพลาดมากจนเกินไป เพราะทำให้ผู้เรียนลดความสนใจในการสื่อสารลง และกลับไปสนใจในรูปแบบและความถูกต้องของภาษาแทน

2.2.3 ผู้สอนต้องเปลี่ยนบทบาทมาเป็นนักวิจัยในชั้นเรียนของตนเอง เพราะก่อนการใช้กระบวนการจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษา ผู้สอนควรรู้จักผู้เรียน และรู้ถึงทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อการพูดภาษา โดยพยายามหาสาเหตุของการแสดงออกทางภาษาที่ต่ำ หรือความไม่สมัครใจในการทำกิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษ

2.2.4 ผู้สอนต้องเลือกรูปแบบการจัดกระบวนการเรียนการสอนให้เป็นที่น่าพอใจทั้งนี้จากการวิจัยจำนวนหนึ่งที่พบความสัมพันธ์ด้านลบระหว่างระดับความวิตกกังวลสูง กับความสำเร็จของการสอนภาษาอังกฤษ การศึกษาของ Evrim Onem และ Iclal Eegenc (2013) พบว่า ความวิตกกังวลและระดับของความสำเร็จของการสอนมีความแตกต่างกันทางสถิติระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ดังนั้นการเลือกรูปแบบการสอนที่สอดคล้องกับผู้เรียนส่วนมาก จะสามารถช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนได้ โดยคำนึงถึงการใช้กิจกรรมในกระบวนการเรียนรู้ เนื่องจากผู้เรียนส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการสนทนาระหว่างบุคคล แต่อาจมีจำนวนหนึ่งที่ไม่ชอบการเสี่ยงใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียน เนื่องจากกลัวการประเมินด้านลบและการทดสอบ ทั้งนี้ความไม่เต็มใจสื่อสารและความวิตกกังวลภาษาต่างประเทศมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับการประเมินความสามารถของตนเอง (Meihua, Liu and Jane Jackson , 2008)

สรุปได้ว่าผู้สอนภาษาควรศึกษาทฤษฎีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อสามารถเลือกรูปแบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับผู้เรียนในชั้นเรียนของตนได้ สร้างเจตคติให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์ของการนำภาษาไปใช้ และมุ่งที่จะสร้างแนวทางในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมสามารถจัดระบบและวางแผนการเรียนได้ มีกลยุทธ์ในการเรียน ทบทวนบ่อยๆ หาโอกาสฝึกภาษากลับเดาอย่างมีเหตุผล และกล้าใช้ภาษาโดยไม่กลัวผิด

เอกสารอ้างอิง

- ทีศนา แคมมณี. 2548. **ศาสตร์การสอน:องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Awan, Riffat-un-Nisa;Azher, Musarrat ; Anwa, Muhammad Nadeem; Naz, Anjum. “An Investigation of Foreign Language Classroom Anxiety and Its Relationship with Students’ Achievement. *Journal of College Teaching and Learning* v7 n11 (November 2010) : 30-40.
- Gardner, R.C.(1985) **Social Psychological and Second Language Learning: The Role of Attitudes and Motivation**. London: Edward Arnold.
- Horwitz, E.K., Horwitz, M.B., and Cope, J.” Foreign language classroom anxiety” *Modern Language Journal* 70 (1986) : 125-132.
- Jiraporn Chaiparn. 2011. “A Study of Foreign Language Learning Anxiety of the First Year Students at Srinakharinwirot University.” Thesis, Master of Arts Degree in Teaching English as a Foreign Language, Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Krashen, S.D. (1982) **Principles and Practice in Second Language Acquisition**. New York: Perganon Press.
- MacIntyre, P.D., & Gardner, R.C. Language Anxiety: Its Relationship to Other Anxieties and to Processing in Native and Second Languages. *Language Learning*, 41 (1991) : 513-534.
- Mak, Barley. “ An Exploration of Speaking-in-Classroom Anxiety with Chinese ESL Learners.” *An International Journal of Educational Technology and Applied Linguistics* v39 n2 (2011) : 202-214.
- Mejia, Glenda. “A Case Study of Anxiety in the Spanish Classroom in Australia.” *Journal of University Teaching and Learning Practice*. Vol1, Iss3 (2014).
- Zheng, Ying. “ Anxiety and Second/Foreign Language Learning Revisited.” *Canadian Journal for New Scholars in Education* Vol1, Iss1(July 2008)

- Liu, Meihua and Jackson, Jane. "An Exploration of Chinese EFL Learners' Unwillingness to Communicate and Foreign Language Anxiety." **Modern Language Journal** v92 n1 (2008) : 71-8
- Onem, Evrim and Ergenc, Iclal. "Testing a Model of Teaching for Anxiety and Success for English Language Teaching." **Cambridge Journal of Education** v3 n3 (2013) : 357-376.
- Onwuegbuzie, Anthony J., Bailey, Phillip., and Daley, E. Christine. "Factors Associated with Foreign language Anxiety." **Applied Psycholinguistics** Vol.20, Iss 02 (1999).
- Tanalian, Adam R. "Foreign Language Anxiety in a New English Program in Thailand." **International Education Journal: Comparative Perspectives** v13 n1(2014) : 60-81.
- Tsiplakides, Iakovos and Keramida, Areti. "Helping Students Overcome Foreign language Speaking Anxiety in the English Classroom: Theoretical and Practical Recommendations." **International Education Studies** Vol.2, No.4 (2009)
- Yan, JX and Horwitz, EK. "Learners' Perceptions of how anxiety interacts with personal and Instructional Factors to Influence their Achievement in English: A Qualitative Analysis of EFL Learners in China." **Language Learning** Vol.58 (2008) :181-183.
- Young, D.J. "Creating a Low-Anxiety Classroom Environment: What Does Language Anxiety Research Suggest?" **The Modern Language journal** 75 (1991) : 426-439.
- Young, D.J. "The Relationship Between Anxiety and Foreign Language Oral Proficiency Ratings." **Foreign Language Annals** 19 (1986) : 439-445.

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดเหล้า”
บ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอภูซำบัว จังหวัดอุบลราชธานี¹

Participatory Communication to pushed Public Policy “Non-Alcohol Community”
of Bannomkhu, Ubon Ratchatani Province

บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (Boonyou Khorpornprasert)²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดเหล้า”บ้านโนนมะเขือตำบลกาบิน อำเภอภูซำบัว จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่ทำให้ชุมชนสามารถขับเคลื่อนนโยบายชุมชนปลอดเหล้าเป็นผลสำเร็จ ประกอบด้วย 1) การสื่อสารในแนวระนาบ(Horizontal Communication) และกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication Process) โดยการประชุมหรือผ่านเวทีประชุมประชาคม 2) การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication) ผ่านการพูดคุยเป็นรายบุคคล และการสื่อสารกลุ่มย่อยเพื่อประเมินท่าทีและทัศนคติ 3) การสื่อสารข้อมูล (Information) ในเรื่องพิษภัยของเหล้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความเข้าใจ 4) การกำหนดประเด็นการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จริงในชุมชน (Reality Based) เพื่อนำไปสู่การมองเห็นปัญหาร่วมกัน 5) การกำหนดภาพอนาคต (Scenario) เพื่อสร้างแรงบันดาลใจร่วมกัน 6) การรับฟังความคิดเห็นและการให้ความสำคัญกับชุมชนการกำหนดนโยบายสาธารณะชุมชน 7) การสื่อสารผ่านกิจกรรมเชิงสังคม (Social Activity) เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและสร้างความร่วมมือ 8)การสื่อสารสาธารณะ(PublicCommunication)เพื่อขยายภาคีเครือข่ายและแสวงหาการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนอื่นๆเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม การสื่อสารแนวระนาบ นโยบายสาธารณะ
ชุมชนปลอดเหล้า

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะชุมชน: กรณีศึกษานโยบายชุมชนปลอดเหล้า บ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอภูซำบัว จังหวัดอุบลราชธานี” ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเกริก

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

This research aim to study about Participatory Communication Process to pushed Public Policy “Non-Alcohol Community” of Bannomkhuie Thombon kabin in Amphoe Kut khaopun, Ubon Ratchatani Province. Qualitative Research Method is used to finding for the aim of research. The result is founded success factors of Participatory Communication Process to pushed Public Policy “Non-Alcohol Community” of Bannomkhuie as 1) Horizontal Communication and Two-way Communication Process by public discussion 2) Persuasive Communication by Interpersonal Communication and Sub-group Communication for evaluate attitude and value 3) Information Communication in social impact of alcohol drinking for understanding recall 4) Setting agenda for Communication by Reality-Based share problem 5) Scenario for share inspiration 6) Public Hearing before setting Public Policy for Community 7) Communication pass Social Activity for community collaboration 8) Public Communication for co-operation and extend another partnership.

Key words : Participatory Communication, Horizontal Communication, Public Policy, Non- Alcohol Community

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

“นโยบายการพัฒนาประเทศที่ผ่านมากำหนดโดยข้าราชการ โดยคนที่มีอำนาจทางเศรษฐกิจ การเมือง และการปกครอง ประชาชนชาวบ้านธรรมดาแทบไม่รู้เรื่องและไม่มีส่วนร่วมเลยก็ว่าได้” (เสรี พงศ์พิศ, 2542 : 57)

จากคำกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ในอดีตที่ผ่านมานโยบายในการพัฒนาสังคมทุกระดับของไทย นับตั้งแต่ต้นนโยบายระดับชาติลงมาจนถึงนโยบายระดับชุมชนหมู่บ้านมักจะถูกกำหนดขึ้นโดยรัฐหรือกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐในระดับต่าง ๆ ซึ่งโดยทั่วไปมักกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง หากจะมีส่วนงานอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมบ้างก็มักจะเป็นภาคเอกชนที่มีอำนาจทางเศรษฐกิจ เป็นเจ้าของกิจการหรือผู้มีอิทธิพลด้านทุนหรือการเมือง ดังนั้น จึงมักพบอยู่เสมอว่านโยบายเชิงสังคมหรือนโยบายสาธารณะที่นำเข้าไปใช้กับชุมชนในระดับรากหญ้าหรือชุมชนหมู่บ้านในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนชนเหล่านั้นได้อย่างแท้จริง

สิ่งหนึ่งที่เป็นประเด็นสำคัญแต่ค่อนข้างขาดหายไปในการกำหนดนโยบายทางสังคมของไทยก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งในปัจจุบันนี้มีกระแสเรียกร้องและกดดันจากภาคส่วนต่างๆ หลายฝ่ายให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดและการดำเนินนโยบายทางสังคมต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของประชาชนให้มากขึ้น รวมไปถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนหรือพัฒนาสังคมไปในทิศทางต่างๆ นั้น ก็ควรให้ภาคประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันได้มีชุมชนหมู่บ้านหลายแห่งที่ได้ร่วมกันกำหนดนโยบายสาธารณะหรือนโยบายเชิงสังคมของชุมชนกันเอง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนด้วยกันเองผ่านการชักจูงใจ และการกระตุ้นจากแกนนำของชุมชน ซึ่งมีทั้งแกนนำที่เป็นทางการและแกนนำตามธรรมชาติ นอกจากนี้ชุมชนบางแห่งยังได้รับการหนุนเสริมหรือสนับสนุนด้านทรัพยากรจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก เช่น การได้รับทุนสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมด้านการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ หรือได้รับการสนับสนุนในรูปแบบของทรัพยากรความรู้ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อมาผนวกเข้ากับการทำงานเชิงรุกของแกนนำในชุมชนแล้ว ทำให้ชุมชนหลายแห่งสามารถผลักดันให้เกิดนโยบายสาธารณะหรือนโยบายเชิงสังคมที่สามารถตอบสนองของความต้องการของคนในชุมชนได้เป็นอย่างดี และสามารถขับเคลื่อนชุมชนไปในทิศทางของการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน รวมทั้งไม่ขัดต่อวิถีชีวิตตามธรรมชาติและตามวัฒนธรรมที่เป็นอยู่ของชุมชนนั่นเองด้วย

การขับเคลื่อนนโยบายชุมชนในด้านต่าง ๆ นั้น แต่ละชุมชนย่อมมีการกำหนดนโยบายชุมชนที่ไม่เหมือนกัน และมีลำดับความสำคัญแตกต่างกันออกไปตามความจำเป็นเร่งด่วนที่แต่ละชุมชนเผชิญอยู่ซึ่งไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม เครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนนโยบายชุมชนให้เกิดความสำเร็จได้ก็คือ การสื่อสาร (Communication) ทั้งนี้ การสื่อสาร (Communication) ถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะหรือนโยบายเชิงสังคมในแต่ละชุมชนให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แต่ทั้งนี้ การสื่อสารที่จะช่วยอำนวยความสะดวกหนุนให้เกิดความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายชุมชนได้ดีที่สุดนั้น นักวิชาการก็เชื่อกันว่า น่าจะเป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication)

ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจทำการศึกษาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะของชุมชนที่ประสบความสำเร็จมาแล้วเพื่อจะได้ทราบว่าชุมชนดังกล่าวนั้นมีรูปแบบ วิธีการ และมีการพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมอย่างไรบ้างในการขับเคลื่อนนโยบายชุมชนไปสู่ผลสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากคนในชุมชนในการให้ความร่วมมือยึดถือปฏิบัติ และร่วมสร้างสรรค์ให้ชุมชนดำเนินไปในทิศทางที่กำหนดไว้สำหรับชุมชน

ที่ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ควรเลือกมาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ “ชุมชนบ้านโนนมะเขือ” ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลกาบิน อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากชุมชนดังกล่าวได้มีการกำหนดนโยบายที่จะผลักดันชุมชนของตนเป็น “ชุมชนปลอดเหล้า” และสามารถดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวได้จนเป็นผลสำเร็จจนกลายเป็นชุมชนต้นแบบของการลด ละ เลิกอบายมุข และเป็นที่ยอมรับในระดับจังหวัดและระดับประเทศในเวลาต่อมา

ทั้งนี้ แนวคิดเรื่องชุมชนปลอดเหล้าของตำบลกาบิน เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2546 โดยมีจุดเริ่มต้นจากวัดโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอภูซำบูน เป็นแห่งแรกโดยมีพระครูสุภกิจมงคล เจ้าอาวาสวัดโนนมะเขือเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดดังกล่าว เริ่มจากการสังเกตพบว่า เมื่อมีงานศพและเคลื่อนเณศพมาเผาในวัด ก็มีการนำเหล้าเข้ามากินด้วย หลังจากการเผาศพเสร็จพระก็ต้องเป็นคนเก็บกวาดขวดเหล้าที่วางทิ้งไว้ในวัดเป็นประจำ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวทำให้พระครูสุภกิจมงคลทนไม่ไหวต้องขอขบิณฑบาตว่า ขอย่านำเหล้าเข้ามากินในวัดเลย ชาวบ้านจึงมีการประชุมหารือร่วมกัน และเห็นด้วยที่จะไม่ให้มีการนำเหล้าเข้ามากินในวัด และหากมีใครฝ่าฝืนก็ให้มีการปรับเป็นจำนวนเงิน 1,000 บาท โดยมีการขึ้นป้ายในวัดให้เห็นอย่างชัดเจน จากนั้นได้เริ่มมีการขยายไปสู่งานบวช งานบุญ และงานแต่งงาน ซึ่งการจัดงานเหล่านี้ในหมู่บ้านจะเป็นงานปลอดเหล้าทั้งหมด โดยเป็นกติกาชุมชนที่ชาวบ้านตกลง ร่วมกันกำหนดขึ้นมา เรียกว่าเป็น “ธรรมนูญหมู่บ้าน” หลังจากนั้นได้มีการขยายผลไปสู่ร้านค้าในชุมชนที่มาตกลงร่วมกันว่า จะเลิกขายเหล้าเปียร์ทุกชนิด ซึ่งในที่สุดสามารถขับเคลื่อนเรื่องชุมชนปลอดเหล้าจนประสบความสำเร็จทั่วทั้งหมู่บ้าน

จากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น จนนำไปสู่ประสบความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดเหล้า” นั้น จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาว่า มีกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมอย่างไร มีปัจจัยเกื้อหนุน ปัจจัยอุปสรรคใด ๆ และแกนนำกับกลุ่มผู้ร่วมทำงานขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไรจึงทำให้ผ่านพ้นอุปสรรคและนำไปสู่ความสำเร็จได้ ทั้งนี้ การศึกษาระบบการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดเหล้า” ของชุมชนบ้านโนนมะเขือจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) และการสื่อสารชุมชน (Community Communication) รวมไปถึงด้านการขับเคลื่อนนโยบายทางสังคมในชุมชนอื่น ของไทยได้เป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอื่น ได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ“ชุมชนปลอดภัย” บ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case Study) โดยใช้พื้นที่บ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี เป็นสนามวิจัย ส่วนในมิติของประเด็นการวิจัย มุ่งเน้นศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในชุมชนที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะของชุมชนให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งในที่นี้มุ่งศึกษาเฉพาะนโยบาย “ชุมชนปลอดภัย”

นิยามศัพท์

1) การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการส่ง-รับข้อมูลข่าวสาร หรือการสื่อความหมาย หรือการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยผ่านช่องทางหรือสื่อต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication Process) และเน้นการสื่อสารในแนวระนาบ (Horizontal Communication) เพื่อร่วมกันกำหนดและขับเคลื่อนให้นโยบายชุมชนปลอดภัยให้ประสบผลสำเร็จ

2) นโยบายสาธารณะชุมชน หมายถึง แนวทาง หรือแนวปฏิบัติ หรือกฎกติกาของชุมชนที่มีการกำหนดไว้เพื่อให้คนในชุมชนได้ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งในที่นี้หมายถึง แนวทางปฏิบัติหรือกฎกติกาการเป็น “ชุมชนปลอดภัย”

3) ปัจจัยเกื้อหนุน หมายถึง แนวคิด วิธีการ ทรัพยากรหรืออิทธิพลต่าง ๆ ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในชุมชน และทำให้เกิดผลดีหรือช่วยส่งเสริมให้กระบวนการสื่อสาร หรือการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดภัย” ประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น

4) ปัจจัยอุปสรรค หมายถึง แนวคิด วิธีการ ทรัพยากรหรืออิทธิพลต่าง ๆ ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในชุมชน และทำให้เกิดผลเสียหรือเป็นสิ่งขัดขวางให้กระบวนการสื่อสาร หรือการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดภัย” ประสบผลสำเร็จได้ยากขึ้นหรือเกิดปัญหาใดระหว่างการดำเนินการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในชุมชนที่มีผลต่อการขับเคลื่อนนโยบาย “ชุมชนปลอดเหล้า” ของชุมชนบ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอภูซำวุ่น จังหวัดอุบลราชธานี
- 2) ทราบถึงปัจจัยเกื้อหนุน และปัจจัยอุปสรรคที่มีต่อกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในชุมชน ของชุมชนบ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอภูซำวุ่น จังหวัดอุบลราชธานี
- 3) บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ข้อมูลจากกรณีศึกษาดังกล่าว ไปประกอบการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในชุมชนเพื่อการขับเคลื่อน นโยบาย “ชุมชนปลอดเหล้า” หรือนโยบายชุมชนในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันของชุมชนบ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอภูซำวุ่น จังหวัดอุบลราชธานีเพื่อให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

6.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

Arnstein (1969) อธิบายถึงการมีส่วนร่วมของพลเมือง โดยพิจารณาจากฐานความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างประชาชนกับหน่วยงานในพื้นที่ ควบคู่ไปกับการพิจารณาโอกาสของประชาชนในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ระดับในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกันและอิงข้อมูลเกี่ยวกับสัดส่วนของอำนาจที่ประชาชนพึงได้รับในการดำเนินการพัฒนาในด้านต่าง ๆ

สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และทบวงมหาวิทยาลัย (2546 : 114) ได้ระบุว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนหรือชุมชนสามารถเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากบริการ รวมทั้งมีส่วนใน การควบคุมประเมินผลโครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่น

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันและอย่างเต็มที่ของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้เสียในทุก ขั้นตอนของโครงการหรืองานพัฒนาชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในอำนาจ การตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมเข้าร่วมจะเป็นเครื่องประกันว่าสิ่งที่ ผู้มีส่วนได้เสียต้องการที่สุดนั้น จักได้รับการตอบสนองและทำให้มีความเป็นไปได้มาก ขึ้นว่าสิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมั่นใจมากขึ้นว่าผู้เข้าร่วม ทุกคนจะได้รับประโยชน์เสมอหน้ากัน (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, 2531 : 10)

ขั้นตอนการมีส่วนร่วม

โกวิท พวงงาม (2545 : 8) ได้สรุปถึงการมีส่วนร่วมที่แท้จริงของประชาชน ในการพัฒนา ควรจะมี 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาของแต่ละท้องถิ่น กล่าวคือ ถ้าหากชาวชนบทยังไม่สามารถทราบถึงปัญหาและเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาในท้องถิ่นของตนเป็นอย่างดีแล้ว การดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาของท้องถิ่นย่อมไร้ประโยชน์เพราะชาวชนบทจะไม่เข้าใจและมองไม่เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานเหล่านั้น

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม เพราะการวางแผนดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่จะช่วยให้ชาวชนบทรู้จักวิธีการคิด การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล รู้จักการ นำเอาปัจจัยข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผน

3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและการปฏิบัติงาน แม้ชาวชนบทส่วนใหญ่จะมีฐานะยากจน แต่ก็มีแรงงานของตนเองที่สามารถใช้เข้าร่วมได้ การร่วมลงทุนและปฏิบัติงานจะทำให้ชาวชนบทสามารถคิดต้นทุนดำเนินงานได้ด้วยตนเอง ทำให้ได้เรียนรู้การดำเนิน กิจกรรมอย่างใกล้ชิด

4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน ถ้าหากการติดตามงานและประเมินผลงานขาดการมีส่วนร่วมแล้วชาวชนบทย่อมจะไม่ทราบด้วยตนเองว่างานที่ทำไปนั้นได้รับผลดี ได้รับประโยชน์หรือไม่ การดำเนินกิจกรรมอย่างเดียวกันใน โอกาสต่อไปอาจจะประสบความยากลำบาก

ระดับของการมีส่วนร่วม

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546 : 17) ได้กล่าวถึงระดับของการมีส่วนร่วมตาม หลักการทั่วไป ว่าแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ของตน/ครอบครัว/ชุมชนของตน
2. การมีส่วนร่วมรับข้อมูลข่าวสาร
3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ โดยเฉพาะในโครงการที่ตนมีส่วนได้เสีย โดยแบ่งเป็น 3 กรณี แล้วแต่กิจกรรมในตนเองอยู่ในขั้นตอนใดต่อไปนี้อยู่
 - 3.1 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจน้อยกว่าเจ้าของโครงการ
 - 3.2 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจเท่ากับเจ้าของโครงการ
 - 3.3 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจมากกว่าเจ้าของโครงการ
4. การมีส่วนร่วมทำ คือร่วมในขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด
5. การมีส่วนร่วมสนับสนุน คืออาจไม่มีโอกาสร่วมทำ แต่มีส่วนร่วมช่วยเหลือ ในด้านอื่น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

การสื่อสารแบบการมีส่วนร่วม (Participatory Communication) เป็นแนวคิดที่ผสมผสานระหว่างแนวคิดการมีส่วนร่วมและแนวคิดการสื่อสารดังนั้นในการที่จะทำความเข้าใจการสื่อสารแบบการมีส่วนร่วมได้นั้นจำเป็นต้องทำความเข้าใจทั้งแนวคิดการมีส่วนร่วมและแนวคิดการสื่อสาร ทั้งนี้ แนวคิดการสื่อสารแบบการมีส่วนร่วม (Participatory Communication) มีแนวคิดและสาระสำคัญดังปรากฏในประชุมขององค์การยูเนสโก ณ กรุงเบลเกรดประเทศยูโกสลาเวีย ปี ค.ศ.1977 ได้กำหนดสาระสำคัญของแนวความคิดเรื่องการสื่อสารแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 3 ประการดังนี้ (Servaes, Jacobson and White, 1996 : 18)

1. การเข้าถึงสื่อ (Access) หมายถึงสิทธิในการเข้าถึงสื่อที่ให้บริการแก่ชุมชนรวมทั้งสิทธิในการเลือกรับรายการหรือมีส่วนร่วมในการเข้าไปจัดทำรายการในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์แก่ตนอีกทั้งต้องมีช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อรายการต่างๆนอกจากนั้นกาญจนาแก้วเทพ (2543: 144) ได้กล่าวถึงการเข้าถึงสื่อ (Accessibility) ที่สามารถจำแนกได้เป็นหลายมิติดังนี้

1.1 การเข้าถึงในด้านกายภาพ (Physical Accessibility) เช่นชาวบ้านไม่มีโอกาสได้พบปะกับเจ้าหน้าที่เพราะระยะทางห่างไกลหรือไม่มีโอกาสได้รับเอกสารสิ่งพิมพ์ซึ่งแจกไปไม่ถึงเป็นต้น

1.2 การเข้าถึงในด้านเศรษฐกิจ (Economic Accessibility) สื่อต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเช่นหนังสือพิมพ์ที่จะเข้าไปถึงหมู่บ้านแต่ชาวบ้านไม่มีเงินที่จะซื้อหามาอ่านได้เป็นต้น

1.3 การเข้าถึงทางด้านวัฒนธรรม – สังคม (Social-Culture Accessibility) ได้แก่ เครื่องกีดขวางด้านวัฒนธรรมและสังคมที่ปิดกั้นโอกาสในการเข้าถึงประชาชนที่เห็นได้ชัดที่สุดคือ ช่องว่างทางภาษาช่องว่างทางวัฒนธรรมเป็นต้น

2. การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในระบบการสื่อสารในทุกๆระดับนั่นคือประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนทั้งในกระบวนการผลิตรายการการบริหารจัดการและการวางแผนระบบการสื่อสารต่างๆในชุมชน

3. การจัดการด้วยตนเอง (Self-Management) หมายถึงกระบวนการการตัดสินใจของประชาชนในชุมชนที่มีอำนาจและสิทธิในการตัดสินใจตั้งแต่เริ่มคิดกำหนดนโยบายการวางแผนการลงทุนการกำหนดและการจัดสรรงบประมาณเป็นต้นซึ่งการจัดการด้วยตนเองเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญยิ่งกว่าสิ่งใดๆเนสโกยอมรับการจัดการด้วยตนเองว่าจะต้องกระทำอย่างค่อยเป็นค่อยไปส่วนการเข้าถึงสื่อและการมีส่วนร่วมในการสื่อสารมีความเป็นไปได้มากและสามารถทำได้ง่ายกว่า

นอกเหนือจากนั้น เงื่อนไขที่สำคัญที่ทำให้กระบวนการสื่อสารแบบการมีส่วนร่วมเป็นแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสังคมได้แก่ปรัชญาและแนวคิดด้านประชาธิปไตยในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในสังคมที่มีการคำนึงถึงสิทธิการเท่าเทียมกันของบุคคลสิทธิและเสียงของบุคคลในการแสดงความคิดเห็นโอกาสในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องการมีจิตสำนึกในเชิงประโยชน์ของสาธารณะเหนือประโยชน์ส่วนตนการตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและการปฏิบัติตามแนวทางที่ได้รับความเห็นชอบจากสมาชิกส่วนใหญ่ (ปารีชาติ สถาปิตานนท์โรบล, 2542 : 23)

นอกจากนี้ กาญจนาแก้วเทพ (2543) กล่าวถึงการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมว่าเป็นรูปแบบหนึ่งที่สำคัญของการสื่อสารชุมชนโดยมีเป้าหมายดังนี้

1. เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนมองเห็นคุณค่าของตนเอง
2. เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับชาวบ้านที่เข้ามามีส่วนร่วม
3. เพื่อพิสูจน์ว่าชาวบ้านสามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้หากมีโอกาส
4. เพื่อสร้างทักษะในการสร้างสื่อให้กับชุมชนเพื่อเป็นช่องทางที่ชุมชนจะส่งข่าวสารออกไป

จากจุดยืนมุมมองและทัศนะของตนเอง

5. เพื่อให้ชุมชนได้แสดงความรู้สึกรู้สึกปัญหาวิธีการวิเคราะห์ปัญหา รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาจากทัศนะของชุมชนผลจากการสื่อสารจะช่วยยกระดับความมีสติและความรับผิดชอบให้กับชุมชน
6. เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
7. เพื่อช่วยเพิ่มสัดส่วนของการสร้างสื่อที่มีสาระให้กับชุมชนให้มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนสังคม

การขับเคลื่อนสังคม (Social Movements) เป็นรูปแบบของกิจกรรมกลุ่ม (social action) ซึ่งโดยทั่วไปมักเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ และเป็นได้ทั้งกลุ่มบุคคล หรือองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายในการเรียกร้องหรือจัดการประเด็นทางการเมือง หรือสังคมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม หรืออาจเป็นการแสดงการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคมก็ได้ (www.answers.com/topic/social-movement, 28 กรกฎาคม 2551)

Chaels Tilly (2004) ให้ความหมายว่า การขับเคลื่อนสังคมคือ ชุดปฏิบัติการรณรงค์ที่มีความต่อเนื่องกัน โดยเกิดจากพฤติกรรมรวมกลุ่มของประชาชน

Philip J. Bostic ให้คำนิยามว่า การขับเคลื่อนสังคม (Social Movement) ประกอบขึ้นด้วยองค์กรประชาชน ที่มาร่วมมือกันในการปฏิบัติการบางอย่างเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยทั่วไปมักมีเป้าหมายที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งนี้ การขับเคลื่อนสังคมมีระดับความเป็น

องค์กรและความคงอยู่ที่ยาวนานกว่าพฤติกรรมรวมหมู่ (Collective Behavior) โดยทั่วไป (www.learningtogive.org/papers/paper59.html, 31 กรกฎาคม 2551)

ทั้งนี้ Tilly (2004) กล่าวว่า ขบวนการขับเคลื่อนทางสังคมนั้น มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. มีความมุ่งมั่นต่อประเด็นที่เคลื่อนไหวให้สาธารณชนรับรู้
2. มีการรวมตัวกันอย่างเหนียวแน่น หรือมีรูปแบบขององค์กรเฉพาะ
3. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม ทั้งในกลุ่มและจากสาธารณะ

นอกจากนี้ ในการรวมตัวกันเพื่อขับเคลื่อนสังคมที่มีการจัดองค์กรเฉพาะขึ้นมา นั้น ก็อาจมีการก่อความสัมพันธ์เชิงอำนาจ (Power Relations) ขึ้น เพื่อให้การบริการจัดการในการขับเคลื่อนทางสังคมนั้นดำเนินการไปได้โดยเรียบร้อยทั้งนี้ “อำนาจ” (Power) โดยทั่วไปหมายถึง ความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด (get thing done) ให้เสร็จลงไป ตัวอย่างเช่น ใ้ให้ใครทำอะไรให้ หรือห้ามไม่ให้เขาทำสิ่งใด (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2527 : 26) ดังนั้น จากคำจำกัดความดังกล่าวอำนาจจึงอาจพิจารณาได้ในหลายลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1) อำนาจมีอยู่ในความสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวคือ เมื่อมนุษย์มีความสัมพันธ์กันขึ้นแล้ว อำนาจจึงจะเกิดขึ้น อำนาจไม่อาจเกิดขึ้นได้หากผู้นั้นอยู่คนเดียว ดังนั้นที่ได้มีการกระทำทางสังคม (Social Act) ที่นั้นก็มีอำนาจ

2) การต่อต้าน (Resistance) กล่าวคือ การมีความสามารถกระทำสิ่งใดขึ้นในความสัมพันธ์ทางสังคมหรือการเปลี่ยนแปลงชีวิตของมนุษย์ในสังคมย่อมจะต้องมีการต่อต้าน ลักษณะใดลักษณะหนึ่งเกิดขึ้น และแสดงออกให้เห็น เช่น การฝ่าฝืน การเรียกร้อง การผืนใจ เป็นต้น

3) ความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) เนื่องจากอำนาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ การหวังผลในการใช้อำนาจจึงมีความไม่แน่นอนอยู่มาก การใช้อำนาจแต่ละครั้งจะเป็นเพียงความน่าจะเป็นไปได้เท่านั้น

4) ความจริงและจินตนาการ (Real and Imagined) การก่อให้เกิดอำนาจ ผู้ก่ออาจใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จริง หรือไม่มีอยู่จริงแต่สามารถทำให้คู่สัมพันธ์เชื่อได้ว่าผู้ก่ออำนาจมีทรัพยากรอยู่จริงจนเขายอมทำตามคำสั่ง หรือขอร้อง ก็ทำให้เกิดอำนาจขึ้นได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศธรสิงห์น้อย (2556) ศึกษาบทบาทของการสื่อสารในการสร้างเครือข่ายและการส่งเสริมจิตสำนึกสาธารณะของเยาวชนอาสาสมัครชาย โดยศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบของการ

สื่อสารของกลุ่มอาสาสมัครภาคประชาชน 2 กลุ่มระหว่างกลุ่มอาสาสมัคร Dog Nation Team กับกลุ่มอาสาสมัครบ้านดินไทยที่มีรูปแบบในการทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคมที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าอาสาสมัครทั้ง 2 กลุ่ม ได้ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อรับมือกับสภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในประเทศไทยซึ่งถือเป็นขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบใหม่ (New Social Movement) แบบหนึ่งซึ่งเยาวชนชายที่เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครเป็นไปโดยสมัครใจและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการช่วยสร้างอาสาสมัครเยาวชนชายกลุ่มใหม่รักษาความสัมพันธ์กับเยาวชนชายกลุ่มเดิมและขยายเครือข่ายความร่วมมือไปยังอาสาสมัครกลุ่มอื่น ๆ นอกจากนี้การสื่อสารยังมีบทบาทในการช่วยสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกสาธารณะของเยาวชนชายซึ่งส่งผลสำคัญในระดับปัจเจกโดยการช่วยทำให้เยาวชนชายตระหนักถึงปัญหาในสังคมและกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกร่วมกันเข้าไปมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหา

บุษบา หินเภาว (2555) ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมของชาวบ้านเพื่อการจัดการป่าชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีป่าชุมชนตำบลท่าอิฐ อำเภอลำลูกกา จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษารูปแบบการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมของชาวบ้านเพื่อการจัดการป่าชุมชนอย่างยั่งยืน 2. เพื่อเสริมศักยภาพการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมของชาวบ้านเพื่อการจัดการป่าชุมชนอย่างยั่งยืน 3. เพื่อศึกษาผลที่เกิดจากการเสริมศักยภาพการสื่อสารชุมชน ด้วยกลยุทธ์การสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมของชาวบ้านเพื่อการจัดการป่าชุมชนอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมของชาวบ้านเพื่อการจัดการป่าชุมชนอย่างยั่งยืนเป็นรูปแบบการสื่อสารสองทางแบ่งเป็น 2 ลักษณะได้แก่ 1. การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นการสื่อสารผ่านกระบวนการทบทวนปัญหาตนเองของชาวบ้านที่มีต่อป่าชุมชนทำอิฐเพื่อนำเสนอต่อแกนนำคณะทำงานรักษาพื้นที่ป่าชุมชนและองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิฐ 2. การสื่อสารแนวระนาบเป็นการสื่อสารผ่านทางกิจกรรมเพื่อสังคมและพบว่าชาวบ้านมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการเสริมศักยภาพการสื่อสารชุมชนด้วยกลยุทธ์การสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมทั้ง 4 แบบคือการมอบสื่อการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการทรัพยากรหอยกระจายข่าวการสร้างสื่อเฉพาะกิจและการจัดค่ายเยาวชนเพื่อป่าชุมชน

กังวาน พรหมไทย และ เกียรติศักดิ์ ศรีอัยสุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่องรูปแบบกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วม : กรณีการจัดทำธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลกพบว่า 1) รูปแบบกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วมในการจัดทำธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ได้แก่การพัฒนาประเด็นสาธารณะการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายโดยมีทั้งภาคการเมือง/นโยบายภาควิชาการ/

วิชาชีพและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมส่วนการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายพบว่า เป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการรับฟังความคิดเห็นจากคนในชุมชนทั้ง 10 ชุมชนในเทศบาลตำบลวัดโบสถ์2) แนวทางการผลักดันธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์คือการให้ธรรมนูญสุขภาพถูกกำหนดเป็นแผนแม่บทหรือเทศบัญญัติให้ภาคส่วนต่างๆ นำไปกำหนดเป็นแผนงานโครงการและกิจกรรมโดยใช้รูปแบบของพหุภาคีเข้ามาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนธรรมนูญสุขภาพดังกล่าว

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเป็นรูปแบบการวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case Study Research) โดยใช้พื้นที่หมู่บ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี เป็นสนามวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้นำชุมชนที่เป็นทางการ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองการบริหารส่วนตำบล ครูใหญ่ สาธารณสุขตำบลจำนวน 6 คน ผู้นำชุมชนที่ไม่เป็นทางการ เช่น พระภิกษุ ปราชญ์ชาวบ้าน จำนวน 6 คน และประชาชนในชุมชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อขับเคลื่อนนโยบายชุมชนปลอดภัยของบ้านโนนมะเขือ รวม 12 คน ประกอบด้วยกลุ่มประชาชนที่ร่วมกิจกรรมการลด ละ เลิกสุรา กับกลุ่มประชาชนทั่วไปในชุมชน และสุตถันกลุ่มนักพัฒนาจากภายนอกชุมชนที่เกี่ยวข้องเช่น เจ้าหน้าที่ด้านการพัฒนา กลุ่ม NGOs กลุ่มข้าราชการระดับอำเภอและจังหวัด จำนวน 6 คน

ทั้งนี้ ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะออกจากสนามวิจัยชั่วคราวเพื่อกลับไปทำการวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการวิจัยเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะกลับเข้าสู่สนามวิจัยอีกครั้งเพื่อคืนข้อมูลให้ชุมชนเพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจะได้ทราบ และนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อไป

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. สถานะพื้นฐานของชุมชนบ้านโนนมะเขือ

บ้านโนนมะเขือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลกาบิน อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี เป็นหมู่บ้านขนาดเล็กมีพื้นที่ประมาณ 1,710 ไร่ เป็นพื้นที่ทำการเกษตร มีประชากรทั้งสิ้น 525 คน เป็นชาย 275 คน เป็นหญิง 250 คน มีจำนวน 94 หลังคาเรือน ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง ไม่มีแหล่งน้ำใช้ในทางเกษตรกรรม ต้องรอน้ำฝนจากธรรมชาติอย่างเดียว มีอาณาเขตดังนี้ทิศใต้ติดต่อ

อำเภอตระการพืชผล ทิศเหนือติดต่อกับอำเภอเขมราฐทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอเขมราฐและอำเภอตระการพืชผล ทิศตะวันตกติดต่อกับอำเภอบึงสามพันและอำเภอพนม จังหวัดอำนาจเจริญ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา อาศัยนำฝนในการทำนา ไม่มีคลองชลประทาน และทำนาได้ปีละ 1 ครั้ง วิธีชีวิตหลังจากทำนาเสร็จแล้วชาวบ้านก็จะออกหางานรับจ้างทั่วไป ภายในหมู่บ้าน เช่นการสร้างบ้าน เป็นต้น และบางส่วนก็เข้ามาหางานทำในกรุงเทพฯ และมีการเลี้ยงสัตว์ในช่วงเวลาสั้น ๆ เช่น เลี้ยงวัว ควายและหมู เป็นต้น ลักษณะการเป็นอยู่ของชาวบ้านยังคงวัฒนธรรมความเป็นอยู่ที่เรียบง่ายเหมือนกับชุมชนในชนบทของภาคอีสานทั่วไป ชาวบ้านส่วนใหญ่มีลักษณะนิสัยเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเข้าวัดทำบุญเป็นประจำทุกวันซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งในการรวมคนและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีไม่เบียดเบียนกันชุมชนบ้านโนนมะเขือ มีการรวมกลุ่มของชาวบ้านหลากหลาย อาทิ กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ กลุ่มฅาปนกิจสงเคราะห์ฯ นอกจากนี้ยังเป็นชุมชนที่วิถีวัฒนธรรมความเป็นเครือญาติพี่น้องยังเหนียวแน่นโดยมีวัดโนนมะเขือเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมร้อยจิตใจของชาวโนนมะเขือ

2. กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดภัย” บ้านโนนมะเขือ ตำบลกาบิน อำเภอกุศช้างบุรี จังหวัดอุบลราชธานี

การเริ่มต้นของการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะชุมชน “ชุมชนปลอดภัย” บ้านโนนมะเขือ นั้น เริ่มต้นจากการที่พระครูสุภกิจมงคล เจ้าอาวาสวัดโนนมะเขือ แกนนำสำคัญในการนำบ้านโนนมะเขือชุมชนปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ เปิดเผยถึงแนวทางการรณรงค์ให้เลิกเหล้าว่า เริ่มจากการสังเกตพบว่าชุมชนแห่งนี้ เมื่อมีงานศพและเคลื่อนเฝ้าศพมาเผาในวัดได้มีการนำเหล้าเข้ามากินด้วย หลังจากการเผาศพเสร็จ พระต้องเป็นคนเก็บกวาดขวดเหล้าที่วางทิ้งไว้ในวัดเป็นประจำ ประกอบกับมีวัยรุ่นเมาเหล้าแล้วก่อการทะเลาะวิวาท จากปัญหาดังกล่าวทำให้พระครูสุภกิจมงคลทนไม่ไหวต้องขอขอบิณฑบาตญาติโยมว่า ขอให้นำเหล้าเข้ามากินในวัดเลย โดยได้มีการออกหนังสือเชิญญาติโยมมาประชุมปรึกษาหารือกัน และขอขอบิณฑบาตให้ไม่มีการดื่มเหล้าภายในวัด ซึ่งชาวบ้านได้มีการประชุมทำประชาคม และในที่สุดทุกคนให้ความร่วมมือ ไม่มีการคัดค้าน มีการขึ้นป้ายในวัดให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็น “วัดปลอดภัย” รวมทั้งได้ร่วมกันกำหนดกติกาชุมชนว่า ถ้าใครดื่มเหล้าภายในวัด ต้องเสียค่าปรับ 1,000 บาทให้แก่วัด แต่อย่างไรก็ตามนับตั้งแต่ พ.ศ.2545 ถึง ปัจจุบัน ยังไม่มีการปรับเกิดขึ้น เพราะไม่มีใครฝ่าฝืนกติกานำเหล้ามาดื่มในวัดอีกเลย

หลังจากนั้นพระครูสุภกิจมงคลก็ขอความร่วมมือไปที่ละเล็กทีละน้อย โดยขยายไปสู่งานศพในบ้าน โดยสะท้อนแนวคิดที่ว่า “งานศพเป็นงานทำบุญให้คนตาย แต่ลูกหลานเมื่อเห็นมีแขก

มามากมายก็มีการเลี้ยงเหล่า เลี้ยงเป็ยร์ และบางแห่งก็มีการพนันเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ทำให้ภาพงานศพที่เป็นงานเศร้าโศก กลับดูคล้ายงานรื่นเริง มีคนกินเหล้า ทะเลาะเบาะแว้ง นอนเมาไม่ได้สติ ซึ่งดูไม่งามเอาเสียเลย” ดังนั้น พระครูสุภกิจมงคลจึงขอปิดนขาตราอีกว่า ถ้ามีงานศพ แล้วมีเหล่า ก็ไม่ต้องนิมนต์พระครูไปสวดเพราะพระครูจะไม่ไป จึงมีการตกลงร่วมกันระหว่างพระครูสุภกิจมงคลกับชาวบ้านอีกว่า ให้จัดงานศพปลอดเหล้า ซึ่งงานศพงานแรกที่จัดขึ้นนั้นมีความยุ่งยากพอสมควรทีเดียว เพราะญาติพี่น้องของเจ้าภาพกลัวว่าจะไม่มีใครมาช่วยเฝ้าอยู่เป็นเพื่อนศพ ตามธรรมเนียมที่เคยปฏิบัติกันมาแต่ได้มีนายคำ อับการ ซึ่งเป็นผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านอาสาเฝ้าศพจึงทำให้งานผ่านพ้นไปด้วยดี หลังจากผ่านงานแรกได้ งานศพต่อจากนั้นก็ยึดถือปฏิบัติกันต่อๆ มาจนกระทั่งปัจจุบัน

จากงานศพก็ขยายไปเป็นงานบวช โดยได้ให้แนวคิดกับชุมชนว่า “งานบุญกว่าจะทำได้ก็ต้องใช้เงินเยอะมาก งานบุญขอให้ได้บุญจริง” ชาวบ้านได้มีการทำประชาคมกัน และมีมติเห็นด้วยกับการจัดงานบวชปลอดเหล้า ต่อจากนั้นก็ขยายต่อไปสู่งานบุญต่าง ๆ เช่น งานทอดกฐิน งานทอดผ้าป่า และงานมงคลสมรส โดยใช้วิธีค่อยๆ รุกทีละน้อยจนชาวบ้านค่อยตาม ทำประชาคมและร่วมกันร่างกติกาชุมชน โดยกำหนดว่า ใครดื่มเหล้าในหมู่บ้านต้องถูกปรับ 1,000 บาท ซึ่งคนในชุมชนเห็นดีเห็นงามด้วยทั้งหมู่บ้าน และสามารถเลิกดื่มเหล้าได้โดยเด็ดขาดเป็นจำนวนมากทั้งนี้ในช่วงแรกหากพบว่า ใครเกี่ยวข้องกับสุรา หรือยาเสพติดจะโดนกรรมการหมู่บ้านตักเตือนก่อนครั้งต่อไปจึงทำการปรับเงินตามข้อกำหนดดังกล่าว หากยังไม่ฟังก็จะใช้มาตรการทางสังคมในรูปแบบของการงดให้เงินกู้กองทุนหมู่บ้านและสวัสดิการอื่นๆ เช่น ทุนการศึกษาของวัดที่มอบให้แก่บุตรหลานของคนในชุมชนแต่ละปี

ส่วนร้านค้าในชุมชนที่จำหน่ายเหล้าเป็ยร์ก็ขอให้เลิกขาย ช่วงแรกๆ ได้รับการต่อต้านแต่ได้พยายามโน้มน้าวจิตใจให้เห็นว่าครอบครัวใดที่เลิกซื้อเหล้าเป็ยร์มากขึ้น สภาพเศรษฐกิจครอบครัวดีขึ้นเป็นลำดับ ไม่มีการทะเลาะเบาะแว้งกัน ครอบครัวมีแต่ความสุข ทำให้หมู่บ้านโนนมะเขือเป็นหมู่บ้านแรกที่ “ปลอดเหล้าถาวร” ไม่มีการดื่ม ไม่มีการขายสุราในเขตหมู่บ้าน และในปัจจุบันได้มีการขยายผลไปจับเคลื่อนที่บ้านโนนดอกแก้ว หมู่ 8 เป็นอีกหนึ่งหมู่บ้านที่ไม่มีการดื่มการขายเหล้าเป็ยร์ ในหมู่บ้านเช่นกัน

หนึ่งในช่วงเทศกาลเข้าพรรษาของทุกปี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลกาบิน ร่วมกับชาวบ้านทั้ง 14 หมู่บ้านของตำบลกาบิน จะจัดกิจกรรมงดเหล้าเข้าพรรษา และกล่าวสัจจะปฏิญาณตน ลด ละ เลิก สิ่งเสพติดทุกชนิด เพื่อชีวิตที่อยู่เย็นเป็นสุข พร้อมกันนี้พระครูสุภกิจมงคลยังได้มอบรางวัลเป็นขวัญกำลังใจให้แก่คนดีที่สามารถเลิกเหล้าได้ โดยช่วงแรกๆมีการมอบรางวัล

เป็นโค ให้ชาวบ้านนำไปเลี้ยง และตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมาได้เปลี่ยนจากการมอบโคให้ชาวบ้าน เป็นการมอบทุนการศึกษาให้กับลูกหลานแทน และในช่วงเทศกาลเข้าพรรษาปีที่ผ่านมา นอกจาก การดำเนินกิจกรรมการรณรงค์งดเหล้าเข้าพรรษาแล้วยังได้มอบทุนการศึกษาแก่“นักเรียนดี มีคุณธรรม” จำนวน 175 ทุน มูลค่ารวม 250,000 บาท โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก 6 ประการ คือ 1. เข้าเรียนสม่ำเสมอ 2.ส่งการบ้านครูสม่ำเสมอ 3.ไม่เกรง ทะเลาะวิวาทกับคนอื่น 4.ช่วยงานพ่อแม่ 5.มีจิตอาสาช่วยงานส่วนรวม และ 6.ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด มอบให้กับนักเรียนในพื้นที่ อ.กุด ข้างป่า และ อ.เขมราฐ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำความดีต่อไป

ปัจจุบัน วัดโนนมะเขือ บ้านโนนมะเขือและตำบลกาบินกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญที่มี ผู้คนแวะเวียนเข้ามาศึกษาหาความรู้ และแลกเปลี่ยนงานในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน การจัดสวัสดิการชุมชนระดับตำบล ตลอดจนงานขับเคลื่อนพลังชุมชน พลังแผ่นดินและรวมทั้งตำบล ต้นแบบในการขับเคลื่อนงานปลอดเหล้า โดยมีการสร้างกฎ กติการ่วมกันเพื่อเป็นระเบียบแบบแผน สิ่งสำคัญต้องเริ่มมาจากความเข้าใจเกิดการปฏิบัติตาม จนนำไปสู่การลด ละ เลิกอย่างแท้จริงของทุกคน ถือเป็น การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีอีกทางหนึ่งและลดปัญหาผลกระทบที่มาจากเหล้า

ถ้าพูน ฌวีวัต สาธารณสุขอำเภอกุดข้างป่า ก้าวถึงผลสำเร็จในการดำเนินโครงการนี้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดื่มเหล้าที่มักพบเห็นอยู่เสมอ คือ เรื่องวัยรุ่นตีกัน ซึ่งมักจะเกิดมาจากการ ดื่มเหล้าจนขาดสติ แต่พอมมีโครงการนี้ปัญหาจากการดื่มเหล้าก็ลดลงไปได้มาก

ขณะที่ นายวัลลภ ธรรมเที่ยง อายุ 55 ปี ชาวบ้านโนนมะเขือ ซึ่งเคยติดเหล้าอย่างอมแงม บอกว่า เมื่อก่อนเคยดื่มเหล้าหนักไม่แพ้ในหนังโฆษณาจน-เครียด-กินเหล้า แต่ปัจจุบันเลิกดื่มเหล้า มาแล้ว 5 ปี เพราะหลวงพ่อดีเรียกไปอบรมให้เห็นถึงพิษภัยจากการดื่มเหล้า

"เมื่อก่อนชีวิตแย่มาก เพราะได้เงินมาเท่าไรก็เอาไปลงกับเหล้าทั้งหมดไม่เคยถึงลูกเมีย และเสียงานเสียการมาก แต่หลังเลิกเหล้าก็สามารถประหยัดเงินไปได้เดือนหนึ่งไม่ต่ำกว่า 3,000 บาท"

อดีตคอเหล้ารายนี้ ชี้ถึงข้อดีของการเลิกเหล้า ทุกวันนี้เขาสุขภาพดีขึ้นมากตั้งแต่เลิกเหล้า ไม่เห็นอย่างง่ายเหมือนแต่ก่อน แม้ช่วงแรกๆ จะอยากไปกับเพื่อนมาก แต่ก็หักห้ามใจไว้จนสามารถ เลิกได้ในที่สุด และอยากจะทำบอกให้เพื่อนๆ ที่เคยดื่มด้วยกันเลิกเหล้าบ้างเพื่อจะได้มีสุขภาพที่ดี และมีเงินเหลือไว้ให้ครอบครัว

ส่วนสุวรรณ อุปกัญจน์ อายุ 46 ปี เจ้าของฉายา “วันไฟดับ” ซึ่งมาจากนิสัยเวลาดื่มเหล้า เมาไม่เลิกจนร้านค้า และเพื่อนบ้านต้องพากันปิดไฟหนี แต่ปัจจุบันเขาสามารถเลิกเหล้ามาได้นาน ถึง 5 ปีแล้ว สุวรรณ บอกว่า “ตั้งแต่เลิกเหล้าได้สุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น เพราะมีเงินเหลือ

เก็บ จากเดิมที่มีวัวเพียง 1 ตัว แต่ทุกวันนี้เพิ่มเป็น 6 ตัวแล้ว ส่วนความรุนแรงในครอบครัวก็ลดลง ทำให้ตัวเองและลูกเมียมีความสุขมากขึ้นกว่าเมื่อก่อนมาก”

คุณ สีนุญ กำนันตำบลกาบิน กล่าวว่า ได้มีการทำประชาคมกันอยู่เสมอ และพบว่าคนส่วนมากไม่ได้ติดเหล้าเท่าใดนัก มักดื่มตามเพื่อน เมื่อมีการขยับการรับรู้และทำความเข้าใจแก่คนในชุมชน โดยเริ่มพื้นฐานมาจากหมู่บ้านก่อน ก็กลายเป็นกระแสให้คนเกิดการตื่นตัวมากขึ้น สามารถขยายผลการดำเนินงานไปมากขึ้นเรื่อยๆ เน้นข้อมูลที่เป็นจริงและชัดเจน สามารถทำให้คนในชุมชนคิดได้ เกิดความเข้าใจและลดปัญหาลงได้ในที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าว สามารถวิเคราะห์ให้เห็นถึงกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดเหล้า” บ้านโนนมะเขือไปสู่ความสำเร็จ ได้ดังนี้

1. วิธีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมหลักที่นำมาใช้ในกระบวนการ ได้แก่ การประชุมหารือกันผ่านเวทีประชุมประชาคม ซึ่งรูปแบบการสื่อสารกลุ่ม (Group Communication) โดยที่ผู้เข้าร่วมเวทีประชาคมสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากเป็นการสื่อสารในแนวระนาบ (Horizontal Communication) และกระบวนการดังกล่าวทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication Process) อันเป็นกระบวนการสื่อสารที่สำคัญประการหนึ่งในการสร้างการมีส่วนร่วม

2. การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication) โดยผ่านการพูดคุยเป็นรายบุคคล และการสื่อสารในกลุ่มย่อยกับกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยก่อน เพื่อประเมินท่าที และทัศนคติ ก่อนที่จะนำไปสู่การสื่อสารในเวทีประชาคมซึ่งเป็นการสื่อสารสาธารณะ

3. การสื่อสารข้อมูล (Information) ในเรื่องพิษภัย และโทษของเหล้าให้กับคนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อย้ำเตือนจนชาวบ้านเกิดความเข้าใจ และตระหนักรู้ (Awareness) มากขึ้น

4. การกำหนดประเด็นการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในชุมชน (Reality Based) เช่น เกษกภัยที่มีสาเหตุจากการดื่มเหล้า มาสร้างความตระหนัก และนำไปสู่การมองเห็นปัญหาร่วมกันของคนในชุมชน

5. การกำหนดภาพอนาคต (Scenario) ว่าถ้าชีวิตเรา ครอบครัวเรา หมู่บ้านเราไม่มีเหล้าแล้วจะมีความสุข ความสงบอย่างไร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดการคล้อยตาม

6. การรับฟังความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับชาวบ้านก่อน ทั้งนี้ เห็นได้ว่าหลังจากแกนนำชุมชนได้จุดประกายหรือนำเสนอแนวคิดใหม่ เช่น การจัดงานแต่งงานปลอดเหล้า งานบวชปลอดเหล้า เป็นต้น ก็จะทำให้ชุมชนนำไปประชุมประชาคม และเสนอความคิดเห็น รวมทั้งมีมติร่วมกันในการกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะชุมชน หรือกติกาชุมชน

7. การสื่อสารผ่านกิจกรรมเชิงสังคม (Social Activity) ซึ่งได้แก่ การจัดงานยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่เลิกเหล้าได้ มีการมอบรางวัลเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานในอนาคตต่อไป

“มีการจัดงานรวมพลคนเลิกเหล้า ซึ่งเป็นการรวมพลคนที่เคยมาขอเลิกเหล้า และคนในหมู่บ้านทุกคน ซึ่งในงานดังกล่าวมีการมอบเกียรติบัตรยกย่องให้แก่ผู้ที่ปฏิญาณตนเลิกเหล้าได้ตลอดชีวิต จับฉลากว่าวให้แก่ผู้ที่เลิกเหล้าด้วย และได้มีการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนของครอบครัวที่ปลอดเหล้าถาวรด้วย ซึ่งจากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้ทุกวันนี้ประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยและให้การสนับสนุน ให้หมู่บ้านปลอดเหล้าถาวรอย่างเต็มร้อยเปอร์เซ็นต์” (พระครูสุภกิจมงคล, สัมภาษณ์)

8. การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) เป็นการสื่อสารสู่สาธารณะในวงกว้าง หลังจากการขับเคลื่อนนโยบายชุมชนปลอดเหล้าประสบผลสำเร็จระดับหนึ่งแล้วเช่น มีการจัดกิจกรรมฉลองความสำเร็จของหมู่บ้านปลอดเหล้า แล้วประชาสัมพันธ์เชิญชวนหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคสังคมมาร่วมงาน อันเป็นการสื่อสารสู่สาธารณะในวงกว้าง ในขณะเดียวกันก็เป็น การขยายภาคีเครือข่ายเพื่อแสวงหาการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ให้มากขึ้นอีกด้วย

“หลังจากประกาศเป็นหมู่บ้านปลอดเหล้าถาวรได้แล้ว ได้ทำจดหมายเชิญ นายอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สาธารณสุขอำเภอ เข้าร่วมในงานทำบุญ เพื่อความเป็นสิริมงคลแก่หมู่บ้าน คือหลังจากที่ประชุมประชาคมผ่านเป็นหมู่บ้านปลอดเหล้าถาวรได้แล้ว ได้จัดให้มีกิจกรรมทำบุญใหญ่เพื่อความเป็นสิริมงคลแก่หมู่บ้าน ซึ่งเป็นอุบายหนึ่งในการสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน และเป็นการสร้างการรับรู้แก่คนในหมู่บ้านให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเป็นการเปิดตัวหมู่บ้านให้หน่วยงานต่างๆ ได้รับรู้รับทราบ และร่วมสนับสนุนด้วย จากนั้นหมู่บ้านขอความร่วมมือจาก หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหมู่บ้าน “ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี” ” (พระครูสุภกิจมงคล, สัมภาษณ์)

กล่าวโดยสรุป ความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ “ชุมชนปลอดเหล้า” บ้านโนนมะเขือ โดยอาศัยการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมนั้น เริ่มต้นจากการใช้ประเด็นเชิงศีลธรรมเป็นตัวขับเคลื่อนสังคม สร้างการเรียนรู้และชี้ให้เห็นประโยชน์ต่อชุมชน จนเชื่อมโยงไปสู่ในระดับนโยบาย และสิ่งสำคัญอันเป็นหัวใจของการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะชุมชนนี้ก็คือ การกำหนดนโยบายเกิดขึ้นจากรากฐานของชุมชนที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วน ทุกองค์ประกอบ ทั้ง พระภิกษุซึ่งผู้นำที่มีจิตวิญญานในการทำงาน แกนนำชุมชน ตัวแทนกลุ่มกิจกรรมในชุมชน และรวมทั้งข้าราชการ ครู

อสม. หมอ และเจ้าหน้าที่อนามัยซึ่งทุกส่วนล้วนเป็นหลักสำคัญในการทำงานร่วมกันจนทำให้
ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถประกาศให้ชุมชนบ้านโนนมะเขือเป็นหมู่บ้านปลอดเหล้าถาวร
เป็นแห่งแรกในประเทศไทย

บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วเทพ และพีรญา ศรีเพชรารุช. “บทบาทของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อดำรงรักษา
ความเป็นชุมชนเข้มแข็ง บ้านน้ำเกี๋น กิ่งอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน”,วารสารนิเทศศาสตร์.
ปีที่ 25 ฉบับที่ 2, 2551. (102 – 122)
- กาญจนาแก้วเทพ และคณะ. 2543. สื่อเพื่อชุมชน: การประมวลองค์ความรู้. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
กองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- โกวิทย์ พวงงาม.2545. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. เอกสารเผยแพร่อัดสำเนา.
- ชิต นิลพานิช และกุลธนา ธนาพงศธร. 2532. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท.
ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้ทั่วไปสำหรับการพัฒนาระดับตำบล หมู่บ้าน
(พิมพ์ครั้งที่ 3, หน่วยที่ 8) .นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2546. การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง.
กรุงเทพมหานคร : 598Print.
- นรินทร์ จงวุฒิเวศย์. 2527. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แนวคิดการทำงานร่วมกัน, http://203.155.220.217/pdd/magazine/02_50/02_01.htm,
สืบค้น 6 เมษายน 2552
- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ และคณะ. 2551.รายงานวิจัยโครงการประเมินศักยภาพเครือข่าย จดเกล้า
ด้านศาสนาและชุมชน. เสนอต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (ส.ส.ส.)
, เมษายน
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ. 2549. การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน :
จากแนวคิดสู่ปฏิบัติการวิจัยในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
(สกว.).
- ปาริชาติสถาปิตานนท์สโรบล. 2543. การสื่อสาร : กลไกสำคัญในการก้าวสู่ประชาสังคมใน
ศตวรรษที่ 21. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. 2543. กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา.
กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

พระมหาสุเทพ สุวณฺโณ, www.srd.ac.th/web/index.php?option-content&task=view&id,
13 กรกฎาคม 2556.

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. 2531. การพัฒนาชนบทไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ. 2540. การพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้าน. กรุงเทพฯ :
เจริญวิทย์การพิมพ์.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานภาค. งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น สื่อความหมาย
ผ่านฐานคิดและประสบการณ์. เชียงใหม่: วนิดา เพรส. 2546.

Bostic, Philip J. www.learningtogive.org/papers/paper59.html, สืบค้น 31 กรกฎาคม 2556.

Roger, Everett M. 1976. Social Change in Rural Society. New York :
Appleton Century Crafts.

Tilly, C. "Social Movements", www.answers.com/topic/social-movement,
สืบค้น 28 กรกฎาคม 2556.

Servaes, Jan, Jacobson, Thomas L., and White, Shirley A., 2000. Participatory
Communication for Social change. New Delhi: Sage Publication India Pvt Ltd.
www.answers.com/topic/social-movement, สืบค้น 28 กรกฎาคม 2556.
www.learningtogive.org/papers/paper59.html, สืบค้น 31 กรกฎาคม 2556.
http://www.gotoknow.org/posts/482092_18_rAK4k8, สืบค้น 18 พฤษภาคม 2557.

การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการ

โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน¹

The Use of Marketing-Mix Factors Influencing Decision-Making in Using the Services of
Paolo Memorial Hospital, Phaholyothin Road, Bangkok

วิชญะวัชร พลอยสระศรี (Witchayawat Ploysrasase)²

วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ (Wilailak Ratanapeantamma)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการ โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการ โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ One way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธินโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และอันดับสุดท้ายคือ ด้านราคา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส ต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน

² นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก (Ph.D.)

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนประสมการตลาด การตัดสินใจ เลือกรับบริการ
โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) analyze the use of marketing-mix factors influencing decision-making in using the services of Paolo Memorial Hospital, Phaholyothin road, Bangkok, and 2) compare the level of marketing-mix factors influencing decision-making in using the services of Paolo Memorial Hospital, Phaholyothin Road, Bangkok classifying according to personal background. The samples of this research were four hundred clients of Paolo Memorial Hospital, Phaholyothin Road, Bangkok. The questionnaire was used as the research tool. Four hundred questionnaires were sent to these samples. The data received were analyzed using percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD). The results were that the majority of the respondents used the overall and each factor of the marketing-mix factors influencing their decision-making to use the services of Paolo Memorial Hospital, Phaholyothin Road at high level. In terms of each factor, the factor of personnel was ranked the highest, next on down were physical characteristics, service, product, place, marketing promotion, and price which were found at high level, respectively. As for the hypothetical testing results, it was found that the respondents who were from different gender, age group, average monthly income, and marital status used different marketing-mix factors influencing decision-making in receiving the services of Paolo Memorial Hospital, Phaholyothin Road at no statistical significance of 0.05. In addition, the respondents who were from different educational background and occupation used different marketing-mix factors influencing decision-making in receiving the services of Paolo Memorial Hospital, Phaholyothin Road at statistical significance of 0.05.

Key Words : Marketing-Mix Factor; Decision-Making; Receiving Services;
Paolo Memorial Hospital

บทนำ

การให้บริการด้านสุขภาพเป็นระบบหนึ่งที่ถูกนำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตมนุษย์ ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีทำให้มีการตระหนักถึงสุขภาพและสร้างความสุขสบายให้กับตนเองมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางการแพทย์มีความคาดหวังในการรักษาค่อนข้างสูงในการให้บริการของโรงพยาบาล ภายใต้การรับรองคุณภาพการรักษาและการบริการด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีบทบาทมากในการให้บริการทางสุขภาพจึงทำให้มีการแข่งขันโดยเน้นการทำตลาดเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจึงต้องหากกลยุทธ์มาแข่งขันเพื่อแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดและกลยุทธ์ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในด้านการแข่งขันได้แก่ กลยุทธ์ทางการตลาดซึ่งมีวิธีการดำเนินการหลายรูปแบบ เช่น การทำวิจัยทางการตลาด การสำรวจทัศนคติ ความต้องการของผู้มารับบริการ การจัดระบบบริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและนำกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดประสิทธิภาพของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ปัจจุบันประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วกว่าโรงพยาบาลของภาครัฐทำให้ประชาชนในกลุ่มที่มีรายได้สูงหันมาให้บริการเพิ่มมากขึ้น แต่การแข่งขันของธุรกิจนี้ยังคงเพิ่มขึ้นต่อเนื่องและสูงขึ้น แต่ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา จะเห็นว่าไม่มีแบรนด์โรงพยาบาลใหม่เกิดขึ้น เนื่องจากเป็นการลงทุนที่สูงและมีความเสี่ยงสูง โดยเฉพาะในเรื่องของการขาดแคลนบุคลากรทางด้านทางการแพทย์และพยาบาล ขณะที่การแข่งขันส่วนใหญ่ยังคงเป็นการมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มลูกค้ามากที่สุด โดยเป้าหมายระยะยาวเพื่อเป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อแบรนด์ของโรงพยาบาลนั้น ทั้งนี้การแข่งขันในปัจจุบันจะเป็นเรื่องนวัตกรรมทางการแพทย์เฉพาะทาง เช่น การจัดแพ็คเกจตรวจสุขภาพราคาพิเศษ เพื่อดึงดูดใจลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น โรงพยาบาลเอกชนได้หันมาใช้กลยุทธ์ด้วยการหาการตลาดเจาะกลุ่มเป้าหมาย “เซ็กเมนต์ขึ้นมาเกิดตั้ง” Segmentation marketing โดยการเลือกไลฟ์สไตล์สอดคล้องกับลูกค้ามากขึ้น ปกติการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาล จะเน้นจุดขายทางด้านบริการทางการแพทย์เฉพาะทาง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและเพิ่มศักยภาพการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังใช้กลยุทธ์การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับคนไข้ชาวต่างประเทศที่อาศัยหรือทำงานในประเทศไทยประกอบกับนโยบายของภาครัฐบาลที่ต้องการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้นอกจากการแข่งขันด้านบริการต่าง ๆ แล้วปัจจัยทางการตลาดที่แต่ละโรงพยาบาลเอกชน ได้นำมาใช้เพื่อดึงลูกค้ายังคงเป็นเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านด้วยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มากขึ้น เห็นได้จาก

ภาพยนตร์โฆษณาของโรงพยาบาลเอกชนที่มีให้เห็นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์จะกลุ่มลูกค้า

โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรก ๆ ที่ให้บริการด้านการแพทย์ครบวงจร ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2515 มีจุดมุ่งหมายจะทำให้โรงพยาบาลเป็นเลิศทางด้านบริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัดปัจจุบัน จึงได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการรักษาที่ครบวงจร มีทั้งหมด 21 แผนก ใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ในการรักษา รวมถึงมีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่องปัจจุบันมีทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ สาขารังสีต สาขาไซคิซัย 4 สาขาสมุทรปราการ และสาขาพหุโยธิน เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการที่มากขึ้น

สถิติผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน ปี 2553-2557

แผนก	2553	2554	2555	2556	2557
อายุรกรรม	154,561	158,605	161,916	175,704	178,878
ศัลยกรรม	81,223	83,698	90,552	93,804	92,124
ศัลยกรรมกระดูก	57,553	53,742	56,029	55,424	44,072
สูติกรรม	15,850	16,803	17,099	19,548	17,467
นรีเวชกรรม	12,434	13,126	13,638	12,164	10,465
กุมารเวชกรรม	23,908	24,046	25,163	26,831	22,934
จักษุ	18,630	18,637	18,148	17,255	16,321
หู คอ จมูก	12,873	12,931	14,882	16,551	14,194
ทันตกรรม	26,426	26,910	26,771	27,836	33,107
เฉลี่ยผู้ป่วยที่รับบริการวันละ (ราย)	1,411	1,428	1,483	1,556	1,502

ข้อมูลจากโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน www.paolohealthcare.com สืบค้น วันที่ 3 ม.ค. 2559

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการสุขภาพในการนำผลงานไปเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการงานบริการของโรงพยาบาลให้

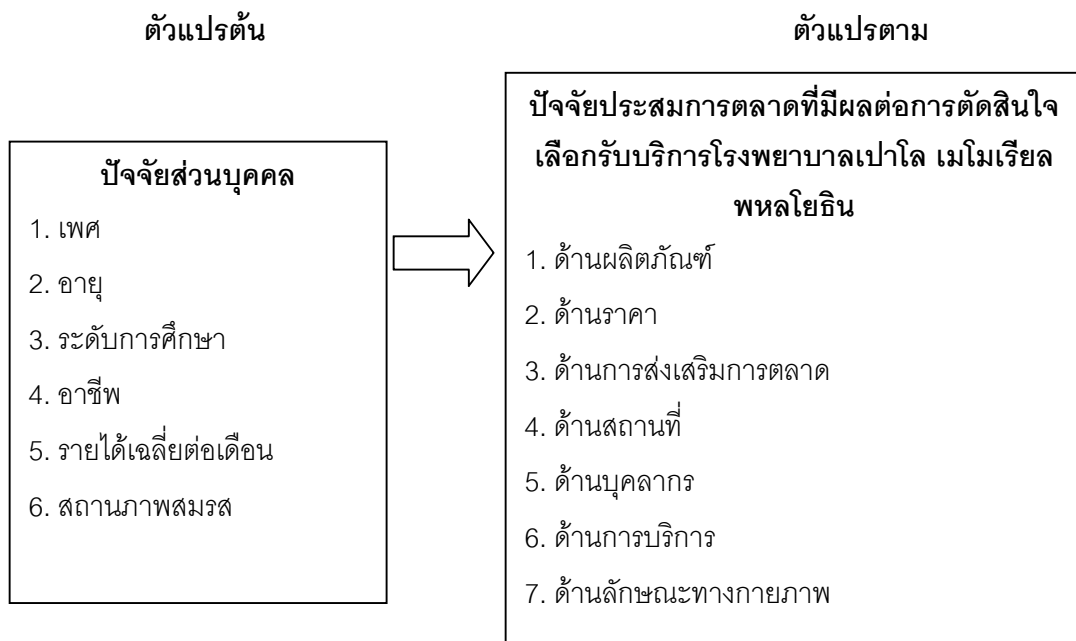
สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้สามารถอยู่รอดได้ในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐาน สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยประยุกต์กับแนวคิดทฤษฎีแนวคิดของ ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler, 2013) ในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อตอบสนองการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธินโดยผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ประกอบการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยเลือกศึกษาจากประชากรที่มาใช้บริการคนไข้ใน และคนไข้นอก ของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Average), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), สถิติค่า (t-test) และ F-test (One way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ผู้ให้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ให้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน อันดับแรกคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และอันดับสุดท้ายคือ ด้านราคา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ให้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด อันดับแรกคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ รองลงมาคือ ความหลากหลายของบริการทางการแพทย์ คุณภาพในการตรวจรักษา และชื่อเสียงของโรงพยาบาล ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้ให้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ให้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม การจัดโปรโมชั่นลดราคา และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความหลากหลายทางด้านราคา ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ ของโรงพยาบาล รองลงมาคือ ความน่าสนใจของบริการที่นำมาลดราคา กิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับบริษัทต่าง ๆ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ ตามลำดับ

ด้านสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ มีบริการขนส่งสาธารณะให้เลือกมากมาย รองลงมาคือ มีพื้นที่รองรับการบริการที่เพียงพอ เช่น ที่นั่ง/หนังสือพิมพ์/น้ำดื่ม ใกล้สถานที่ทำงาน ที่พักอาศัย และมีที่จอดรถยนต์เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับแรกคือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญและเชี่ยวชาญ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อำนวยการดี ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นกันเองสุภาพ อ่อนโยน และบุคลากรของโรงพยาบาลมีเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การจัดลำดับในการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน รองลงมาคือ มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอต่อการรักษา เวลาที่ใช้ในการรับบริการ และมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของอุปกรณ์การแพทย์ รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการ รูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ และให้รายละเอียดการบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล

เมโมเรียล พหุโยธิน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีและการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนภาพรวมและด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน ด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน ด้านราคาน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพธุรกิจส่วนตัว และผู้ให้บริการที่มีอาชีพ

รัฐวิสาหกิจใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน ด้านราคาร้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนภาพรวมและด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธินโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน มีผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา รักษาเนา (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เลหาพูนรังสี (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกราช ทองสุข (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในจังหวัดชุมพร ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ที่กล่าวว่า ด้านบริการ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งจะประกอบด้วย สินค้าบริการ ความคิด
สถานที่กิจกรรมองค์การหรือบุคคลในการกำหนดกลยุทธ์ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการให้บริการ

ด้านราคา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจ
เลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน ด้านราคา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของ กนกวรรณ พัฒนกิจจารักษ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการ
ตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรมในโรงพยาบาลพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย
พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ
งานวิจัยของ ปิยะมาศ จำรัสธนสาร (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจ
ของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการสุขภาพ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้าน
ราคา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ สุทธิสว่าง (2554) ศึกษาเรื่อง
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลชลลดา จังหวัดนนทบุรี
ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลชลลดา ด้านราคา อยู่ใน
ระดับมาก และมีความสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ ธนวรรณ
แสงสุวรรณ (2555) ที่กล่าวว่า ราคา (Price) หมายถึง ต้นทุนของสินค้าที่ลูกค้าต้องการสินค้าต้อง
จ่ายกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ การกำหนดราคาสินค้าเกิดจากการตั้งเป้าหมายทางการค้าว่า
ต้องการกำไร ต้องการขยายส่วนครองตลาด ต้องการต่อสู้กับคู่แข่ง หรือเป้าหมายอื่น การตั้ง
ราคาต้องได้รับการยอมรับจากตลาดเป้าหมาย และสู้กับคู่แข่งได้รวมถึงเวลา ความพยายามในการ
ใช้ความคิด และการก่อพฤติกรรมซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาสินค้าที่เป็นตัวเงิน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสม
การตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน ด้านการส่งเสริม
การตลาด อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ประดิษฐ์ธรรม (2558) ศึกษาเรื่อง
การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของหญิงตั้งครรภ์ต่อการตัดสินใจเลือกฝากครรภ์ในโรงพยาบาล
ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า หญิงตั้งครรภ์ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริม
การตลาด อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ พัฒนกิจจารักษ์ (2555)
ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรมใน
โรงพยาบาลพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสม
การตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร
เลาหุพันธุ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของ

ผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ ธนวรรณ แสงสุวรรณ (2555) ที่กล่าวปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง กิจกรรมสนับสนุนให้กระบวนการสื่อสารทางการตลาดให้แน่ใจว่าตลาดและผู้บริโภคเข้าใจและให้คุณค่าในสิ่งที่ผู้ขายเสนอโดยมีเครื่องมือที่สำคัญ 4 ชนิด คือ 1 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นการส่งเสริมการตลาดที่ดีที่สุด แต่มีค่าใช้จ่ายสูงที่สุด 2 การโฆษณา (Advertising) เป็นการสื่อโฆษณาประเภทต่าง ๆ ให้เข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มใหญ่เหมาะกับสินค้าที่ต้องการตลาดกว้าง 3 การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เป็นการใช้สื่อโฆษณาประเภทต่าง ๆ ให้เข้าถึงผู้บริโภคให้เกิดความต้องการในตัวสินค้า 4 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation) เป็นกิจกรรมที่เน้นวัตถุประสงค์การให้บริการแก่สังคม เพื่อเสริมภาพพจน์ หรือชดเชย เบี่ยงเบนความรู้สึกของผู้บริโภค ต่อตัวผลิตภัณฑ์

ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา รักษานาค (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสถานที่ อยู่ในระดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะมาศ จำรัสธนสาร (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการสุขภาพ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกราช ทองสุข (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในจังหวัดชุมพร ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ที่กล่าวด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่น่าเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ประดิษฐ์ธรรม (2558) ศึกษาเรื่อง การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของหญิงตั้งครรภ์ต่อการตัดสินใจเลือกฝากครรภ์ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า หญิงตั้งครรภ์ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ สุทธิสว่าง (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลชลลดา จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลชลลดา ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกราช ทองสุข (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในจังหวัดชุมพร ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2553) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมดซึ่งหมายถึงทั้ง ลูกค้า บุคลากรที่จำหน่าย และบุคคลที่ให้บริการหลังการขายบุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องคัดเลือก ให้การฝึกอบรม และมีสิ่งจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจและเกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง

ด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ประดิษฐ์ธรรม (2558) ศึกษาเรื่องการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของหญิงตั้งครรภ์ต่อการตัดสินใจเลือกฝากครรภ์ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า หญิงตั้งครรภ์การตัดสินใจเลือกฝากครรภ์ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ พัฒนกิจจารักษ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรมในโรงพยาบาลพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ สุทธิสว่าง (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลชลลดา จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลชลลดา จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ที่กล่าวว่า ด้านการให้บริการ (Process) เป็นกิจกรรมของ

การส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้แก่ผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหลโยธิน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ประดิษฐ์ธรรม (2558) ศึกษาเรื่องการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของหญิงตั้งครรภ์ต่อการตัดสินใจเลือกฝากครรภ์ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า หญิงตั้งครรภ์ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา รักษนาศ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ครอบครัวเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะมาศ จำรัสธนสาร (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการสุขภาพ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler, 2013) ที่กล่าวว่าด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) เป็นแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพ อ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มตัวอย่างและเป็นแนวทางดังนี้

1. **ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้บริหารโรงพยาบาลควรปรับปรุงให้แต่ละหน่วยงานบริการทุกแผนกสามารถให้บริการกับผู้ใช้บริการได้ทั้งหมด เพื่อเพิ่มความหลากหลายของบริการ เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น แผนกเด็กเล็ก แผนกผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. **ด้านราคา** ผู้บริหารโรงพยาบาลควรจัดให้มีส่วนลด/ของแถม ในโอกาสสำคัญต่าง ๆ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันปีใหม่ สงกรานต์ และวันคล้ายวันเกิด เป็นต้น เพื่อเป็นการจูงใจ และดึงดูด ผู้ใช้บริการให้สนใจในการให้บริการเสริมต่าง ๆ

3. **ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้บริหารโรงพยาบาลควรจัดให้มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไป ในชุมชนต่าง ๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และควรจัดให้มีการโฆษณาทางสื่ออื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น นิตยสาร ป้ายโฆษณา เพื่อผู้ที่ยังไม่เคยมาใช้บริการได้ทราบข้อมูลของโรงพยาบาล

4. **ด้านสถานที่** ผู้บริหารโรงพยาบาลควรจัดให้มีสถานที่เพียงพอเช่น ที่จอดรถ และ ปลอดภัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ

5. **ด้านบุคลากร** ผู้บริหารโรงพยาบาลควรจัดให้พนักงานทุกระดับมีการแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อยและสามารถแยกแต่ละแผนกได้อย่างชัดเจนในเจ้าหน้าที่ด้านสนับสนุนการให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถสอบถามข้อมูลและขอคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

6. **ด้านการให้บริการ** ผู้บริหารโรงพยาบาลควรจัดให้มีบริการแจ้งเตือนล่วงหน้ากับ ผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์ SMS E-Mail เป็นต้น เมื่อใกล้ถึงวันที่แพทย์นัดตรวจครั้งต่อไป เพื่อให้ ผู้ใช้บริการทราบถึงความห่วงใยในการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

7. **ด้านลักษณะทางกายภาพ** ควรมีรายละเอียดในการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการ รักษาไว้ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้เตรียมความพร้อมก่อนมารับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงคำติชมหรือคำแนะนำ ความคิดเห็นใหม่ ๆ เพื่อนำมาแก้ไขให้ตรงจุด และตอบสนองของ ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทุกระดับต่อการนำกลยุทธ์การตลาดเข้ามาใช้ใน โรงพยาบาล เพื่อดูความพร้อมของการเตรียมการบริหารให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้

3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและผลที่ได้รับจากการคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีการคาดหวังและได้รับผลจากการบริการเป็นอย่างไร เพื่อทำการ ปรับปรุง แก้ไขรูปแบบการให้บริการให้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2549. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่นจำกัด (มหาชน).

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2547. การจัดการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

เพียรสันเอ็ดดูเคชั่นอินโดไชนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2552. การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 2552.

กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2553. การบริหารเชิงกลยุทธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Book

Kotler, Philip. 2013. Marketing Management (The Millennium edition). Upper Saddle

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล พหุโยธิน www.paolohealthcare.com/ สืบค้นวันที่ 3 มกราคม

2559

วิทยานิพนธ์และงานวิจัย

กนกวรรณ พัฒนกิจจารักษ์. 2555. "ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจของผู้มารับ

บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลพฤษะคีรี จังหวัดนครสวรรค์". วิทยานิพนธ์

สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จันทนา รัชชานาค. 2556. "ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาล

เอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร". การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(บธ.บ.) สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จังหวัดนนทบุรี.

พัชรี ประดิษฐ์ธรรม. 2558. "การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของหญิงตั้งครรภ์ต่อการ

ตัดสินใจเลือกฝากครรภ์ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร". การค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

นพวรรณ สุทธิสว่าง. 2554. นพวรรณ สุทธิสว่าง. "ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจเลือกรับบริการโรงพยาบาลชลลดา จังหวัดนนทบุรี". การค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

- ปิยมาศ จำรัสธนสาร.2554. “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการสุขภาพ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ”. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภาพร เลาหพูนรังสี. 2554. “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม”. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกกราช ทองสุข.2554. “ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาแผนปัจจุบันของผู้บริโภคในจังหวัดชุมพร”.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร
กรุงเทพมหานคร¹

A Satisfaction of the Service Recipients of the Metropolitan Electricity Authority,
Wat Liab District Office, Phra Nakhon District, Bangkok

กล้าณรงค์ พลพิลา (Klanarong Ponpila)²

วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ (Wilailak Ratanapeantamma)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ one way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจ ด้านบุคลากร ด้านการตอบสนองลูกค้า และอันดับสุดท้ายคือด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก (Ph.D.)

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) analyze the satisfaction of the customers of the Metropolitan Electricity Authority, Wat Liab District Office, Phra Nakhon District, Bangkok, and 2) compare the satisfaction level of the customers of the Metropolitan Electricity Authority, Wat Liab District Office, Phra Nakhon District, Bangkok classifying according to personal background. The samples for this research were four hundred customers of the Metropolitan Electricity Authority, Wat Liab District Office, Phra Nakhon District, Bangkok. The questionnaire was used as the research tool. The questionnaires were sent to these samples. The data received were analyzed by percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD).

The results were that the majority of the respondents were satisfied with the overall services of the Metropolitan Electricity Authority, Wat Liab District Office, Phra Nakhon district Office, Phra Nakhon District, Bangkok at high level. In terms of each factor, it was found that the service reliability was ranked the highest. Next on down were trustworthiness, personnel, responsiveness to the customers, and safety, respectively. The results of the hypothetical testing were that the respondents who were from different educational background and occupation had different level of satisfaction in using the services of the Metropolitan Electricity Authority, Wat Liab District Office at no statistical significance of 0.05. On the other hand, the respondents who were from different gender, age group, and average monthly income had different level of satisfaction of using the services of the Metropolitan Electricity Authority, Wat Liab District Office at statistical significance of 0.05.

Key Words: Satisfaction; Customers; the Metropolitan Electricity Authority, Wat Liab District Office

บทนำ

พลังงานมีความสำคัญต่อสรรพสิ่งในโลก เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ชีวิตเจริญเติบโต เคลื่อนไหวทำงานได้ ดังนั้น หากขาดพลังงาน มนุษย์ก็คงต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เลวร้ายอย่างใหญ่หลวงก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม พลังงานจากดวงอาทิตย์ พลังงานจากน้ำและพลังงานจากลมเป็นแหล่งพลังงานที่มนุษย์ชาติรู้จักนำมาใช้ แสงอาทิตย์มีประโยชน์ต่อมวลมนุษย์อย่างมากมา ตั้งแต่ยุคก่อนประวัติศาสตร์ที่ผ่านมา มนุษย์รู้จักใช้เรือที่แล่นโดยใช้พลังงานลม ต่อมา รู้จักใช้กังหันลม กังหันน้ำ ส่วนน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ นับได้ว่าพลังงานเป็นสิ่งจำเป็นของมนุษย์ในโลกปัจจุบันและทวีความสำคัญขึ้น เมื่อโลกยิ่งพัฒนามากขึ้น แหล่งพลังงานเริ่มค่อยๆเปลี่ยนไป เป็นแหล่งพลังงานที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีในการผลิตมากยิ่งขึ้น จากน้ำมันปิโตรเลียมไปเป็นพลังงานแสงอาทิตย์และพลังงานลมเป็นต้น ประเทศไทยมีแหล่งพลังงานหลายประเภทด้วยกัน แต่อาจจะมีในปริมาณที่ค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับหลายประเทศ ซึ่งบางครั้งวิกฤตการณ์ของโลกได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ปัจจุบันไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันของชนในชาติ การสื่อสาร การคมนาคม การให้ความรู้ การศึกษา และการมีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตย ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อหลักการมนุษยชนจะเกิดขึ้นและมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าขาดไฟฟ้า ซึ่งไฟฟ้าเป็นตัวแปรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจการเพิ่มผลผลิตทั้งเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมที่ทันสมัย การกระจายรายได้ และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านการผลิต และการขายสินค้า ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ ไฟฟ้าเป็นพลังงานชนิดหนึ่ง ที่มนุษย์นำมาใช้ประโยชน์ได้หลายอย่าง นอกจากจะให้แสงสว่างเวลาค่ำคืนแล้ว ยังให้ความร้อนในการหุงต้มและรีดผ้า ใช้ในการหมุนมอเตอร์เช่น เครื่องดูดฝุ่น เครื่องปั่น และเครื่องทำความเย็น ไฟฟ้าจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนเราพลังงานไฟฟ้ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เพื่อช่วยสนับสนุนให้มีการพัฒนาการเศรษฐกิจในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรม ธุรกิจและบริการต่างๆ ให้สามารถขยายตัวไปอย่างรวดเร็วไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวัน แต่เนื่องจากไฟฟ้า เป็นสิ่งที่ไม่

สามารถเก็บได้ และความต้องการไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลาไม่เท่ากัน ดังนั้นการไฟฟ้าจำเป็นต้องจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้ใช้ได้ตลอดเวลา

การไฟฟ้านครหลวง ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2501 เป็นรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบการจำหน่ายไฟฟ้าให้กับประชาชน อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย มีพื้นที่บริการในปัจจุบันได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และ จังหวัดสมุทรปราการ ทำหน้าที่ให้บริการและความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชน ในการขอติดตั้งไฟฟ้า ขยายการจ่ายไฟฟ้า เพื่อให้ประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง ตลอด 57 ปีการไฟฟ้านครหลวงมุ่งให้บริการกระแสไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งบ้านเรือน และโรงงานอุตสาหกรรม โดยมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพการไฟฟ้านครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ดำเนินการให้บริการในด้านการจ่ายพลังงานไฟฟ้าและให้บริการจัดหาไฟฟ้าเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครนนทบุรีและสมุทรปราการ สำหรับการดำเนินงานธุรกิจของการไฟฟ้านครหลวงในอนาคตพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสนองนโยบายของรัฐบาลเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ปรับปรุง และขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อรองรับการขยายตัวในอนาคตเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านบริการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมการไฟฟ้านครหลวงได้คำนึงถึงประสิทธิภาพและมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยมุ่งที่จะพัฒนาระบบงานบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอโดยนำระบบเทคโนโลยีในด้านบริการที่ทันสมัยมาใช้ควบคู่กับการปรับปรุงขั้นตอนและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจมากขึ้นรวมทั้งมีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบต่างๆที่เป็นอุปสรรคต่องานบริการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการพร้อมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรมด้วยความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนางานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและรองรับมาตรฐานคุณภาพการบริการของภาครัฐ รวมทั้งเพื่อสนองต่อนโยบายในการปฏิรูประบบราชการของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับประโยชน์สูงสุดอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นการไฟฟ้านครหลวงจึงได้มุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบงานบริการอย่างต่อเนื่องต่อไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อลูกค้าดังนั้นการไฟฟ้านครหลวงจึงได้นำระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งยังลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐด้วยเพราะสามารถใช้ร่วมกันทั้งสถานที่บุคลากรตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆและช่วยลดระยะเวลาของการ

บริการให้น้อยลงกล่าวคือแทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมากก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นรวมทั้งได้นำระบบรับชำระ CSS (Central Settlement System) มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาชำระค่าไฟฟ้า เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถที่จะจัดลำดับคิวในการมารับชำระเงินค่าไฟฟ้าให้กับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ปัญหาหลักๆของการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาด้านการบริการ เช่น ปัญหาเรื่องการถูกร้องเรียนเรื่องใบแจ้งชำระหนี้ค่าไฟฟ้า สูญหาย ทำให้โดนตัดกระแสไฟฟ้า ปัญหาด้านระยะเวลาในการขอติดตั้งใช้ไฟใหม่ที่มีความล่าช้า ปัญหาระบบการเข้าคิวรับชำระค่าไฟฟ้าที่หน้าเคาน์เตอร์รับชำระเงิน ปัญหาเกี่ยวกับมารยาทของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำปัญหาเหล่านี้มาเป็นปัญหาหลักในการทำวิจัยเพื่อที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขการให้บริการแก่ลูกค้าของการไฟฟ้านครหลวง ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

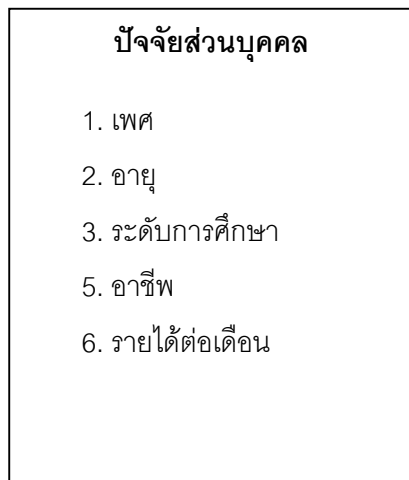
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานครจำกัดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

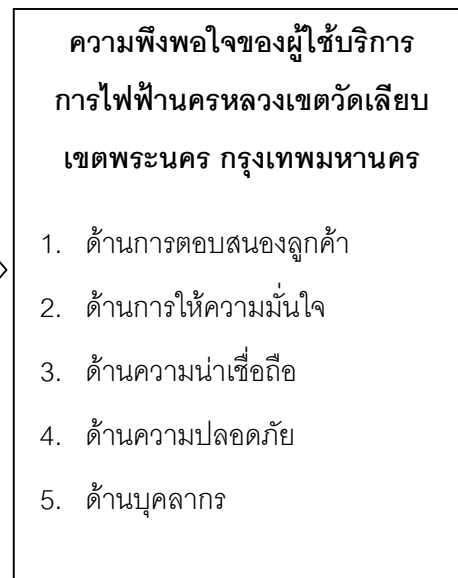
จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวไว้ทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ประยุกต์กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) อธิบายถึงความต้องการตามลำดับขั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน(Basic needs) ซึ่งมีพลังมากที่สุดเพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ในด้านความปลอดภัยและมั่นคง แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ เลิฟล็อก (Lovelock, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) อธิบายถึง ลักษณะคุณภาพการให้บริการ ด้าน

ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และความปอดภัย บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง และทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation-Hygiene Theory) ของ Herzberg (1959) อธิบายถึง ปัจจัยเกื้อหนุน เกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่ง เป็นความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความสามารถแสวงหาความก้าวหน้า ความสำเร็จในชีวิตในการกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการผู้ที่ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage), ค่าเฉลี่ย (Average), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), สถิติค่า (t-test) และ F-test (One way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านบุคลากร ด้านการตอบสนองลูกค้า และอันดับสุดท้ายคือด้านความปลอดภัย ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พนักงานมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการอย่างทั่วถึง พนักงานสนใจ ตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ และ พนักงานให้บริการรวดเร็วและตรงเวลา ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ และสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ระบบไฟฟ้าที่จ่ายให้ผู้ที่ใช้ไฟไม่ผิดปกติ เช่น ไม่ตก ไม่ดับ ไม่กระพริบ การไฟฟ้าพร้อมรับมือข้อบกพร่องเมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ และ มีการใช้อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัยในการ ให้บริการ เพื่อสามารถให้บริการท่านได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและปลอดภัย ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ มีความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า พนักงานบริการด้วยความถูกต้อง และมีมาตรฐานเดียวกัน พนักงานมีบุคลิกที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือ การแจ้งสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องและระยะเวลาจ่ายไฟคืนระบบของพนักงาน ให้ผู้ใช้ไฟรับทราบถูกต้อง ตรงเวลา พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทเกี่ยวกับการใช้ไฟได้เป็นอย่างดี และ เมื่อเกิดไฟฟ้าดับ พนักงานสามารถแก้ไขได้ทันเวลา ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไว้วางใจได้ มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีการออกไปเสิร์ฟเงินทุกครั้ง อุปกรณ์ไฟฟ้ามีความปลอดภัย ความมีมาตรฐานของอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้งานและพนักงานไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คือ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ พนักงานพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างให้เกียรติ และเต็มใจ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง และ พนักงานสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการบริการเสมอตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านการตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านการตอบสนองลูกค้า มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

และผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความปลอดภัย มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป และโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป และ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านการตอบสนองลูกค้า และ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านการตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านการตอบสนองลูกค้า มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 -30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป และผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านการตอบสนองลูกค้า มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000

บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 -30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร มีผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านบุคลากร ด้านการตอบสนองลูกค้า และอันดับสุดท้ายคือด้านความปลอดภัย ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรัฐกาล กลัดสิงห์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดลำพูน ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ระดับมาก และมีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) อธิบายถึง ความต้องการตามลำดับขั้น คือ ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ซึ่งมีพลังมากที่สุดเพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ตัวอย่าง เช่น ความต้องการอากาศ อาหาร ยารักษาโรค เป็นต้น รวมถึง การตอบสนองลูกค้า เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ สามารถให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า แต่ต้องมีความซื่อตรงและจริงจังต่อลูกค้าอยู่เสมอ และมีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของเลฟล็อก (Lovelock, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

ลักษณะคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

ด้านการให้ความมั่นใจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมสัน นาตะกุล (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณเพ็ญ อินทร์ทอง(2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมาก และมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) อธิบายถึง ความต้องการตามลำดับขั้น คือ ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นแรกได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากไม่ได้รับการตอบสนองหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ผวา รู้สึกไม่มั่นคง และมีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของเลฟล็อก (Lovelock, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ลักษณะคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจและความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยุทธ นอบน้อม (2555) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้ากรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรธรณ์ จอมศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก และมีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของเลฟล็อก (Lovelock, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ลักษณะคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทและ

บุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

ด้านความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขง จิรัฐกาล กัลดสิงห์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพร แก้วชื่น (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก และมีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) อธิบายถึง ความต้องการตามลำดับขั้น คือ ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นแรกได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากไม่ได้รับการตอบสนองหากไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ผวา รู้สึกไม่มั่นคง และมีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของเลิฟล็อก (Lovelock, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ลักษณะคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงปัญหาต่างๆ

ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรเพชร คัมภีรานนท์ (2554) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรพต ธรรมสโรช (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการชำระค่าไฟฟ้า กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า ด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก และมีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) ที่สรุปว่า มนุษย์มีความต้องการไม่มีวันสิ้นสุดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการสิ่งอื่นๆต่อไปอีกไม่จบ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล โดยความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับขั้นความต้องการพื้นฐาน และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

ของพฤติกรรมนั้นๆ ต่อไป และแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) อธิบายถึง ปัจจัย
เกื้อหนุน เกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของ
ผู้ปฏิบัติงานซึ่ง เป็นความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความสามารถแสวงหาความก้าวหน้า
และประสบความสำเร็จในชีวิต และมีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของเลิฟ
ล็อก (Lovelock, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ลักษณะคุณภาพการให้บริการ
ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน ความมี
น้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองมีวิจรรย์ญาณ รวมถึงการ
เข้าถึงลูกค้า บริการให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า โดยไม่
ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงการปรับปรุง
และพัฒนา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น องค์การควรมีการปรับปรุงการ
ให้บริการในด้านที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพการบริการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต ดังนี้

1. **ด้านการตอบสนองของลูกค้า** จากผลการศึกษาพบว่า การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ
ควรมีการวางแผนการทำงานในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานอย่างมืออาชีพ และ
วิธีการดำเนินงานด้านการสื่อสารให้พนักงานรับทราบโดยทั่วถึง สร้างทัศนคติที่ดีให้พนักงานเห็น
ถึงความสำคัญต่อการบริการที่ดี การบริการรวดเร็วและตรงเวลา เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึก
ความคิดต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะยินดีให้การบริการ รวมถึงการฝึกฝนพนักงาน
ให้มีความพร้อม ความเต็มใจด้านการบริการ เนื่องจากการบริการภายในที่ดีจะทำให้พนักงานของ
กิจการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

2. **ด้านการให้ความมั่นใจ** จากผลการศึกษาพบว่า การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มี
การใช้อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ เพื่อสามารถให้บริการท่านได้อย่างถูกต้อง
รวดเร็วและปลอดภัย รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในเรื่องความรู้ในหน้าที่
ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถแนะนำและตอบข้อสงสัยให้ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและ
ชัดเจน สร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ โดยทางการไฟฟ้านครหลวงควร
วางแผนจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการแก่
ผู้ใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. **ด้านความน่าเชื่อถือ** จากผลการศึกษาพบว่า การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ควรมีการจัดสรรพนักงานบริการให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อแสดงความพร้อมในการให้บริการ เมื่อเกิดไฟฟ้าดับหรือขัดข้อง สามารถแก้ไขได้ทันเวลา มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดหลักสูตรอบรม เพื่อรักษา พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงานและการแก้ไขปัญหา ให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกับองค์กรภายนอกที่ได้รับการยอมรับนับถือ

4. **ด้านความปลอดภัย** จากผลการศึกษาพบว่า การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของผู้ที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ควรมีการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงมาตรฐานระบบบันทึกข้อมูลของการไฟฟ้านครหลวงมีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

5. **ด้านบุคลากร** จากผลการศึกษาพบว่า การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ควรวางแผนด้านการฝึกอบรมด้านต่างๆ ให้กับบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ และพัฒนาด้านการให้บริการ รวมถึงการรักษามาตรฐานการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ และเกิดความประทับใจเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ และสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการบริการเสมอ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งอื่นเพิ่มเติมด้วย เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีเป็นจำนวนมากครอบคลุมในพื้นที่ทั่วประเทศไทย
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะอื่นๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
3. ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการที่พึงประสงค์ของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เขตพระนคร กรุงเทพมหานครตามทัศนะของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2552. การบริหารการตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงปี 2552.
กรุงเทพฯ :บริษัทธรรมสาร จำกัด.

Book

Abraham Maslow. 1970. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers.
Frederick, K. Herzberg. 1959. *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons, Inc.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เข้าถึงข้อมูลได้จาก <https://th.wikipedia.org> สืบค้นเมื่อ
วันที่ 1 ธันวาคม 2558.

วิทยานิพนธ์/ งานวิจัย

คมสัน นาคะกุล .2553. **ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จักรเพชร คัมภีรานนท์ .2554. **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

จิรัฐกาล กลัดสิงห์ .2553. **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐพร แก้วชื่น .2553. **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- ธันยธรณ์ จอมศักดิ์ .2554. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรพต ธรรมสโรช.2552. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการชำระค่าไฟฟ้า กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ยงยุทธ นอบน้อม .2555. **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้ากรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วรรณเพ็ญ อินทร์ทอง.2558. **ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสถานพยาบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุกัลยา ประทุมนันท์ .2554. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดลำพูน**.การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภค
ย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร¹

The Use of Marketing-Mix Factors Influencing the Decision-Making in Purchasing
the Pre-Cooked Frozen Foods of the Consumers in Watcharaphon Area,
Sai Mai District, Bangkok

อุมาพร บุญธรรม (Umaphorn Boontharm)²

วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ (Wilailak Ratanapeantamma)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภค เพื่อเปรียบเทียบการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งผู้บริโภคย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคที่เคยเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test และ one way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดทุกด้านอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านราคา รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพต่างกันใช้

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก (Ph.D.)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีสาเหตุที่เลือกรับประทานอาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง คือ มีความสะดวกในการรับประทาน มีปริมาณความถี่ในการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง 1 ครั้ง/สัปดาห์ ราคาสินค้าที่นิยมเลือกซื้อ คือ Easy Go สถานที่ที่นิยมเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง คือ ร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ เซเว่น-อีเลฟเว่น ซีพีเฟรชมาร์ท รับประทานอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งในมื้อเช้ามากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารแช่แข็งพร้อมรับประทานแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยประมาณ 101-150 บาท ผู้บริโภคซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานประเภทใดบ่อยที่สุด พบว่า อาหารมื้อหลัก เช่น ข้าวแกงเขียวหวานไก่ เกียวกุ้ง ข้าวต้ม ข้าวผัด เลือกอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งจำนวน 1 กล่องในการซื้อแต่ละครั้ง ได้รับแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งจากคนในครอบครัว และผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง คือ เพื่อน

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนประสมการตลาด การตัดสินใจ อาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) compare the use of marketing-mix factors influencing the decision-making in purchasing the pre-cooked frozen foods of the consumers in Watcharaphon area, Sai Mai District, Bangkok, classifying according to their personal background, and 2) analyze the behavior of purchasing the pre-cooked frozen foods of the consumers in Watcharaphon area, Sai Mai District, Bangkok. The samples used for this research were four hundred people, lived in Watcharaphon area, who used to make decision to purchase the pre-cooked frozen foods. The research tool was the questionnaire. Four hundred questionnaires were sent to these samples. The data received were analyzed for percentage, average, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD).

The results were that 1) the majority of the respondents used the overall marketing-mix factors influencing the decision-making in purchasing the pre-cooked frozen foods at high level. When considering at each factor, ranging in order from the highest average to the lowest, it was found that the price received the highest average. Next on down were marketing, promotion, product, and channel of distribution, respectively. In addition, the results of the hypothetical testing revealed that the respondents who were from different gender and age group used different marketing-

mix factors influencing the decision-making in purchasing the pre-cooked frozen foods at no statistical significance of 0.05. On the other hand, the respondents who were from different educational background, occupation, average monthly income, and marital status used different marketing-mix factors influencing the decision-making in purchasing the pre-cooked frozen foods at the statistical significance of 0.05. 2) In terms of the behavior of purchasing the pre-cooked frozen foods of the respondents, it was found that the majority of the respondents decided to purchase the pre-cooked frozen foods because of its convenience to cook. Their frequency of purchasing was once/week. The brand that the majority of the respondents purchased was "Easy Go". The majority of the respondents purchased them from the convenient stores, such as 7-11, and CP Fresh-Mart. The pre-cooked frozen foods they purchased were for breakfast. They spent about 101 -150 baht per purchase. The type of foods was for the meals, such as green curry chicken over rice, shrimp wonton soup, rice porridge, and fried rice. The majority of the respondents purchased only one box of the pre-cooked frozen foods at each purchase. They learned about the products from the member of their family. In addition, the person who had the most influential over their decision-making was their friend.

Key Words : Marketing-Mix Factors; Pre-Cooked Frozen Foods

บทนำ

อาหาร จัดเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอีกอย่างหนึ่งในปัจจัยสี่ที่ร่างกายของมนุษย์จะขาดไม่ได้ เพราะมนุษย์ต้องรับประทานอาหาร เพื่อสร้างพลังงานในการทำงานของอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย รวมถึงความแข็งแรงและมีความต้านทานต่อโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ แต่เนื่องจากรูปแบบการดำรงชีวิต และวิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กลายเป็นสังคมและวัฒนธรรมที่เร่งรีบ การบริโภคอาหารต่างๆ จึงรีบเร่งตามไปด้วย อาหารต่างๆ ถูกแปรรูปให้เป็นอาหารจานด่วน อาหารประเภทปรุงสำเร็จหรือกึ่งสำเร็จรูป และอาหารพร้อมรับประทาน ซึ่งมีวิธีการปรุงที่ง่ายและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในปัจจุบัน

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีชื่อเสียงด้านการส่งออกอาหารแช่แข็งที่มีคุณภาพเป็นอันดับต้นๆ ของโลกเนื่องจากประเทศไทยเป็นแหล่งวัตถุดิบที่มีราคาถูก โดยเฉพาะอาหารทะเลแช่แข็ง

และมีอัตราการส่งออกที่เติบโตอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสืบเนื่องมาจากผู้ประกอบการในตลาดมีการกระตุ้นตลาดอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาอาหารแปรรูปแช่แข็งในรูปแบบที่หลากหลายประเภท สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น ทั้งนี้สัตว์ประเภทต่างๆ และผักแปรรูปแช่แข็งที่ผู้บริโภคสามารถนำไปประกอบอาหารได้ทันที ลดเวลาการเตรียมอาหารให้น้อยลง

เขตสายไหม เป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพเหนือ และเป็นเขตที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในกรุงเทพมหานครตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 สภาพทั่วไปเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย และเป็นทำเลที่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่ใจกลางเมืองมากจนเกินไป มีโครงข่ายการคมนาคมที่สะดวก สามารถเดินทางเข้าออกเชื่อมเข้าสู่ใจกลางเมืองได้ โดยเฉพาะย่านวัชรพล ถือเป็นย่านสำหรับการอยู่อาศัย มีหมู่บ้านจัดสรรที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นจากสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันที่สูงและการขยายตัวของธุรกิจ ทำให้การดูแลเอาใจใส่ในการดูแลชีวิตและสุขภาพลดน้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใส่ใจในการเลือกรับประทานอาหารในชีวิตประจำวันที่น่าวันของคนส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เริ่มจากการประกอบอาหารเพื่อการบริโภคกันเองน้อยลงในครัวเรือน และถูกแทนที่ด้วยการบริโภคอาหารจานด่วน หรือร้านค้าตามแผงลอย อาหารกึ่งสำเร็จรูป รวมถึงอาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป มีลักษณะการดำเนินชีวิตที่เป็นแบบสังคมเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการอาหารแช่แข็งพร้อมทาน เพื่อลดเวลาเตรียมและปรุงอาหารเพราะผู้บริโภคมีเวลาน้อยในการเตรียมอาหาร จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีความเร่งรีบในการทำงานและไม่มีเวลาในการเตรียมอาหารในแต่ละวัน ทำให้คนสนใจเริ่มหันมาบริโภคอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแช่แข็งต่อไป

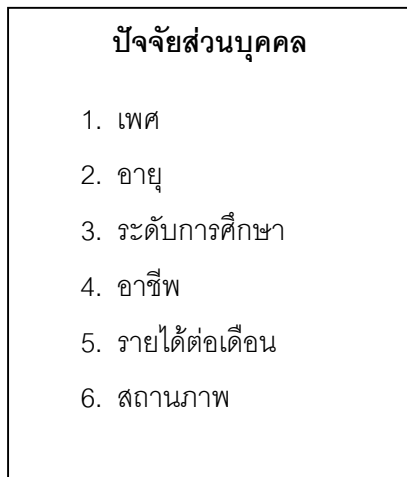
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งผู้บริโภคย่านวัชรพล ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

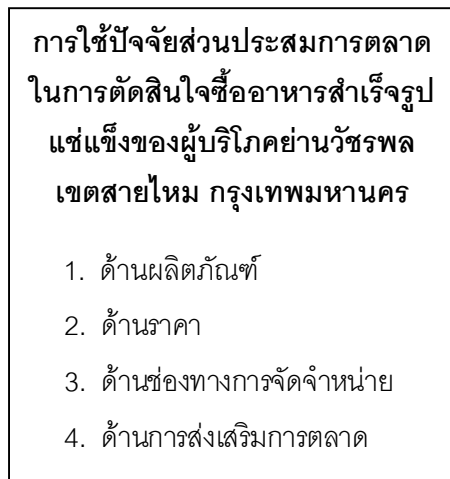
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน สามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ประยุกต์กับหลักแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคของ Philip Kotler (2012) และแนวคิดส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย เครื่องมือชนิดต่างๆ โดยผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ประกอบในการวิจัยดังนี้ ได้แก่

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) และใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบสัดส่วนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคที่เคยเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมให้เกิด 5% หรือ 0.05 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Average), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), สถิติค่า (t-test) และ F-test (One way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านราคา รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคในระดับมาก อันดับแรก คือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ อาหารสำเร็จรูป แช่แข็ง รองลงมาคือ ความสดและรสชาติของผลิตภัณฑ์ อาหารสำเร็จรูป แช่แข็ง เมื่อนำมาละลายหรืออุ่น ลักษณะของบรรจุภัณฑ์มีความปลอดภัยเมื่อได้รับความร้อน ความสะอาด และถูกหลักอนามัย และอันดับสุดท้ายคือ ความสะดวกในการนำมาละลายเพื่อรับประทาน ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพความสด ความสะอาด รองลงมา คือ ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และอยู่ในระดับมาก คือ ผลิตภัณฑ์มีหลายระดับราคาให้เลือก มีป้ายแสดงราคาที่ชัดเจน และอันดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร ตามลำดับ

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคในระดับมาก อันดับแรกคือความหลากหลายของสถานที่จัดจำหน่ายอาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง รองลงมา คือ ความสะดวกในการซื้อ ความสะอาดของสถานที่จำหน่าย ปริมาณของอาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง แต่ละชนิดที่วางจำหน่ายตามจุดจำหน่ายมีความเพียงพอ และอันดับสุดท้าย คือ สถานที่จัดจำหน่ายอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งอยู่ใกล้บริเวณที่พักอาศัย และที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ มีโปรโมชั่นลดราคา และมีของแถม รองลงมา คือ มีการสมัครเป็น

สมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น ส่วนลด มีการแจกสินค้าทดลองชิมตามสถานที่จัดจำหน่าย มีการประชาสัมพันธ์ลงสื่อโฆษณาต่างๆ และอันดับสุดท้าย คือ มีพนักงานขายแนะนำสินค้า ณ จุดขาย ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ต่างกัน ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงให้ความสำคัญมากกว่าเพศชาย

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมและด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านผลิตภัณฑ์ น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาศึกษาปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านราคา น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้บริโภคที่มี

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านราคา มากกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านราคา น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ด้านการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และนักเรียน/นักศึกษา ผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย มากกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย มากกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานบริษัท เอกชนใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง โดยภาพรวมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและนักเรียน/นักศึกษา ผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง โดยภาพรวมมากกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันให้ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาทใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ด้านการส่งเสริมการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการส่งเสริมการขาย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการส่งเสริมการขาย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 6 พบว่า ผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกันใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกันให้ใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวน 2 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสดใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการจัดจำหน่ายน้อยกว่าผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสดใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านการส่งเสริมการตลาด น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสดใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งโดยภาพรวมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง บริโภคที่มีสถานภาพสมรสใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง โดยภาพรวมน้อยกว่าผู้บริโภคที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีสาเหตุที่เลือกรับประทานอาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง คือ มีความสะดวกในการรับประทาน มีปริมาณความถี่ในการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง 1 ครั้ง/สัปดาห์ ราคาค่าที่นิยมเลือกซื้อ คือ Easy Go สถานที่ที่นิยมเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง คือ ร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ เซเว่น-อีเลฟเว่น ซีพีเฟรชมาร์ท รับประทานอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งในมื้อเช้ามากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารแช่แข็งพร้อมรับประทานแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยประมาณ 101-150 บาท ผู้บริโภคซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานประเภทใดบ่อยที่สุด พบว่า อาหารมื้อหลัก เช่น ข้าวแกงเขียวหวานไก่ เกี้ยวกุ้ง ข้าวต้ม ข้าวผัด เลือกอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งจำนวน 1 กล่องในการซื้อแต่ละครั้ง ได้รับแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งจากคนในครอบครัว และผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง คือ เพื่อน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการวิจัยเรื่องการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร มีผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคย่านวัชรพล เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสริมศิริ

บุญศรี(2554) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภค Frozen Food(อาหารแช่แข็ง) ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก และมีความสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย อาจจะมีตัวตน หรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล ซึ่งจะต้องสามารถทำหน้าที่แจ้งให้กับผู้บริโภคได้ทราบถึงข้อมูลต่างๆ

ด้านราคา พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนสวรรค์ ยิ่งยงสมสวัสดิ์ (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภควัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง ด้านราคาอยู่ในระดับความสำคัญมาก และมีความสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ที่กล่าวว่า ราคา (Price) เป็นสิ่งกำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของเงินตรา ผู้บริโภคจะใช้ราคาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพ และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่คาดว่าจะได้รับ การกำหนดราคาที่เหมาะสมกับสินค้า เป็นส่วนหนึ่งที่จะจูงใจให้เกิดการซื้อ และสอดคล้องกับแนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค ที่สามารถตอบสนองระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ทวีพร ฤทธิญาติ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารแช่แข็งพร้อมทานของผู้บริโภคในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารแช่แข็งพร้อมทานของผู้บริโภคในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก และมีความสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ที่กล่าวว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุบล ชื่นล้ำราญและธีรเวท กิจการุณ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจบริโภคอาหารแช่แข็งประเภทอาหารสำเร็จรูปในร้านสะดวกซื้อเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก และมีความสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขาย และผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสาร อาจเป็นการขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) และการขายโดยไม่ใช้พนักงานขาย (Non-Personal Selling) ประกอบด้วย การโฆษณาการส่งเสริมการขาย การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. **ด้านผลิตภัณฑ์** ควรสนใจในการรักษามาตรฐานของผลิตภัณฑ์เป็นหลัก เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการพัฒนา รูปแบบผลิตภัณฑ์ให้เหมาะกับรูปแบบการดำรงชีวิต เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งเพิ่มขึ้น ซึ่งในปัจจุบัน ผู้บริโภคให้ความสนใจในความสะดวกสบายในชีวิตมาก

2. **ด้านราคา** ควรมีการพิจารณาหรือรักษาในเรื่องความเหมาะสมของราคาเทียบกับคุณค่าทางอาหาร เพราะผู้บริโภคพิจารณาด้านราคาต้องเหมาะสมกับคุณค่าทางอาหารที่ได้รับเป็นเรื่องสำคัญ การกำหนดราคาที่ผู้บริโภคพอใจขึ้นอยู่กับความคุ้มค่าของราคากับคุณค่าทางอาหาร เพื่อรักษาความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป เมื่อพิจารณาด้านราคา ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของราคาเทียบกับคุณค่าทางอาหารและความเหมาะสมของราคาเทียบกับน้ำหนักของอาหารที่ผู้บริโภคจะได้รับ

3. **ด้านการจัดจำหน่าย** ควรมีการกระจายสินค้าในร้านสะดวกซื้อ เพื่อที่จะได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ด้านการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาด้านการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับสถานที่จำหน่ายอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งใน Supermarket (Big C, Carrefour, Tesco Lotus, Tops, Home Fresh Mart, Lotus Express) เป็นต้น และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงที่จอดรถที่บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการหาซื้อและความทั่วถึงของการกระจายสินค้าให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

4. **ด้านการส่งเสริมการตลาด** ควรใช้โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้เพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาดควรเพิ่มการส่งเสริมการขาย โดยการจัดชุดสินค้าโปรโมชันลดราคา หรือลด แลก แจก แถม ตามเทศกาลต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อเตือนและกระตุ้นการซื้อจากลูกค้าเดิมให้เกิดการซื้อซ้ำและดึงดูดความสนใจจากลูกค้ากลุ่มใหม่

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา จุดแข็ง จุดอ่อน ของอาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง เพื่อคาดการณ์ว่าผู้บริโภคจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อไปในทิศทางใด
2. ควรทำการศึกษาโดยเน้นที่การเข้ากันได้กับรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น เพราะจะทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาสินค้าอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งได้ชัดเจน
3. ควรมีการศึกษาโดยทำการศึกษากลุ่มผู้บริโภคหลัก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ เพื่อจะได้ทราบพฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2552. การบริหารการตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงปี 2552.

กรุงเทพฯ :บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลประชากรในเขตสายไหม (<https://th.wikipedia.org/wiki/>)

ข้อมูลอาหารแช่แข็ง(http://www.cheersystem.com/artich_detail.php?id=2&j=1)

วิทยานิพนธ์/ งานวิจัย

ธนสรวิทย์ ยี่งยงสมสวัสดิ์.2557. **ปัจจัยที่มีผลพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปแช่แข็งของผู้บริโภควัยทำงานในกรุงเทพมหานคร**. สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทวีพร ฤทธิญาตี .2556. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารแช่แข็งพร้อมทานของผู้บริโภคในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

เสริมศิริ บุญศรี. 2554. พฤติกรรมผู้บริโภค Frozen Food (อาหารแช่แข็ง)ของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อุบล ชื่นสำราญ และธีรเวท กิจการุณ .2556.ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจบริโภค
อาหาร แช่แข็งประเภทอาหารสำเร็จรูปในร้านสะดวกซื้อเขตกรุงเทพมหานคร.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร¹

A Satisfaction toward the Services of Wang Thong Lang District Office, Bangkok

จารุวรรณ กนกทอง (Jaruan Kanokthong)²

วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ (Wilailak Ratanapeantamma)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ one way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตวังทองหลาง

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก (Ph.D.)

Abstract

The objective of this research were to 1) analyze the satisfaction of the service recipients who received the services of Wang Thong Lang District Office, Bangkok, and 2) compare the satisfaction of the service recipients who received the services of Wang Thong Lang District Office, classifying according to their personal background. Four Hundred service recipients of Wang Thong Lang District Office were used as the samples for this research. The questionnaire was used as a research tool. The questionnaires were sent to these samples. The data were collected and analyzed for percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD).

The results were that the majority of the respondents were satisfied with the overall services of Wang Thong Lang District Office at high level. Considering at each factor ranging from the highest arithmetic mean to the lowest, it was found that the place was at the highest. Next on down were step/process of service, facility, and officers, respectively. In addition, the result of the hypothetical testing revealed that the respondents who were different in terms of gender, age group, educational background, occupation, and average monthly income had different satisfaction at no statistical significance of 0.05.

Key Words : Satisfaction; Service Recipients; Wang Thong Lang District Office

บทนำ

หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องมีเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารงานด้านการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนที่มีจำนวนมากในพื้นที่รับผิดชอบ จากสถิติของกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,694,467 คน แยกเป็นชาย 2,695,324 คน เป็นหญิง 2,999,143 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน สืบค้นวันที่ 1 ส.ค.2558) จึงมีภาระหน้าที่ค่อนข้างหนักในการให้บริการต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม งานที่ให้บริการต่อประชาชนทางตรง ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานรักษาความสะอาด งานสาธารณสุข เป็นต้น ส่วนงานที่ให้บริการทางอ้อม ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง งานสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ และนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาให้บริการมากขึ้น เพื่อให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตต่างๆ ซึ่งเป็นนโยบายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ที่ต้องทำการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อด้านต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งการเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในด้านการให้บริการต่อประชาชนในท้องที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นและทำการพัฒนาคุณภาพระบบการบริการ โดยมีสำนักงานเขตเป็นฐานหลักในการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ

การให้บริการในระบบราชการของสำนักงานเขตต่างๆภายใต้สังกัดของกรุงเทพมหานครที่จะต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการด้านต่างๆในชั้นพื้นฐานซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น ฝ่ายทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ซึ่งมีหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ทั้งระดับสำนักงานและสำนักงานเขตเป็นผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะสำนักงานเขตมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ดังนั้นการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ จะต้องกระจายให้ทั่วถึงด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ในปัจจุบันสภาพการเมือง เศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและได้ส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และการแข่งขันในทุกๆด้านเป็นเหตุให้ประชาชนมี

ความต้องการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเสมอภาค และเป็นธรรมมากขึ้น แต่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐจะถูกรวบรัดให้ต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบ ระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด มีการควบคุมตรวจสอบก่อนดำเนินการและการจัดโครงสร้างองค์การแบบลำดับชั้น มีผลทำให้หน่วยงานราชการและเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากหลักการที่พึงประสงค์ กล่าวคือ มีการปฏิบัติงานและบริหารงานโดยยึดเอาระเบียบกฎหมายเป็นสำคัญ แทนที่จะยึดผลลัพธ์ของการทำงานเป็นเป้าหมาย ทั้งที่ระเบียบกฎหมายดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์จึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานหรือมีการหลีกเลี่ยงกฎหมาย มีการเลือกปฏิบัติในบางเรื่อง การปฏิบัติงานของหน่วยราชการจึงไม่สามารถสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากองค์การภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพลักษณ์ของแบบราชการในความรู้สึกและรับรู้ของประชาชนทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่เป็นไปในเชิงลบ จากสภาพการเมือง เศรษฐกิจและสังคมที่ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับสภาพการณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพื่อตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่ง (<http://www.bangkok.go.th/train>, สืบค้นวันที่ 11 มีนาคม 2558) ได้ดำเนินการให้บริการด้านต่างๆซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่งตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งคือ ให้ผู้รับบริการได้รับการให้บริการอย่างทั่วถึง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับผู้รับบริการ สำนักงานเขตวังทองหลางมีการให้บริการในหลายๆฝ่าย เช่น ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฯลฯ เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง สำนักงานเขตวังทองหลางถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเขตวังทองหลางจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตวังทองหลางกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ one way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35 ปีขึ้นไปมีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมา

คือด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความสะอาด/ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ

ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ไม่รับสินบน เป็นต้น เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ความเป็นกันเอง ตามลำดับ

ด้านขั้นตอน/กระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่เลื่องลือช่วยเหลือดูแลทุกหน่วยงาน การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวในการทำงาน ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการติดต่อ สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกและจำนวนช่องบริการ/จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอและมีป้ายบอกบริการต่างๆ มีความชัดเจน ขั้นตอนในการติดต่อทำธุรกรรมมีความรวดเร็วและมีความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ช่วงเวลาเปิด-ปิดเวลาทำการมี

ความเหมาะสมและที่นั้รรับบริการเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ สถานที่กว้างขวางและมีความ สะดวกสบาย ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิดา โหมวงศ์ประเสริฐ (2556) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลอง หลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการอำเภอคลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัสสินทร์ สอนปะละ (2555) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ วิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสถานที่/การอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และสอดคล้อง กับงานวิจัยของณัฐธรรณฤกษ์ เหลืองทวีสุข (2553) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึง พพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวังขนาย จังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลำดับขั้นตอนความ

ต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย โดยความต้องการประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ รวมถึงนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น

ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง ด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัสตินทร์ สอนปะละ (2555) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2553) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลำดับขั้นตอนความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง โดยความต้องการประกอบด้วยการให้บริการจากผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว รวมถึงความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิดา โฆวงค์ประเสริฐ (2556) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ จันทโรภาส (2557) ได้ศึกษา การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวินโรจน์ น้อยเจริญ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลำดับขั้นตอนความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง โดยความต้องการประกอบด้วย การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ รวมถึงความปลอดภัยในขั้นตอนและวิธีการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวในการทำงาน

ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยกัมปนาท ศิริพันธุ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ด้านสถานที่และเวลาอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2553) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Herzberg ที่สรุปว่าปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย สภาพการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่บุคลากรต้องการ โดยความต้องการประกอบ ด้วยอาคารสถานที่ที่ดี มีความสะดวกสบายถูกหลักอนามัย ไม่มีมลพิษร้ายแรงทางเสียงและกลิ่น มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** จากผลการศึกษาพบว่า ทางสำนักงานเขตวังทองหลางควรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้งาน ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการและเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ประชาชนที่มาติดต่อเข้ามาใช้บริการ รวมถึงการมีป้ายบอกทางหรือแสดงจุดป้ายบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

2. **ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่** จากผลการศึกษาพบว่า ทางสำนักงานเขตวังทองหลางจะต้องมีการวางแผนจัดฝึกอบรมด้านต่างๆ ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้ความสามารถ และพัฒนาการให้บริการด้วยจิตสำนึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการมุ่งเน้นให้พนักงาน/เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการให้บริการที่เป็นเลิศ และมีจิตใจของผู้ให้บริการที่ดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง รวมไปถึงในด้านต่างๆ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รักษามาตรฐาน และพัฒนาให้มีความสมบูรณ์แบบมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจกับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ

3. **ด้านด้านขั้นตอน/กระบวนการ** จากผลการศึกษาพบว่า ทางสำนักงานเขตวังทองหลางควรมีการพัฒนาขั้นตอนในการติดต่อทำธุรกรรมและวิธีการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยจัดให้ระยะเวลาในการให้บริการของแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีความคล่องตัวในการทำงาน มีความรวดเร็วและมีความทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการใช้บริการของสำนักงาน

4. **ด้านอาคารสถานที่** จากผลการศึกษาพบว่า ทางสำนักงานเขตวังทองหลาง ควรปรับขยายพื้นที่ให้บริการ มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ จัดสถานที่ภายใน-ภายนอกให้มีความสะอาด สวยงาม โดยจัดกิจกรรม 5ส พร้อมปรับปรุง รวมถึงความสะดวกในการติดต่อทั้ง ที่จอดรถ ร้านค้าที่บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการติดตามผลการดำเนินงานจากปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครที่ได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

2. ควรศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางหรือเขตอื่นๆ

3. ควรศึกษาการบริการและการจัดการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลสำนักงานเขตวังทองหลาง (<http://www.bangkok.go.th/wangthonglang>)

ระบบสถิติทางทะเบียน (<http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/>)

หนังสือ

ธนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ .2550. การจัดการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :

เพียรสัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2552. การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 2552.กรุงเทพฯ :

บริษัท ธรรมสาร จำกัด

วิทยานิพนธ์/ งานวิจัย

กันตยา เพิ่มผล และคณะ.2550. รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนดุสิต : ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์

ชนะดา วีระพันธ์ .2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นพรัตน์ จันทโรภาส. 2557. การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู

อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

พิษณุโลก.

- วันชัย แก้วศิริโกมล .2550. **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ**
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- มณีรัตน์ แดงอ่อน .2552. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับ**
ปริญญาตรี สำนักบริการการศึกษา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. 2550. **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ**
จังหวัดลำปาง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ลำปาง.
- อุทุมพร แม่นสิริกุล.2550. **ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ**
ศูนย์บริการโดยต้า จังหวัดปทุมธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการ
สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม¹

Organizational Commitment for the Officers in the Office of the Secretary, Office of the
Permanent Secretary for Defense, Ministry of Defense)

จิรวัดน์ ถนอมธรรม (Chirawut Thanomtham)²

วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ (Wilailak Ratanapeantamma)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม 3 กอง ได้แก่ กองกลาง กองประชาสัมพันธ์และกองเลขานุการจำนวน 139 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test และ one way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านค่านิยมและความรับผิดชอบ และอันดับสุดท้ายคือด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม

² นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก (Ph.D.)

ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงาน
เลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร ข้าราชการ สำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัด
กระทรวงกลาโหม

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) analyze the organizational commitment of the officers in the Office of the Secretary, Office of the Permanent Secretary for Defense, Ministry of defense, and 2) compare the organizational commitment of the officers, classifying according their personal background. The samples were one hundred and thirty-nine officers from Division of Central Administration, Division of Public Relations, and the Secretariat Division. The questionnaire was used as the research tool. The questionnaires were sent to these samples. The data received were analyzed for percentage, average, standard deviation, t- test, one-way ANOVA, and the Least Significant Difference (LSD). The results were that the majority of the respondents had the overall organizational commitment for the Office of Secretary at high level. Considering at each factor, ranging in order from the highest average to the lowest, it was found that the factor that received the highest average was the opportunity to acquire knowledge and the career development path, next on down were relationship with colleagues, compensation and welfare, values and responsibilities, and success and acceptance, respectively. In addition, the result of the hypothetical testing showed that the respondents who were from different age group, educational background, period of employment, and average monthly income had different level of organizational commitment at no statistical significance of 0.05. On the other hand, the respondents who were from different gender had different level of organizational commitment at statistical significance of 0.05.

Key words : Organizational Commitment; Officers; Office of the Secretary; Office of the
Permanent secretary for Defense

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการทำงานและโครงสร้างขององค์กรมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเกิดจากความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้ในหลายๆ องค์กรมีการปรับตัวเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันตลอดเวลา และมีแนวโน้ม การนำเทคโนโลยีมาเพื่อในการพัฒนาในกระบวนการทำงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร แต่การพัฒนาองค์กรจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นสำคัญ

จากผลการศึกษาวิจัยที่ฮอว์ทอร์น ของเอลตัน เมโยและคณะที่โรงงานฮอว์ทอร์น (Hawthorne) ของบริษัท เวสเทอร์น อีเล็คทริก (Western electric company) เมืองชิคาโก สหรัฐอเมริกา ได้พบว่าทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร คือ “คน” การทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้น จะต้องพิจารณาถึงบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ (อุทัย นิรัญโต 2531 อ้างถึงในเพ็ญนิภา แสงชื่น, 2545) องค์กรจะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหนย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร เพราะการที่องค์กรจะก้าวหน้าต่อไปได้ จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดประสิทธิผลที่ดีตามมา ทั้งนี้ การที่คนจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจ และขวัญกำลังใจในการทำงาน ในปัจจุบันจึงได้มีการศึกษาเรื่องการจัดการเชิงกลยุทธ์ และพฤติกรรมองค์กร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการ การจัดการองค์กร โครงสร้างองค์กร ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆ ของคนในองค์กรทรัพยากรมนุษย์ เพื่อมุ่งนำมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในองค์กรเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ในทุกองค์กรจึงให้ความสำคัญกับบุคลากร การบริหารงานบุคคลจึงมีความสำคัญมากขึ้นเพราะเมื่อบุคคลเข้าสู่องค์กรแล้วก็หวังที่จะพบกับสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานที่สามารถใช้ความรู้และความสามารถอย่างเต็มที่ มีความต้องการที่จะทำงาน มีความปรารถนาที่จะมีทักษะและความรู้ในการทำงาน หากองค์กรสามารถทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เขาก็จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป เกิดเป็นความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรเหล่านี้ได้ ระดับความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลง บุคลากรก็จะปฏิบัติงานด้วยความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น มีการขาดงาน และไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร จึงทำให้ผู้บริหารหันมาให้ความสนใจต่อความผูกพันในองค์กรมากขึ้น ความผูกพันในองค์กรเป็นหนทางหนึ่งในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญขององค์กร โดยการทำให้คนในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กร สร้างความรู้สึกว่าตนเองได้เป็น

ส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกว่ามีคุณค่าและพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและองค์การประสบผลสำเร็จ

สำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จัดตั้งขึ้นจากแนวความคิดของ พลเอก วิชิต วิชิตสงคราม อดีตปลัดกระทรวงกลาโหม ในระหว่างที่ท่านดำรงตำแหน่งรองปลัดกระทรวงกลาโหม เมื่อ พ.ศ. 2531 ซึ่งได้สังเกตเห็นว่าควรมีหน่วยงานโดยตรงที่จะเข้ามารองรับงานทางธุรการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้บังคับบัญชาชั้นสูงในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการในด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อให้ข้าราชการทหารและประชาชนโดยทั่วไปได้ทราบถึงภารกิจของทหาร (ที่มา : <http://opsd.mod.go.th/> สืบค้นวันที่ 01/11/2558) การที่องค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐเอกชน สถาบันอุดมศึกษา จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การ จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้างความผูกพันในองค์การ ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกันเพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหากบุคลากรในองค์การได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ รวมถึงสามารถนำการจูงใจดังกล่าวมาสร้างความผูกพันในองค์การให้กับคนในองค์การ (สถาพร ปิ่นเจริญ , 2547: 45) จึงเห็นได้ว่าองค์การที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีการแสดงออกของบุคลากร โดยการปฏิบัติงานให้แก่องค์การอย่างเต็มความสามารถทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกมาจะเป็นไปในทางที่องค์การไม่พึงปรารถนา เช่น ทำงานไม่เต็มความสามารถ ขาดประสิทธิภาพในการทำงานหรือโยกย้ายไปหน่วยงานอื่น ซึ่งทำให้เกิดความสูญเสียทรัพยากรเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรหลักในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานกระทรวงกลาโหม และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เนื่องจากการสรรหาและพัฒนาบุคลากรขึ้นมาทดแทน จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีสนใจที่จะศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยจะนำแนวคิดความผูกพันต่อองค์การมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงในการทำงานของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพื่อการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการต่อไป

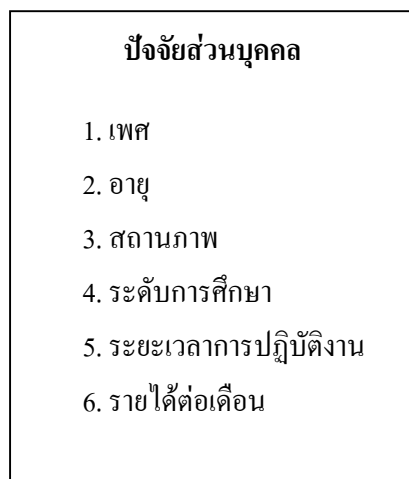
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

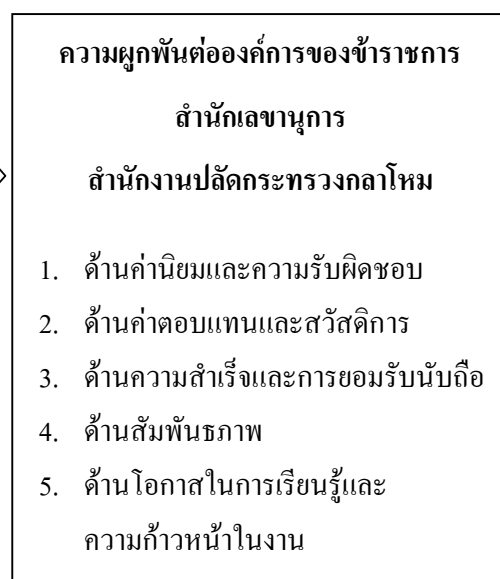
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน สามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ประยุกต์กับหลักแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) อธิบายถึงความต้องการตามลำดับขั้น คือ ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ ทฤษฎี E.R.G ของ Alderfer (1972) อธิบายถึงความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และความต้องการเจริญก้าวหน้า ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (1959) อธิบายถึงปัจจัยค่าจูงใจการบริหาร คือ การทำงานความสัมพันธกับผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงานและกับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน/ค่าตอบแทน และปัจจัยจูงใจ คือ ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง โอกาสความก้าวหน้าและความรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ประกอบในการวิจัยดังนี้ ได้แก่

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) และใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบสัดส่วนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงาน ปลัด กระทรวงกลาโหม 3 กอง ได้แก่ กองกลาง กองประชาสัมพันธ์ และกองเลขานุการ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมรับให้เกิด 5% หรือ 0.05 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Average), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), สถิติค่า (t-test) และ F-test (One way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านโอกาสในการเรียนรู้ และความก้าวหน้าในงาน รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านค่านิยมและความรับผิดชอบ และอันดับสุดท้ายคือด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านค่านิยมและความรับผิดชอบ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมและความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมและความรับผิดชอบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคืออธิบายให้ผู้อื่นฟังเสมอว่าสำนักงานเลขาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเป็นองค์กรที่ นำทำงานด้วย รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะงานและความรับผิดชอบที่สามารถทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยตนเองอย่างมีอิสระ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานปลัด กระทรวงกลาโหมเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับในการทำงานขององค์กรอื่น ยึดหลักการทำงาน เพื่อการสนองนโยบายรัฐบาลอย่างเคร่งครัด และอันดับสุดท้ายคือองค์กรได้มอบหมายงานที่มีความสำคัญและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติและรับผิดชอบในงานตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อันดับแรก คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความ รู้ความสามารถและ อายุปฏิบัติงานของท่าน รองลงมาคือ คุณภาพผลงาน(ปริมาณงาน ความรับผิดชอบความสามารถ เฉพาะ)มีส่วนสำคัญต่อค่าตอบแทน ระดับค่าตอบแทนของท่านอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับ หน่วยงานหรือบริษัทอื่น มีความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น ที่จัดให้มีความเหมาะสมและยุติธรรม และอันดับสุดท้ายคือนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน และการให้สวัสดิการต่างๆมีความเหมาะสมและชัดเจน ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้การ ยอมรับให้แก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร รองลงมาคือรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ ช่วยให้ ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม ทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และบรรลุตามเป้าหมาย ได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผล สำเร็จ และอันดับสุดท้ายคือผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น ตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านสัมพันธภาพโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน สัมพันธภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความช่วยเหลือแนะนำการทำงานจาก เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี รองลงมาคือเมื่อ ทำงานผิดพลาด กล้าที่จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อนร่วมงานให้เกียรติและไม่ก้าวก่าย เรื่องส่วนตัวซึ่งกันและกัน สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวและ เรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิท สนม รวมถึงผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา และอันดับสุดท้ายคือมีความสุข และได้การยอมรับ การปฏิบัติที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อ องค์กรด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านโอกาสในการเรียนรู้และความ ก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งใน องค์กรขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงาน และความ สามารถและรับทราบหลักเกณฑ์ในการเลื่อนปรับ ตำแหน่ง/และเห็นว่ามี การพิจารณาอย่างเหมาะสม มีหัวหน้าประเมินตามขั้นของการบังคับบัญชา

รองลงมาคือการทำงานในหน่วยงานทำให้มีโอกาส ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง อยู่ตลอดเวลา มีความรู้ที่มั่นคง ปลอดภัย และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับ มอบหมาย และอันดับสุดท้ายคือได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน หรือ ศึกษาเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือของ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ข้าราชการที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้าราชการที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อ องค์การ ด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่าง กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พบว่าข้าราชการที่มีสถานภาพต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การของ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การของ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อ องค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมและราย ด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 พบว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม มีผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากการวิจัย พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านค่านิยมและความรับผิดชอบและด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านค่านิยมและความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมและความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กรอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นูร์มัน ดอเลาะ (2556) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จากการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์มีความผูกพันต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและด้านความรับผิดชอบต่อ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Dr. Ed Gubman ซึ่งกล่าวได้ว่า คุณค่าและความรับผิดชอบต่อ (Value and responsibilities) เป็นปัจจัยพื้นฐานทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร เนื่องจากถ้าองค์กรและพนักงานให้คุณค่าหรือค่านิยมที่สอดคล้องกันแล้ว จะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันและเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กร ตลอดจนองค์กรต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนจากการออกแบบมาเป็นอย่างดี มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นเครื่องมือในการทำงานอีกด้วย

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระพร จันทร์ภาโส (2558) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านประโยชน์ ผลตอบแทนอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ศิริวรรณ แม่นศิริ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดยะลา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก และซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ที่สรุปว่า มนุษย์มีความต้องการไม่มีวันสิ้นสุดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการสิ่งอื่น ๆ ต่อไปอีกไม่จบเป็นความต้องการขั้นแรก ของทฤษฎีความต้องการ

ด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ ชัลวานา สะซาน (2550) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานในโรงแยกก๊าซธรรมชาติจังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานและ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระพร จันทภาโส (2558) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานต่อไป ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมความพึงพอใจที่จะต้องการก้าวหน้าต่อไปในระดับสูงขึ้นไปอีก เช่น การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และความสำเร็จในงานที่ทำ

ด้านสัมพันธภาพ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูมีความผูกพันต่อองค์กรด้านสัมพันธภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตตรา ปานดี (2558) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไทรทอง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไทรทอง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับ

ผู้ร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา และ สุจินดา เจียมศรีพงษ์(2557) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกของ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกของจังหวัด ลำปาง ด้านสัมพันธภาพมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี E.R.G ของ Alderfer ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และในเรื่องปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัย สุขอนามัย(Hygiene factors)ของทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เช่นกัน สัมพันธภาพที่ดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานย่อมส่งผลดีต่อการทำงานของ ข้าราชการในองค์กร หากสัมพันธภาพระหว่างกันในที่ทำงานไม่ดี ย่อมส่งผลทำให้การสื่อสาร ระวังกันของผู้ที่ทำงานร่วมกันเกิดการสะดุด ไม่เกิดความคล่องตัว ทำให้การทำงานขาด ประสิทธิภาพได้ ถ้าบุคลากรในองค์กรขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้เกิด ปัญหาในการทำงานได้เช่นกัน

ด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา โภคา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัด สมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยลักษณะงานปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความ ผูกพันต่อองค์กรด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานและด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา กิตติอร่ามพงศ์ ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ และณัฐวดี โรจน์นัฐติกุล (2555) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทน ประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาส ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของ Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน(Maintenance Factor) ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยจูงใจในการ ทำงานด้านความก้าวหน้าได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. **ด้านค่านิยมและความรับผิดชอบ** ควรมีการมอบหมายงานที่มีความสำคัญและทำให้บุคลากรมีรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติและรับผิดชอบในงาน ตลอดจนกระตุ้นและเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ปลูกฝังค่านิยมขององค์การเพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือ อันจะส่งผลให้เป้าหมายและค่านิยมขององค์การและบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. **ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** ควรมีการจัดระบบให้มีความเหมาะสมและยุติธรรม ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน การพิจารณาจัดสรรเงินโบนัส การเลื่อนตำแหน่งควรเป็นไปด้วยความยุติธรรม มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนและประกาศให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง และควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ เสมอ นอกจากนี้ ควรจัดหาสวัสดิการให้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายให้แก่ข้าราชการที่มีเงินเดือนน้อย

3. **ด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ** ควรมีการจัดสรรงานรวมถึงการจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยพิจารณาจากความสามารถและความถนัดของบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น

4. **ด้านสัมพันธภาพ** ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม จัดอบรมการปฏิบัติงานในรูปแบบของการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้มีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมที่สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน จะทำให้พนักงานข้าราชการมีความรู้สึกปลอดภัย ได้รับการยอมรับการปฏิบัติที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน และมีความสุข ความผูกพันที่ได้ทำงานที่องค์การนี้

5. **ด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน** ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ การจัดอบรมในหลักสูตรที่สามารถนำมาใช้กับการปฏิบัติงานได้และตรงตามความต้องการของบุคลากร จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ และควรจัดตั้งงบประมาณในการพัฒนาความรู้ความสามารถ การฝึกอบรม สัมมนา ดูงานหรือศึกษางานเพิ่ม เพื่อพัฒนาให้มีขีดความสามารถเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้จะเป็นงานราชการที่มีความมั่นคง แต่ความก้าวหน้าของข้าราชการก็เป็นสิ่งสำคัญ หน่วยงานจึงควรเปิดโอกาสในการเจริญเติบโตแก่

บุคลากรให้เท่าเทียมกัน การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรในตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรใช้หลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้เกิดความยุติธรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมจากการวิจัยนี้เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
2. ควรศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จก้าวหน้าต่อไป
3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการสำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

พิชิต เทพวรรณ. 2554. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร จำกัด.

สถาพร ปิ่นเจริญ. 2547. การบริหาร การสร้างแรงจูงใจในที่ทำงาน. วารสาร มฉก. วิชาการ 7.

Book

Alderfer, Clayton P. 1972. Existence Relatedness and Growth. New York: Free Press.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลสำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (<http://sopds.mod.go.th/>)

วิทยานิพนธ์/ งานวิจัย

- จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ .2557. **ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบิน-ไทย จำกัด (มหาชน)** . วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิระพร จันทภาโส .2558. **ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ชลวานา สะซาน .2550. **ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานในโรงแยกก๊าซธรรมชาติจังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นุรีมัน ดอเลาะ .2556. **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปริญญ์ ปัญญาและสุจินดา เจียมศรีพงษ์. 2557. **ความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกของจังหวัดลำปาง**. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พนิดา กิตติอร่ามพงศ์ ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ และณัฐภูมิ ใจจันนิตติกุล..2555. **ความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พิทยา โภคา .2552. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เพ็ญนิภา แสงชื่น. 2545. **ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตตรา ปานดี .2558. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอยะรัง จังหวัดกำแพงเพชร**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

- ศรัญญ์ นิลวรรณ. 2544. ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธร
ตำบลตามแนวชายแดนไทย-กัมพูชา : ศึกษากรณีจากสามสถานีตำรวจภูธรตำบล
แนวชายแดน จังหวัดสุรินทร์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ แม่นศิริ .2558. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สังกัด
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด
ฉะเชิงเทรา. หลักสูตร ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.

พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสม
ทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์¹

Tourism Behaviour and Opinions of Thai Tourists to the Blending Factors of Tourism
Marketing in Staying on Khao Kho, Phetchabun Province.

ฐานิสร์ คงสัตว์ (Thanis Kongsatra)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ (3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่แตกต่างกันตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว วิธีการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าแตกต่างกันระหว่างตัวแปรโดยการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One Way ANOVA (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน หรือนักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีที่พักอาศัยอยู่ภาคกลาง เดินทางมาท่องเที่ยว 2-3 ครั้ง โดยรถยนต์ส่วนตัว มีจุดประสงค์เพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน รับรู้แหล่งข้อมูลท่องเที่ยวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก มีคนร่วมเดินทางมากกว่า 3 คน ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 2 วัน 1 คืน

ความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมเห็นด้วยกับปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา ($\bar{X} = 4.13$)

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์เรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

² คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดและบันเทิง ปีการศึกษา 2558

³ อาจารย์ที่ปรึกษา, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขา คือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยว พาหนะที่มาท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว จำนวนคนร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว และระยะเวลาในการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกัน ยกเว้นพฤติกรรมด้านจุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยว ไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : พฤติกรรมการท่องเที่ยว, ความคิดเห็น, ส่วนผสมทางการตลาดที่พักรวมบนเขา คือ

Abstract

The research on Tourism Behaviour and Opinions of Thai Tourists to the Blending Factors of Tourism Marketing in Staying on Khao Kho, Phetchabun Province had the purposes as follows : (1) to study tourism behaviour of Thai tourists visiting Khao Kho, Phetchabun province (2) to study the opinions of Thai tourists to the blending factors of tourism marketing in staying on Khao Kho, Phetchabun province (3) to compare the opinions of Thai tourists to the blending factors of tourism marketing in staying on Khao Kho, Phetchabun province, which were different in accordance with tourism behaviour. The quantitative research was used in the study and the data were collected by the questionnaire to ask 400 Thai tourists. Statistics were percentage, mean and standard deviation. In finding the difference of values among the variables from hypothesis testing by One way ANOVA (F-test) with the statistical significance at 0.05, the results were found that most Thai tourists were female, aged 15 – 35 years, graduates, pupils/students with the income less than 10,000 baht a month. Most of them lived in the central region. Another 27.5 percent lived in the north and next in the northeast, in the south and in the east respectively. From the tourism behaviour of Thai tourists staying on Khao Kho, Phetchabun province, it was found that most of them have visited 2 – 3 times by car. The purposes of coming were to visit and take a rest. They knew the sources of information from friends/acquaintances with companions more than 3 persons and the duration of visiting for 2 days and 1 night. For the opinions of Thai tourists to the blending factors of tourism marketing in staying on Khao Kho, Phetchabun Province, it was found that the holistic opinions of Thai tourists had the notions in an agreeable level classified in each side, it was found that the opinions in the most agreeable level were in the sale

promotion side ($\bar{X} = 4.28$) While the opinions in an agreeable level were the product side ($\bar{X} = 4.17$). and next in the channel of distributing side ($\bar{X} = 4.08$). and in the price side respectively. The results of hypothesis testing were found that the opinions of Thai tourists to the blending factors of tourism marketing in staying on Khao Kho, Phetchabun province in accordance with tourism behaviour classified by the number of visiting, vehicles for sightseeing, information sources for decision, number of companions and duration of visiting had statistically significant difference at 0.05, except the purposeful behaviour of visiting, there was no difference.

Keywords : Tourism Behaviour, Opinions, Tourism Marketing Staying on Khao Kho

บทนำ

จากการที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย (Inbound) หรือนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเอง (Domestic) เป็นการพัฒนาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในด้านสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าและมั่นคงขึ้นตามที่ได้นำการท่องเที่ยวแบบประเพณีนิยม (Conventions Tourism) ซึ่งเป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เน้นความคิดเห็น และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่เป็นหลัก โดยมุ่งส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุดอันทำให้ได้รายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุด โดยมีได้คำนึงถึงหรือใส่ใจต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาในระยะยาว จากการท่องเที่ยวทำให้สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เกิดความเสื่อมโทรม และไม่สามารถปรับคืนสู่สภาพเดิมด้วยตัวมันเองได้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา : 2548)

สำหรับพฤติกรรมการท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทยนั้นเปลี่ยนแปลงตามทิศทางของจำนวนนักท่องเที่ยวโลก จากข้อมูลอัตราการเปลี่ยนแปลงของจำนวนนักท่องเที่ยวโลกระหว่างปี 2548 - 2553 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2548 - 2551 โดยมีอัตราการขยายตัวสูงสุดเท่ากับร้อยละ 6.38 ในปี 2550 ทั้งนี้ในปี 2551 นักท่องเที่ยวโลกเริ่มชะลอตัวและมีจำนวนลดลงในปี 2552 จากวิกฤติการเงินในสหรัฐอเมริกาและยุโรป (Hamburger Crisis) แต่กลับมาขยายตัวอีกครั้งในปี 2553 สำหรับจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทย พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทยเปลี่ยนแปลงตามทิศทางของจำนวนนักท่องเที่ยวโลก โดยภาพรวมมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวโลก แต่ในบางปีมีการเปลี่ยนแปลงในระดับรุนแรงกว่า เช่น ในปี 2552 ขณะที่นักท่องเที่ยวโลกลดลงเพียง 2.98% แต่นักท่องเที่ยวของไทยลดลง 4.24% จากสถานการณ์

การเมืองภายในประเทศ ดังนั้น ภัยธรรมชาติ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศและวิกฤติสถาบันการเงินเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อความแข็งแกร่งด้านการท่องเที่ยวหลายครั้ง เช่น ในปี 2548 ที่นักท่องเที่ยวลดลง (-1.15%) จากเหตุการณ์รุนแรงใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และการเกิดภัยธรณีพิบัติ (สึนามิ) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวเอเชียตะวันออกซึ่งเป็นกลุ่มที่อ่อนไหวต่อข่าวสารด้านความปลอดภัย และในปี 2552 ที่ภาคการท่องเที่ยวของไทยได้รับผลกระทบทั้งจากปัจจัยภายใน คือ การปิดสนามบินสุวรรณภูมิ และเหตุการณ์ไม่สงบในกรุงเทพมหานคร ที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และผลกระทบจากปัจจัยภายนอก คือ วิกฤติสถาบันการเงินในสหรัฐอเมริกา และสหภาพยุโรป (Hamburger Crisis) ซึ่งเป็นผลกระทบต่อพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว รวมถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้วย เช่น การยกเลิกการเดินทาง การเปลี่ยนแปลงเป้าหมายไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวระยะใกล้แทน เป็นต้น (กรมการท่องเที่ยว : 2555)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourist Industry) เป็นอุตสาหกรรมบริการประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ก็ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ เป็นต้น วัตถุประสงค์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ฯลฯ ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็คือ บริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่าง ๆ และก่อให้เกิดความคิดเห็นและความพึงพอใจ ยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศยาวนานขึ้นและมีการใช้จ่ายภายในประเทศสูงขึ้น (การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, วินิจ วิริยางกูร : 2532)

ธุรกิจหนึ่งที่เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นที่มาของรายได้ซึ่งกันและกันนั่นก็คือ ธุรกิจที่พักแรม เมื่อใดมีการท่องเที่ยวเมื่อนั้นต้องมีที่พักแรม ธุรกิจที่พักแรมมีความหลากหลายทั้งรูปแบบ และการบริการที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการประกอบกับในปัจจุบันได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งด้านปริมาณและคุณภาพสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวอย่างมาก ดังนั้นการทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว และการให้บริการที่ดีถือเป็นอีกวิธีหลักที่สำคัญที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการอีกในภายหน้า

จังหวัดเพชรบูรณ์ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือตอนล่าง ลักษณะภูมิประเทศเป็นเทือกเขาสูงตอนกลางเป็นที่ราบ ขนานด้วยเทือกเขาเพชรบูรณ์ทางตะวันตก มีแม่น้ำป่าสักไหลผ่านตอนกลาง เพชรบูรณ์จึงมีธรรมชาติสวยงาม แวดล้อมไปด้วยป่าเขาที่สมบูรณ์ ทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจ

เขาค้อ เป็นชื่อเรียกรวมของทิวเขาน้อยใหญ่ในเทือกเขาเพชรบูรณ์ ในอำเภอเขาค้อ เหตุที่เรียกว่าเขาค้อเป็นเพราะป่าบริเวณนี้มีต้นค้อขึ้นอยู่มาก อากาศบนเขาค้อเย็นตลอดปี ค่อนข้างเย็นจัดในฤดูหนาวและมีทัศนียภาพสวยงาม จึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดแห่งหนึ่งของเพชรบูรณ์ พื้นที่ส่วนใหญ่ของเขาค้อเป็นภูมิลำเนาของชนชั้นชนชั้นมากมาย โดยมียอดเขาค้อ เป็นยอดสูงสุดในบริเวณนี้ (1,290 เมตร) สถานที่ที่น่าสนใจบนเขาค้อ ได้แก่ อนุสาวรีย์จันทรสุธาธิบดี (พิพิธภัณฑสถานอาวุธ) อนุสรณ์สถานผู้เสียสละ เจดีย์พระบรมสารีริกธาตุเขาค้อ หอสมุดนานาชาติเขาค้อ พระตำหนักเขาค้อ น้ำตกศรีดิษฐ์ และวัดผาช่อแก้ว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : 2547)

จากสภาพแวดล้อมของเขาค้อเพชรบูรณ์ทำให้เกิดการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสอากาศเย็นและทะเลหมอก ถ้านักท่องเที่ยวจะเห็นทะเลหมอกได้ต้องมีการพักแรมบนเขาค้อทำให้เกิดรายได้ของประชาชนและเกิดการจ้างงานภายในชุมชน และเมื่อนักท่องเที่ยวพักแรมแล้วย่อมมีการบอกต่อกันว่าระยะเวลาใดที่น่ามาท่องเที่ยว และสถานที่พักแรมใดที่น่าสนใจมากที่สุด การที่มีธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเภทที่พักแรมจำนวนมากคอยให้บริการ นักท่องเที่ยวดังกล่าว โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว ทำให้เกิดบรรยากาศการแข่งขันกันขึ้นเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ หรือแม้แต่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเอง การดึงดูดให้ลูกค้า นักท่องเที่ยวมาใช้บริการก็ต้องมีเช่นกัน ซึ่งธุรกิจที่พักแรมเหล่านั้นต้องอาศัยการส่งเสริมการตลาด เพื่อให้ลูกค้าให้ความสนใจและตัดสินใจเลือกที่จะเข้ามาใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมักใช้ การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อต่าง ๆ อันได้แก่ การแนะนำโดยบุคคล การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา และการส่งเสริมการขาย แต่สิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้รู้ว่าการส่งเสริมการตลาดผ่านปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวนั้น มีปัจจัยใดที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวบ้าง เพื่อจะได้นำข้อคิดเห็นนั้นไปใช้ในการพัฒนาการส่งเสริมการตลาดให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งก็จะมีผลแตกต่างกันไปตามความคิดเห็นที่หลากหลาย

ดังนั้น จากการที่นักท่องเที่ยวที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่พักแรมบนเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างไร มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์อย่างไร นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสม

ทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ระดับใด และความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความแตกต่างกันตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างไรหรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ค้นพบให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวของธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่แตกต่างกันตามลักษณะพฤติกรรมท่องเที่ยว

วิธีการวิจัย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักรวมที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 1,792,327 ล้านคน ในปี 2556 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555) ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษา (Independent Variables) คือ พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตัวแปรตาม (Dependent) ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว

- จำนวนครั้งที่มาเที่ยว
- พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว
- จุดประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว
- แหล่งข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว
- จำนวนคนร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวแหล่งที่พักแรมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลสื่อ, การท่องเที่ยว และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด รวมทั้งการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว ด้านพาหนะการเดินทางมาท่องเที่ยว ด้านจุดประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ด้านแหล่งข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว ด้านจำนวนคนร่วมเดินทาง และด้านระยะเวลาในการท่องเที่ยว จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวแหล่งที่พักแรมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ ทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวนรวม 18 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร และพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่พักแรมบนเขาเค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วน

สถิติเชิงอนุมานใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้ F-test โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน หรือนักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยว 2-3 ครั้ง ใช้รถยนต์ส่วนตัว มีจุดประสงค์มาเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน รับข้อมูลจากเพื่อนหรือคนรู้จักมีผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 3 คน มาท่องเที่ยว 2 วัน 1 คืน ส่วนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
ด้านผลิตภัณฑ์	4.17	.395	เห็นด้วย
ด้านราคา	4.01	.481	เห็นด้วย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.08	.507	เห็นด้วย
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.28	.514	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
เฉลี่ยรวม	4.13	.380	เห็นด้วย

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวม

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ที่พักรวมบนเขาคือมีชื่อเสียงของที่พักเป็นที่น่าเชื่อถือ ลักษณะของที่พักมีความหลากหลาย สถานภาพของสถานที่พักมีการพัฒนาที่ดีขึ้น และสถานที่ตั้งของที่พักเหมาะสมใกล้แหล่งท่องเที่ยวโดนใจนักท่องเที่ยว ด้านราคา พบว่า ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับสภาพของห้องพักที่นักท่องเที่ยวต้องการ และราคาห้องพักมีเปลี่ยนแปลงไปตาม

ฤดูกาลท่องเที่ยว ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความสะดวกในการเดินทางมาเข้าพักแรมตามที่พักท่องเที่ยวเลือกไว้ และสามารถสำรองที่พักทางอินเทอร์เน็ตโดยสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวมีรายการส่วนลดหรือรายการของแถมให้กับนักท่องเที่ยวหากมาเป็นกลุ่มใหญ่ และแหล่งที่พักมีการร่วมกันจัดกิจกรรมพิเศษที่น่าสนใจตามฤดูกาล เป็นประจำจูงใจให้มาเที่ยวและมาพัก

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักรวมบนเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยว พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยว พาหนะที่มาเที่ยว แหล่งข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว จำนวนคนร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว และระยะเวลาในการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกัน ขณะที่พฤติกรรมการท่องเที่ยวจำแนกตามจุดประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยพฤกษ์ บุญเลิศ (2553) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในประเทศโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งอาจเป็นเพราะการพิจารณาการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมักมีพฤติกรรมการตัดสินใจอย่างรอบคอบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัดสินใจเรื่องนั้นๆ หลายด้านเช่น สถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวที่จะเดินทางไป ช่วงเวลาที่เดินทางไป รูปแบบของพาหนะที่ใช้เดินทาง ระยะเวลาของการเดินทาง รูปแบบของที่พักระหว่างการเดินทาง กิจกรรมระหว่างการเดินทาง และงบประมาณที่จะใช้ในการเดินทาง (นิรันดร ทัพไชย, 2548) จึงได้เห็นข้อค้นพบดังกล่าว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ใช้พาหนะเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล จึงเป็นข้อค้นพบที่น่าเชื่อถือ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กนกวรรณ สองสีโย (2550) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์คือการพักผ่อนนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดี

ต่ออำเภอป่าในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่มีลักษณะต่างๆ ผู้คนที่แออัดมากขึ้น และความเจริญทำให้ความน่าสนใจของสถานที่ท่องเที่ยวมีความน่าสนใจน้อยลง ซึ่งอาจเป็นเพราะการเดินทางจากที่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อนเที่ยวชม เพลิดเพลินหรือวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552) จึงเห็นได้ว่าข้อคือพบดังกล่าว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีจุดประสงค์ในการท่องเที่ยวและพักผ่อน จึงเป็นข้อค้นพบที่น่าเชื่อถือ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ ในส่วนของชื่อเสียงของที่พักเป็นที่น่าเชื่อถือ (\bar{X} = 4.29) ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาของ ปริญญา วชิยานันทานนท์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดวัดห้วยมงคล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดวัดห้วยมงคล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วได้แก่ การให้บริการอำนวยความสะดวก รองลงมาได้แก่ การจัดการจราจรของวัด ซึ่งอาจเป็นเพราะ ส่วนผสมทางการตลาดในธุรกิจการท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวประกอบด้วยสินค้าที่เป็นรูปธรรม นามมะรุม และการบริการที่คาดว่าจะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวให้มากที่สุด โดยมีองค์ประกอบด้านการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสร้างการรับรู้ความเข้าใจ และความคาดหวังแก่นักท่องเที่ยว (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2546) จึงเห็นได้ว่าข้อค้นพบดังกล่าวที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนชื่อเสียงของที่พักที่น่าเชื่อถือแสดงถึงนักท่องเที่ยวให้ความสนใจและภาพลักษณ์ของแหล่งที่พัก จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดในส่วนของมีรายการส่วนลดหรือรายการของแถมให้กับนักท่องเที่ยวหากมาเป็นกลุ่มใหญ่ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (\bar{X} = 4.34) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สรวิรัช แก่นแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติป่าเขาเขียว จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเกี่ยวกับการยกเว้นค่าธรรมเนียมเข้าชมให้แก่บุคคลต่างๆ

ซึ่งอาจเป็นเพราะ ส่วนผสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อราคาสินค้าหรือบริการโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้าบรรลุดมมุ่งหมายร่วมกัน โดยใช้เครื่องมือการส่งเสริมการขายที่เป็นสิ่งจูงใจซึ่งกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจ เกิดการขายในทันทีทันใด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2546) จึงเห็นได้ว่า ข้อค้นพบดังกล่าวที่พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับมีรายการส่วนลดหรือรายการของแถมให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่มใหญ่ เป็นสิ่งกระตุ้นจูงใจที่นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจมาพักแรมที่เขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักแรมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักแรมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรณี มาไพศาลสิน (2554) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว บุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลามาท่องเที่ยวและใช้บริการ พาหนะที่ใช้เดินทางมาท่องเที่ยว ประสบการณ์ในการมาท่องเที่ยว และแหล่งที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล ทั้งนี้เป็นเพราะ ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น ถ้าเป็นในทางที่ดีก็ชอบและยอมรับ เห็นด้วย ถ้ามีความรู้ความเข้าใจในความที่ไม่ดีก็จะไม่ชอบ ไม่ยอมรับ และไม่เห็นด้วย (สัตตยา กระแสร์ชล, 2538) อีกทั้งคุณสมบัติเฉพาะของคนๆ นั้นเช่น สติปัญญา การศึกษา ประสบการณ์ที่มาของคนๆ นั้น ปัจจัยสิ่งแวดล้อม การสัมผัสจากสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ เป็นพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่งทำให้แต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป (นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, 2547) จึงเห็นได้ว่าข้อค้นพบดังกล่าวที่แหล่งข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดการท่องเที่ยวที่พักแรมบนเขาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน จึงเป็นข้อค้นพบที่น่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของควรที่จะอนุรักษ์ธรรมชาติให้คงความเป็นธรรมชาติมากที่สุด เพื่อเป็นจุดในการให้นักท่องเที่ยวได้มาท่องเที่ยวและพักผ่อนได้เต็มที่ ควรอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยวโดยการติดป้ายโฆษณาตามเส้นทางท่องเที่ยว และสถานที่จอดรถที่กว้างขวางเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ควรให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวพักผ่อนบนเขาคือในคอลัมน์ท่องเที่ยวในหนังสือพิมพ์เป็นประจำ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยวพักผ่อนบนเขาคือมากขึ้น ผู้ประกอบการควรให้การสนับสนุนการทำธุรกิจให้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด ควรรักษาระดับราคาห้องพักหรือที่พักให้มีความชัดเจนในทุกฤดูกาล มีการติดต่อประสานกับบริษัททัวร์เพื่อความสะดวกในการสำรองที่พักให้กับนักท่องเที่ยว ควรให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ควรพิจารณามาตรฐานการกำหนดราคาสถานที่พักค้างแรมบนเขาคือให้มีความแน่นอนมากยิ่งขึ้น ควรมีการส่งเสริมการทำกิจกรรมการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ควรเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยวให้เห็นชัดเจน ควรให้ข้อมูลข่าวสารตามสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่องและชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการหาข้อมูลของนักท่องเที่ยว ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมการการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ ให้มากขึ้น ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการจัดรายการส่งเสริมการตลาดให้กับนักท่องเที่ยวในการพักผ่อนบนเขาคือ

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). **โครงการศึกษาเพื่อจัดทำดัชนีวัดคุณภาพมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2546). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร : สามลดา.
- นิรันดร ทพิไชย. (2548). **กลยุทธ์ทางการตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว** (พิมพ์ครั้งที่ 4). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิธา.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2554). **ภาวะเศรษฐกิจไทยปี 2554**. กรุงเทพมหานคร.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจที่ไม่มีวันตายของประเทศไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ซี.พี.บุ๊ค สแตนดาร์ด.

วินิจ วีรยางกูร. (2532). **การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร.
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
กรมการท่องเที่ยว. (2555). **อัตราการเปลี่ยนแปลงของจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ
ของโลกและของไทยปี 2548-2553**. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา :
<http://www.tourism.go.th>.

สารนิพนธ์, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย, บทความทางวิชาการ

- กนกวรรณ สองสีโย. (2550). “พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอำเภอป่า
จังหวัดแม่ฮ่องสอน”. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยพฤกษ์ บุญเลิศ. (2553). “พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพัก
ออนไลน์”. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2547). “ความคิดเห็นของคุณต่อการระงับข้อพิพาทด้านการไกล่เกลี่ย
ของศาลยุติธรรม”งานวิจัยหลักสูตร “ผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส)” รุ่น
ที่ 7 วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สรวิรัช แก่นแก้ว. (2554). “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อบัณฑิตส่วนผสมทางการตลาด
ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี”. สารนิพนธ์ปริญญาโท :
มหาวิทยาลัยเกริก.
- สัตตยา กระแสร์ชล. (2538). “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรมจังหวัด
ฉะเชิงเทรา”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรณี มาไพศาลสิน. (2554). “พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นต่อ
บัณฑิตส่วนผสมการตลาดของวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดพิษณุโลก”. สาร
นิพนธ์ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเกริก.

ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อการสื่อสารการท่องเที่ยว

เชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา¹

The Opinions of Local Residents Who Have to Communicate Cultural Tourism Wat
Saman Rattanaram Chachoengsao Province

ธัญทิพย์ กิติพิชญะพัฒน์ (Tanyatip KitiPhichayapatt)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อการสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษา ประกอบไปด้วย 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยววัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อการสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อการสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนในท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยววัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 335 คน และใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ประกอบไปด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA (F-test) ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมาน

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อการสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา

² นักศึกษาศาสาวิชาการศึกษาการท่องเที่ยวและบันเทิง หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2557

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยเกริก

รัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาได้แก่ ด้านการแนะนำโดยบุคคล ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการโฆษณา ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่นจำแนกด้านอาชีพ และด้านรายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, การสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม

Abstract

A survey research on the title of “The Opinions of Local Residents Who Have to Communicate Cultural Tourism Wat Saman Rattanam Chachoengsao Province”, have/due to the following purposes : 1) to study the population characteristic of the local resident. 2) to study the opinions of the local residents to communicate cultural tourism Wat Saman Rattanam Chachoengsao Province. 3) to study the opinions of the local residents to communicate cultural tourism Wat Saman Rattanam Chachoengsao Province by different population characteristic. The analysis tools comprise a questionnaire form a sample of 335 local residents around Wat Saman Rattanam Chachoengsao. The survey are Descriptive Statistics, the use of frequency, the percentage, the mean and standard deviation. Inferential Statistics are to test the hypothesis by t-test and One Way ANOVA (F-test) to compare the differences by Scheffe.

The results were found that most local residents were male, aged 21 – 30 years, they receive less than a bachelor degree, a career as a company employees and has an income between 10,000 – 20,000 per month. According to the opinions of the local residents to promotion activities tourism in an agreeable level classified in each side, it was found that the opinions it the most agreeable level were in Public Relation, the Personal selling, sale promotion and advertising. The results of hypothesis testing were

found that the opinions of local residents to communicate cultural tourism Wat Saman Rattanam Chachoengsao Province in accordance with the different population characteristic by the occupation, and income per month significant difference at 0.05, there was no difference.

Keywords : The opinions, Communicate Cultural Tourism Wat Saman Rattanam

บทนำ

การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นความสำเร็จระยะยาว เนื่องจากการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเป็นที่รู้ตระหนักและสร้างขึ้นมาจากสิ่งสำคัญที่เกี่ยวกับสถานที่หรือวัฒนธรรม การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมดำเนินกับชุมชนในลักษณะแสดงเอกลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว เป็นลักษณะเฉพาะ ให้ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่และความรู้สึกของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมใหม่ๆ ยังคงดำรงอยู่กับลักษณะของสถานที่ ซึ่งกลายเป็นส่วนของอดีต แต่จากวัฒนธรรมไทยในปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นว่า คนไทยมีลักษณะยอมรับปรับตัวเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมอื่นที่เข้ามาปะทะสังสรรค์ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมไทย โดยมีได้ทั้งลักษณะความเป็นไทย และยังปรับให้เกิดความผสมกลมกลืนระหว่างลักษณะไทยกับวัฒนธรรมอื่นที่เข้ามาอีกด้วย ทั้งนี้ คนที่มีวัฒนธรรมต่างกันหากมีการติดต่อสื่อสารกัน ก็สามารถปรับวัฒนธรรมเข้าหากันได้ หากวัฒนธรรมนั้นยังประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยน นำวัฒนธรรมอื่นเข้ามาประยุกต์ใช้ (สมประสงค์ น่วมบุญลือ, 2548 : 13-14)

ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมและสังคม เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งที่แตกต่างกันไปตามระบบสังคมของแต่ละแห่ง และแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ และการดำรงชีพของแต่ละกลุ่มชน ทั้งทางด้านลักษณะความเป็นอยู่ของผู้คน ภาษา เทศกาลประเพณี พิธีกรรมทางศาสนา ศิลปหัตถกรรม การแต่งกาย การละเล่น และสภาพบ้านเรือน เป็นต้น และที่แสดงออกทางด้านความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ภูมิปัญญาชาวบ้าน ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวทั้งสิ้น และยังรวมถึงอภิปรัชญาและค่านิยมของผู้คนในท้องถิ่นด้วย (พรสวรรค์ มโนพัฒนนะ, 2550)

ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ตอบสนองแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวด้านศาสนาหรือจิตวิญญาณ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเพื่อแสวงบุญทางศาสนา หรือประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศาสนสถาน คือเป็นสถานที่ที่แสดงถึง ลัทธิความเชื่อ ความศรัทธาของมนุษย์ที่มีต่อศาสนาอันมีหลักสำคัญ เช่น แสดงกำเนิดและความสิ้นสุดของโลก หรือแสดงหลักธรรมเกี่ยวกับบาปบุญ รวมทั้งสถานที่ประกอบพิธีกรรมตามความเห็นหรือตามคำสั่งสอนในความเชื่อถือนั้นๆ

ศาสนสถานเป็นสถานที่ที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรมและจริยธรรมจึงกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมักมีจุดประสงค์เพื่อไปศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับศาสนา เพื่อ ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา หรือเพื่อเยี่ยมชมสักการะ เป็นต้น นอกจากนี้ในศาสนสถานยังมีการ ค้นพบโบราณวัตถุสำคัญทางศาสนา เช่น พระพุทธรูป เทวรูป รูปปั้นจิตรกรรมฝาผนัง เป็นต้น (ราณี อธิชัยกุล, 2548 : 18)

การกราบไหว้บูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์นั้น เป็นสิ่งที่มนุษย์เกิดความรู้สึกสนองต่อสิ่งแวดล้อม เพราะสิ่งแวดล้อมเป็นรากฐานทำให้มนุษย์เกิดแรงดลใจ เกิดความคิด ความเชื่อ นานานัปการ ไม่ว่าจะ เป็นสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการ ดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นส่วนกระตุ้นให้มนุษย์เกิดความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ เจตคติ และ ค่านิยม ที่สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตที่ มั่นคง ความสะดวก ความเรียบร้อยและความปลอดภัย บางครั้งเราเรียกโดยรวมว่า เป็นวัตถุธรรม อิทธิพลของวัตถุธรรมมีผลต่อมนุษย์ในด้านความคิดความเชื่อ อุดมการณ์ ค่านิยม เจตคติ ต่อสิ่ง นั้นๆ ส่วนสิ่งที่เป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้โดยตรง แต่เกิดความรู้สึกในสิ่งนั้นได้ เช่น วิธีการ คิด ความเชื่อ หรือความคิดที่สืบทอดต่อกันมา อย่างความกตัญญู ความเกรงใจ การให้อภัย ความ เชื่อเพื่อ ความจริงใจ เป็นต้น ความคิดความเชื่อที่ผูกพันกับอำนาจเหนือธรรมชาติ เช่น กฎแห่ง กรรม พระเจ้า เทพยาดา ผีศาจ ทำให้มนุษย์พัฒนาความเชื่อสิ่งแวดล้อมบางประการทำให้มนุษย์ สงสัย ถูกพัฒนานำมาผูกติดกับอำนาจเหนือธรรมชาติกลายเป็นคำสอนของศาสนา เป็นเหตุให้ มนุษย์เกิดแรงดลใจ จินตนาการและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีที่สุดเพื่อเป้าหมายสูงสุดที่ตนเชื่อ เรียกว่า คติ ธรรม ความเชื่อมั่นสูงสุดมีในหลายวัฒนธรรม เรียกว่า ศาสนา หมายถึงคำสอน ที่ผูกพันกับเทพเจ้า หรือพระเจ้า การปฏิบัติต่อเทพนี้ เกิดมาจากความเชื่อในอำนาจที่เหนือธรรมชาติ มองไม่เห็นตัว แต่ เชื่อว่ามีอยู่ ดังนั้นการปฏิบัติทางศาสนาจึงเป็นสิ่งที่ผู้คนในสังคมช่วยกันรักษาและปฏิบัติ ต่อเนื่องกันมาเพื่อความเป็นสิริมงคลให้กับตนเองและครอบครัว จึงทำให้มีการแสวงหาวัตถุธรรมที่ เป็นตัวแทนของศาสนาเพื่อกราบไหว้บูชาและช่วยดลบันดาลให้ตนเองและครอบครัวมีชีวิตอย่าง ปกติสุขตามคติธรรมในจินตนาการที่ตนเองเชื่อถือ (สมประสงค์ น่วมบุญลือ, 2548 : 6-8)

วัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นวัดที่มีนักท่องเที่ยว ตลอดจนพ่อค้า ประชาชนและนักแสวงบุญ ทั่วทุกสารทิศหลั่งไหลกันเข้ามาทำบุญที่วัดไม่ขาดสาย เป็นประจำทุกวัน โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดราชการ หรือวันสำคัญทาง พระพุทธศาสนา จะมีพุทธศาสนิกชนเข้ามาที่วัดนี้เป็นจำนวนมาก สิ่งที่เป็นแรงดึงดูดให้ผู้คนเข้ามา ที่วัดนี้คือ องค์พระพิฆเนศปางนอนเสวยสุข ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ทรงไว้ซึ่งอิทธิฤทธิ์ปาฏิหาริย์และ

สามารถประสิทธิ์ประสาทพรแก่ผู้ที่มากราบสักการะให้สำเร็จผลในสิ่งที่ปรารถนาทุกประการ ซึ่งมีผู้เข้ากราบสักการะแล้วสมหวังมากมายจนเป็นที่เลื่องลือ นอกจากพระพิฆเนศแล้วยังมีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ผู้เข้ามาสามารถเข้ากราบสักการะขอพรได้อีกมากมาย อาทิ หลวงพ่อโต พระประธานในพระอุโบสถหลังใหม่ หลวงพ่อองค์ดำ หลวงพ่อประทานพร พระโพธิสัตว์กวนอิม พระราหู พระอินทร์ทรงช้าง จระเข้โหราเทพารักษ์ พ่อปู่ฤาษี (พ่อแก่) เป็นต้น

พระครูปลัดสุวัฒนพรหมจริยคุณ (ไพรัตน์ ปญญาธโร) เจ้าอาวาสองค์ปัจจุบัน ได้กล่าวว่า วัดสมานรัตนาราม เมื่อครั้งในอดีตสนามหน้าวัด มีเจดีย์ซึ่งบรรจุอัฐิของผู้ที่ล่วงลับที่บรรดาญาติได้สร้างไว้เป็นอนุสรณ์หลายองค์ด้วยกัน นับแต่อัฐิของขุนสมานประชาจีนและบรรดาเครือญาติตลอดจนประชาชนทั่วไป ภายในวัดมีต้นไทรใหญ่เป็นที่อาศัยของหมูนกกา เขตวัดด้านที่ติดกับแม่น้ำบางปะกงมีแนวสนตั้งเรียงรายเป็นแถว กระแสน้ำในแม่น้ำบางปะกงแต่ก่อนไหลเชี่ยวมากจนบางครั้งพัดเอาสะพานปูนข้ามแม่น้ำหายไปเลยก็มี ส่วนเนื้อที่ด้านหลังของวัด ชาวบ้านจะเช่าเป็นที่ทำสวน มีทั้งสวนหมาก สวนพลู สวนมะม่วง วัดจึงตั้งอยู่ท่ามกลางสวนผลไม้ ทำให้บรรยากาศอึมครึม ทางสัญจรก็คดเคี้ยว วังเวง และไปมาลำบาก ต่อมาเมื่อวัดสมานรัตนารามได้เริ่มพัฒนาและเป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวบ้านมาตามลำดับ จนกระทั่งราวปี พ.ศ.2500 – 2542 วัดได้ว่างเว้นจากการบูรณปฏิสังขรณ์มาเป็นเวลานาน ปรากฏความชำรุดทรุดโทรมเป็นอย่างมาก หลวงพ่อพระครูธรรมธร ไพรัตน์ ได้อธิบายถึงสภาพในขณะนั้นว่า ไม่ว่าจะมองไปทางไหนก็เห็นแต่ภาพที่ไม่เจริญตา เจริญใจ เจริญศรัทธาเสียเลย เพราะความคร่ำคร่าไปตามกาลเวลา ชนิดที่ว่าเหมือนจะไร้สิ้นศรัทธาจะมาเหลียวแล แม้แต่ชาวบ้านในละแวกนั้นก็ไม่อยากเข้าวัด พวกกันหนีไปทำบุญที่อื่นเสียหมด หรือหากจำเป็นต้องมาวัดก็มาแบบจ่ายอมเสียมิได้ ขนาดเข้าห้องน้ำยังต้องเอามือปิดจมูก... นั้นแสดงถึงประชาชนในท้องถิ่นไม่ได้ให้ความสนใจกับวัดนี้สักเท่าไร หลวงพ่อพระครูธรรมธร ไพรัตน์ ซึ่งขณะนั้นเพิ่งเป็นพระนวกะบวชได้เพียง 2 พรรษา ทำให้ท่านเกิดความสลดสังเวชใจ ประกอบกับจะมองหาใครก็ไม่มี ท่านจึงได้ตั้งจิตอธิษฐานในใจจะเป็นผู้นำในการบูรณปฏิสังขรณ์และพัฒนาวัดให้มีความเจริญก้าวหน้าด้วยตัวท่านเองให้จงได้ นับแต่วันนั้นเป็นต้นมา ท่านก็ได้ทุ่มทั้งแรงกายแรงใจและสติปัญญาบูรณปฏิสังขรณ์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาวัดอย่างเอาจริงเอาจัง จนสำเร็จให้เห็นได้ในปัจจุบันนี้

(<https://sites.google.com/site/prawatiwadsmanratnaram/>)

นอกจากวัดจะมีความสวยงามแล้ว ยังให้เป็นที่ชาวบ้านในท้องถิ่นได้นำพืชผักผลไม้ สินค้าพื้นบ้านต่างๆ ได้มาวางขาย ให้แก่นักท่องเที่ยวและพุทธศาสนิกชน ผู้ที่มีศรัทธาทั้งหลาย ที่มาสักการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่อยู่ในบริเวณวัด อันเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ดึงดูดให้มีผู้คนเข้า

มาเป็นจำนวนมาก ได้แะชื่อเป็นสินค้าที่ระลึกติดไม้ติดมือกลับไป จึงเป็นการสร้างงานสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ชาวบ้านในท้องถิ่นเป็นอันมาก ซึ่งต่างจากสมัยก่อนที่ชาวบ้านในท้องถิ่นรู้สึกไม่ค่อยให้ความสนใจกับวัดสมานรัตนารามนี้เท่าไรนัก อย่างไรก็ตามก็ดีวัดสมานรัตนารามยังมีโครงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความต้องการปัจจัยจากนักท่องเที่ยวมาช่วยสนับสนุนให้โครงการนั้นสำเร็จได้ในอนาคต จึงต้องมีการส่งเสริมสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดสมานรัตนาราม ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่องเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้สื่อบุคคลในการแนะนำ การใช้สื่อโฆษณาในรูปแบบต่างๆ การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการใช้การส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นให้ผู้มีศรัทธาได้เดินทางมาท่องเที่ยวให้มากขึ้น ซึ่งจากการที่ส่งเสริมสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดสมานรัตนารามนี้เอง ที่ทำให้วัดมีการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และได้ส่งผลถึงประชาชนในบริเวณพื้นที่ของวัดดังกล่าว (www.watsaman56.com)

จากกิจกรรมการสื่อสารส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอย่างหลากหลายนี้เอง อาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน อาจมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการสื่อสารส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ประชาชนในท้องถิ่นมีลักษณะทางประชากรอย่างไร ประชาชนในท้องถิ่นมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการสื่อสารส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนารามระดับใด และความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นต่อกิจกรรมการสื่อสารส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนารามมีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรหรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับให้ผู้ที่สนใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของวัดสมานรัตนาราม ใช้ในการวางแผนกิจกรรมการสื่อสารส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

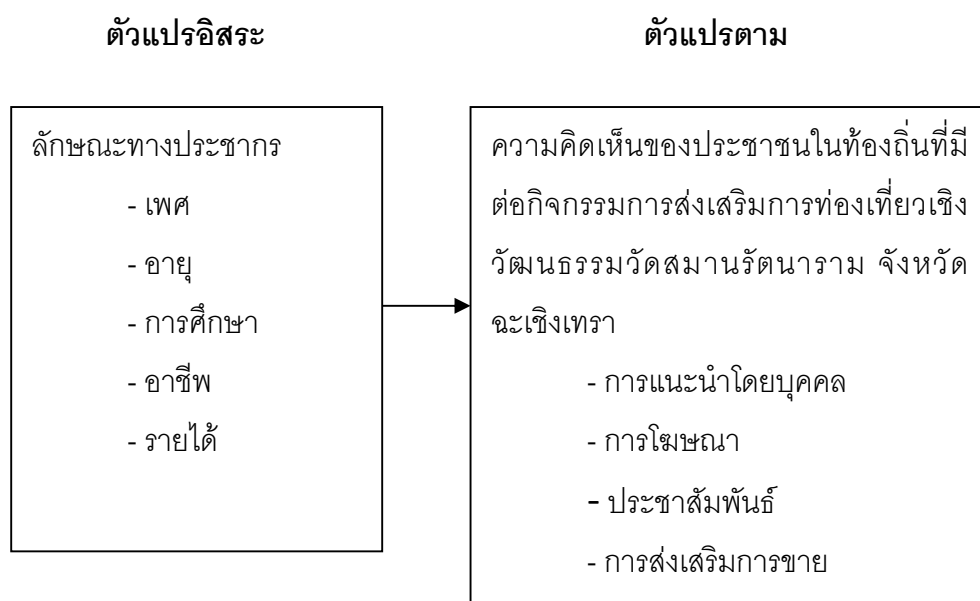
วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่นวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสารส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสารส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทราที่แตกต่างกันจำแนกตามลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสารส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง

วัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งได้แก่ การแนะนำโดยบุคคล การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย เท่านั้น ภายใต้สมมติฐานที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นที่มีลักษณะทางประชากรจำแนกด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยววัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยงานวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากเอกสารวิชาการตำราเรียน ในแง่มุมของความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ ประเภท ประโยชน์และหลักการ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิด ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในท้องถิ่นบริเวณรอบวัดสมานรัตนาราม ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1,823 คน ในปี 2557 (ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา, <http://www.bangkaew-sao.go.th>)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบไปด้วยประชาชนในท้องถิ่นบริเวณรอบวัดสมานรัตนาราม ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 335 คน ด้วยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยหาได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (วิเชียร เกตสิงห์, 2541) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดและทฤษฎี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยววัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ทางด้านการแนะนำโดยบุคคล ด้านการโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมการขาย งานวิจัยนี้มีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้างดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยการหาความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม มีการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test กับนักท่องเที่ยว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอน บาค (Cronbach, 1990 : 202-204) จากการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากแบบสอบถาม ค่า Alpha Coefficient ของคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยววัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้เท่ากับ 0.949 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่นบริเวณ

รอบๆ วัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 335 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น, แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์, แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และบทความการท่องเที่ยวที่วัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการออกแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้กับประชาชนในท้องถิ่นรอบๆ บริเวณวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทราด้วยตนเอง ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ.2558 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมด พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลเพื่อสรุปผลการวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยววัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ One way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.5) มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี (ร้อยละ 36.4) มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 54.9) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท (ร้อยละ 44.8) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 54.6) ดังตารางที่ 1

(n = 335)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	176	52.5
หญิง	159	47.5
อายุ		
20 ปี หรือน้อยกว่า	51	15.2
21 – 30 ปี	122	36.4
31 – 40 ปี	108	32.2
มากกว่า 40 ปี	54	16.1
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	184	54.9
ปริญญาตรี	137	40.9
สูงกว่าปริญญาตรี	14	4.2
อาชีพ		
เกษตรกร	20	6.0
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	118	35.2
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	47	14.0
พนักงานบริษัท	150	44.8
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	66	19.7
10,000 – 20,000 บาท	183	54.6
20,001 – 30,000 บาท	58	17.3
มากกว่า 30,000 บาท	28	8.4
รวม	335	100.0

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่นบริเวณวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนในท้องถิ่นมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาได้แก่ ด้านการแนะนำโดยบุคคล ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการส่งเสริมการขาย ($\bar{X} = 3.72$) และด้านการโฆษณา ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

(n = 335)

กิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม วัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านการแนะนำโดยบุคคล	3.81	0.607	เห็นด้วย
ด้านการโฆษณา	3.71	0.696	เห็นด้วย
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.96	0.653	เห็นด้วย
ด้านการส่งเสริมการขาย	3.72	0.726	เห็นด้วย
รวมเฉลี่ย	3.80	0.534	เห็นด้วย

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนในท้องถิ่นมีความคิดเห็นแตกต่างกันตามลักษณะประชากรจำแนกด้าน อาชีพ และด้านรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทราด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีความยินดีเมื่อทางวัดได้ประชาสัมพันธ์ให้มาร่วมทำบุญตักบาตรในวันขึ้นปีใหม่ของทุกปี และมีความศรัทธายิ่งเมื่อได้ยินเสียงประกาศเชิญชวนให้ร่วมทำบุญหรือบริจาคจตุปัจจัยเพื่อบูชาสิ่งเคารพหรือวัตถุมงคลที่วัด ($\bar{X} = 4.02$) เท่ากัน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของอรณี มาไพศาลสิน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์ส่วนผสมทางการตลาดของวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์ส่วนผสมทางการตลาดวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดพิษณุโลกใน ระดับมาก จากการจัดกิจกรรมทางศาสนาภายในวัดให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมทำบุญ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่แนะนำการท่องเที่ยวภายในวัด ($\bar{X} = 3.70$) เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการสื่อสารทางการตลาด โดยมุ่งเพื่อแจ้งข่าวสาร นำเสนอ แนะนำและอธิบายสาระที่นำรู้และเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งยังสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยสร้างความประทับใจและทัศนคติที่ดีซึ่งส่งผลต่อการดึงดูดความสนใจให้มาใช้บริการสินค้า ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และมีโอกาสได้รับรู้สภาพแวดล้อมของชุมชนและสังคมที่องค์การต้องการเข้าถึง ซึ่งเป็นผลดีต่อการที่องค์การจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนและได้รับการสนับสนุนจากชุมชน (จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์, 2555 : 337 – 338) ดังนั้นผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชาชนในท้องถิ่นมีความยินดีเมื่อทางวัดได้ประชาสัมพันธ์ให้มาร่วมทำบุญตักบาตรในวันขึ้นปีใหม่ของทุกปี และมีความศรัทธายิ่งเมื่อได้ยินเสียงประกาศเชิญชวนให้ร่วมทำบุญหรือบริจาคจตุปัจจัยเพื่อบูชาสิ่งเคารพหรือวัตถุมงคลที่วัด ในระดับเห็นด้วย จึงมีความสมเหตุสมผล

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทราด้านการแนะนำโดยบุคคลพบว่า บ่อยครั้งที่ได้ยินนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่วัดได้มีการพูดถึงความสวยงามในบริเวณของวัดสมานรัตนาราม ($\bar{X} = 4.11$) ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของศิริพร บุญช่วย (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวกับทัศนคติด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาวัดใหญ่ชัยมงคล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว ใน ระดับมาก ได้แก่ ด้านสื่อบุคคล จากคำบอกเล่าจากญาติ หรือเพื่อน และคนรู้จักมักบอกว่ามีโอกาสผ่านไปจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาย่าลี้มแวะส้มฝัด บรรยากาศโบราณสถานอันเก่าแก่ของวัดใหญ่ชัยมงคลนี้ มี

เสน่ห์ สวยงาม ชวนมองทุกจุดและดูคลาสสิกมากทั้งยามกลางวัน และกลางคืน เหตุผลดังกล่าว อาจอธิบายได้ว่า การแนะนำโดยบุคคล เป็นการส่งเสริมการตลาด ที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการ กระตุ้นการตอบสนองของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อใจ และเกิดการซื้อขึ้นมา ผู้แนะนำใน แหล่งท่องเที่ยวสามารถชี้แจงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และทำให้ผู้ซื้อมั่นใจใน คุณภาพผลิตภัณฑ์ และรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินที่ต้องเสียไป และช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่เร็วขึ้น ได้มี การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในแหล่งท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว ทำให้เข้าใจในความต้องการของ อีกฝ่ายได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้านักท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ (นงศ์นุช ศิริธนาอนันต์, 2548) ดังนั้นผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าประชาชนในท้องถิ่นได้ยินนักท่องเที่ยวที่มา เที่ยวที่วัดได้มีการพูดถึงความสวยงามในบริเวณของวัดสมานรัตนาราม เพราะได้เคยไปเที่ยว มาแล้วจึงมีความรู้ความเข้าใจในทรัพยากรการท่องเที่ยวของวัดที่จะมาชื่นชมพูดถึงให้ชาวบ้านใน ท้องถิ่นได้รับฟัง ทำให้มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ข้อค้นพบนี้จึงมีความสมเหตุสมผล

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับ ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัด สมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ลักษณะทางประชากรของประชาชนในท้องถิ่นจำแนก ด้านอาชีพและด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัชชัย สุวรรณประทีป (2555) ได้การ ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสารการท่องเที่ยว มุลนิธิสมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) จังหวัดนครราชสีมา ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสารการท่องเที่ยวมูลนิธิสมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) จังหวัด นครราชสีมา พบว่า ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันในทุกด้านนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อ กิจกรรมการสื่อสารการท่องเที่ยวมูลนิธิสมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อทั้งที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอน และความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออก โดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งเกิด กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือ

ปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ (กฤษณี มหาวิรุฬห์, 2531 : 37-38) อีกทั้ง ปัจจัยทางด้านรายได้ยังเป็น ปัจจัยหนึ่งที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้ เพราะเหตุที่ความสามารถในการใช้สื่อต่างๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันอาจมีผลมาจากรายได้ที่แตกต่างกัน และการศึกษาที่ต่างกัน ย่อมนำมาถึงการเรียนรู้ที่จะสื่อสารแตกต่างกันได้ (สมควร กวียะ, 2547 : 14-17) ดังนั้นการศึกษา ครั้งนี้ จึงพบว่า ประชาชนในท้องถิ่นที่มีอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกิจกรรม การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน จึงมีความ เป็นไปได้

ข้อเสนอแนะ

1. ประชาชนในท้องถิ่นมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยกับการที่พ่อค้าแม่ค้าที่เข้ามาขายของ ในวัด การโฆษณาเชิญชวนให้มาท่องเที่ยวทำบุญ ที่วัดสมานรัตนาราม จากหน้าโฆษณาใน หนังสือพิมพ์และการที่การประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนในท้องถิ่นมาร่วมลอยกระทง รวมทั้งการส่งเสริมการขายโดยเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวที่ขึ้นเรือท่องเที่ยวที่น้ำวัดสมานรัตนารามมีการแจ้งโปรแกรมการท่องเที่ยวมาอย่างชัดเจน ความคิดเห็นดังกล่าวนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ดังนั้นทางวัดจึงควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจถึงการร่วมกิจกรรมให้ชาวบ้านใน ท้องถิ่นมีส่วนร่วมมากขึ้น ประชาสัมพันธ์โปรแกรมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยผ่านสื่อทางหน้า หนังสือพิมพ์ที่ประชาชนส่วนใหญ่อ่านประจำ และควรแจ้งระเบียบการในการเข้ามาขายของในวัด ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ทราบด้วย

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนในท้องถิ่นที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็น ต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา มากกว่า กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นทางวัดควรประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมที่ ประชาชนในท้องถิ่นที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้มีส่วนร่วมร่วมกับประชาชนใน อาชีพเกษตรกรหรืออาชีพอื่นๆ ให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา ตามปฏิทิน และพบว่ากลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อยมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ของวัดมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า ดังนั้นทางวัดจึงควรประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมและสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาของชาติต่างๆ ที่มีอยู่ที่วัดไปยังกลุ่มประชาชนใน ท้องถิ่นที่มีรายได้มาก ให้มีส่วนร่วมกับทางวัดมากขึ้น

สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านประชาสัมพันธ์ของวัดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ให้มาร่วมทำบุญตักบาตรในวันขึ้นปีใหม่ของทุกปี และมีความศรัทธาเมื่อได้ยินเสียงประกาศเชิญชวนให้ร่วมทำบุญหรือบริจาคจตุปัจจัยเพื่อบูชาสิ่งเคารพหรือวัตถุมงคลที่วัด เป็นการสะท้อนถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีศาสนสถานเป็นที่ดึงดูดใจให้ประชาชนในท้องถิ่นรวมถึงนักท่องเที่ยวที่ดีที่จะมาท่องเที่ยวเพื่อรับความเป็นสิริมงคลตามความเชื่อถือและความศรัทธา หรือประกอบพิธีกรรมทางศาสนาของตนในแหล่งท่องเที่ยวคือวัดสมานรัตนารามได้สร้างขึ้นมา และประสบความสำเร็จด้วยดี เปลี่ยนสภาพจากเดิมที่ชาวบ้านและนักท่องเที่ยวไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าไร จนกระทั่งหลวงพ่อบุญธรรมจร โพรรัตน์ ได้เป็นผู้นำในการบูรณปฏิสังขรณ์และพัฒนาวัดให้มีความเจริญก้าวหน้า จนสำเร็จ และเห็นได้ว่ามีนักท่องเที่ยวและชาวบ้านในท้องถิ่นให้การสนับสนุนมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่วัดสมานรัตนารามแห่งนี้ เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณี มหาวิรุฬห์. (2531) **มติมหาชนกับการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ เคล็ดไทย.
- นงคินุช ศรีธนาอนันต์. (2548) **การส่งเสริมการตลาด : การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์**. เอกสารการสอนชุดวิชากลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. หน่วยที่ 1 - 8 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2555) **เครื่องมือการสื่อสารการตลาด: การประชาสัมพันธ์**. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารการตลาด. หน่วยที่ 7 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรสวรรค์ มโนพัฒนะ. (2550) **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเบื้องต้น**. ปทุมธานี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราณี อธิชัยกุล. (2548) **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว**. เอกสารการสอนชุดวิชาที่ 1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541) **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช.

สมประสงค์ น่วมบุญลือ. (2548) **ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสังคมและวัฒนธรรม**. เอกสารสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. หน่วยที่ 8 - 15 . นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สารนิพนธ์, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย และบทความทางวิชาการ

ชัชชัย สุวรรณประทีป. (2555) “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสารการท่องเที่ยว มูลนิธิสมเด็จพระพุฒาจารย์(โต พรหมรังสี) จังหวัดนครราชสีมา”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ศิริพร บุญช่วย. (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวกับทัศนคติด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาวัดใหญ่ชัยมงคล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

อรณี มาไพศาลสิน. (2554) “การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดพิษณุโลก”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

Books

Cronbach, L. J (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins, 1990.

Yamane, Taro. (1967) *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

เว็บไซต์

[https:// sites.google.com/site/prawatiwadmanratnaram/](https://sites.google.com/site/prawatiwadmanratnaram/) สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2558.

www.watsaman56.com : สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2558.

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล¹
Tourism Media Exposure, and the Opinions of Thai Tourists
on the Marketing Mix, Koh Lipe, Satun Province

ฐิติทัศน์ นิพนธ์พิทยา (Thititatt Niponpittaya)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-30,000 บาท การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ส่วนใหญ่พบเห็นข่าวสารการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล จากสื่อหนังสือพิมพ์มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์รายวันจากกรุงเทพฯ การรับฟังข่าวสารการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล จากสื่อวิทยุกระจายเสียงมากที่สุดคือ วิทยุ AM 1017 KHz. การรับชมข่าวสารการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล จากสื่อวิทยุโทรทัศน์มากที่สุดคือ ช่องฟรีทีวีจากส่วนกลาง และการเปิดหาข้อมูลการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล จากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ Facebook: www.facebook.com/kohlpe ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

¹บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์เรื่อง การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล

²นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ปีการศึกษา 2557

³อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

การทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การเปิดรับสื่อ, ความคิดเห็น, ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด

Abstract

This study aimed to study 1) to study media exposure Koh Lipe, Satun Province, 2) the opinion of tourists in Thailand on the marketing mix Koh Lipe, Satun Province, 3) to study the difference between media exposure to the opinion of tourists in Thailand on the marketing mix Koh Lipe, Satun Province. The results are summarized as follows: most visitors are male, aged between 25-35 years, have a bachelor's degree, private company employees and have a monthly income between. 10,000-30,000 baht. The media exposure Koh Lipe, Satun Province most common messages are daily newspapers and free television from Bangkok, AM1017 local radio station as well as Internet (Facebook: [www.facebook.com/kohlipe.](http://www.facebook.com/kohlipe)) The opinion of tourists in Thailand on the marketing mix Koh Lipe, Satun Province as a whole was agreed. Considering each side comments that are found in the product, the distribution channels, promotion marketing and pricing, respectively.

To test the hypothesis that the difference between media exposure to the opinion of tourists in Thailand on the marketing mix Koh Lipe, Satun Province was statistically significant at the 0.05 level and outside is no different.

Key words : Media Exposure, Opinions, Marketing Mix

บทนำ

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว นอกจากจะเป็นการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวให้มีความรู้และตัดสินใจมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวแล้วนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบการส่งเสริมการท่องเที่ยวควรพิจารณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแก่ประชาชนเจ้าของพื้นที่ท่องเที่ยวด้วย เพื่อเป็นการโน้มน้าวให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อแหล่งท่องเที่ยวของตนทั้งในเรื่องคุณค่า และผลประโยชน์ที่

จะได้รับ ตลอดจนเพื่อให้เจ้าของท้องถิ่นได้เกิดความรู้ความเข้าใจในนักท่องเที่ยว และรู้สึกห่วงแหน
ในทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมประเพณีของตนที่เป็นที่ประทับใจต่อ
นักท่องเที่ยวต่างถิ่น ซึ่งการเปิดรับสื่อข้อมูลการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อ
สิ่งพิมพ์ สื่อทางรายการวิทยุ รายการทางโทรทัศน์ และสื่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะสอดคล้องกับ
การเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอยู่แล้ว จึงเป็นช่องทางในการ
ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่ให้มีความรู้ความเข้าใจใน
การส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

จังหวัดสตูล จังหวัดเล็กๆ ในสายตาของนักท่องเที่ยวและนักเดินทางหลายคนที่มีใจรัก
ภูเขา หาดทราย และท้องทะเล เป็นจังหวัดที่อุดมไปด้วยทรัพยากรที่สมบูรณ์ทั้งป่าเขา และทะเลที่
งดงาม สมคำร่ำลือว่าเป็น “ไข่มุกแห่งอันดามัน” เกาะหลีเป๊ะ เกาะเล็กๆ ของจังหวัดสตูล ตั้งอยู่ฝั่ง
ทะเลอันดามัน และเป็นส่วนหนึ่งของอุทยานแห่งชาติ (ทางทะเล) หมู่เกาะตะรุเตา ส่วนของเกาะหลี
เป๊ะ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหมู่เกาะที่เล็กกว่าในจำนวน 10 เกาะ ซึ่งอยู่ห่างจากชายฝั่งเป็นระยะทาง
ประมาณ 40 กิโลเมตร เกาะต่างๆ เหล่านี้สามารถเที่ยวชมได้ในทริปแบบวันเดียว เกาะขนาดใหญ่
ที่สุดในกลุ่ม คือ เกาะอาดัง ซึ่งมีบังกะโลในการกำกับดูแลโดยอุทยานแห่งชาติ ชื่อ "เกาะหลีเป๊ะ"
เป็นเกาะที่มีความสำคัญ เนื่องจากลักษณะของเกาะเป็นที่ราบทั่วไป ส่วนที่เป็นภูเขามีเพียง
เล็กน้อย เกาะนี้จึงมีผู้คนอาศัยกว่าหนึ่งพันคนเป็นชาวเกาะหรือชาวพื้นเมืองเดิม เกาะหลีเป๊ะ มี
ชายหาดหลักๆ อยู่ 3 หาด คือ หาดพิทยา (บันดาหยา) หาดชันเซ็ท และหาดชันไรส์ โดยหาดพิทยา
(บันดาหยา) เป็นหาดที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เนื่องจากมีความหลากหลายทั้งที่พัก อาหาร และ
เครื่องดื่ม ต่อมาคือ หาดชันไรส์ ซึ่งเป็นหาดที่มีรีสอร์ทอยู่ไม่มากนัก แต่ก็มีหมู่บ้านชาวเล ร้านอาหาร
ของ และร้านอาหารตั้งอยู่จำนวนหนึ่ง สุดท้าย คือ หาดชันเซ็ท เป็นหาดที่มีขนาดเล็กที่สุด และมีที่
พักอยู่น้อยกว่าหาดอื่นๆ เกาะหลีเป๊ะ หนึ่งในหมู่เกาะที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวในอุทยาน
แห่งชาติตะรุเตา จังหวัดสตูล ซึ่งเป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเลแห่งแรกของประเทศไทย (ข้อมูลการ
ท่องเที่ยวจังหวัดสตูล, 2557)

ฤดูกาลท่องเที่ยว และนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เริ่มตั้งแต่พฤศจิกายน ถึงพฤษภาคม ในทุกๆ
วัน จะมีเรือเฟอร์รี่ให้บริการระหว่างเกาะหลีเป๊ะ และปากบารา เกาะลังกาวิ (มาเลเซีย) เกาะลันตา
หาดยาว (ตรัง) เกาะไหง เกาะมุก และเกาะบูโหลน ฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่นที่สุด
อยู่ระหว่างธันวาคม ถึงมกราคม ฉะนั้นการจองที่พักล่วงหน้าจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ เพราะเป็น
ช่วงที่ที่พักจะเต็มทั้งเกาะ กิจกรรมที่เป็นที่นิยมบนเกาะหลีเป๊ะ ได้แก่ การดำผิวน้ำ และการดำน้ำลึก
เพราะเพียงแค่ออกจากชายหาดก็สามารถสนุกกับการดำผิวน้ำได้ทันที แต่จุดดำน้ำที่ดีที่สุดถูก

รวมอยู่ในทริปดำน้ำแบบวันเดย์ที่ถือเป็นทริปยอดนิยม มีการนำชมเกาะต่างๆ ใกล้เคียง รวมถึง การรับประทานอาหารเช้าบนชายหาดที่สวยงาม ร้านดำน้ำ และรีสอร์ทต่างๆ มักจะมีอุปกรณ์ดำ น้ำให้เช่า และสามารถจัดเรือให้บริการสำหรับทริปดำน้ำต่างๆ เช่นเดียวกับร้านของเรอบนเกาะหลี เป๊ะที่มีบริการทริปดำน้ำทุกวัน กิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมการตลาดของเกาะหลีเป๊ะ ที่ได้รับการ ขนานนามว่ามัลดีฟส์เมืองไทย (ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดสตูล, 2557)

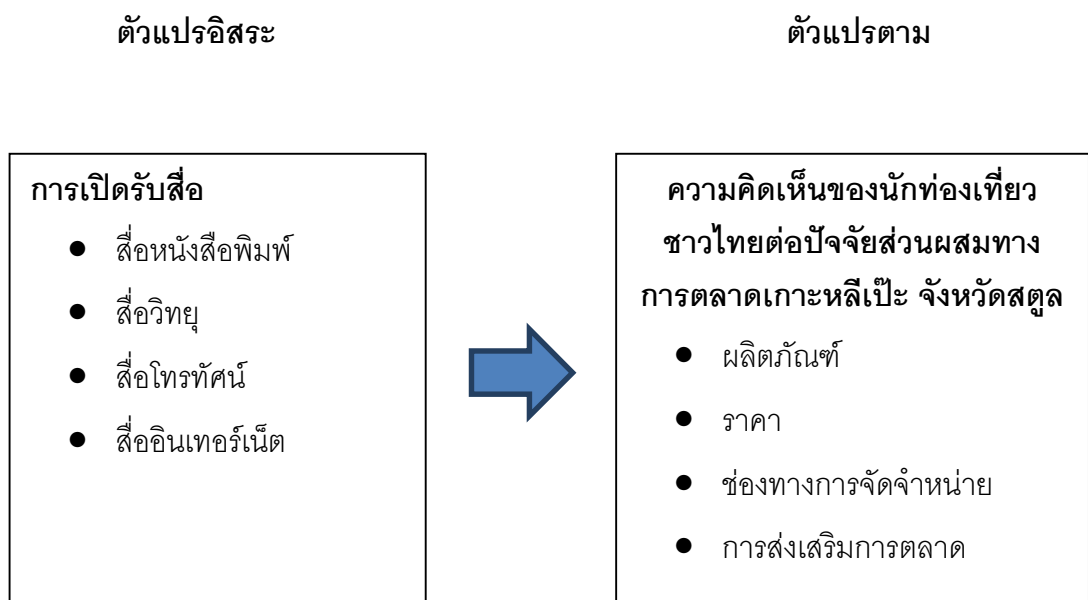
การนำปัจจัยส่วนผสมทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัด จำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด มาใช้ในการศึกษาจะทำให้ทราบถึงแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าว เป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำไปวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ต่อไป ดังนั้นการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อให้มีประสิทธิภาพ จึงต้องเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อเผยแพร่ข้อมูลแหล่ง ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับทราบ และมีโอกาสที่จะเป็นผู้ที่ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยว ของจังหวัดสตูลให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี จึงต้องมีความรู้ทางด้านแหล่ง ท่องเที่ยวเพื่อพร้อมที่จะเป็นผู้ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้ต่อไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาว่า การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัย ส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอย่างไร ความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล เป็นอย่างไร และการ เปิดรับสื่อการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทาง การตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูลหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ ในการวางแผนพัฒนาทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดสตูลได้อย่างครอบคลุมต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาดเกาะ หลีเป๊ะ จังหวัดสตูล
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวกับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดสตูล จำนวนประมาณ 2,937,811 คน (สำนักงานท่องเที่ยวจังหวัดสตูล, 2557) โดยกำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษา (Independent Variables) คือ การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว ได้แก่ การเปิดรับสื่อจากสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนตัวแปรตาม (Dependent) ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลสื่อ, การท่องเที่ยว และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด รวมทั้งการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ได้แก่ การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจากประเภทหนังสือพิมพ์ การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจากประเภท

สื่อวิทยุกระจายเสียง การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวยกจากประเภทสื่อวิทยุโทรทัศน์ และการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวยกจากสื่ออินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัย และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข้อมูลสื่อ, การท่องเที่ยว และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด รวมทั้งการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบและขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม มีการกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้เป็นกรอบในการร่างข้อคำถาม ร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นการเปิดรับข้อมูลสื่อ, การท่องเที่ยว และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ในแต่ละด้านให้เหมาะสมกับเนื้อหาโดยพิจารณาจากเอกสาร ตำรา บทความ และหลักการทางวิชาการ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่กำหนด นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ปรึกษาและได้รับคำแนะนำเพิ่มเติม ปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา และสุดท้ายนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient's Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.957

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร และการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวยกของนักท่องเที่ยวชาวไทย ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้ F-test โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-30,000 บาท ส่วนการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ส่วนใหญ่พบเห็นข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่อหนังสือพิมพ์มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์รายวันจากกรุงเทพฯ การรับฟังข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่อวิทยุกระจายเสียงมากที่สุดคือ วิทยุ AM 1017 KHz. การรับชมข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่อวิทยุโทรทัศน์มากที่สุดคือ ช่องฟรีทีวีจากส่วนกลาง และการเปิดหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ Facebook: www.facebook.com/kohlpe ดังตารางที่ 1

การเปิดรับสื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อหนังสือพิมพ์ – หนังสือพิมพ์รายวันจากกรุงเทพฯ	143	35.8
สื่อวิทยุกระจายเสียง – วิทยุ AM 1017 KHz.	125	31.2
สื่อวิทยุโทรทัศน์ – ช่องฟรีทีวีจากส่วนกลาง	156	39.0
สื่ออินเทอร์เน็ต – Facebook: www.facebook.com/kohlpe	152	38.0

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด เกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ผลิตภัณฑ์	3.88	0.696	เห็นด้วย
ราคา	3.78	0.736	เห็นด้วย
ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81	0.713	เห็นด้วย
การส่งเสริมการตลาด	3.81	0.686	เห็นด้วย
ภาพรวม	3.82	0.677	เห็นด้วย

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ในภาพรวม

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า เกาะหลีเป๊ะมีบรรยากาศวิจิตรพิสดารมีความสวยงาม สมบูรณ์ของธรรมชาติ น้ำทะเลที่ใสสะอาด เกาะหลีเป๊ะมีสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว รับประทานอาหารทะเลที่สด และนับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัด และบ้านพักมีความปลอดภัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า นักท่องเที่ยวสามารถจองที่พักกับรีสอร์ตต่างๆ ได้ทางอินเทอร์เน็ตของที่พักนั้นๆ เส้นทางจากตัวเมืองสตูลมายังเกาะหลีเป๊ะมีป้ายบอกทางตลอดเส้นทาง ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า มีโฆษณาเชิญชวนท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะปรากฏในหลายๆ สื่อ และกิจกรรมจดทะเบียนสมรสใต้ทะเลเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และด้านราคา พบว่า ราคาบ้านพักอยู่ในระดับที่รับได้เหมาะสมกับการบริการ และราคาพาหนะในการเดินทางไปยังเกาะหลีเป๊ะมีความเหมาะสม

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล พบว่าการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจากสื่ออินเทอร์เน็ต มีความแตกต่างกัน ขณะที่การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจากสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์ ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล พบว่ามีการรับชมข่าวสารการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล จากสื่อวิทยุโทรทัศน์ที่เป็นช่องฟรีทีวีจากส่วนกลาง ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของบุญชัย จาตุรงค์สาโรช (2555) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวรวมอุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติป่าหินงามจากสื่อโทรทัศน์ช่องฟรีทีวี 3 5 7 9 NBT กรมประชาสัมพันธ์ และไทยพีบีเอส ทั้งนี้เนื่องจากผู้คนโดยทั่วไปมักใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการในการรับรู้เหตุการณ์หรือช่วยตัดสินใจการแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน หรือเพื่อการพูดคุยสนทนาปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือต้องการมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัว หรือเสริมความคิดเห็นสนับสนุนการตัดสินใจในสิ่งที่ตนเองกระทำไปแล้ว และเพื่อความบันเทิงเพลิดเพลิน ผ่อนคลายอารมณ์ (McCombs และ Becker, 1979 : 15-20) ดังนั้น สื่อทางโทรทัศน์จึงเป็นสื่อที่นักท่องเที่ยวใช้สื่อใน

ชีวิตประจำวัน เพื่อการพูดคุยสนทนาสนับสนุนการตัดสินใจที่จะไปท่องเที่ยวที่เกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลาย

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล พบว่ามีการรับชมข่าวสารการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล จากสื่ออินเทอร์เน็ตที่เป็น Facebook : www.facebook.com/kohlpe ข้อค้นพบนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ ศศิพล รอดภิญโญ (2549) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และการตัดสินใจท่องเที่ยว 6 จังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามัน หลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นยักษ์สึนามิของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่านักท่องเที่ยวมีการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 6 จังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามันจากสื่อมวลชนมากที่สุด รองลงมาคือ สื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนสื่อเฉพาะกิจเป็นสื่อที่นักท่องเที่ยวเปิดรับในปริมาณน้อยที่สุด นักท่องเที่ยวมีการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 6 จังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามัน จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ทั้งนี้ ปรมะ สตะเวทิน (2533 : 38-39) ได้กล่าวถึงสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่ทันสมัยใหม่มากที่สุดในปัจจุบัน เพราะความหลากหลายของข้อมูลสื่อ การให้ข้อมูลที่ทันสมัย เป็นแหล่งความรู้ที่กว้างขวาง

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เกาะหลีเป๊ะมีบรรยากาศวิวทิวทัศน์มีความสวยงาม สมบูรณ์ของธรรมชาติ น้ำทะเลที่ใสสะอาด ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรินทร์ เทียนส่องแสง (2554) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดแหล่งท่องเที่ยวเขื่อนแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดแหล่งท่องเที่ยวเขื่อนแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ ระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของจุดชมวิวยิวเขื่อนแก่งกระจาน ทั้งนี้เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นทรัพยากรท่องเที่ยวจากธรรมชาติ จึงเป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ให้ความสนุกสนานและชื่นชมในแหล่งธรรมชาติ ดังนั้น นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จึงมีความคิดเห็นต่อแหล่งท่องเที่ยวของเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มีโฆษณาเชิญชวนท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะปรากฏในหลายๆ สื่อ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ อาจเอี่ยม (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

ชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเยือนป่าสักชลสิทธิ์ จังหวัดลพบุรี พบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเยือนป่าสักชลสิทธิ์ จังหวัดลพบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวถึงส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดที่ประกอบด้วย การโฆษณา อันเป็นรูปแบบการเสนอขายความคิดเห็นค้าหรือบริการโดยไม่ใช้พนักงานขาย และต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ การโฆษณาจึงมีลักษณะเฉพาะคือเป็นการเสนอขายสินค้า บริการ หรือการคิดโดยการใส่สื่อและต้องการจ่ายเงินค่าสื่อโดยผู้อุปถัมภ์รายการ

การทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตกลุ่มต่างๆ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนันท์ สิริพัชรกุล (2555) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสื่ออินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลทั่วไปมักจะเลือกรับสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด หรือสะดวกที่สุด และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกันไปจากประสบการณ์ ความเชื่อ ทศนคติ เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filter) สื่อในการรับรู้ของมนุษย์ โดยเริ่มจากการเลือกรับหรือการเลือกสนใจ (Selective Exposure) คือบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและสื่อต่างๆ ตามความสนใจและความต้องการของคน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสนองความต้องการของคน และหลีกเลี่ยงการรับสื่อที่ขัดแย้งกับความเชื่อ ทศนคติ และความสนใจ เพื่อให้เกิดความสบายใจและความพึงพอใจในการเปิดรับสาร (วิลเบอร์ ชแรมม์, 1973 : 13) ดังนั้นการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการเปิดรับสื่อทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสื่อที่ให้ความสะดวกและประโยชน์จากการเปิดรับ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ที่รับผิดชอบการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะควรให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะในสื่อหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นเป็นประจำทุกๆ บ้าน เพื่อแจ้งให้นักท่องเที่ยวที่มาถึงเกาะหลีเป๊ะ และควรให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะผ่านรายการต่างๆ ทางฟรีทีวีให้มากขึ้น นอกจากนี้ที่รับผิดชอบการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะควรเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวได้เห็นมากขึ้น เช่น การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย การมีตำรวจท่องเที่ยวเดินสายหลายจุดเพิ่มเติมรักษาระดับราคานี้ไว้ในทุกฤดูกาล แม้แต่ช่วง High Season เพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในความเห็นของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นด้วยการจัดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสภาพที่จอดรถให้ชัดเจน และมีการอบรมพัฒนาการสื่อความหมายแหล่งท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูลให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ปรมะ สตะเวทิน. (2538). **หลักนิเทศศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สารนิพนธ์, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย, บทความทางวิชาการ

นพรัตน์ อาเจียม. (2551). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเยือนป่าสักชลสิทธิ์ จังหวัดลพบุรี.” ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

บุญชัย จาตุรงค์สาโรช. (2555). “การเปิดรับข่าวสารกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวรวมของอุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ.” สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ภัทรินท์ เทียนส่องแสง. (2554) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดแหล่งท่องเที่ยวเขื่อนแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี.” สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

วรรณันท์ สิริพัชรวงศ์กูร. (2555). “การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุคุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่.” สารนิพนธ์นิเทศ

ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ศศิพล รอดภิญโญ. (2549). “การสื่อสารทางด้านการตลาดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามัน หลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นยักษ์สึนามิของนักท่องเที่ยวชาวไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

Books

Cronbach, L. J (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.

McCombs, Maxwell E. and Becker, Lee B. (1979). *Using mass communication theory*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Schramm, Wilbur. (1973). *Channels and Audience : Handbook of Communication*. Chicago : Ran McNally College Publishing Company.

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา¹

The Opinion of Thai Touris on the Promotion and Marketing Tourism Nakhon
Ratchasima Zoo, Nakhon Ratchasima Province

ชนธัตน์ เหลืองวัฒนาวุฒิ (Chanatat Luangwattanawuthi)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร วิธีการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คนเป็นกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ แจกแจงความถี่ หาร์้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่า t-test และ One-way ANOVA (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท และมีภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการขาย รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนความคิดเห็น ระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการแนะนำโดยบุคคล รองลงมา ได้แก่ ด้านการโฆษณา ผลการ

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

² นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2557

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยเกริก

ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร จำแนกด้านการศึกษาและด้านภูมิลำเนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว, สวนสัตว์นครราชสีมา

Abstract

A survey research on the title of “The Opinion of Thai Tourist on the Promotion and Marketing Tourism Nakhon Ratchasima Zoo, Nakhon Ratchasima Province” had the purposes as follows : 1) to study the population characteristic of the Thai tourist. 2) to study the opinions of Thai tourist on the Promotion and Marketing Tourism Nakhon Ratchasima Zoo, Nakhon Ratchasima Province. And 3) to study the opinions of Thai tourist on the Promotion and Marketing Tourism Nakhon Ratchasima Zoo, Nakhon Ratchasima Province by different population characteristic. The quantitative research was used in the study and the data were collected by the questionnaire to ask 400 Thai tourists. Statistics were percentage, mean and standard deviation. In finding the difference of values among the variables from hypothesis testing by t-test, One way ANOVA (F-test) with the statistical significance at 0.05, the results were found that most Thai tourists were male, aged more than 40 years, a bachelor degree, there were a career as a public servant/Enterprises, has an income between 10,000 – 20,000 per month. Most of them lived in Nakhon Ratchasima Province. The study found that Thailand tourists opinions on the Promotion and Marketing Tourism Nakhon Ratchasima Zoo, Nakhon Ratchasima Province. The overall level strongly agree were sale promotion, public relation, and level agree were personal selling and advertising. The results of hypothesis testing were found that the opinions of Thai tourists on the Promotion and Marketing Tourism Nakhon Ratchasima Zoo, Nakhon Ratchasima Province by different population characteristic by education and domicile had statistically significant difference at 0.05, there was no difference.

Keywords : The opinions, The Promotion and Marketing Tourism, Nakhon Ratchasima Zoo.

บทนำ

ทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นหัวใจของการท่องเที่ยว เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวไม่ว่ารูปแบบใดเปรียบเสมือนอุปทานของการท่องเที่ยวโดยมีความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอุปสงค์ ทั้งอุปสงค์และอุปทานที่มีความสมดุลจะมีผลทำให้การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างไรก็ดี แม้ว่าทรัพยากรการท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอื่นก็มีความสำคัญ เพราะจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวสะดวกสบาย และเพลิดเพลินในขณะที่ท่องเที่ยวอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวอาจปรากฏในลักษณะลักษณะรูปธรรม ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ภูเขา ป่าไม้ น้ำตก ชายทะเล หรือปรากฏในลักษณะนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึก เช่น ภาษา การละเล่น การแต่งกาย และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งทรัพยากรที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปที่ท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวได้นั้น ควรมีลักษณะสำคัญ คือ ต้องมีความดึงดูดใจ ที่มีลักษณะชวนตา ชวนใจ มีเสน่ห์เฉพาะตัว ที่มีสาเหตุมาจาก ความงามตามธรรมชาติ หรือที่มนุษย์สร้างขึ้นเลียนแบบธรรมชาติ และมีลักษณะของเหตุการณ์สำคัญเฉพาะกาล ความสามารถในการเข้าถึงได้ง่ายก็เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อีกเช่นกัน เพราะความสะดวกในการท่องเที่ยวจะเกิดอรรถรสในการท่องเที่ยวได้มาก และสุดท้ายแหล่งท่องเที่ยวที่ดีนั้นต้องมีความประทับใจ ความสุขใจ ความซาบซึ้งใจ และความสนุกสนานให้เกิดแก่นักท่องเที่ยวให้ได้ (ราณี อธิชัยกุล, 2548 : 5-6)

ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อเลียนแบบธรรมชาติ จึงเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อจุดประสงค์เฉพาะการท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ความรู้สึกหรือความเพลิดเพลินหรือเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสนุก สวนรูปแบบเฉพาะ (Theme park) สวนสัตว์ซาฟารี ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์หัตถกรรม สถานบันเทิง พิพิธภัณฑ์จำลอง ศูนย์สุขภาพ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้ถึงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของสัตว์ต่างๆ นับเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง มีองค์กรต่างๆ ทำการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตประเภทสัตว์ชนิดต่างๆ ไม่ว่าจะป็นสัตว์บก สัตว์น้ำ สัตว์ที่มีชีวิตอยู่ในป่าหรือสัตว์ที่ได้สูญพันธุ์ไปแล้ว เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลค้นคว้าของนักวิชาการเฉพาะด้าน และผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาเรื่องราวของสิ่งเหล่านั้นเข้าไปเยี่ยมชม การเข้าไปเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เหล่านี้ มีการสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ในเรื่องราวของสิ่งที่มีอยู่ในสถานที่นั้นหลายวิธี เช่น การจัดผู้ที่มีความชำนาญเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องมาให้

คำอธิบายแก่นักท่องเที่ยว หรือการจัดแสดงข้อมูลเพื่ออธิบายเรื่องราวที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้หาข้อมูลในเรื่องที่สนใจหรือต้องการที่จะศึกษา พัฒนาการดังกล่าวได้กลายมาเป็นรูปแบบของสวนสัตว์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อจุดประสงค์เฉพาะประเภทหนึ่งในปัจจุบัน ส่วนสวนสุนนุกนั้นเป็นสถานที่ท่องเที่ยวประเภทหนึ่งที่เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการไปเที่ยวเพื่อหลีกหนีจากชีวิตประจำที่น่าเบื่อ จำเจและเคร่งเครียดสู่สถานที่ที่สร้างขึ้นให้มีลักษณะที่แปลกกว่าชีวิตธรรมดาของคนเมืองสู่จินตนาการอันซึ่งไม่สามารถเป็นไปได้หรือจำลองสถานการณ์ในอดีตถึงอนาคต ปัจจุบันสวนสุนนุกมักถูกสร้างขึ้นในเมืองใหญ่ๆ ส่วนเมืองเล็กๆ ก็อาจนำสวนสุนนุกไปรวมอยู่ในสวนสัตว์ ซึ่งถูกพัฒนาให้มีความทันสมัย จัดไปเพื่อบริการให้กับเด็กๆ และเยาวชน รวมทั้งนักท่องเที่ยวที่มากขึ้นเป็นครอบครัวให้ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากเกม เครื่องเล่น และกิจกรรมต่างๆ ที่ราคาไม่แพงมากนัก (รชพร จันทร์สว่าง, 2548 : 83)

จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อจุดประสงค์เฉพาะการท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวได้ทั้งเด็ก เยาวชน และครอบครัว เพื่อมาพักผ่อนหย่อนใจ หาความรู้ นั่นคือ สวนสัตว์นครราชสีมา สวนสัตว์นครราชสีมาหรือสวนสัตว์โคราช เป็นสวนสัตว์ลำดับที่ 4 ในองค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี สมัยรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ จัดเป็นสถานที่พักผ่อนเชิงนิเวศของประชาชน เป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องสัตว์ป่าและธรรมชาติศึกษาของเยาวชนที่มีความทันสมัยตามมาตรฐานการสวนสัตว์ที่มีคุณภาพระดับสากล ด้วยพื้นที่ประมาณ 555 ไร่ ภายในมีการแสดงสัตว์ป่านานาชนิด อยู่ในความดูแลทั้งหมด 1,800 ตัว มีการจัดแสดงสัตว์ป่าที่เหมาะสมตามหลักภูมิศาสตร์ มีสัตว์ป่าจากทวีปแอฟริกา มาแสดง เช่น สิงโต เสือดาว เสือด้า ช้างแอฟริกา แรดขาว ควายป่าแอฟริกา ยีราฟ ม้าลาย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความโดดเด่นเฉพาะในเรื่องของการเพาะขยายพันธุ์นกกระเรียนพันธุ์ไทย และสัตว์ชนิดอื่นจากทวีปต่างๆ มาจัดแสดงไว้ให้นักท่องเที่ยวได้มาเข้าชมมากมาย นอกจากนี้ยังมีสวนน้ำไว้ให้นักท่องเที่ยวได้มาพักผ่อน มีการแสดงของสัตว์ต่างๆ เช่นนกแก้ว ลิงชิมแปนซี เป็นต้น และยังมีรีสอร์ทที่พัก แคมป์ปิ้ง ให้นักท่องเที่ยวได้ทำกิจกรรมอีกด้วย (www.koratzoo.org.th) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวของสวนสัตว์นครราชสีมาซึ่งเพิ่งเปิดดำเนินการมาไม่นานนี้เอง เพื่อให้มีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ต้องใช้ในการบำรุงดูแลรักษา จึงต้องมีการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของสวนสัตว์ และมาท่องเที่ยวกันเป็นประจำ ให้สวนสัตว์นครราชสีมาเป็นซาฟารีแดนอีสาน ให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้จากการใช้การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่ต้องอาศัยเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด (Promotion Tools) อันประกอบด้วย

ส่วนผสม 4 อย่างด้วยกัน คือ การโฆษณา (Advertising) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) และการขายโดยบุคคล (Personal Selling) ส่วนประกอบทั้ง 4 อย่างนี้ เรียกว่า “ส่วนผสมการส่งเสริมการตลาด” (Promotion Mix) 1) การโฆษณา (Advertising) คือการนำเสนอเกี่ยวกับเรื่องขององค์กร และ/หรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร ไปยังผู้สนใจ โดยผ่านสื่อสารมวลชน ดังนั้น สื่อกลางในการโฆษณา ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ ในการโฆษณาต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุน วัตถุประสงค์ของการโฆษณา เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้สนใจ เช่น โรงแรม โฆษณาการบริการต่าง ๆ ภายในโรงแรม ได้แก่ ห้องพัก ห้องประชุม ห้องอาหาร หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ในการโฆษณาเพื่อชักชวนให้บุคคลมาใช้บริการเพิ่มขึ้นอีก หลังจากแนะนำ หรือเปิดกิจการแล้ว และมีการโฆษณาเพื่อเตือนความทรงจำของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าคิดถึงผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่เคยใช้อยู่แล้ว ให้อยู่ในความทรงจำตลอดไป 2) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) มักใช้ร่วมกับการโฆษณา และการขายโดยใช้พนักงานกระทำความคุ้นเคย การส่งเสริมการขายไปยังผู้บริโภค ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ตัวอย่างสินค้า (Sample) การให้บัตรส่งเสริมการขาย หรือคูปอง (Coupons) การเสนอเงินคืน (Money Refund Offer) การเสนอส่วนลด (Price Packs) การเสนอของแถม (Premium) การให้แสตมป์เก็บไว้แลกสินค้า (Trading Stamp) การแข่งขัน (Contest) และการส่งสลากชิงโชค (Sweepstake) นอกจากการส่งเสริมการขายไปยังผู้บริโภคแล้ว อาจส่งเสริมการขายไปยังคนกลาง หรือพนักงานขาย โดยวิธีการให้ส่วนลดพิเศษ หรือแจกสินค้าให้เปล่าแก่คนกลาง ให้เงินรางวัล (Bonus) จัดการแข่งขันการขายระหว่างพนักงาน เป็นต้น 3) การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการส่งเสริมการตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสาธารณชนต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับหน่วยธุรกิจโดยตรง ซึ่งได้แก่ ผู้บริโภค ตัวแทนจำหน่าย พนักงาน รัฐบาล รวมทั้งสาธารณชนส่วนอื่นๆ ความมุ่งหมายหลักของการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างจินตนาการขององค์กรธุรกิจ ให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสายตาของสาธารณชนทั่วไป มากกว่าการส่งเสริมการขาย และ 4) การขายโดยบุคคล (Personal Selling) เครื่องมือส่งเสริมการตลาดอันประกอบด้วย การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ เป็นการขายทางอ้อม (Indirect Selling) คือไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เป็นการขายแบบผ่านสื่อกลาง แต่การขายโดยบุคคลเป็นการขายตรง (Direct Selling) พนักงานขายสามารถติดต่อกับลูกค้าได้โดยตรง ผลิตภัณฑ์จากหน่วยผลิต พ่อค้าขายส่ง (Wholesaler) พ่อค้าขายปลีก (Retailer) และผู้บริโภค (Consumer) ได้รับความรับรู้จากพนักงานฝ่ายขายโดยตรง มิได้ผ่านการขายทางอ้อม โดยการโฆษณา และประชาสัมพันธ์เป็นการ

ติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถต่อรอง ชักถามข้อสงสัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อผลิตภัณฑ์ หรือการบริการ ข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับก็สามารถย้อนกลับถึงหน่วยผลิต โดยผ่านการขายโดยบุคคล (ชูสิทธิ์ ชูชาติ, 2544 : 68-73)

การใช้การส่งเสริมการตลาดดังกล่าวย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่ได้รับข้อมูลและมาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์นครราชสีมาแห่งนี้ และลักษณะประชากรที่แตกต่างกันหลากหลายของนักท่องเที่ยว ย่อมทำให้มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมาแตกต่างกันไปด้วยการวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง – ต่ำ มาก-น้อย โดยให้ผู้ที่ตอบคำถาม เลือกตอบตามแบบสอบถาม แบบสอบถามประเภทนี้ นิยมสร้างตามแนวของ Likert Scale ซึ่งแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนจะขึ้นอยู่กับข้อความลักษณะเป็นทางบวก (Positive) หรือทางลบ (Negative) การนำแนวความคิดเรื่องความเห็นมาใช้ประโยชน์นั้น จึงมองในแง่ที่ว่าความคิดเห็นเป็นตัวบ่งชี้หรือทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ (นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, 2547 : 16) การศึกษาเพื่อหาข้อมูลที่มีต่อปัจจัยการส่งเสริมการตลาดนี้เองจะทำให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความคิดเห็นที่ต่างกันไปของลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวที่มีความผสมปนเปกันทางสังคม อันได้แก่ เพศ อาชีพ วัฒนธรรม รายได้ อายุ ภูมิฐานะ การศึกษา และสถานภาพทางสังคม (สมควร กวียะ, 2547 : 14-17) อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมาให้เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวมากขึ้นได้

ดังนั้นการที่สวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการพัฒนาให้เป็นสวนสัตว์ที่เป็นหน้าเป็นตาให้แก่การท่องเที่ยวของจังหวัดนครราชสีมา และได้มีการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวผ่านปัจจัยต่างๆ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาว่า ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา มีลักษณะอย่างไร นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ระดับใด และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรอย่างไรหรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ค้นพบให้ผู้สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการพัฒนาการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวประเภทสวนสัตว์ให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

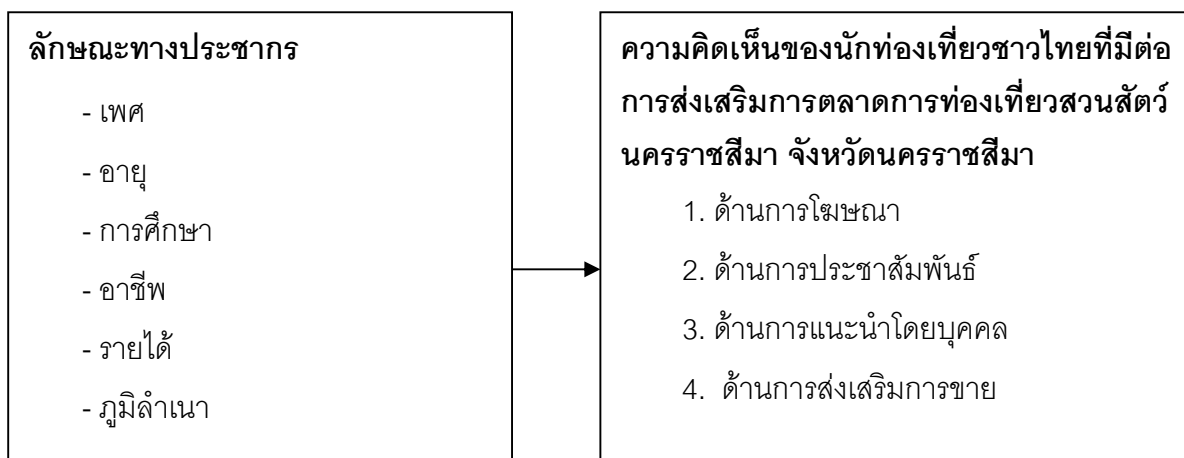
ในบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร ภายใต้ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะ ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิฐานะ รวมทั้งศึกษาถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทางด้านการโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำโดยบุคคล และด้านการส่งเสริมการขาย เท่านั้น ภายใต้สมมติฐานที่ว่า ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิฐานะที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมาแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยงานวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากเอกสารวิชาการตำราเรียน ในแง่มุมของความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ ประเภท ประโยชน์และหลักการ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิฐานะ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ส่วน ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,124,864 คน ในปี 2557 (ที่มา : แผนพัฒนาสถิติจังหวัดนครราชสีมา, ปีพ.ศ.2557) สำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 400 คน ด้วยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection/Sampling) โดยหาได้จากการคำนวณจากการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (วิเชียร เกตสิงห์, 2541) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดและทฤษฎี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะนำโดยบุคคลกร และด้านการส่งเสริมการขาย

งานวิจัยนี้มีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่

เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยการหาความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน และหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test กับนักท่องเที่ยง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอน บาค (Cronbach, 1990 : 202-204) จากการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากแบบสอบถาม ค่า Alpha Coefficient ของคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาได้เท่ากับ 0.943 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร, แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว, แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการออกแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้กับนักท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนมีนาคม – เดือนเมษายน พ.ศ.2558 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมด พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลเพื่อสรุปผลการวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมาใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ สถิติ t-test และ One way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 48.3) มีอายุมากกว่า 40 ปี (ร้อยละ 39.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.5) มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 34.8) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 40.8) และมีภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมา (ร้อยละ 64.8) ดังตารางที่ 1

(n = 400)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	207	51.8
หญิง	193	48.3
อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	44	11.0
อายุระหว่าง 21 – 30 ปี	70	17.5
อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	129	32.3
อายุมากกว่า 40 ปี	157	39.3
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	28.0
ปริญญาตรี	262	65.5
สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.5

อาชีพ		
เกษตรกร	6	1.5
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	10.3
พนักงานบริษัทเอกชน	139	34.8
ธุรกิจส่วนตัว	101	25.3
นักเรียนนักศึกษา	113	28.3
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	80	20.0
10,000 – 20,000 บาท	163	40.8
20,001 – 30,000 บาท	105	26.3
มากกว่า 30,000 บาท	52	13.0
ภูมิลำเนา		
นครราชสีมา	259	64.8
กรุงเทพมหานคร	86	21.5
อื่นๆ	55	13.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการขาย ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.21$) ส่วนความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการแนะนำโดยบุคคล ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาได้แก่ ด้านการโฆษณา ($\bar{X} = 4.13$) ดังตารางที่ 2

(n = 400)

การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านการโฆษณา	4.13	0.559	เห็นด้วย
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.21	0.574	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการแนะนำโดยบุคคล	4.14	0.561	เห็นด้วย
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.52	0.566	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวมเฉลี่ย	4.25	0.452	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การทดสอบสมมติฐาน ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร พบว่า กลุ่มการศึกษากลุ่มต่างๆ และกลุ่มภูมิภาคนอกกลุ่มต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สวนสัตว์นครราชสีมา ได้มีการพัฒนาทั้งสภาพภูมิทัศน์และสัตว์หาคูได้ยากมานำเสนอให้ได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ ($\bar{X} = 4.23$) ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนันท์ธร สิริพัชรวงศ์กูร (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นต่อสื่อการประชาสัมพันธ์ของสวนสัตว์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการส่งเสริมการตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ

สาธารณชนต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยธุรกิจโดยตรง ซึ่งได้แก่ ผู้บริโภค ตัวแทนจำหน่าย พนักงาน รัฐบาล รวมทั้งสาธารณชนส่วนอื่นๆ ความมุ่งหมายหลักของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจินตนาการขององค์กรธุรกิจ ให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสายตาของสาธารณชนทั่วไป (ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2546 : 66-107) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่สวนสัตว์นครราชสีมา ได้มีการพัฒนาทั้งสภาพภูมิทัศน์และสัตว์หาดูแลรักษาอย่างดี ยากมานำเสนอให้ได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีในสายตาของนักท่องเที่ยว จึงเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงในการแสดงความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ เป็นสิ่งที่น่าสนใจที่สวนสัตว์นครราชสีมาให้เข้าฟรีสำหรับผู้สูงอายุเกิน 60 ปี คนพิการ พระภิกษุ สามเณร ($\bar{X} = 4.55$) ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องใกล้เคียงกับการศึกษาของ เจฟฟี่ นิลสัน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำจังหวัดระยอง ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของ พิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำ จังหวัดระยอง ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ รายละเอียดในแผ่นพับ เอกสารประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และช่วยให้รู้จักพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำมากขึ้น รองลงมา ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำผ่านสื่อต่างๆ มีผลทำให้เกิดการเข้ามาชม และการจัดโปรโมชั่นพิเศษในการเข้าชมฟรี ได้แก่ เด็กและผู้สูงอายุเข้าชมฟรี (วันเด็ก/วันผู้สูงอายุ) ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ เหตุผลดังกล่าว อาจอธิบายได้ว่าการส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) มักใช้ร่วมกับการโฆษณา และการขายโดยใช้พนักงานกระทำควบคู่กันไป การส่งเสริมการขายไปยังผู้บริโภค ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ตัวอย่างสินค้า (Sample) การให้บัตรส่งเสริมการขาย หรือคูปอง (Coupons) การเสนอเงินคืน (Money Refund Offer) การเสนอส่วนลด (Price Packs) การเสนอของแถม (Premium) นอกจากการส่งเสริมการขายไปยังผู้บริโภคแล้ว อาจส่งเสริมการขายไปยังคนกลาง หรือพนักงานขาย โดยวิธีการให้ส่วนลดพิเศษ หรือแจกสินค้าให้เปล่าแก่คนกลาง ให้เงินรางวัล (Bonus) จัดการแข่งขันการขายระหว่างพนักงาน เป็นต้น (ฐิติพันธ์ ชูชาติ, 2544 : 68-73) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็น

ข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงในการแสดงความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาของนักท่องเที่ยว

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มากกว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวใกล้เคียงกับการศึกษาของ ชัชชัย สุวรรณประทีป (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสารการตลาดเที่ยวมูลนิธิตศวรรษที่พระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) จังหวัดนครราชสีมา ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสารการตลาดเที่ยวมูลนิธิตศวรรษที่พระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) จังหวัดนครราชสีมา พบว่าลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันในทุกด้านนักท่องเที่ยวยังมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการสื่อสารการตลาดเที่ยวพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับระดับการศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน การศึกษานั้นมีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล (ดวงอุมา ไสภา, 2551 : 21) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน เป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงในการแสดงความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มภูมิลำเนาต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีภูมิลำเนาที่จังหวัดนครราชสีมา นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มากกว่า กลุ่มที่มีภูมิลำเนาจากที่อื่นๆ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณดา ศรีนุ้ม (2546) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ

การศึกษา และภูมิลำเนาใกล้เคียงกันทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แตกต่างกัน เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้แต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนหรือแตกต่างกันออกไป ความคิดเห็นต่างๆ ของทุกคนอาจเกิดจากการพบปะสังสรรค์คบหาสมาคมและอิทธิพลกลุ่ม นอกจากนี้การได้รับการสัมผัสจากสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เอกสารต่างๆ สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อความคิดเห็นของบุคคลที่จะได้รับข้อมูล ข่าวสารของแต่ละบุคคล(นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, 2547 : 15 - 16) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า กลุ่มภูมิลำเนาต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน เป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงในการแสดงความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการปรับปรุงป้ายโฆษณาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภายในของสวนสัตว์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหาข้อมูลการท่องเที่ยวสวนสัตว์จากสื่อป้ายโฆษณากลางแจ้งนี้
2. ควรมีการจัดการสภาพแวดล้อมเกี่ยวพืชพันธุ์ไม้ทั้งไม้ใบและไม้ดอกด้านภูมิทัศน์ให้มีความสวยงามในทุกฤดูกาล พร้อมทั้งนำสัตว์ที่หาดูได้ยากมาหมุนเวียนให้นักท่องเที่ยวได้ชม เพราะนักท่องเที่ยวให้ความสนใจมาท่องเที่ยวด้วยกันมากขึ้น
3. ควรมีการจัดกิจกรรมให้เจ้าหน้าที่สวนสัตว์ได้มีการสื่อสารให้แก่นักท่องเที่ยว ที่เป็นผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสให้มีโอกาสได้รับรู้มากขึ้น
4. ควรให้โอกาสผู้ที่อายุเกิน 60 ปี คนพิการ พระภิกษุ สามเณรได้เข้าชมสวนสัตว์ได้ฟรี ในวันหยุดเทศกาลต่างๆ เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากวันธรรมดา เป็นการคืนกำไรให้กับสังคม
5. ควรส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวสวนสัตว์ให้แก่นักท่องเที่ยวโดยไม่จำแนกระดับการศึกษาให้สามารถมีกิจกรรมร่วมกันได้ทุกระดับ
6. ควรส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวสวนสัตว์ให้แก่นักท่องเที่ยวแต่ละภูมิภาคได้ท่องเที่ยวชมสัตว์ที่มีความหลากหลายของทุกภาคได้เหมือนๆ กัน

สรุป

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าสวนสัตว์นครราชสีมา เป็นสวนสัตว์ที่นอกจากจะนำเสนอสัตว์ที่หาดูทั้งยากและง่ายแล้ว ยังมีสวนน้ำและสวนสนุกให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ อีกทั้งให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยว ที่เป็นทั้งคนทำงานและเด็กนักเรียนนักศึกษา การสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีการสื่อสารออกไปหลายด้านทั้งด้านการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การแนะนำโดยบุคคล และด้านการส่งเสริมการขาย ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการมีความเห็นต่อสื่อดังกล่าวในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสื่อด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการส่งเสริมการขาย การทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวด้านระดับการศึกษา และด้านภูมิลำเนาที่แตกต่างกันนักท่องเที่ยวมีความเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน หน่วยงานสวนสัตว์นครราชสีมาควรเน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในสวนสัตว์ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าเล่นกิจกรรมได้ทุกระดับการศึกษาและทุกภูมิลำเนา อีกทั้งเมื่อสวนสัตว์มีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมใดๆ ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการขายที่มีต่อ นักเรียนนักศึกษา พระภิกษุสามเณร และคนชรา หรือผู้ด้อยโอกาส ควรได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ หรือกำหนดราคาต่ำกว่านักท่องเที่ยวปกติ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สวนสัตว์ และเป็นการคืนกำไรให้กับสังคม ซึ่งจะทำให้สวนสัตว์นครราชสีมาเป็นสวนสัตว์ที่ติดอันดับในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในระดับต้นๆ ของประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- ชูสิทธิ์ ชูชาติ. (2544) **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ในโครงการตำราวิชาการเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ พุทธศักราช 2542.** ลานนาการพิมพ์. เชียงใหม่.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2546) **การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.** พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รชพร จันทรสว่าง. (2548) **ทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาหน่วยที่ 2 ทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราณี อธิชัยกุล. (2548) **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว เอกสารการสอน
ชุดวิชาที่ 1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิ
ราช.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2547) **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร : ไทย
วัฒนานิช.

สมควร กวียะ. (2547) **การประชาสัมพันธ์ใหม่.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

เจฟฟี่ นิลสัน. (2553) “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของ
พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำจังหวัดระยอง”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
สื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ชัชชัย สุวรรณประทีป. (2555) “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อกิจกรรมการสื่อสาร
การท่องเที่ยวมูลนิธิสมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี) จังหวัดนครราชสีมา”. สารนิพนธ์
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกริก.

ดวงอุมา ไสภา. (2551) “ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ธนนันท์ธ สิริพัชรงค์กูร. (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยกับความคิดเห็นต่อสื่อการประชาสัมพันธ์ของสวนสัตว์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”
สารนิพนธ์นิเทศ ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

นวลจันทร์ ทัดสนชัยกุล. (2547) “ความคิดเห็นของคู่ความต่อการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย
ของศาลยุติธรรม” งานวิจัยหลักสูตร “ผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.)” รุ่น
ที่ 7 วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.

อรชุดา ศรีน่วม. (2546) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์
เชียงใหม่”. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Books

Cronbach, L. J (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper
Collins.

Yamane, Taro. (1967) *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

เว็บไซต์

www.koratzoo.org.th : เข้าสืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2558.

พฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อ
การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว อำเภอเบตง จังหวัดยะลา¹
Behavior of Tourism and Opinion of Thai Tourists affecting to
Promoting Market Tourism, Amphoe Betong, Yala Province

ปวิภัทร ห้วยหงษ์ทอง (Puripat Huaihongthong)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของอำเภอเบตง จังหวัดยะลา และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท พฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา พบว่า ส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา มาเป็นครั้งแรก หาข้อมูลก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต มีจุดมุ่งหมายในการมาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเล ภูเขา น้ำตก เดินป่า เดินทางมาท่องเที่ยวกับคณะองค์กร/หน่วยงาน เลือกสถานที่พักในการมาเที่ยวครั้งนี้คือ รีสอร์ท ใช้ระยะเวลาการท่องเที่ยวเป็นระยะเวลา 3 วัน และตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งนี้คือ มากกว่า 10,000 บาท และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการส่งเสริมโดยบุคคล ด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย ด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา ตามลำดับ

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์เรื่อง พฤติกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ปีการศึกษา 2557

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำแนกตามจำนวนครั้ง แหล่งข้อมูล ผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลา และงบประมาณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนจำแนกตามจุดมุ่งหมาย และสถานที่พัก ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : พฤติกรรมการท่องเที่ยว, ความคิดเห็น, การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว

Abstract

This study aimed to study 1) to study the behavior of tourism of Thai tourists, Amphoe Betong, Yala Province, 2) to study the opinions of Thai tourists, Amphoe Betong, Yala Province, and 3) to study the relationship between the behavior of tourism and the opinions of Thai tourists affecting to promoting market tourism, Amphoe Betong, Yala Province. The results are summarized as follows: most visitors are female, aged between 25-35 years, marriage status, private company employees, bachelor degree, and have a monthly income between 20,001-30,000 baht. The behavior of tourism of Thai tourists, Amphoe Betong, Yala Province found that most travelers never Amphoe Betong, Yala province for the first time, for information before traveling to the Internet, the aim is to visit places of stunning natural beauty, mountains, waterfalls, hiking, traveling with the organization / agency, choose a place to come for this resort is the tour, for a period of three days and the budgeted cost of the trip is more than 10,000 baht. The opinion of Tourism of Thai tourists, Amphoe Betong, Yala Province, as a whole is agreed. Considering each side comments that are found in the promotion by person, the promotion using promotion. to promote the use of public relations, and the promotion using advertising respectively.

To test the hypothesis that difference between the behavior of tourism and the opinions of Thai tourists affecting to promoting market tourism, Amphoe Betong, Yala Province by amount, source of information, with co-trip, the duration, and budget differences are statistically significant at the level of 0.05, but by aim, and accommodation are not different

Keywords : Behavior of Tourism, Opinions, Promoting Market Tourism

บทนำ

อำเภอเบตง จังหวัดยะลา มีคำขวัญประจำอำเภอว่า "เมืองในหมอก ดอกไม้งาม ได้สุดสยาม เมืองงามชายแดน" ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองยะลาประมาณ 140 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 1,590 กิโลเมตร เป็นอำเภอที่มีขนาดใหญ่ในจังหวัดยะลา พื้นที่มีลักษณะเป็นหัวทอกยื่นเข้าไปในประเทศมาเลเซีย ตั้งอยู่ในแนวเทือกเขาสันการาคีรี มีเนื้อที่ประมาณ 1,328 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันอำเภอเบตงตั้งอยู่ได้สุดของประเทศไทย มีอาณาเขตติดต่อกับรัฐเคดาห์ และรัฐเปรักของประเทศมาเลเซีย มีลักษณะทางภูมิลักษณะเป็นภูเขาที่สลับซับซ้อน ประกอบด้วยภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูง มีสภาพป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ ทำให้มีอากาศที่ค่อนข้างหนาวเย็นและมีหมอกปกคลุมเกือบตลอดทั้งปี เป็นอำเภอหนึ่งที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วยกลุ่มคนหลากหลายภาษา เชื้อชาติ และศาสนา ไม่ว่าจะเป็นคนไทยเชื้อสายจีน คนไทยมุสลิม และคนไทยพุทธ ซึ่งแต่ละกลุ่มต่างมีวัฒนธรรมเป็นของตัวเอง เป็นการผสมผสานทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตจนสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีโอกาสเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเบตง ขอแนะนำว่าต้องไม่พลาดโอกาสไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับการยกย่องให้เป็น "ที่สุดของอำเภอเบตง" ดังนี้ พระพุทธธรรมกายมงคล ประยูรเกศานนทสุพิธาน พระพุทธรูปทองสัมฤทธิ์องค์ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ขนาดหน้าตักกว้าง 9.99 เมตร สูง 14.29 เมตร น้ำหนักประมาณ 40 ตัน ตั้งอยู่ที่วัดพุทธาธิวาส โรงแรมแกรนด์แมนดาริน เบตง มีความสูง 25 ชั้น ตึกที่สูงที่สุดในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้นสมพงษ์ ต้นไม้ใหญ่ที่สุดในภาคใต้ ตั้งอยู่บริเวณหมู่บ้านจุกพารณพัฒนา 10 ตู้อายุที่ใหญ่มากที่สุดในโลก นับจากฐานขึ้นไปรวมความสูงของตู้ด้วย วัดได้ 3.2 เมตร เสาธงชาติไทยที่สูงที่สุดในประเทศไทย ตั้งอยู่ที่กองบังคับการกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 445 มีความสูงรวม 65 เมตร ธงยาว 18 เมตร กว้าง 9.2 เมตร อุโมงค์เบตงมงคลฤทธิ์ อุโมงค์รถยนต์ลอดภูเขาแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งอยู่ ณ บริเวณถนนอมรฤทธิ์ตัดกับถนนภักดีดำรง ก่อสร้างด้วยคอนกรีตเสริมเหล็ก มีระยะทางยาว 273 เมตร กว้าง 9 เมตร สูง 7 เมตร ผิวจราจรจรคู่ กว้าง 7 เมตร สวนดอกไม้เมืองหนาว หมู่บ้านปิยะมิตร 2 สวนดอกไม้เมืองหนาวแห่งเดียวในภาคใต้ ตั้งอยู่ในบริเวณหมู่บ้านปิยะมิตร 2 เป็นโครงการตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สำนักงานจังหวัดยะลา, 2558)

การพัฒนาให้เบตงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ จึงได้มีการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวผ่านสื่อต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเบตงให้มากขึ้น เช่น ใช้การส่งเสริมผ่านบุคคลผ่านการโฆษณา ผ่านการประชาสัมพันธ์ และผ่านการส่งเสริมการขาย เพื่อให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมการ

ท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ระดับใด และพฤติกรรมการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา อย่างไรหรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ค้นพบไปให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

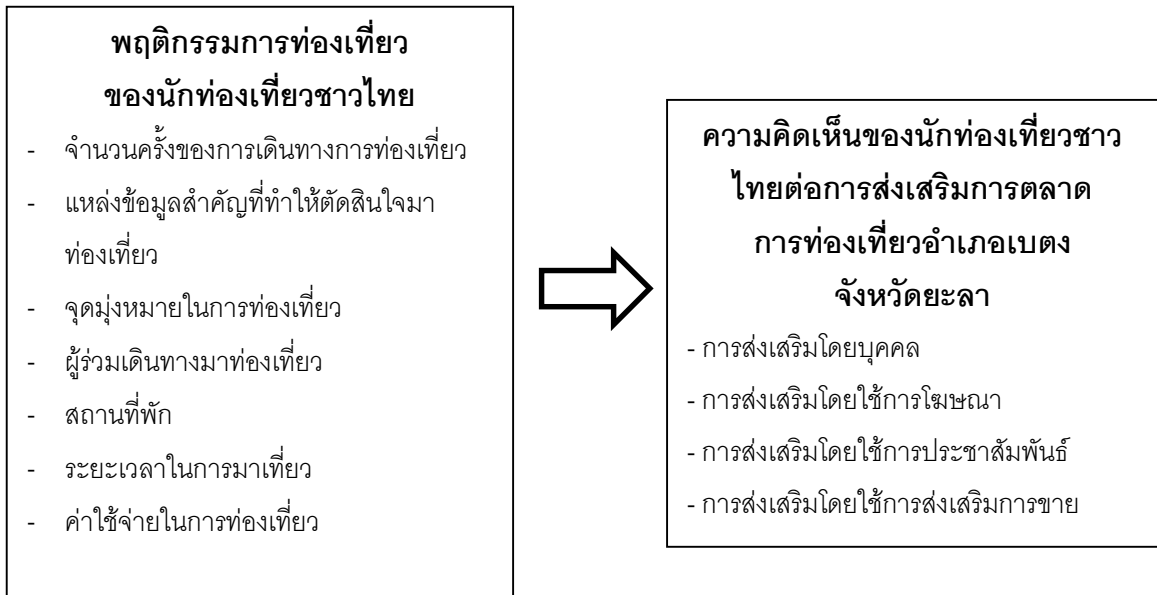
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของอำเภอเบตง จังหวัดยะลา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวของอำเภอเบตง จังหวัดยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำนวน 44,384 คน (ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงการตลาด, 2557) โดยกำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษา คือ พฤติกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ จำนวนครั้ง แหล่งข้อมูล จุดมุ่งหมาย ผู้ร่วมเดินทาง สถานที่พัก ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย การส่งเสริมโดยบุคคล การส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา การส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ได้แก่ จำนวนครั้งของการเดินทางมาท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลสำคัญที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว สถานที่พัก ระยะเวลาในการมาเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ได้แก่ การส่งเสริมโดยบุคคล การส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา การส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม และสุดท้ายนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา

จากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient's Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.82

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย นำเสนอโดยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (One-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว อำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยใช้ F-test โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ส่วนพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา พบว่าส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวมาเป็นครั้งแรก หาข้อมูลก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต มีจุดมุ่งหมายในการมาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเล ภูเขา น้ำตก เดินป่า เดินทางมาท่องเที่ยวกับคณะองค์กร/หน่วยงาน เลือกสถานที่พักในการมาเที่ยวครั้งนี้คือ รีสอร์ท ใช้ระยะเวลาการท่องเที่ยวเป็นระยะเวลา 3 วัน และตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งนี้คือ มากกว่า 10,000 บาท ดังตารางที่ 1

(n = 400)

พฤติกรรมगतท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนครั้ง - มาเป็นครั้งแรก	134	33.5
แหล่งข้อมูล - อินเทอร์เน็ต	164	41.0
จุดมุ่งหมาย - สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเล ภูเขา น้ำตก เดินป่า	161	40.2
ผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว - มากับคณะองค์กร/หน่วยงาน	161	40.2
สถานที่พักในการมาเที่ยว - รีสอร์ท	202	50.5
ระยะเวลาการท่องเที่ยว - 3 วัน	175	43.8
งบประมาณค่าใช้จ่าย - มากกว่า 10,000 บาท	154	38.5

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมगतท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการส่งเสริมโดยบุคคล ด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย ด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว อำเภอเบตง จังหวัดยะลา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
การส่งเสริมโดยบุคคล	3.87	0.687	เห็นด้วย
การส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา	3.77	0.732	เห็นด้วย
การส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์	3.82	0.776	เห็นด้วย
การส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย	3.82	0.796	เห็นด้วย
ภาพรวม	3.82	0.675	เห็นด้วย

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ในภาพรวม

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการส่งเสริมโดยบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้สนับสนุนให้ข้อมูลท่องเที่ยวเมื่อสอบถาม และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ ททท. ของพื้นที่ท่องเที่ยวเบตงได้เตรียมข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ด้านการส่งเสริมโดยใช้การ พบว่า สื่อกิจกรรมโครงการสวนไม้ดอกเมืองหนาว เป็นหนึ่งเดียวที่จูงใจให้มาเที่ยวเบตงได้ตลอดทั้งปี และสื่อทีวีสื่อมวลชนทางโทรทัศน์ช่องต่างๆ ได้นำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่เบตงผ่านทางรายการแนะนำท่องเที่ยวให้ได้เห็น ด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนในท้องถิ่นเบตงมีส่วนร่วมในการรณรงค์การท่องเที่ยวที่ดี และสามารถค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวของเบตงได้จากเว็บไซต์ท่องเที่ยวต่างๆ โดยทั่วไป ด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย พบว่า คิดว่าทะเลสาบฮาลาบาลา เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความสวยงาม ประทับใจทุกฤดูกาล และรู้สึกว่าได้สัมผัสกับเบตง เป็นเมนูอาหารประจำถิ่นของเมืองเบตงที่นักท่องเที่ยวต้องมาชิมหรือซื้อติดมือกลับไป

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกับความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำแนกตามจำนวนครั้ง แหล่งข้อมูล ผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลา และงบประมาณ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกับความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำแนกตามจุดมุ่งหมาย และสถานที่พัก พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา มาเป็นครั้งแรก จำนวน 134 คน (ร้อยละ 33.5) แหล่งข้อมูลก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 164 คน (ร้อยละ 41.0) จุดมุ่งหมายในการมาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเล ภูเขา น้ำตก เดินป่า จำนวน 161 คน (ร้อยละ 40.2) เดินทางมาท่องเที่ยวกับคณะองค์กร/หน่วยงาน จำนวน 161 คน (ร้อยละ 40.2) สถานที่พักในการมาเที่ยวครั้งนี้คือ รีสอร์ท จำนวน 202 คน (ร้อยละ 50.5) ระยะเวลาการท่องเที่ยวเป็นระยะเวลา 3 วัน จำนวน 175 คน (ร้อยละ 43.8) และตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งนี้คือ มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 154 คน (ร้อยละ 38.5) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กองวิชาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2548) ได้ศึกษาวิจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้มีรายได้

สูง สำหรับนักท่องเที่ยวคนไทย พบว่าวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่จะเป็นการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว วันที่เดินทางท่องเที่ยวอยู่ระหว่าง 3 – 4 วัน จังหวัดที่อยากเดินทางไปท่องเที่ยว คือ จังหวัดที่อยู่ในภาคใต้และภาคเหนือ ได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย และพังงา ประเภทหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมส่วนใหญ่นิยมไปทะเล ซึ่งพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเป็นการตัดสินใจกระทำกิจกรรมที่ตนได้ตัดสินใจเลือกแล้วเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการส่งเสริมโดยบุคคล ด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย ด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการส่งเสริมการตลาดที่ได้อธิบายการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อที่คาดหวัง หรือกับผู้อื่น โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้มีอิทธิพลจูงใจทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับข่าวสารให้เป็นไปตามที่มุ่งหวัง ซึ่งงานการส่งเสริมการตลาดของผู้จัดการตลาดส่วนใหญ่ คือ การบอกลูกค้าเป้าหมาย (target customers) ให้ทราบว่าบริษัทมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม (right product) วางจำหน่ายในช่องทางที่ดี (right place) และขายในราคาที่เหมาะสมและยุติธรรม (right price) นอกจากนี้ยังแตกต่างจากงานวิจัยของภาณุรุจ อินทรสุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบการสื่อสารที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบการสื่อสารที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำแนกตามจำนวนครั้ง แหล่งข้อมูล ผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลา และงบประมาณ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำแนกตามจุดมุ่งหมาย และสถานที่พัก พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ พิรกานต์ ศิริรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านระยะเวลาที่เดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย ประมาณ 3 วันต่อครั้ง และงบประมาณการใช้จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยวต่อครั้ง ประมาณ 5,416 บาท และแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอนาคต ด้านการกลับมาท่องเที่ยวเชิง

นิเวศ อยู่ในระดับกลับมาอย่างแน่นอน และด้านการแนะนำให้ผู้บุคคลรู้จักมาท่องเที่ยว อยู่ในระดับแนะนำบุคคลที่รู้จักมาท่องเที่ยวอย่างแน่นอน ส่วนพฤติกรรมมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ด้านงบประมาณการใช้ จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอนาคต ด้านการกลับมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับต่ำมากและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวควรทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลท่องเที่ยวเมื่อมีผู้สอบถามเตรียมข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ให้คำแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและบริการการท่องเที่ยวแก่ท่านอย่างเป็นกันเอง และให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่ผู้สอบถามอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสื่อกิจกรรมเพื่อจูงใจให้มาเที่ยวเบตงได้ตลอดทั้งปี เพิ่มการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสื่อทีวี สื่อมวลชนทางโทรทัศน์ช่องต่างๆ ให้นำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่เบตงผ่านทางรายการแนะนำท่องเที่ยว เพิ่มการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสื่อกลางแจ้ง ป้ายโฆษณาเชิญชวนให้มาเที่ยวเบตงตามทางแยก ริมถนนทางหลวง ให้ความชัดเจน โฉมหน้าใจให้แวะเข้ามาท่องเที่ยว และเพิ่มการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสื่อสิ่งพิมพ์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นโฉมหน้าใจให้นักท่องเที่ยวแวะเข้ามาท่องเที่ยวเบตง ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเบตงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรณรงค์การท่องเที่ยว โดยสามารถค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวของเบตงได้จากเว็บไซต์ท่องเที่ยวต่างๆ อีกทั้งการเพิ่มความถี่ในการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่ไกด์ท้องถิ่น ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยว เพื่อให้อำเภอเบตงเป็นแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่สำคัญของอำเภอต่อไป ควรเพิ่มการส่งเสริมการขายโดยเน้นสถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ ทะเลสาบฮาลา บาลา สวนไม้ดอกเมืองหนาว อุโมงค์ปิยมิตร ตลอดจนเมนูอาหารประจำถิ่นของเมืองเบตงคือ ไก่สับเบตง และเน้นจุดขายของเมืองเบตงเป็นเมืองพหุวัฒนธรรมที่รวม 3 เชื้อชาติ เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจต่อไป

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2538) **นโยบายและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Ecotourism) ปี พ.ศ. 2538 – 2539.** กรุงเทพมหานคร : บริษัททริโนทรี พรินติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548) **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจที่ไม่มีวันตายของประเทศไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ซี.พี.บุ๊ก สแตนดาร์ด.
- วาสนา อ่องเอี่ยม. (2546) **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- พีรกานต์ ศิริรักษ์. (2554) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต.” ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาณุรุจ อินทสุวรรณ. (2554) “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบการสื่อสารที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี.” สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศศิกานต์ กุลวนิช. (2551) “การส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน กรณีศึกษา: ชุมชนเมืองเทศบาลเมืองตะกั่วป่า อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา.” รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Hair, F. J., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, and William C. Black. (1995) **Multivariate Data Analysis**. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.,
- Holloway, Christopher J. (2004) **Marketing for Tourism**. 4th ed. Essex: Pearson Education, Inc.
- Cohen, E. (1979) “Rethinking the Sociology of Tourism.” *Annals of Tourism Research*.
- Weiermair, K., Maser, B. (1998) “Travel Decision-Making: From the Vintage Point of Perceived Risk and Information Preferences.” *Journal of Travel and Tourism Marketing*.

การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีที่มีต่อการ
ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี¹

The Exposure and Perception of the Institute of Physical Education Suphanburi on the
Publicity Tour Suphanburi¹

ศรัณยู รอดเรือง (Saranyoo Roadroeng)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีของนักศึกษาสถาบันพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกันตามลักษณะการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี เครื่องมือในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี จำนวน 325 คน ด้วยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection) และใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ประกอบไปด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติ One way ANOVA (F-test)

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่องการเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรีที่มีต่อ

การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี

² นักศึกษาสาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2557

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย เรียนชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาพลศึกษา และมีภูมิลำเนาจังหวัดสุพรรณบุรี มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อบุคคลที่เป็นเพื่อนนักศึกษาด้วยกันจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นคู่มือการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี จากสื่ออินเทอร์เน็ตที่เป็น Facebook และจากสื่อกลางแจ้งที่เป็นป้ายบิลบอร์ดตามทางแยกทั่วไป นักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการท่องเที่ยวด้านสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน รองลงมาได้แก่ ด้านการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านการท่องเที่ยวด้านนันทนาการ และด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการเปิดรับสื่อจากสื่อบุคคล กลุ่มสื่อบุคคลต่างๆ นักศึกษาสถาบันพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การเปิดรับสื่อ, การรับรู้, การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี

Abstract

A survey research on the title of “The Exposure and Perception of the Institute of Physical Education Suphanburi on the Publicity Travel Suphanburi Province” have the following purposes : 1) to study media exposure travel of the Institute of Physical Education Suphanburi province. 2) to study the perception of the institute of Physical Education Suphanburi on the Publicity Travel Suphanburi Province. And 3) to compare the perceptions of the Institute of Physical Education. Suphanburi on the Publicity tour offense that vary according to the characteristics of exposure tour Suphanburi Province. The quantitative research was used in the study and the data were collected by the questionnaire form a sample of 325 students Physical Education Suphanburi campus, with Accidental selection. The survey are Descriptive Statistics, the use of frequency, the percentage, the mean and standard deviation. Inferential Statistics are to test the hypothesis by One Way ANOVA (F-test) to compare the differences. The results were found that most students were mail, the fourth grade classes in physical education and domicile Suphanburi province. The media exposure travel Suphanburi Province of a student with a personal media as friend, from publishing a tourist guide Suphanburi,

Internet media as Facebook and outdoor media as a billboard along a common junction. There are perceived to publicity travel Suphanburi province the overall were much level. The architectural and archaeological travel, the cultural tourism, the recreational tourism, and the nature tourism respectively. The results of hypothesis testing were found that the media exposure with a personal media, media persons students Physical Education Suphanburi are perceived to publicity travel Suphanburi province different was statistically significant at the 0.05 level, there was no difference.

Keywords :. The exposure media, perception, the publicity travel Suphanburi province

บทนำ

การบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว เป็นการบริการการท่องเที่ยว (Tourist Services) ที่เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นสะพานเชื่อมโยงให้ตัวนักท่องเที่ยวได้ไปพบและสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวตามที่ปรารถนา เป็นการให้บริการอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดทางการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ถ้ำ ภูเขา ป่าไม้ น้ำตก เกาะแก่ง หาดทราย ชายทะเล และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์ได้สร้างขึ้น เช่น แหล่งประวัติศาสตร์ โบราณสถาน กิจกรรมงานเทศกาล ขนบธรรมเนียม ประเพณี กีฬา สวนสัตว์ สวนสนุก วัฒนธรรม ประเพณีหรือวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อสร้างความสนใจหรือความต้องการทางการท่องเที่ยว รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กฎระเบียบ พิธีการเข้า-ออกประเทศ สภาพดินฟ้าอากาศ หน่วยเงินตรา ระบบกระแสไฟฟ้า การนับถือศาสนาของประชาชน ข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้ที่สนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว ได้รับทราบและเตรียมความพร้อมได้อย่างสะดวก (สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์ และคณะ, 2548 : 350)

การจัดให้มีการบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเพียงไร ก็ยังเป็นประโยชน์ต่อการกระตุ้นให้มีการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น หรือกระจายไปยังแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น ในทางตรงกันข้าม หากการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวมีน้อยหรือมีระบบการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว พื้นที่ หรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไม่สะดวก มีปัญหา หรืออุปสรรค ย่อมทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทำให้การท่องเที่ยวไม่สามารถขยายตัวหรือพัฒนาไปได้มากเท่าที่ควร

การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นหัวใจของความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว เนื่องจากแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจะไม่มีจุดหมาย หากนักท่องเที่ยวไม่รู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การบริหารแหล่งท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศให้เดินทางมาท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่กล่าวนี้ครอบคลุมนักท่องเที่ยวทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต นักเขียนบทความหรือสารคดีท่องเที่ยว นักข่าว ตลอดจนองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แม้ว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นหน้าที่ของเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ รัฐบาล และเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจ โดยแหล่งท่องเที่ยวระดับประเทศ รัฐบาลเป็นผู้รับผิดชอบโดยมักก่อตั้งองค์การบริหารท่องเที่ยวแห่งชาติขึ้น ซึ่งอาจอยู่ในรูปส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ในภาคเอกชนจะมีสมาคมทางการท่องเที่ยวต่างๆ เป็นผู้ส่งเสริมบริการการท่องเที่ยวที่ตนจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อ แนะนำนักท่องเที่ยวใหม่ถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่หรือเกิดขึ้นใหม่ เตือนนักท่องเที่ยวเดิมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่เคยประทับใจเพื่อจะได้กลับมาท่องเที่ยวใหม่ และโน้มน้าวนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่สนใจ แหล่งท่องเที่ยวที่มีความพิเศษเฉพาะตัว โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ การโฆษณาเผยแพร่การท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย (ราณี อธิชัยกุล, 2548 : 232)

การประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารการตลาด ที่สามารถใช้ต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน เพื่อทำให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และกิจการ ซึ่งให้ประสิทธิภาพได้ดีกว่าการโฆษณาในการแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจากคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็น การใช้สื่อจากสื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่อกิจกรรม (วิรัช ภูมิรัตนกุล, 2548 : 157) นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ยังให้ประโยชน์ในการส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกันระหว่างกิจการและบุคคลกลุ่มเป้าหมาย ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดในด้านการสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างค่านิยมในกิจการและผลิตภัณฑ์ มีผลให้กิจการสามารถรักษาหรือขยายส่วนครองตลาด มีความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวก่อนที่นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจซื้อหรือมาท่องเที่ยวจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลล่วงหน้าเสมอ ทั้งข้อมูลที่เกิดจากการเผยแพร่โดยตรง และข้อมูลที่ผ่านการแนะนำและการรับรองจากบุคคลที่สามที่มีความน่าเชื่อถือหรือมีประสบการณ์ เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจ ดังนั้น กิจการจึงต้องใช้วิธีการประชาสัมพันธ์โดยอาศัยเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อสนองตอบความต้องการข้อมูลของผู้บริโภค และประชาชนกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกิจการและผลิตภัณฑ์ การสร้างภาพลักษณ์และ

ชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จัก ให้เกิดความนิยมและเชื่อถือไว้วางใจจนนำไปสู่การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนเพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งของกิจการในการแข่งขันทางการตลาด (นงคฺนุช ศรีธนา อนันต์, 2548 : 309-310)

จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ภาคกลาง เป็นเมืองอยู่ชานาน้ำของประเทศไทย เป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์มายาวนาน แหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย เป็นเมืองที่พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ถนนหนทางสะดวกสบาย สามารถเดินทางไปตามแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายอยู่ทั่วทั้งจังหวัดได้อย่างง่ายดายโดยสุพรรณบุรีโดดเด่นด้วยการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และธรรมชาติ ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีจึงมีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลายแบบ ให้นักเดินทางได้สัมผัสและค้นหา ภาพประวัติศาสตร์ที่เก่าแก่ เรื่องราวของอดีตที่น่าสนใจ สิ่งก่อสร้างทางพุทธศาสนา ที่งดงามและทรงคุณค่าต่อการกราบไหว้บูชา หรือแม้แต่สถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นมานักท่องเที่ยวได้ชม ได้เพลิดเพลิน กับความอลังการ ตื่นตา ตื่นใจ และเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ของเยาวชนคนรุ่นใหม่ นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว สุพรรณบุรี ยังเป็นดินแดนที่มีธรรมชาติ ทะเลสาบ น้ำตก ป่าเขา ทะเลหมอกที่งดงาม และวิถีชีวิตกว่า 10 ชนเผ่า ที่ดำเนินอยู่ ณ ดินแดนแห่งนี้ (thai.tourismthailand.org) ดังนั้นการที่จังหวัดสุพรรณบุรี

จะส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปทั้งภายในจังหวัดและนอกพื้นที่ ผ่านสื่อต่างๆ นั้น ให้ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว เพราะกลุ่มเป้าหมายที่มีการรับรู้ข่าวสารย่อมมีการเลือกรับหรือเลือกสนใจ มีการเลือกรับรู้และตีความ รวมทั้งมีการเลือกจดจำ (พีระ จิระโสภณ, 2542 : 636-638) ดังนั้นการศึกษากับกลุ่มเป้าหมายภายในจังหวัดจึงเป็นการศึกษาเพื่อหาข้อมูลด้านการรับรู้ว่าคุณภาพภายในจังหวัดจะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างไร จะสามารถเป็นผู้ช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีได้หรือไม่ จึงเป็นการศึกษาที่ให้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว สถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี เป็นองค์กรหน่วยงานหนึ่ง ที่มีการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและกีฬา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มนักศึกษาที่มาศึกษาอยู่ในสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี เป็นกลุ่มเยาวชนที่อยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียนและมีความพร้อมที่จะเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีและที่อื่นๆ ได้ แต่จะมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างในการเปิดรับสื่อข้อมูลการท่องเที่ยวของแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นการได้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคลด้วยกัน สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อทางด้านอินเทอร์เน็ต

จากการที่นักศึกษาสถาบันพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการเปิดรับสื่อเพื่อรับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน และอาจทำให้มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

ท้องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจต้องการที่จะศึกษาว่า นักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการเปิดรับสื่อการท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีอย่างไร นักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีในระดับใด และนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันตามลักษณะการเปิดรับสื่ออย่างไรหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำข้อค้นพบนี้ ให้ผู้ที่สนใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมการสื่อสารการท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ให้สอดคล้องกับการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษาต่อไป

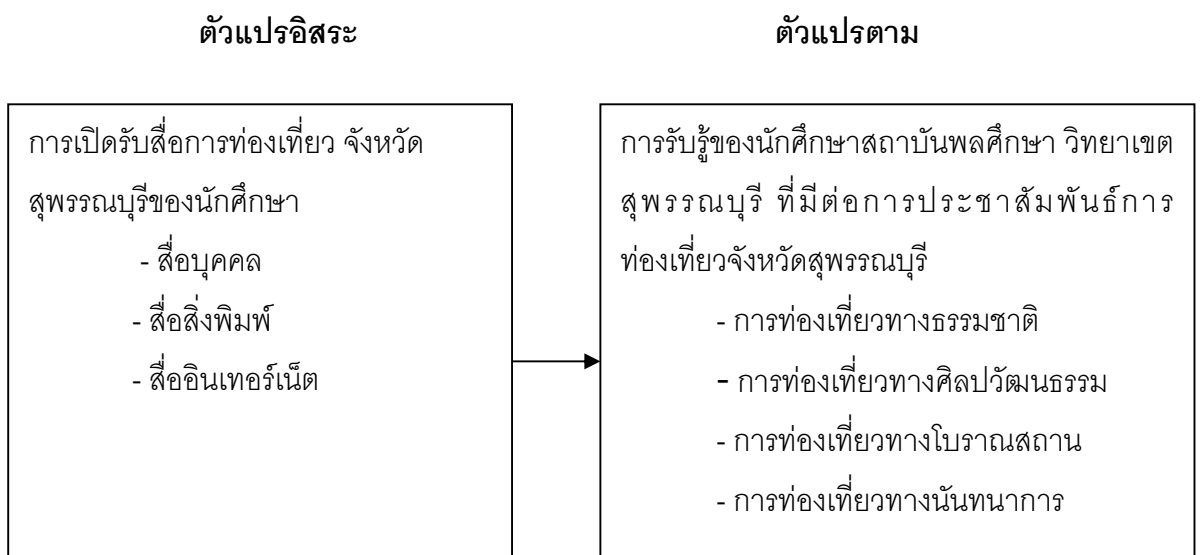
วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีของนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกันตามลักษณะการเปิดรับสื่อการท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ภายใต้ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะ การเปิดรับสื่อการท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีของนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ซึ่งได้แก่ การเปิดรับจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อทางดำนอินเทอร์เน็ต และศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งได้แก่ การประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวทางธรรมชาติ การท้องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม การท้องเที่ยวทางโบราณสถาน และการท้องเที่ยวทางนันทนาการ เท่านั้น ภายใต้สมมติฐานที่ว่า การเปิดรับสื่อการท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีด้านสื่อบุคคล ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่ออินเทอร์เน็ต และด้านสื่อกลางแจ้งที่แตกต่างกันนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาศาสนาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการท้องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี โดยงานวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทั้งจากเอกสารวิชาการตำราเรียน ในแง่มุมของความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ ประเภท ประโยชน์และหลักการ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิด การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี โดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเปิดรับจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อทางด้านอินเทอร์เน็ต ส่วนตัวแปรตามได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งได้แก่ การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ การท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยวทางโบราณสถาน และการท่องเที่ยวทางนันทนาการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาการเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีจำนวน 1,678 คน ในปี 2558 (ที่มา : ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี, 2558) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบไปด้วยนักศึกษาศาสนาบัณฑิตศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี จำนวน 325 คน ด้วยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยหาได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (วิเชียร เกตสิงห์, 2541)เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดและทฤษฎี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่เลือกศึกษา และภูมิลำเนา จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี

งานวิจัยนี้มีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยการหาความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน และหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test) กับนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอน บาค (Cronbach, 1990 : 202-204) จากการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากแบบสอบถาม ค่า Alpha Coefficient ของคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ได้เท่ากับ 0.9393 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาลักษณะทางประชากรของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ศึกษาการเปิดรับสื่อ และการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 325 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้, แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว, แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว และบทความการ

ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้กับนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ด้วยตนเอง ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ.2558 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมด พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลเพื่อสรุปผลการวิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร และการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์การรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One- way ANOVA (F-test) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อบุคคลที่เป็นเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน (ร้อยละ 42.2) จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นคู่มือการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี (ร้อยละ 37.2) จากสื่ออินเทอร์เน็ตที่เป็น Facebook (ร้อยละ 49.2) และจากสื่อกลางแจ้งที่เป็นป้ายบิลบอร์ดตามทางแยกทั่วไป (ร้อยละ 36.6) ดังตารางที่ 1

(n = 325)

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อบุคคล		
อาจารย์ในสถาบันพลศึกษา	76	23.4
เพื่อนนักศึกษาด้วยกัน	137	42.2
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี	59	18.2
ญาติที่บ้าน	53	16.3
การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อสิ่งพิมพ์		
แผ่นพับโปสเตอร์โบรชัวร์ของแหล่งท่องเที่ยว	86	26.5
นิตยสารการท่องเที่ยว	58	17.8
คอลัมน์ท่องเที่ยวในหน้าหนังสือพิมพ์	60	18.5
คู่มือการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี	121	37.2
การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่ออินเทอร์เน็ต		
เว็บไซต์การท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี	62	19.1
เว็บไซต์การท่องเที่ยวอื่นๆ ทั่วไป	53	16.3
Facebook	160	49.2
Youtube	45	13.8
อื่นๆ	5	1.5
การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อกลางแจ้ง		
ป้ายไวนิลตามตัวอาคารร้านค้า	47	14.5
ป้ายแบนเนอร์บริเวณหน้าแหล่งท่องเที่ยว	70	21.5
ป้ายสติ๊กเกอร์ติดที่พาหนะรถยนต์โดยสาร	89	27.4
ป้ายบิลบอร์ดตามทางแยกทั่วไป	119	36.6
รวม	325	100.0

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า นักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับมาก ได้แก่ ด้านการท่องเที่ยวด้านสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาได้แก่ ด้านการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.79$) ด้านการท่องเที่ยวด้านนันทนาการ ($\bar{X} = 3.73$) และด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับดังตารางที่ 2 ($n = 325$)

การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี	\bar{X}	S.D	แปลผล
การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ	3.58	0.695	มาก
การท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม	3.79	0.574	มาก
การท่องเที่ยวด้านสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน	3.92	0.596	มาก
การท่องเที่ยวด้านนันทนาการ	3.73	0.645	มาก
รวมเฉลี่ย	3.75	0.542	มาก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกันตามการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว พบว่า การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวกับการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี จำแนกด้านสื่อบุคคล มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อบุคคลที่เป็นเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน (ร้อยละ 42.2) ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตรนาถ สุตจิตโต (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีและความรู้ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ มีการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่อบุคคลที่เป็นเพื่อนสนิทหรือเพื่อนบ้าน เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล โดยสื่อบุคคล ผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) จะมีปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างกันการที่ต้องการให้บุคคลใดเกิดการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดเจนและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น เพราะ การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความ เข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประชาชนโดยตรง รวมทั้งการติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public) จะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปในทิศทางใด บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมี ความสนใจในทางนั้นด้วย (Rogers and Shoemaker, 1971 อ้างในดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์, 2544 : 13-14) ดังนั้นผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อบุคคลที่เป็นเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน จึงเป็นกลุ่มการสื่อสารโดยสื่อบุคคลที่มีการโน้มน้าวใจให้มีความสนใจไปในทิศทางเดียวกัน เป็นส่วนใหญ่ ข้อค้นพบนี้จึงมีเหตุผลที่เชื่อถือได้

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่ออินเทอร์เน็ตที่เป็น Facebook (ร้อยละ 49.2) ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุรสิทธิ์ ตรีทอง (2556) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวปางอุ๋ง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวปางอุ๋งที่เป็นสื่ออินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์เมืองแม่ฮ่องสอน cat.com เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า คนไทยนั้น จะไม่ชอบการอ่านข้อมูลที่มีเนื้อหาเยอะแยะมากเกินไป แต่มักจะชอบอ่านรีวิวลสั้นๆ พร้อมภาพประกอบนักท่องเที่ยวต้องการอะไรบ้างเมื่อต้องค้นหาข้อมูลส่วนใหญ่แล้วที่มีการค้นหาข้อมูล ก็เพื่อค้นหาประสบการณ์ท่องเที่ยวของคนอื่นๆ อ่าน รีวิวเพื่อช่วย

เป็นข้อมูลอ้างอิงในการตัดสินใจ หาข่าวสารความเคลื่อนไหว หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่ง Facebook Fan page สามารถสร้างการตลาดเชิงประสบการณ์ ได้ผลดีมากกับธุรกิจท่องเที่ยว (www.scbsme.com/th, 25 สิงหาคม 2558) ดังนั้นผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่ออินเทอร์เน็ตที่เป็น Facebook เนื่องจากต้องการค้นหาข้อมูลจากประสบการณ์ท่องเที่ยวของคนอื่นๆ ที่เคยไปท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวของสุพรรณบุรีมาแล้ว จึงเป็นข้อค้นพบที่สมเหตุสมผล

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการท่องเที่ยวด้านสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน พบว่า การรับรู้ในระดับมาก ได้แก่ พระบรมราชานุสรณ์ อ.ดอนเจดีย์ นอกจากนี้พระบรมราชานุสาวรีย์ สมเด็จพระนเรศวรมหาราชทรงออกศึกแล้ว ภายในยังมีการแสดงภาพแสงสีเสียง และหุ่นจำลองการยกทัพของพม่า-ไทยให้ชมอีกด้วย และหอคอยบรรหาร-แจ่มใส เป็นสวนพักผ่อนหย่อนใจกลางเมือง ที่มีพรรณไม้ ลานน้ำพุ สวนน้ำ และอาคารหอคอยที่มีความสูง 124 เมตร ข้างบนมีนิทรรศการประวัติศาสตร์เมืองสุพรรณบุรีที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 4.34$) เท่ากัน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณท์ สิริพัชรวงศ์กูร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุคุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุคุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุคุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ ได้แก่ การจัดการภูมิสถาปัตยกรรมทางการท่องเที่ยว เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่ถูกคัดเลือกเก็บ เลือกความสนใจ เลือกรับรู้ และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเข้าไปไว้เป็นประสบการณ์เพื่อที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป ในขณะเดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจหรือไม่เห็นด้วย(พีระ จิระโสภณ, 2542 : 636-638) อีกทั้ง โบราณสถาน ที่มีอายุและลักษณะแห่งการก่อสร้างหรือโดยหลักฐานเกี่ยวกับประวัติของโบราณสถานนั้นเป็นประโยชน์ทางศิลปะ ประวัติศาสตร์ หรือโบราณคดี รวมทั้งโบราณวัตถุ ที่เป็นสิ่งประดิษฐ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หรือเคยเป็นส่วนหนึ่งของโบราณสถาน ซากมนุษย์ หรือซากสัตว์ ซึ่งโดยอายุหรือโดยลักษณะแห่งการประดิษฐ์หรือโดยหลักฐานเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของสังหาริมทรัพย์นั้นเป็นประโยชน์ในทางศิลปะ ประวัติศาสตร์ หรือโบราณคดี เช่นซากมนุษย์ ซากสัตว์ ภาพเขียน งานศิลปะ เครื่องมือ เครื่องใช้

เครื่องประดับของคนโบราณ ศิลปิน เป็นต้น โบราณวัตถุมักพบเห็น อยู่ในโบราณสถาน จึงมักเรียกทรัพยากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์โดยรวมกันว่าเป็นโบราณวัตถุสถาน แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมและวัฒนธรรมประเพณีสะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่น และสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้มาเยือน (ราณี อธิชัยกุล, 2548:165-169) ดังนั้นผลการศึกษานี้ พบว่านักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวด้านสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน จึงเป็นสิ่งที่นักศึกษามีความสนใจ เพราะโบราณสถานของจังหวัดสุพรรณบุรีมีปรากฏให้เห็นอยู่ทั่วไป จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า การรับรู้ในระดับมาก ได้แก่ หลวงพ่อโต วัดป่าเลไลยก์ เป็นพระพุทธรูปในสมัยอู่ทอง ได้รับการบูรณปฏิสังขรณ์ในสมัยรัชกาลที่ 4 โดยมีตราพระมงกุฎ ประดิษฐานอยู่ที่หน้าบันพระวิหารและมีภาพจิตรกรรม บอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ของวรรณคดีขุนช้างขุนแผน ($\bar{X} = 4.18$) เท่ากัน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของอรณี มาไพศาลสิน (2554) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับมากที่สุดได้แก่ ความศักดิ์สิทธิ์ของพระพุทธรชินราช ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา ได้แก่ เป็นวัดหลวงที่สำคัญของพิษณุโลก ($\bar{X} = 4.61$) เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ศาสนสถานเป็นสถานที่ที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรมและจริยธรรมจึงกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวมักมีจุดประสงค์เพื่อไปศึกษาค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับศาสนา เพื่อประกอบพิธีกรรมทางศาสนา หรือเพื่อเยี่ยมชมสักการะ เพื่อความสงบในจิตใจ เช่น โบสถ์ วัด วิหาร สถานที่จาริกแสวงบุญ สถานที่เพื่อเคารพสักการะ เป็นต้น อีกทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ได้แก่ ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีเอกลักษณ์และถ่ายทอดกันมาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เช่น วิถีความเป็นอยู่ สภาพบ้านเรือน ภาษา การแต่งกาย การละเล่น กวี ดนตรี ศิลปะ และขนบธรรมเนียมต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น ประเพณี งานเทศกาล พิธีกรรม เป็นต้น (ราณี อธิชัยกุล, 2548:165-169) ดังนั้นผลการศึกษานี้ พบว่านักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีมีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ หลวงพ่อโต วัดป่าเลไลยก์ เป็นพระพุทธรูป

ในสมัยอยุธยา ได้รับการบูรณปฏิสังขรณ์ในสมัยรัชกาลที่ 4 โดยมีตราพระมงกุฎ ประดิษฐานอยู่ที่หน้าบันพระวิหารและมีภาพจิตรกรรม บอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ของวรรณคดีขุนช้างขุนแผน จึงเป็นสิ่งที่นักศึกษาค้นคว้าให้ความสนใจรับรู้ที่สมเหตุสมผล

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ของนักศึกษาศาสนาชั้นประถมศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกันตามการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว พบว่า การเปิดรับสื่อจากสื่อบุคคล กลุ่มสื่อบุคคลต่างๆ นักศึกษาศาสนาชั้นประถมศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษา ของบุญชัย จาตุรงค์สาโรช (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวรวมของอุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวที่เปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่อแต่ละสื่อแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวรวมอุทยานแห่งชาติป่าหินงามไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการตั้งใจรับข่าวสารที่ได้เลือกสรร (Selective attention) หรือการรับรู้ที่ได้เลือกสรร (Selective perception) เป็นการรับรู้ระดับสูงจากสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือความสนใจของบุคคล และการรับรู้ในระดับต่ำจากสิ่งกระตุ้นที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการ บุคคลจะแตกต่างกันในความตั้งใจในชนิดของข้อมูล รูปแบบข่าวสารและสื่อต่างๆ จึงทำให้มีการรับรู้แตกต่างกันตามกลไกของการรับรู้ (The dynamics of perception) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 : 130 – 134) ดังนั้นจากสมมติฐานที่พบว่า การเปิดรับสื่อจากสื่อบุคคล จากกลุ่มสื่อบุคคลต่างๆ นักศึกษาศาสนาชั้นประถมศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นข้อค้นพบที่เป็นไปได้

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อบุคคลที่เป็นเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน (ร้อยละ 42.2) มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นนิตยสารการท่องเที่ยว น้อยกว่าด้านอื่นๆ (ร้อยละ 17.8) มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อกลางแจ้งที่เป็นป้ายไวน์ตามตัวอาคารร้านค้า น้อยกว่าด้านอื่นๆ (ร้อยละ 14.5) ดังนั้นหน่วยงานการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรี ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมทางการศึกษาของสถาบันการศึกษาให้มากขึ้น ควรส่งเสริม

การท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีให้ปรากฏในสื่ออินดิยสารการท่องเที่ยว หลายๆ ฉบับเพิ่มขึ้น และควรส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีโดยให้อาคารร้านค้าต่างๆ มีส่วนร่วมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยห้อยป้ายไว้นิลแหล่งท่องเที่ยวของสุพรรณบุรี

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการท่องเที่ยว ด้านสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน ด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ พบว่า มีการรับรู้ในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรี ควรส่งเสริมให้สถานที่ดังกล่าวมีการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวให้เป็นสัญลักษณ์ของเมืองสุพรรณบุรีตลอดไป และควรรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่แห่งนี้ให้เป็นที่รู้จักผ่านสื่อต่างๆ เพิ่มขึ้น ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกันตามการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยว พบว่า การเปิดรับสื่อจากสื่อบุคคล กลุ่มสื่อบุคคลต่างๆ นักศึกษาสถาบันพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นหน่วยงานการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรี ควรรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกระจายไปยังกลุ่มบุคคลต่างๆ อย่างทั่วถึงหรือให้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมการท่องเที่ยวของสุพรรณบุรีเพิ่มขึ้น ระหว่างผู้ปกครองกับสถาบันพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี

สรุปผลการวิจัย

การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรีที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่านักศึกษาศาสนาพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี มีการเปิดรับสื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรีจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อกลางแจ้งมีความแตกต่างกันไป ด้านสื่อบุคคลมีการรับรู้จากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน ด้านสื่อสิ่งพิมพ์จากคู่มือการท่องเที่ยว ด้านสื่ออินเทอร์เน็ตจาก facebook และด้านสื่อกลางแจ้งจากป้ายบิลบอร์ดตามทางแยกทั่วไป ดังนั้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนและนักท่องเที่ยวทั่วไป ของจังหวัดสุพรรณบุรีสามารถให้ความสำคัญของสื่อดังกล่าวได้โดยเน้นข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวไปยังสื่ออื่นอีกทั้งข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีที่จำแนกตามประเภทการท่องเที่ยวพบว่า นักศึกษาศาสนาพลศึกษาให้ความสำคัญของการรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรีในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า การท่องเที่ยวด้านสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน นักศึกษาให้ความสนใจต่อการรับรู้มากกว่าการท่องเที่ยวด้านอื่นๆ ขณะที่การ

ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ นักศึกษาให้ความสนใจต่อการรับรู้ต่ำกว่าด้านอื่นๆ เช่นกัน ดังนั้นการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติให้เพิ่มมากขึ้น ให้นักท่องเที่ยวได้มีการรับรู้ว่าคุณภาพของจังหวัดสุพรรณบุรีไม่ได้มีเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นสถาปัตยกรรมและโบราณสถานเท่านั้น ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่น่าสนใจอีกหลายที่ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางด้านศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวทางด้านนันทนาการด้วย

เอกสารอ้างอิง

นงคันทุช ศรีธนาอนันต์. (2548) การส่งเสริมการตลาด : การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์.

เอกสารการสอนชุดวิชากลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. หน่วยที่ 1-8

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.

พีระ จิระโสภณ. (2542) การเลือกสรรและแสวงหาข่าวสาร. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.

ราณี อธิชัยกุล.(2548) **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว** เอกสารการสอนชุดวิชา หน่วยที่ 1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วิรัช ลภิวรรณกุล. (2548) การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ลักษณะ.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2541) **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538) การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์ และคณะ. (2548) **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**
เอกสาร **สอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. หน่วยที่ 1 - 7.** นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สารนิพนธ์, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย และบทความทางวิชาการ

ฐิตินาถ สุตจิตโต. (2555) “การเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และความรู้ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์. (2554) “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับเพศศึกษาของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชัย จาตุรงค์สาโรช. (2555) “การเปิดรับข่าวสารกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ

ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวรวมของอุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ”. สารนิพนธ์
นิเทศ ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัย เกริก.

วรรณันท์ สิริพัชรศุกร. (2555) “การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูล
แหล่ง ท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

สุรสิทธิ์ ตรีทอง. (2556) “การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแหล่ง
ท่องเที่ยว ปางอุ๋ง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชาการ
สื่อสารท่องเที่ยว และบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

อรณี มาไพศาลสิน. (2554) “การศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับ
ความคิดเห็น ต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัด
พิษณุโลก”.

สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.

Books

Cronbach, L. J (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper
Collins.

Rogers M. Everett and Shoemaker F. Floyd. (1971) *Communication of Innovations : A
Cross- Cultural Approach*. New York : The Free Press.

Yamane, Taro. (1967) *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

เว็บไซต์

www.scbsme.com/th sme-society/technology/753, เข้าสืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2558.

พฤติกรรมกรเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงและความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อ
รายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ในเขตกรุงเทพมหานคร¹
Behaviors Exposure and Opinions of Taxi Drivers for listening to the FM 91
(Sor Wor Por 91), Bangkok Metropolis.

สุกัณฑ์สิตา สุขะวรรณทัศน์ (Sukansita Sukawannathad)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกรเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงและความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรกรของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจรสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรและพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ใช้การสรุปบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนกรวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1 บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์เรื่อง พฤติกรรมกรเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงและความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร

2 คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการสื่อสาร ปีการศึกษา 2558

3 อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์/มหาวิทยาลัยเกริก

สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ One-way ANOVA (f-test)

ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 - 30,000 บาท ประเภทรถแท็กซี่ที่จดทะเบียน เป็นประเภทรถแท็กซี่นิติบุคคล มีช่วงเวลาในการขับรถ คือ เวลา 05.00 น. - 15.00 น. และประสบการณ์ในการขับรถแท็กซี่ คือ 4 - 6 ปี

ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงที่มีต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 พบว่า ส่วนใหญ่มีการติดตามรับฟังรายการข่าวจรรยาจร 1 - 2 ปี มีความถี่ในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาจร คือ ฟังบ่อย (5 - 6 วัน/สัปดาห์) มีระยะเวลาในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาจรต่อวัน ประมาณ 3 - 4 ชั่วโมง และมีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาจร คือ ขอทราบข้อมูลเส้นทางจรรยาจร

ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านผู้ดำเนินรายการข่าวจรรยาจร รองลงมา ได้แก่ ด้านวิธีการเสนอรายการข่าวจรรยาจร ที่มีผลต่อผู้ฟัง และด้านเนื้อหาารูปแบบรายการข่าวจรรยาจร

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านผู้ดำเนินรายการข่าวจรรยาจร ได้แก่ คิดว่าผู้ดำเนินรายการใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมา ด้านวิธีการเสนอรายการข่าวจรรยาจรที่มีผลต่อผู้ฟัง ได้แก่ การนำเสนอรายการข่าวจรรยาจรในเรื่องการขอความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ ทำให้รู้สึกถึงความต้องการมีส่วนร่วม และด้านเนื้อหาารูปแบบรายการข่าวจรรยาจร ได้แก่ คิดว่ารายการข่าวจรรยาจร ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันและทันสถานการณ์

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ลักษณะทางประชากรของผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ เพศต่างกัน ผู้ขับรถแท็กซี่มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง รายการข่าวจรรยาจรของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่มีความถี่ในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาจร, ระยะเวลาในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาจรและ การมีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาจร แตกต่างกัน มี

ความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อรายการข่าวจราจร แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการติดตามรับฟังรายการข่าวจราจร ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเปิดสื่อวิทยุกระจายเสียง, ความคิดเห็น, รายการข่าวจราจรสถานีวิทยุ

สวพ. FM 91

Abstract

The Research on Behaviors Exposure and Opinions of Taxi Drivers for listening to the FM91 (Sor Wor Por 91), Bangkok Metropolis had the purposes as follows : (1) to study demographic characteristics of taxi drivers for listening to the FM91 (Sor Wor Por 91), Bangkok Metropolis (2) to study the behaviors exposure of taxi drivers for listening to the FM91 (Sor Wor Por 91), Bangkok Metropolis (3) to study the opinions of taxi drivers for listening to the FM91 (Sor Wor Por 91), Bangkok Metropolis. This research was Quantitative Research, the purposive selection techniques of the 400 taxi drivers who comprised the population sample for this research. Furthermore, the instrument of research was a questionnaire. The techniques of descriptive statistics used to analyze, formulate and tabulate the data obtained by means of questionnaire were frequency, percentage, mean and standard deviation. For purposes of testing, and the techniques of Inferential Statistics in finding the relation of values among the variables form hypothesis testing by t-test, and one-way analysis of variance (ANOVA) were utilized,

The research results were as follows: the majority of respondents were male. Their ages ranged from 31 to 40. Their educational background was Senior Diploma/High Vocational Certificate. Their monthly family incomes were 20,001 - 30,000 baht. The kind of taxi registration was Juristic person. The driving time is at 05.00pm - 15.00am for 4 to 6 years of experience and In regard to behavior exposure, found that most of the respondents have been listening to the program for more than 1 - 2 years, the majority of these taxi drivers were frequent listeners at the rate of 5 or 6 days per week and listen to this radio 3 to 4 hours a day and most of the respondents in this group have make and contact with the FM91 (Sor Wor Por 91) for get traffic information.

The opinions concerning taxi drivers, the all factor data indicated at the agreement level and to consider in each question found that the positive opinions of taxi drivers in the program hosts presented traffic news in simple and clear language, the presentation of the station helped

taxi drivers toward participation and the content presented by the radio station contained information on fast and up to date were in agreement level.

The First Hypothesis testing showed that demographic characteristics of taxi drivers with the sex were significant difference at the level of 0.05, then no difference. The Second Hypothesis testing showed that behaviors exposure of taxi drivers with behaviors in listening with frequent listening, behaviors in listening with time to listen and behaviors in listening with Participation were significant difference at the level of 0.05, except behaviors in listening with follow listening to the radio station there was no difference.

Keyword, Behaviors Exposure, Opinions, Traffic News FM91 (Sor Wor Por 91)

บทนำ

ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคม สื่อมวลชนที่มีบทบาทสำคัญในเรื่องความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย คือ “สื่อวิทยุกระจายเสียง” ซึ่งนับเป็นสื่อมวลชนที่ประชาชนทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากไม่มีอุปสรรคเรื่องการศึกษาของผู้ฟัง เพียงแค่รับฟังก็สามารถเข้าใจได้ รวมทั้งยังสามารถส่งสัญญาณกระจายเสียงเข้าไปถึงในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือที่ทำให้คนในสังคมมีปฏิสัมพันธ์กันอันจะนำไปสู่การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในด้านต่างๆ ได้ วิทยุกระจายเสียงจึงกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน สื่อวิทยุกระจายเสียงมีการเพิ่มจำนวนและมีบทบาทมากขึ้น ทำให้จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ พร้อมกับต้องมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเพื่อสะดวกในการรับข่าวสารของผู้บริโภค เพื่อให้องค์กรได้รับความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจจากคนในสังคมมากยิ่งขึ้น (วิมลวรรณ ธรรมภักดี 2556:2)

กรุงเทพมหานคร คือเมืองที่เป็นศูนย์กลางที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยมานาน ทั้งศูนย์กลางทางด้านการค้า ธุรกิจการพาณิชย์ อุตสาหกรรมการศึกษา การท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง การสาธารณสุข กิจกรรมทางทหาร ระบบราชการ ธุรกิจในด้านบันเทิงเริงรมย์ และเป็นแหล่งรวมของศิลปวัฒนธรรมจากทุกภูมิภาค จึงทำให้ประชาชนจากทั่วทุกส่วนของประเทศหลั่งไหลเข้ามายังกรุงเทพมหานครเพื่อทำการค้า การลงทุน การแสวงหาการศึกษา การหางานทำ การรักษาพยาบาล การรับราชการและแสวงหาความก้าวหน้าในสังคมเมือง (ศราลักษณ์ จันทรากุล 2542:1) ในบรรดากิจกรรมทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้กรุงเทพมหานครเต็มไปด้วยการสัญจรไปมาของประชาชน การจราจรในสังคมเมืองจึงแออัด

คับคั่งและอยู่ในสภาพที่ติดขัดและเป็นปัญหาเรื้อรังมาเป็นเวลาช้านาน ด้วยสภาพการจราจรที่แออัด ตามติดมาด้วยปัญหาอุบัติเหตุ ปัญหาระหว่างผู้ใช้รถกับประชาชนริมทางเท้า การปล้นจี้ในรถแท็กซี่ อาชญากรรม รวมถึงการล่องละเมิดทางเพศ และอีกมากมายปัญหาที่มาพร้อมกับการจราจรติดขัดเหล่านี้เป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ สิ่งที่ทำได้คือบรรเทาความเดือดร้อนต่าง ๆ ให้คลี่คลายลง โดยผู้คน ในสังคมเองต้องมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันตามกำลังที่ตนมี จึงจะสามารถอยู่กับปัญหาเหล่านั้นได้อย่างปกติสุข

เนื่องจากปัญหาสภาพการจราจรดังกล่าว ประกอบกับแนวโน้มของอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องเนื่องต่อการใช้รถสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงเกิดการรวมกลุ่มในการผลิตสถานีวิทยุข่าวสารและการจราจรขึ้นในปี พ.ศ.2534 โดยเล็งเห็นว่าสถานีวิทยุข่าวสารและการจราจรมีความจำเป็นต่อผู้ขับขี่รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างมาก ข่าวจราจรสามารถเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจในการเดินทางและหลบเลี่ยงเส้นทางที่เกิดเหตุด่วน เหตุร้ายขึ้นได้ ดังนั้นการให้ผู้ขับขี่ได้รับข่าวสารการจราจรอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ทำให้ช่วยแก้ไขปัญหการจราจรได้ในระดับหนึ่ง เริ่มแรก สถานีวิทยุ จส.100 เป็นสถานีที่ได้จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะกิจการนี้ และได้มีการรายงานสภาพการจราจรตลอดเวลา ซึ่งในรายการได้มีการเชิญชวนผู้ขับขี่รถในขณะรับฟังรายการของทางสถานีให้มีส่วนร่วมในการรายงานข่าวการจราจร ก็จะทำให้ได้ทราบข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรในทุกเส้นทาง (บุญเกิด มาอ่อง 2537:2)

จากกระแสพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ฯ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2537 ความว่า "หน้าที่การจัดการจราจร เป็นหน้าที่ของตำรวจโดยตรง" กรมตำรวจ (ในขณะนั้น) จึงได้สนองพระราชดำริ โดยมีบริษัท วิลเลียมส์แอนด์ซันส์ จำกัด จึงเป็นผู้ร่วมดำเนินการจัดตั้งสถานีวิทยุอีกแห่งหนึ่งที่เน้นการรายงานข่าวสารการจราจรเกิดขึ้น โดยใช้ชื่อว่า รายการข่าวจราจร สวพ.91 สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ กระจายเสียงด้วยคลื่นความถี่ FM 91 MHz. หรือ สวพ. FM91 ออกอากาศทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00 น. - 24.00 น. มีนโยบายหลักคือ การรายงานข่าวสารการจราจรอย่างมีระบบ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ผู้ฟังได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรได้อย่างเที่ยงตรง กระชับ ชัดไว และสามารถนำข่าวสารที่ได้รับนั้นไปใช้ได้ทันที เพราะมีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพจากทุกศูนย์ข่าวของกรมตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) และแหล่งข่าวสารอื่น ๆ ที่อยู่รอบกรุงเทพมหานคร พร้อมรายงานข่าวสารการจราจรจากถนนทุกเส้นสาย โดยสถานีวิทยุ สวพ.FM 91 มีรัศมีครอบคลุมกรุงเทพมหานคร อยุธยา สิงห์บุรี สระบุรี ปราชินบุรี นครปฐม กาญจนบุรี เพชรบุรี ชลบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และสมุทรปราการ (ศราลักษ์ณ์ จันทรากุล 2542:3)

ในการดำเนินงานของสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 นั้นเปิดโอกาสให้ผู้ฟังโทรศัพท์เข้ามาแจ้งรายการเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรให้เพื่อนร่วมทางได้ทราบปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่บนท้องถนน จนอาจเรียกได้ว่า สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ฟังกับผู้ฟังที่กำลังประสบปัญหาด้านการจราจรเหมือน ๆ กัน ไม่เพียงเท่านี้ สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ยังทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการให้ความช่วยเหลือประชาชน โดยเป็นสื่อกลางในการขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องให้สามารถรับฟังและซักถามปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนได้โดยตรง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที และนอกเหนือจากการรายงานข่าวสารด้านการจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ยังทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่สังคมส่วนรวม โดยประสานงานและร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อแจ้งข่าวสารให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ นอกจากนี้ สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ยังทำหน้าที่เป็นเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อหน่วยงานสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้พูดคุยซักถาม ร้องเรียน และไขข้อข้องใจต่าง ๆ โดยผ่านทางสถานี ในการติดต่อสื่อสารกับสถานีนั้นสามารถโทรศัพท์ติดต่อฟรีที่ หมายเลข 1644 (ศราลักษณ์ จันทร์ากุล 2542:3)

จากรายงานผลการสำรวจ “พฤติกรรมกรฟัง และทัศนคติของกลุ่มผู้ฟังคลื่นจราจร” ของเอซี นีลเสน เมื่อ พ.ศ. 2554 พบว่า ลักษณะเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ฟังสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 เป็นผู้ขับซีรยยนต์สาธารณะหรือผู้ขับซีรยแท็กซี่ ร้อยละ 43.39 รองลงมาคือผู้ขับซีรยทั่วไป ร้อยละ 39.62 และบุคคลทั่วไป ร้อยละ 28.30 ซึ่งกลุ่มผู้ขับซีรยแท็กซี่ เป็นกลุ่มผู้ฟังที่มีความถี่ในการฟังและมีส่วนร่วมกับรายการสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 บ่อยครั้งที่สุด (วิมลวรรณ ธรรมภักดี : 2556) จึงเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ทำให้ทราบว่า การเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงจากรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 มีความสำคัญยิ่งสำหรับผู้ขับซีรยแท็กซี่ ที่ต้องใช้เวลาในการขับรถยนต์บนถนนหลายชั่วโมงในแต่ละวัน ซึ่งในปัจจุบันปริมาณรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการจดทะเบียนอยู่ถึง 109,422 ราย (กรมการขนส่งทางบก : ธันวาคม 2557) ในขณะที่ วนันญา เจนจบเขต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ขับซีรยแท็กซี่ที่มีต่อสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 (Traffic Pro.) ในภาพรวมของสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า มีอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ และยังไม่ได้รับการศึกษา นั่นคือ การรายงานข่าวสารการจราจร ซึ่งเป็นนโยบายหลักในการก่อตั้งสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ทำให้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะรายการข่าวจราจรสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 เท่านั้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงและความคิดเห็นของผู้ขับซีรยแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจราจรสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดย

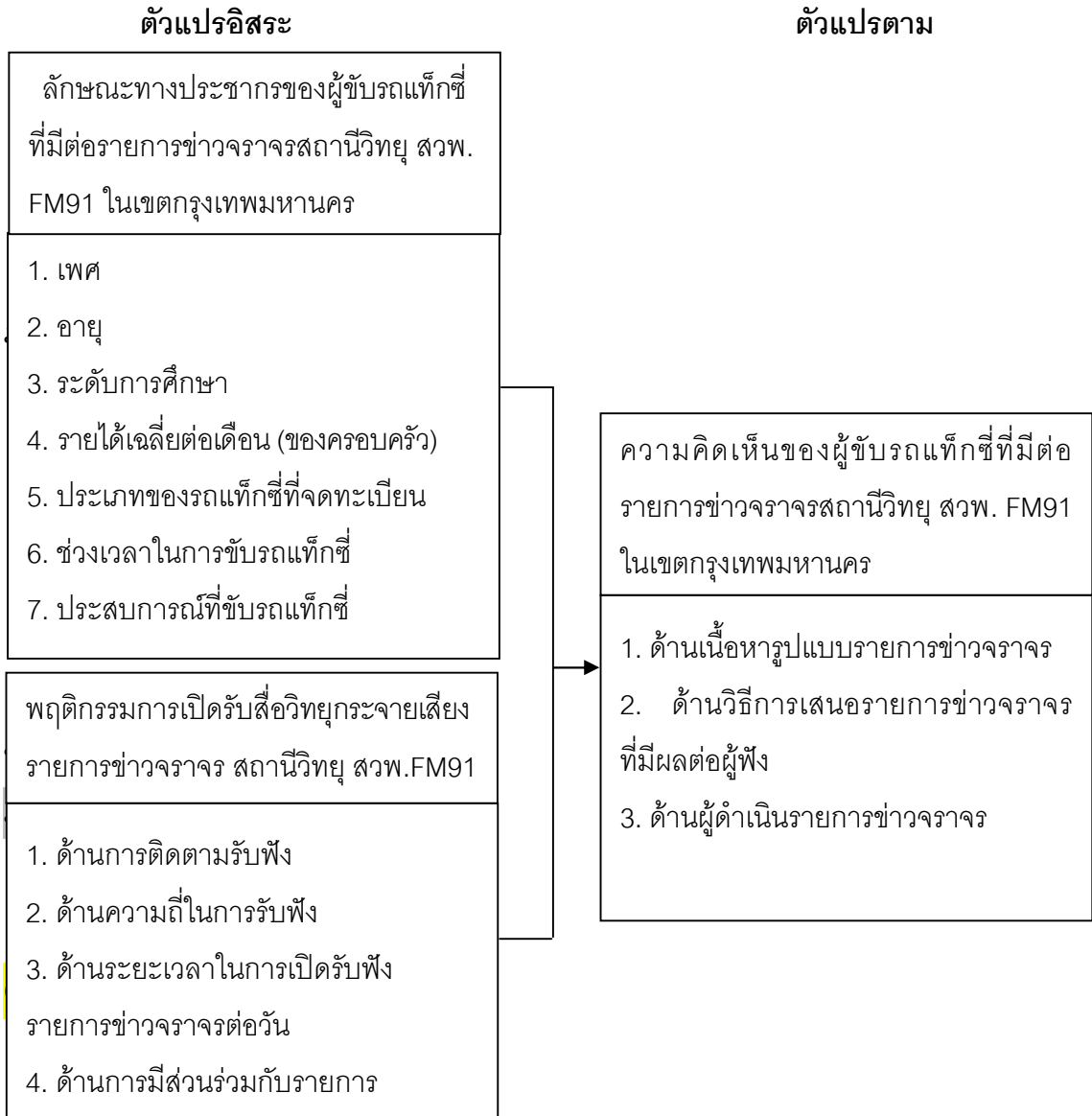
มุ่งศึกษาว่าพฤติกรรมทั้งในด้านการติดตามรับฟัง ความถี่ในการเปิดรับฟัง ระยะเวลาในการเปิดรับฟังแต่ละวัน รวมทั้งการมีส่วนร่วมต่อรายการ และมุ่งศึกษาความคิดเห็นว่าการดำเนินงานทั้งในด้านเนื้อหารูปแบบรายการ ด้านวิธีการเสนอรายการและด้านผู้ดำเนินรายการของรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในทรรศนะของผู้ขับขีรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นผู้ใช้รถใช้ถนนเป็นประจำในการประกอบอาชีพ และเป็นกลุ่มที่มีความถี่ในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 มากที่สุดนั้น ได้ใช้ประโยชน์จากการดำเนินรายการข่าวจรรยา เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางนั้น ตัวผู้ขับขีรถแท็กซี่มีความรู้สึกลึกซึ้งคิดอย่างไรต่อการดำเนินงานดังกล่าวของสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาหาจุดพร้อมและจุดที่ควรปรับปรุงของรายการที่จะก่อให้เกิดคุณค่าที่สำคัญต่อรายการข่าวจรรยาของสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้ขับขีรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงของผู้ขับขีรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ขับขีรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปร เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



วิธีวิจัย

ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ประเภทของรถแท็กซี่ที่จดทะเบียน ช่วงเวลาในการขับรถ ประสบการณ์ในการขับรถ และพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง (การติดตามรับฟัง ความถี่ในการรับฟัง ระยะเวลาในการติดตามฟัง การมีส่วนร่วมกับรายการ) ตัวแปรตามประกอบด้วย ความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาบรรณ สวพ. FM 91 ในเขต

กรุงเทพมหานคร ในด้านเนื้อหา รูปแบบรายการข่าวจรรยา ด้านวิธีการเสนอรายการข่าวจรรยาที่มีผลต่อผู้ฟัง ด้านผู้ดำเนินรายการข่าวจรรยา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาจากผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่เปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง รายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 เขต คือ เขตปทุมวันและเขตราษฎร์เทพวิ ซึ่งจำนวนของผู้ที่ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 109,442 ราย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทรถยนต์รับจ้างส่วนบุคคล จำนวน 23,875 ราย และประเภทรถยนต์รับจ้างนิติบุคคล จำนวน 85,547 ราย (กรมการขนส่งทางบก : ธันวาคม 2557)

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน เพื่อศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกวิจัยเฉพาะข้อมูล ที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ประเภทของรถแท็กซี่ที่จดทะเบียน ช่วงเวลาในการขับรถ ประสบการณ์ในการขับรถ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาารเปิดรับฟังสื่อวิทยุกระจายเสียง (การติดตามรับฟัง ความถี่ในการรับฟัง ระยะเวลาในการติดตามฟัง การมีส่วนร่วมกับรายการ)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ ความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านเนื้อหา รูปแบบรายการข่าวจรรยา ด้านวิธีการเสนอรายการข่าวจรรยาที่มีผลต่อผู้ฟัง ด้านผู้ดำเนินรายการข่าวจรรยาเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะคำถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรและพฤติกรรมกาารเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงตารางแบบร้อยละ (Percentage) และความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยาสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วน

วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยวิธีการหาค่าสถิติ t-test และวิธีการหาค่าสถิติ One-Way ANOVA (f-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 97.75) มีอายุระหว่าง 31–40 ปี (ร้อยละ 30.50) มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 34.00) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001–30,000 บาท (ร้อยละ 32.00) จดทะเบียนรถแท็กซี่เป็นประเภทรถแท็กซี่นิติบุคคล (ร้อยละ 52.50) มีช่วงเวลาในการขับรถ เวลา 05.00 น.–15.00 น. (ร้อยละ 57.00) และมีประสบการณ์ในการขับรถแท็กซี่ 4 – 6 ปี (ร้อยละ 27.00)

พฤติกรรมในการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง รายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ติดตามรับฟังรายการ 1 – 2 ปี (ร้อยละ 30.50) มีความถี่ในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยา คือ ฟังบ่อย 5 – 6 วัน/สัปดาห์ (ร้อยละ 31.75) มีระยะเวลาในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาต่อวัน ประมาณ 3 – 4 ชั่วโมง (ร้อยละ 47.25) และมีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยา คือ ขอรบายข้อมูลเส้นทางจรรยา (ร้อยละ 33.75)

ความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านผู้ดำเนินรายการข่าวจรรยา ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา ได้แก่ ด้านวิธีการเสนอรายการข่าวจรรยาที่มีผลต่อผู้ฟัง ($\bar{X} = 3.71$) และด้านเนื้อหาในรูปแบบรายการข่าวจรรยา ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ด้านเนื้อหาในรูปแบบรายการข่าวจรรยา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ได้แก่ คิดว่ารายการข่าวจรรยา ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันและทันสมัย ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมา ได้แก่ คิดว่าการนำเสนอข่าวสารทั่วไปสลับกับการรายงานข่าวจรรยาเป็นรูปแบบรายการที่ดีอยู่แล้วและคิดว่าการรายงานข่าวจรรยา มีความครอบคลุมทุกเส้นทางของกรุงเทพมหานคร ($\bar{X} = 3.69$) เท่ากัน

ด้านวิธีการเสนอรายการข่าวจรรยาที่มีผลต่อผู้ฟัง ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การนำเสนอรายการข่าวจรรยาในเรื่องการขอความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ ทำให้รู้สึกถึงความต้องการมีส่วนร่วม

($\bar{X} = 3.73$) รองลงมา ได้แก่ การนำเสนอรายการข่าวจรรยาที่ทันต่อสถานการณ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุที่ทำให้เกิดการจรรยาติดขัดช่วยให้ตัดสินใจเปลี่ยนเส้นทางเพื่อความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.72$)

ด้านผู้ดำเนินรายการข่าวจรรยา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับเห็นด้วย คิดว่าผู้ดำเนินรายการใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา ได้แก่ คิดว่าผู้ดำเนินรายการมีข้อมูลและความรอบรู้เกี่ยวกับการจรรยาอย่างรอบด้าน ($\bar{X} = 3.87$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 แตกต่างกัน สรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรของผู้ขับรถแท็กซี่ ได้แก่ เพศ ต่างกัน ผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง รายการข่าวจรรยาของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 แตกต่างกัน สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง รายการข่าวจรรยาของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความถี่ในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยา, ระยะเวลาในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาและ การมีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อรายการข่าวจรรยา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการติดตามรับฟังรายการข่าวจรรยา ไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด เรื่องต้องการให้ผู้ดำเนินรายการสรุปเนื้อหาที่นำเสนอตอนต้นรายการ ไว้ในช่วงท้ายรายการอีกครั้ง รองลงมา คือ ต้องการให้นำเสนอ เน้นย้ำ บริเวณที่การจรรยาติดขัด หนาแน่น และต้องการให้ทางสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 เร่งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน น้อยที่สุด

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยา คือ ขอรบายข้อมูลเส้นทางจรรยา ซึ่งสอดคล้องกับดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ วิมลวรรณ ธรรมภักดี (2556) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางจรรยาและความปลอดภัยของสถานีวิทยุ สวพ. FM91 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการเปิดรับฟังข่าวสารการจรรยาเป็นหลัก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการหลีกเลี่ยงเส้นทางจรรยาที่ติดขัดและคับคั่ง ซึ่งข้อค้นพบนี้ อาจอธิบายได้ว่า การสื่อสารที่มี ช่องสาร บุคคลสามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิี ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถ ได้ถาม หรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้รับสารก็สามารถปรับปรุง แก้ไขสาร และส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารในเวลาอันรวดเร็ว เช่นเดียวกัน (เสถียร เขยประทับ, 2540:153) อีกทั้งลักษณะของสื่อมวลชนจะมีลักษณะเป็นการ สื่อสารทางเดียว และการสื่อสารกลับ (feedback) ดังนั้น การสื่อสารมวลชนจะช่วยตอบสนอง ความต้องการในการดำรงชีพและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น (ปรมะ สตะเวทิน, 2546:16-17) ดังนั้น จากข้อค้นพบที่ว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการเปิดรับฟัง รายการข่าวจรรยา คือ ขอรบายข้อมูลเส้นทางจรรยา จึงเป็นพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ วิทยุกระจายเสียงของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่ต้องการข่าวสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจรรยา จะได้เลือกเส้นทางได้ถูกต้องและ ลดปัญหาการเดินทางของผู้โดยสาร จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่มีต่อรายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อ รายการข่าวจรรยา สถานีวิทยุ สวพ. FM91 ด้านผู้ดำเนินรายการข่าวจรรยา ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ คิดว่าผู้ดำเนินรายการ ใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งข้อ ค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ วณันญา เจนจบเขต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึง พพอใจของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการเปิดรับฟังสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ผู้ขับรถแท็กซี่จะติดตามรับฟังผู้ดำเนินรายการ เพราะมีลีลาการพูดเป็นกันเอง ใช้ภาษากระชับ ชัดเจน สรูปตรง ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า ผู้ดำเนิน รายการวิทยุกระจายเสียงนั้น เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อ่าน พูด บรรยาย เนื้อหาสาระของรายการต่อผู้ฟัง ในรูปแบบรายการต่างๆ โดยต้องมีคุณสมบัติในการมีความรู้เรื่องการอ่าน การใช้ภาษาและการ

ออกเสียงที่ถูกต้อง ชัดถ้อยชัดคำด้วยน้ำเสียงและลีลาที่เหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนดให้พูดหรือให้อ่าน (พนิตตา สุขโกศล, 2549:113–118) ดังนั้น จากข้อค้นพบที่ว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาบรรณวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานครด้านผู้ดำเนินรายการใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย จึงมีความสมเหตุสมผล

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ลักษณะทางประชากรของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาบรรณวิทยุ สวพ. FM 91 แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มี เพศ ต่างกัน ผู้ขับรถแท็กซี่มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาบรรณวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ศราลักษณ์ จันทรากุล (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ประโยชน์และความพึงพอใจที่ผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครได้รับจากสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ พบว่า ตัวแปรด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกันจะได้รับประโยชน์จากการเปิดรับฟังการรายงานข่าวสารจรรยาบรรณจากสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวอธิบายได้ว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม ทศนคติ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงใช้เวลาในการเปิดรับสื่อ เพื่อเป็นการผ่อนคลายอารมณ์ เพื่อคลายความเหงา เพื่อแสวงหาความรู้รอบตัวต่าง ๆ ที่สอดแทรกในรายการ ในขณะที่ผู้ชายมักสนใจเนื้อหาที่เกี่ยวกับข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าด้านบันเทิง เช่น ให้ความสนใจกับการเมือง เศรษฐกิจหรือด้านกีฬา (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2534:64-65) ดังนั้น ข้อค้นพบที่ว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มี เพศ ต่างกัน ผู้ขับรถแท็กซี่มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาบรรณวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง รายการข่าวจรรยาบรรณของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาบรรณวิทยุ สวพ. FM 91 แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาบรรณ ด้านขอทราบข้อมูลเส้นทางการจราจร มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจรรยาบรรณวิทยุ สวพ. FM 91 มากกว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจรรยาบรรณที่เข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วนันญา เจนจบเขต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 (Traffic Pro.) ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับฟังสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ของผู้ขับรถแท็กซี่ด้านกิจกรรมในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 คือ สอบถามเส้นทาง

การจราจร มีความพึงพอใจมากกว่า กิจกรรมอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประสบการณ์โดยตรงของบุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ ที่ได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเองทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ จึงทำให้มีอิทธิพลต่อความเห็นที่แตกต่างกัน (Oskamp, 1977 อ้างถึงใน ชำนาญ อินทร์ชัย, 2550:8) ดังนั้น จากการที่พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจราจร ด้านขอทราบข้อมูลเส้นทางการจราจร มีความคิดเห็นต่อรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 มากกว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีส่วนร่วมในการเปิดรับฟังรายการข่าวจราจรที่เข้าร่วมกิจกรรมอื่น ๆ จึงมีความเป็นไปได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อหาจุดที่ควรปรับปรุงของรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และ พบว่าเพศหญิงมีจำนวนน้อยมาก ดังนั้น รายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ควรให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรบนท้องถนนที่สัมพันธ์กับการขับรถแท็กซี่ของผู้ขับที่เป็นผู้หญิงในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปด้วย

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับฟังรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผู้ดำเนินรายการข่าวจราจร ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย เพียงแต่เวลาที่ผู้ฟังได้มีการเปิดรับฟังการรายงานข่าวการจราจรช้า โดยผู้ดำเนินรายการ ได้นำเสนอข่าวหรือข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการทราบไปแล้วนั้น ผู้ฟังต้องติดต่อเข้าไปทางรายการโดยตรงทางโทรศัพท์ ซึ่งในบางครั้งก็มีปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ทำให้ได้รับทราบข้อมูลล่าช้า และทำให้พลาดโอกาส เข้าร่วมกิจกรรมดี ๆ ที่ทางสถานีจัดขึ้นได้ ดังนั้น ผู้ดำเนินรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ควรสรุปเนื้อหาที่นำเสนอตอนต้นรายการ ไว้ในช่วงท้ายรายการอีกครั้ง เพื่อให้ผู้รับฟังได้ทราบข่าวสารและข้อมูลต่างๆ โดยไม่ล่าช้า และไม่ต้องติดต่อเข้าไปทางรายการโดยตรง ภายหลัง

3. จากการศึกษาพบว่า การรับฟังรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเนื้อหารูปแบบรายการข่าว ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย และเนื่องจากผู้ฟังเปิดรับฟังรายการไม่ทันต่อเวลาการรายงานข่าวจราจร อาจขับรถเข้าไปในจุดที่เกิดการจราจรติดขัด หรือเกิดอุบัติเหตุขึ้น ดังนั้น รายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ควรนำเสนอ เน้นย้ำ ถึงบริเวณที่เกิดการจราจรติดขัด หนาแน่น หรือ

อุบัติเหตุ ก่อนปิดท้ายรายการ เพื่อให้ผู้ฟังที่ยังไม่ได้รับฟังข้อมูลข่าวการจราจร รับทราบโดยทั่วกัน จะได้เลือกใช้เส้นทางที่ไม่ติดขัดต่อไป

4. จากการศึกษาค้นคว้า การรับฟังรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านวิธีการเสนอรายการข่าวจราจรที่มีผลต่อผู้ฟัง ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ซึ่งเมื่อมีกรณีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบนท้องถนน ถึงแม้ทางสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 จะมีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบเหตุด่วน เหตุร้าย อยู่เป็นประจำอยู่แล้ว แต่หลายครั้งที่ ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า หลายสถานการณ์ เช่น อุบัติเหตุ ยังไม่พบเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในที่เกิด ดังนั้น รายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ควรเร่งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรืออาจให้มีการจัดตั้งแท็กซี่อาสาในการปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บเบื้องต้น ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ยังเดินทางไม่ถึงจุดเกิดเหตุ เมื่อเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน เพื่อบรรเทาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบนท้องถนน

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง และความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีต่อการรับฟังรายการข่าวจราจร สถานีวิทยุ สวพ. FM 91 บริเวณเขตอื่นๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบความคิดเห็นครอบคลุมและถูกต้องยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง รายการข่าวจราจร จากสถานีวิทยุ สวพ. FM 91 ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม เพราะสามารถเจาะลึกถึงรายละเอียด ข้อเสนอแนะ ข้อติชม ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับฟังรายการ มาใช้ในการปรับปรุงการนำเสนอรายการ เพื่อตอบสนองความต้องการและสามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้จริงต่อไป

3. ควรศึกษาวิจัยแนวโน้มของรายการวิทยุประเภทการรายงานข่าวสารและการจราจรว่าจะคงอยู่ต่อไปได้อีกนานหรือไม่ เพราะในปัจจุบันรายการประเภทที่ให้ความบันเทิงนั้นมีมากกว่าการรายงานข่าวสารและการจราจร

เอกสารอ้างอิง

ปรมะ สตะเวทิน. (2546) การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.

พนิตตา สุขโกศล. (2549) เทคนิคการเป็นผู้ประกาศและผู้ดำเนินรายการเอกสารประกอบการสอนวิชาการผลิตสื่อกระจายเสียง. พิษณุโลก : ภาควิชาานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534) การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสถียร เขยประทับ. (2540) การสื่อสารและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และบทความทางวิชาการ

ชำนาญ อินทร์ชัย. (2550) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.

วันนงญา เจนจบเขต. (2551) “ความพึงพอใจของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีวิทยุสวพ.FM91 (Traffic Pro.)”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิมลวรรณ ธรรมภักดี.(2556) “ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางจราจรและความปลอดภัย ของสถานีวิทยุ สวพ. FM91 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. การศึกษาค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศราลักษณ์ จันทรากุล. (2542) “ประโยชน์และความพึงพอใจที่ผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับจากสถานีวิทยุ สวพ.91”. สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อ
ความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัด
เชียงใหม่¹

The Travel Behavior and Opinions of Thai Tourists to the Media Used Convey Meaning
Nature Trail Kew Mae Pan Doi Inthanon Nation Park Chiang Mai Province

สุชญา โตมา (Suchaya Toma)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่แตกต่างกันตามพฤติกรรมการท่องเที่ยว วิธีการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คนเป็นกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ แจกแจงความถี่ หার้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One way ANOVA (F-test) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่

² นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 25,000 บาท และมีภูมิลำเนาจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ป่า อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากเว็บไซต์การท่องเที่ยว มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวกึ่งแม่ป่า เพื่อหาความรู้จากตำแหน่งสำคัญต่างๆ บนเส้นทางกึ่งแม่ป่า มีผู้ร่วมเดินทางในเส้นทางนี้โดยมา 2 คน เลือกวันเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นวันหยุดยาวนักชดถุกซ์ ชอบที่จะมาท่องเที่ยวในช่วงฤดูกาลที่เป็นหน้าหนาว ช่วงเดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ และมีการเลือกสถานที่พักค้างแรมจากการท่องเที่ยวที่บ้านพัก/ลานกางเต็นท์ของอุทยานแห่งชาติ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ป่า อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ป่า อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ป่า อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สื่อความหมาย รองลงมาได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกลางแจ้ง ส่วนความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ป่า อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ระดับเห็นด้วย ได้แก่ สื่อทางอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ป่า อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว ผลการศึกษา พบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกด้านการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว ด้านการเลือกฤดูกาลที่มาท่องเที่ยว และการเลือกสถานที่พักค้างแรมที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ป่า อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : พฤติกรรมการท่องเที่ยว, ความคิดเห็น, สื่อที่ใช้ในการสื่อความหมาย

Abstract

The survey research on the title of “The Travel Behavior and Opinions of Thai Tourists to the Media Used Convey Meaning Nature Trail Kew Mae Pan Doi Inthanon National Park Chiang Mai Province” has the following purposes : 1) to study tourism behavior of Thai tourists visiting Doi Inthanon National Park Chiang Mai Province. 2) to study the opinions of Thai Tourists to the Media Used Convey Meaning Nature Trail Kew Mae Pan Doi Inthanon National Park Chiang Mai Province. 3) to study the opinions of Thai Tourists to the Media Used Convey Meaning Nature Trail Kew Mae Pan Doi Inthanon National Park Chiang Mai Province which were different in accordance with tourism behavior. The quantitative research was used in the study and the data were collected by the questionnaire form a sample of 400 Thai tourists. Statistics were percentage, mean and standard deviation. In finding the difference of values among the variables from hypothesis testing by One way ANOVA (F-test) with the statistical significance at 0.05

The results were found that most Thai tourists were male, aged 31 – 40 years, with bachelor degree, income between 10,000 – 25,000 baht per month, and most of them lived in Bangkok. From the tourism behavior of Thai Tourists visiting Doi Inthanon National Park Chiang Mai Province, it was found that most of them have find tourist information by website, The purpose to learn from key positions in Kew Mae Pan, with companions 2 persons, select a day travel along weekend and holiday, prefer to travel in the winter, and stay overnight by camping at Doi Inthanon National Park. The study found that Thai tourists opinions on the media used to convey Kew Mae Pan Nature Trail Doi Inthanon National Park, Chiang Mai: The overall level strongly agree were officials interpretive, publications, and outdoor media, and level agree were internet media. The results of hypothesis testing were found that the opinions of Thai tourists to the media used convey meaning nature trail Kew Mae Pan Doi Inthanon National Park Chiang Mai Province were different according to travel habits by purpose of tourism, the selection of the tourist season and a selection of places to stay overnight at the different opinions on

the media used convey meaning nature trail Kew Mae Pan Doi Inthanon national park Chiang Mai Province different statistically significant at the 0.05 level, there was no difference.

Keywords : the tourism behavior, the opinions, the media used convey meaning

บทนำ

ความพร้อมในโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรองรับและช่วงชิงนักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวเฉพาะทาง (Special Interest Tourism) เช่นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism) การท่องเที่ยวเชิงศาสนา (Spiritual Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (MICE) และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ ครอบครัว และฮันนีมูน เป็นต้น แนวโน้มการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวสูงขึ้น ประเทศไทยจะต้องแข่งขันกับประเทศต่างๆ ที่พร้อมจะแย่งชิงตลาดนักท่องเที่ยวด้วยกัน จึงต้องเตรียมความพร้อมในการสร้างนวัตกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดการท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวเฉพาะการลงทุนในการส่งเสริมภาพลักษณ์และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น มีการใช้จ่ายมากขึ้น และสร้างกระแสการท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 : 20 – 23)

อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติประเภทหนึ่งที่มีความหลากหลายของธรรมชาติ เป็นที่นิยมได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวที่มีความนิยมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติในลำดับต้นๆ ของประเทศเพราะมีเนื้อที่ 482.4 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 301,500 ไร่ ลักษณะของสภาพภูมิประเทศเป็นเทือกเขาสลับซับซ้อน มีระดับความสูงต่ำของพื้นที่ที่แตกต่างกันตั้งแต่ประมาณ 400 เมตร จากระดับน้ำทะเลจนถึงยอดดอยอินทนนท์ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สูงที่สุดของประเทศไทยประมาณ 2,565 เมตร จึงทำให้ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์มีอากาศหนาวเย็นตลอดทั้งปี มีกลุ่มของสังคมพืชและป่าชนิดต่างๆ มีความหลากหลายสูงตั้งแต่ป่าเต็งรัง ป่าผสมผลัดใบ ป่าดิบแล้ง ป่าดิบเขาและสังคมพืชกึ่งอัลไพน์ ซึ่งจะพบเห็นเฉพาะใน บริเวณที่มีระดับความสูง ตั้งแต่ 2,000 - 3,000 เมตรและมีหน้าผาสูงชันเท่านั้น ดอยอินทนนท์ยังเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารเพราะมีเมฆหมอกปกคลุมในช่วงฤดูฝน จึงทำให้มีน้ำตกสำคัญ หลายแห่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยว ได้เข้ามาท่องเที่ยวชมน้ำตก การเดินทางมายังยอดดอยอินทนนท์มีความสะดวกสามารถนำรถยนต์ที่เป็นพาหนะ ส่วนตัวเดินทางมาจนถึงยอดสูงสุด ที่

เรียกว่าสูงสุดแดนสยาม ในฤดูหนาวจะเริ่มต้นประมาณปลายเดือนตุลาคมไปจนถึงปลายเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดพาความหนาวเย็นจากตอนบนของทวีปเข้าสู่พื้นที่ นอกจากนี้ทำเลที่ตั้งของภาคเหนือที่อยู่ลึกเข้าไปในแผ่นดินมากห่างจากอิทธิพลของทะเลจึงทำให้มีภูมิประเทศที่เป็นที่สูงในฤดูหนาว อากาศของภาคเหนือจึงหนาวเย็นมากกว่าภาคอื่นๆ โดยเฉพาะบริเวณยอดเขาหรือยอดดอยอากาศหนาวจัด บางครั้งต่ำกว่าจุดเยือกแข็ง จนน้ำค้างบนใบไม้หรือยอดหญ้ากลายเป็นน้ำแข็ง ส่วนในฤดูร้อนประมาณเดือนกุมภาพันธ์หรือต้นเดือนมีนาคมไปจนถึงต้นเดือนพฤษภาคมอากาศจะเริ่มร้อนอบอ้าว โดยร้อนที่สุดในเดือนเมษายน จนเมื่อเข้าสู่กลางเดือนพฤษภาคมก็จะเข้าสู่ฤดูฝนอีกครั้งหนึ่ง จากสภาพภูมิศาสตร์ดังกล่าว ได้ก่อหนุนให้เกิดความตั้งใจด้านการท่องเที่ยวในลักษณะต่างๆ มากมาย และผสมผสานกันอย่างน่าสนใจ ภูมิประเทศที่ประกอบด้วยภูเขาสูงและหุบเขา เป็นโครงสร้างทางธรณีที่ทำให้เกิดถ้ำ น้ำตก ลำธารและแม่น้ำ รวมทั้งแหล่งน้ำพุร้อน ซึ่งเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงของเปลือกโลกที่สามารถสังเกตเห็นได้ สิ่งเหล่านี้เป็นทรัพยากรที่มีความตั้งใจในตัวและมักจะมีปรากฏอยู่เป็นองค์ประกอบของพื้นที่ในบริเวณเดียวกัน เมื่อผนวกกับภูมิอากาศตามฤดูกาลที่เหมาะสมแล้ว จะเป็นตัวเสริมบรรยากาศการท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่นการท่องเที่ยวตามภูเขาหรือดอยจะมีความตั้งใจจากความสวยงามของทัศนียภาพมุมสูงที่งดงามและพืชพันธุ์ธรรมชาติของป่าเขาลำเนาไพร เมื่อเข้าสู่ฤดูหนาวจะมีหมอกปกคลุมหนาแน่น เกิดความสวยงามที่พิเศษยิ่งขึ้น ซึ่งในช่วงดังกล่าวจะมีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปเป็นจำนวนมาก (พรหมเมธ นาถมทอง, 2548 : 177-178)

เส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ตรงบริเวณ กม.ที่ 42 ของถนนสายจอมทอง – ยอดดอยอินทนนท์ ใกล้กับพระมหาธาตุนภเมทนีดลและพระมหาธาตุนภพลภูมิสิริ เส้นทางนี้จะผ่านสภาพธรรมชาติที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะ คือ ป่าดิบเขากับทุ่งหญ้าบนสันเขา ท่างช่วงแรกผ่านเข้าไปในป่าดิบเขา ซึ่งมีบรรยากาศร่มครึ้ม มีแสงแดดส่องลงมาเพียงรำไรตามพื้นป่าเต็มไปด้วยเฟิร์นหลากหลายชนิด มีมอสสีเขียวขึ้นคลุมตามโคนต้นไม้และบริเวณห้วยที่ชุ่มชื้น เส้นทางเดินจะมีขึ้นเขาลงเขาจนทะลุออกสู่ทุ่งหญ้าโล่งกว้างของสันกิ่วแม่ปาน ซึ่งมีแสงแดดจ้าและสายลมแรง ทำให้บรรยากาศเปลี่ยนไปจากสภาพที่ผ่านมา ซึ่งทุ่งหญ้าบริเวณนี้เคยเป็นป่าดิบเขามาก่อน แต่ได้ถูกบุกรุกทำลายไปจนมีสภาพเป็นทุ่งหญ้าในปัจจุบัน จากนั้นทางเดินจะเลียบไปตามสันเขาที่มีดงต้นกุหลาบพันปี รวมทั้งไม้พุ่มขนาดเล็กเช่น ซ้ำมะยมดอย และด่างไก่ป่า ซึ่งเป็นสังคมพืชกึ่งอัลไพน์ให้ได้ศึกษา ทางช่วงสุดท้ายจะวกเข้าป่าดิบเขาอีกครั้งหนึ่ง และไปสิ้นสุดที่จุดเริ่มต้นของเส้นทาง รวม

ระยะทางทั้งหมด 3 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทาง 2-3 ชั่วโมง เส้นทางนี้อยู่ที่ระดับความสูงประมาณ 2,000 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ผู้สนใจที่จะเดินในเส้นทางนี้ต้องติดต่อขอเจ้าหน้าที่สื่อความหมาย เป็นผู้นำทาง ที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ช่วงเวลาที่เหมาะแก่การท่องเที่ยวเดินชมธรรมชาติในเส้นทางนี้ คือ เดือนธันวาคม – มกราคม ส่วนในช่วงเดือนมิถุนายน – ตุลาคม ของทุกปี เส้นทางนี้จะปิดบริการเพื่อให้เวลาธรรมชาติในการฟื้นตัว (www.doyyin.com)

เนื่องจากเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่พึ่งพาความเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติสูง จึงต้องมีความระมัดระวังในการท่องเที่ยวเป็นพิเศษ ดังนั้นการสื่อสารให้ความรู้สร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถือว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หากธรรมชาติและระบบนิเวศได้รับความกระทบกระเทือนจากการใช้ประโยชน์ โอกาสที่ธรรมชาติและระบบนิเวศเหล่านั้นจะเสื่อมโทรมลงหรือถูกทำลายด้วยค่าไปก็มีอยู่สูง ดังนั้น การให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นในการป้องกันรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสร้างจิตสำนึกที่ดีในการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน จึงเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ การสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ แต่สำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น มักจะเน้นที่การจัดทำโปรแกรมสื่อความหมาย เช่น การจัดให้มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูล และความรู้แก่นักท่องเที่ยว จัดให้มีเอกสารสิ่งพิมพ์ที่จำเป็นต่อการศึกษาเรียนรู้ จัดให้มีนิทรรศการ/แผ่นป้ายบรรยายตามจุดท่องเที่ยวต่างๆ จัดให้มีเส้นทางเดินเท้าหรือทางเดินป่าที่ให้ประสบการณ์ในการเรียนรู้ธรรมชาติที่หลากหลายแก่ผู้มาเยือน รวมถึงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว ให้สามารถชี้แนะและอธิบายเกี่ยวกับธรรมชาติและนิเวศวิทยาของสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวพบเห็น การเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ดังที่กล่าวมาแล้วว่า นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศมักเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความปรารถนาและแรงจูงใจที่จะศึกษาเรียนรู้ และแสวงหาประสบการณ์จากธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น นิยมที่จะเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติที่ยากลำบากและท้าทายความสามารถ และมักไม่สนใจกับความสะดวกสบาย กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงต้องการการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทที่ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติสิ่งแวดล้อมมากกว่า ดังนั้น การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จึงควรพิจารณาถึงการจัดให้มีบริการสื่อความหมายธรรมชาติเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติในแง่มุมต่างๆ ทั้งในระดับกว้างและระดับลึก เพื่อเพิ่มพูน

ประสบการณ์และความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งก็เป็นวิธีเดียวกันกับการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ (เสรี เวชชบุษกร, 2545 : 320 – 321) แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะการท่องเที่ยวที่มีทั้งปัจจัยผลึกและปัจจัยตั้ง จูงใจให้มาท่องเที่ยว (Dann, 1977 และ Crompton, 1979) ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก่อนตัดสินใจไปท่องเที่ยวที่ใดมักจะจัดลำดับความสำคัญของการไปท่องเที่ยว คือ จะตั้งคำถามว่า จะไปท่องเที่ยวที่ใด จะไปเมื่อไร จะไปโดยพาหนะใด จะไปกับใครบ้าง จะใช้เวลาท่องเที่ยวมานานเท่าไร จะไปท่องเที่ยวเพื่อชมอะไร จะไปพักผ่อนที่ไหน และจะไปท่องเที่ยวแต่ละสถานที่นานกี่วัน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 : 144)

จากการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยได้มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้สนใจเข้ามาท่องเที่ยวในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ของเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ ในระดับใด และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์มีความแตกต่างกันตามพฤติกรรมการท่องเที่ยวหรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ค้นพบให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ใช้ในการพัฒนาสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ที่มีความแตกต่างกันตามพฤติกรรมการท่องเที่ยว ภายใต้ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะ การค้นหาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

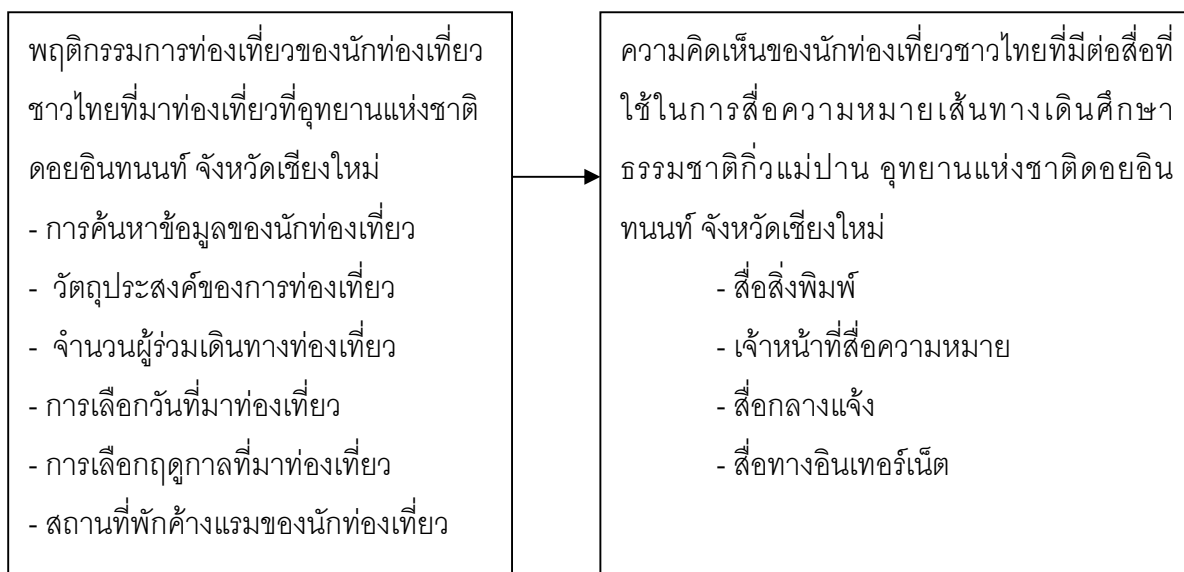
ที่มาท่องเที่ยวที่เส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ทางด้าน การค้นหาข้อมูลของนักท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว การเลือกวันที่มาท่องเที่ยว การเลือกฤดูกาลที่มาท่องเที่ยว และสถานที่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยว และศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ทางด้านสื่อสิ่งพิมพ์ เจ้าหน้าที่สื่อความหมาย สื่อกลางแจ้ง และสื่อทางอินเทอร์เน็ต เท่านั้น ภายใต้สมมติฐานที่ว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกด้านการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว การกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว การเลือกวันที่มาท่องเที่ยว การเลือกฤดูกาลที่มาท่องเที่ยว และการเลือกสถานที่พักค้างแรมที่แตกต่างกันนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยงานวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากเอกสารวิชาการ ตำราเรียน ในแง่มุมของความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ ประเภท ประโยชน์และหลักการ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านการค้นหาข้อมูลของนักท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว การเลือกวันที่มาท่องเที่ยว การเลือกฤดูกาลที่มาท่องเที่ยว และสถานที่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยว ส่วนตัวแปรตามได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วน ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 88,740 คน ในเดือนธันวาคม ปี 2557 หรือ (ที่มา อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์, ปีพ.ศ.2557) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เลือกจากนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเป้าหมายที่เดินทางมาท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนมีนาคม – เมษายน 2558 จำนวน 400 คน โดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection) หากกลุ่มเป้าหมายจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดและทฤษฎี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และภูมิลำเนา จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การค้นหาข้อมูลของนักท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว การเลือกวันที่มาท่องเที่ยว การเลือกฤดูกาลที่มาท่องเที่ยว และสถานที่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยว จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้มีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยการหาความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน และหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test กับนักท่องเที่ยว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอน บาค (Cronbach, 1990 : 202-204) จากการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากแบบสอบถาม ค่า Alpha Coefficient ของคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแรงจูงใจผ่านสื่อการท่องเที่ยวดอยอ่างขาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้เท่ากับ 0.798 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว กับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ มีการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น, แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร, แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว, แนวคิดเกี่ยวกับการ

ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และบทความเกี่ยวกับ การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้กับนักท่องเที่ยว ณ ที่ทำการเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยตนเอง ในช่วงเดือนเมษายน – กรกฎาคม พ.ศ.2557 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมด พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลเพื่อสรุปผลการวิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร และพฤติกรรม การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One- way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากเว็บไซต์การท่องเที่ยว (ร้อยละ 33.3) มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวกิ่วแม่ปานเพื่อหาความรู้จากตำแหน่งสำคัญต่างๆ บนเส้นทางกิ่วแม่ปาน (ร้อยละ 31.8) มีผู้ร่วมเดินทางในเส้นทางนี้โดยมากัน 2 คน (ร้อยละ 35.0) เลือกรวันเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นวันหยุดยาวนักชัตฤกษ์ (ร้อยละ 57.0) ชอบที่จะมาท่องเที่ยวในช่วงฤดูกลางที่เป็นหน้าหนาว ช่วงเดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ (ร้อยละ 81.3) และมีการเลือกสถานที่พักค้างแรมจากการท่องเที่ยวที่ที่บ้านพัก/ลานกางเต็นท์ของอุทยานแห่งชาติฯ (ร้อยละ 60.5) ดังตารางที่ 1

พฤติกรรมการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
การค้นหาแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวเส้นทางกิวแม่ปาน		
เจ้าหน้าที่อุทยาน	81	20.2
นักท่องเที่ยวที่เคยไปมาแล้ว	120	30.0
สื่อสิ่งพิมพ์	66	16.5
เว็บไซต์การท่องเที่ยว	133	33.3
การกำหนดวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวเส้นทางกิวแม่ปาน		
ท่องเที่ยวชมทิวทัศน์ธรรมชาติ	119	29.8
หาความรู้จากตำแหน่งสำคัญต่างๆ บนเส้นทาง	127	31.8
เพื่อชมทะเลหมอก	121	30.2
เพื่อดูทิวเขา	33	8.2
จำนวนผู้ร่วมเดินทางในเส้นทางกิวแม่ปาน		
มาคนเดียว	32	8.0
จำนวน 2 คน	140	35.0
จำนวน 3 คน	132	33.0
จำนวนมากกว่า 3 คน	96	24.0
การเลือกวันที่เดินทางมาท่องเที่ยวเส้นทางกิวแม่ปาน		
วันหยุด เสาร์ - อาทิตย์	127	31.8
วันธรรมดา จันทร์ - ศุกร์	45	11.2
วันหยุดยาวนักขัตฤกษ์	228	57.0
ฤดูกาลที่เลือกมาท่องเที่ยว		
ฤดูร้อน มีนาคม - เมษายน	56	14.0
ฤดูฝน พฤษภาคม - มิถุนายน	19	4.7
ฤดูหนาว พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์	325	81.3
การเลือกสถานที่พักค้างแรมจากการมาท่องเที่ยว		
ไม่ได้พักค้างแรม	33	8.2
บ้านพัก/ลานกางเต็นท์อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์	242	60.5
บ้านพักเอกชนที่เป็นสวัสดิการของชาวไทยภูเขา	125	31.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สื่อความหมาย ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 4.39$) และสื่อกลางแจ้ง (ร้อยละ 4.33) ส่วนความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ระดับเห็นด้วย ได้แก่ สื่อทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.19$) ดังตารางที่ 2

(n = 400)

สื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ กิ่วแม่ปาน ดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่	\bar{X}	S.D	แปลผล
เจ้าหน้าที่สื่อความหมาย	4.52	0.339	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สื่อสิ่งพิมพ์	4.39	0.341	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สื่อกลางแจ้ง	4.33	0.369	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สื่อทางอินเทอร์เน็ต	4.19	0.470	เห็นด้วย
รวมเฉลี่ย	4.36	0.278	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ. เชียงใหม่ ที่แตกต่างกันตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยว ทางด้านการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว การกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว การเลือกฤดูกาลที่มาท่องเที่ยว และการเลือกสถานที่พักค้างแรม ที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากเว็บไซต์การท่องเที่ยว (ร้อยละ 33.3) ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา กาศมณี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ณ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อเว็บไซต์ www.ezytrip.com เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น ช่องทางการสื่อสาร (Channel) เป็นเครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารประกอบด้วย 6 ช่องทางหนึ่งในช่องทางนั้นคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางการสื่อสารที่ใหม่ และทันสมัยมากที่สุดที่นักสื่อสารกำลังนิยมใช้ในปัจจุบัน เช่น อินเทอร์เน็ต (เดวิด เค. เบอร์โล, 1960) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยาน

แห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากเว็บไซต์การท่องเที่ยว จึงเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงที่มีพฤติกรรมในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่อที่เป็นเว็บไซต์การท่องเที่ยว

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ. เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ. เชียงใหม่ ที่เป็นเจ้าหน้าที่สื่อความหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่สื่อความหมายที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ กิ่วแม่ปาน ดอยอินทนนท์ จ. เชียงใหม่ ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สื่อความหมายมีภูมิความรู้ในการอธิบายตามจุดสำคัญต่างๆ ในเส้นทาง อย่างน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.57$) ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญชัย จาตุรงค์สาโรช (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารกับความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวรวมของอุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวรวมของอุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวรวมของอุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ อุทยานแห่งชาติป่าหินงาม มีรถนำเที่ยวพร้อมเจ้าหน้าที่สื่อความหมายอธิบายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.32$) เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ คือ 1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้น ต้องมีความเชื่อถือของในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจ หรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น 2) ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบ แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าที ท่าทางภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้น ๆ 3) เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับ มีสาระ ประโยชน์แก่กลุ่มชน หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมายด้วย (วิจิตร อวระกุล, 2525) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า เจ้าหน้าที่สื่อความหมายมีภูมิความรู้ในการอธิบายตามจุดสำคัญต่างๆ ในเส้นทาง อย่างน่าสนใจ ที่ทำให้

นักท่องเที่ยวยุคใหม่เชื่อมั่นในการรับฟังข้อมูลที่เจ้าหน้าที่สื่อความหมายได้อธิบายจุดสำคัญต่างๆ ในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน จึงเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยงที่มีต่อเจ้าหน้าที่สื่อความหมายในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยงชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยงชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ จำแนกด้านการกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว เป็นรายคู่ พบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ นักท่องเที่ยงมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนัทธ สิริพัชรังกูร (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยงชาวไทยกับความความคิดเห็นต่อสื่อการประชาสัมพันธ์ของสวนสัตว์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยงจำแนกด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยงชาวไทยที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 เหตุผลดังกล่าว อาจอธิบายได้ว่า ความคิดเห็นนั้นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ความความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข ของกระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการ ของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ และเงื่อนไขที่มาจากประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง (ชานานูช วิชิตะกุล, 2546: 10 ; อ่างโน ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531: 4) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ นักท่องเที่ยงมีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ แตกต่างกัน จึงเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงที่นักท่องเที่ยงที่มีประสบการณ์พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายในการตั้งวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว ที่แตกต่างกัน ย่อมจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปตามเหตุผลของแต่ละคนเมื่อได้รับสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. การค้นหาแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการค้นหาข้อมูลทางสื่อเว็บไซต์การท่องเที่ยว ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำเสนอข้อมูลเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน ตามจุดสำคัญต่างๆ ให้มีข้อมูลที่น่าสนใจแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นผ่านทางเว็บไซต์ด้วยในแต่ละฤดูกาล

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการมาดูทิวทัศน์เป็นจำนวนน้อย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับทิวทัศน์ที่เป็นสัตว์ป่าในพื้นที่ที่หาดูได้ยาก แต่เคยพบเห็นได้ในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปานแห่งนี้ ให้มีข้อมูลที่น่าสนใจแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในฤดูกาลที่สามารถพบเห็นได้ง่าย 3. ฤดูกาลที่เลือกมาท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ค่อยสนใจมาท่องเที่ยวในช่วงฤดูฝน ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับจุดสำคัญต่างๆ ในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน แห่งนี้ ที่ไม่สามารถพบเห็นได้ง่ายในช่วงฤดูกาลอื่น แต่จะพบเห็นได้มากในช่วงฤดูกาลนี้ เช่น ป่าเมฆ ที่มีเมฆหมอกลอยครอบคลุมพื้นที่ของป่าดึกดำบรรพ์ ก่อนที่จะมีการปิดป่าในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคม

4. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ที่เป็นเจ้าหน้าที่สื่อความหมาย มีภูมิความรู้ในการอธิบายตามจุดสำคัญต่างๆ ในเส้นทาง อย่างน่าสนใจ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.57$) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำเสนอการให้ความรู้ด้วยการอบรมเจ้าหน้าที่สื่อความหมายที่เป็นชาวไทยภูเขา คนอื่นๆ ที่หมุนเวียนกันมาเป็นเจ้าหน้าที่สื่อความหมายในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน ให้มีความรู้เพื่ออธิบายให้นักท่องเที่ยวฟัง

5. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ ที่เป็นสื่ออินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวเส้นทางศึกษาธรรมชาติกิ่วแม่ปาน จากเว็บไซต์ของอุทยานฯ มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ที่ตอบคำถามให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้เจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ของอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ มีการตอบข้อซักถามแก่นักท่องเที่ยวที่มีการสอบถามติดต่อมาทางห้องสนทนาของเว็บไซต์ให้เร็วขึ้นอีก

6. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกิ่ว

แม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ จำแนกด้านการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว พบว่า การค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ มีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวที่เคยไปมาแล้ว และจากสื่อสิ่งพิมพ์ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติแก่เจ้าหน้าที่อุทยานฯ เพื่อสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยว และสื่อสารเผยแพร่ทางสื่อสิ่งพิมพ์ให้เป็นข้อมูลเดียวกัน เพื่อจะได้เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจตรงกัน

7. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ จำแนกด้านการกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว พบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยมาท่องเที่ยวเพื่อผจญภัยชมวิทิวทัศน์ มีความคิดเห็นต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อหาความรู้จากตำแหน่งสำคัญต่างๆ บนเส้นทางท่องเที่ยวกึ่งแม่ปาน วัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อมาชมทะเลหมอก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ข้อมูลของจุดชมวิทิวทัศน์ในตำแหน่งสำคัญตามจุดต่างๆ ในเส้นทาง และข้อมูลการเกิดทะเลหมอกในแต่ละวัน ให้แก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้าไปในเส้นทาง ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และได้สัมผัสทะเลหมอกพร้อมกับชมวิทิวทัศน์ได้อย่างครบถ้วนในคราวเดียวกัน

สรุปผลการวิจัย

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จะให้ความสนใจมาท่องเที่ยวเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกึ่งแม่ปานในช่วงฤดูหนาว ที่มีความสะดวกในการเดินชมธรรมชาติ และท้องฟ้ามีความสวยงามอากาศหนาวกำลังดี ขณะที่นักท่องเที่ยวมีการเปิดรับสื่อข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเส้นทางนี้จากนักท่องเที่ยวที่เคยไปมาแล้ว และมีการสื่อสารถึงกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงใช้วันเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่เป็นวันหยุดยาวหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ และมาพักค้างแรมโดยการกางเต็นท์ที่ลานกางเต็นท์ของอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อ

สื่อที่ใช้ในการสื่อความหมายเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติดูในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่สื่อความหมายที่เป็นชาวไทยภูเขาที่ได้ใช้ภูมิความรู้อธิบายตาม จุดสำคัญต่างๆ ในเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกัวแม่ปานแห่งนี้ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ฟังได้อย่าง น่าสนใจ และภาพถ่ายขนาดใหญ่ที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวบนยอดดอยมีภาพเหมือนจริงให้ นักท่องเที่ยวได้ถ่ายภาพ ในเส้นทางตามจุดสำคัญ มีป้ายสื่อความหมายอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้ อ่านเพิ่มเติม เห็นได้ว่าเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติกัวแม่ปาน อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ ความสนใจมาท่องเที่ยวกันมาก นอกจากนี้มีความประทับใจในธรรมชาติแล้ว ส่วนใหญ่ยังมีการ เผยแพร่ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตลง You Tube อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555) **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559**. มปป.,
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548) **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- พรหมเมธ นาถมทอง. (2548) **ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ**. เอกสารประกอบการสอน ชุติวิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย. หน่วยที่ 5 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจิตร อวระกุล. (2538) **เทคนิคการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : โอเอส ปรีนติ้งเฮ้าส์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541) **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร : ไทย วัฒนาพานิช.
- ศักดิ์ สุนทรเสถณี. (2531) **เจตคติ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.
- เสรี เวชชบุษกร. (2545) **การทำงานร่วมกับชุมชนท้องถิ่น**. เอกสารสอนชุดวิชาการจัดการ นันทนาการและการท่องเที่ยวธรรมชาติ. หน่วยที่ 1 – 8 . นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- สารนิพนธ์, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย และบทความทางวิชาการ**
- จินตนา กาศมณี. (2522) “พฤติกรรมกรการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับทัศนคติต่อการ ท่อง เที่ยวเชิงนิเวศ ณ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่” สารนิพนธ์

นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ธนนันท์ธร สิริพิชรงค์กูร. (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความ คิดเห็นต่อสื่อการประชาสัมพันธ์ของสวนสัตว์เชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่” สารนิพนธ์นิเทศศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

บุญชัย จาตุรงค์สาโรช. (2555). “การเปิดรับข่าวสารกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี ต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวรวมของอุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ”. สาร นิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

Books

Berlo, David K. (1960) *The Process of Communication*. New York : The Free Press.

Crompton, John L.(1979). *Motivastions for Pleasure Vacation*. Annals of Tourism Research.

Cronbach, L. J (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins, 1990.

Dann, G. Anomie. (1977) *Ego-Enhancement and Tourism*. Annals of Tourism Research,4 (4).

เว็บไซต์

www.ดอยอินทนนท์.com เข้าถึงเมื่อ/สืบค้นวันที่ 25 เมษายน 2558.

ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานี

วิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร¹

The Opinion of Police Relationship (special) Radio Program of FM.91 MHz. (Sor Wor Por 91)'s Audiences In
Khet Pathum Wan, Bangkok Metropolis

เวณิกา เฟ็งสลด (Wenika Phengsalud)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ประชาชนผู้รับฟัง วิธีการศึกษาวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ One Way ANOVA (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 10,000-15,000 บาท/เดือน ประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้ในการออกอากาศ คือ รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) ควรเพิ่มเวลาใน

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

² คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการสื่อสาร ปีการศึกษา 2558

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์/มหาวิทยาลัยเกริก

การผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง คือ ผู้รับฟังสามารถรับฟังรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) จากทาง สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ได้ทุกพื้นที่ในเขตปทุมวัน ประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกด้านอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ)

Abstract

The research on The Opinion of Audiences about Police Relation (special) Radio Program of FM.91 MHz Radio Station in Pathum Wan district, Bangkok Metropolis has three purposes as follows: (1) to study a demographic characteristic of audience in Pathum Wan district (2) to study audience's opinion towards Police Relation (special) Radio Program of FM.91 MHz Radio Station (3) to compare the opinions of audience towards Police Relation (special) Radio Program of FM.91 MHz Radio Station, which were different in accordance with demographic characteristic of audience. This research was Quantitative research; the data were collected by the questionnaire to ask 400 audiences in Pathum Wan district, Bangkok Metropolis. The statistics methods used in analyzing information were descriptive statistics such as percentage, mean and standard deviation, and finding the difference of value among the variables from hypothesis testing by analysis of t-test and one way ANOVA (f-test).

The research outcome is that the audiences in Pathum Wan district, Bangkok Metropolis almost of them were female, aged 26-35 years old, educational background was lower-bachelor education, worked as office staff at private company and incomes were 10,000-15,000 Baht/month.

The audiences had highly supportive opinion towards Police Relation (special) Radio Program of FM.91 MHz Radio Station. They were highly content with the on-air timing, which should be added more time for on-airing. And they were highly content with the on-airing control as well as technical quality of radio production in that the audiences in every part of

Pathum Wan district could be listening to Police Relation (special) Radio Program of FM.91 MHz Radio Station.

Therefore, the results of hypothesis testing were found that the opinions of audiences, to the opinions of audience towards Police Relation (special) Radio Program of FM.91 MHz Radio Station in accordance with demographic characteristic of audience classified by career had statistically significant difference at 0.05, another there was no difference.

Keywords : Opinion, Police Relation (special) Radio Program, FM.91 MHz Radio Station

บทนำ

การสื่อสารมวลชน (Mass Media) และ สื่อมวลชน (Media) มีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลไปยังประชาชน สะท้อนภาพของสังคมและรายงานเหตุการณ์ในสังคมบนพื้นฐานของความเป็นจริง ให้ความรู้ ความบันเทิง และถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศในหลายด้าน อาทิ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงการศึกษาและวัฒนธรรม

สื่อวิทยุกระจายเสียง เป็นสื่อมวลชนหนึ่งที่มีบทบาทในการเป็นสื่อที่ประชาชนสามารถเข้าถึงง่าย เนื่องจากการศึกษาของผู้รับสารมิได้เป็นอุปสรรคในการส่งสาร ทั้งยังสามารถส่งสัญญาณกระจายเสียงไปยังพื้นที่ห่างไกลได้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงนำสื่อวิทยุกระจายเสียงมาเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร โดยเมื่อปี พ.ศ. 2534 ได้มีการก่อตั้งศูนย์ผลิตรายการข่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามนโยบายของ พล.ต.อ.สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์ อธิบดีกรมตำรวจ (2534-2536) ปัจจุบันทำหน้าที่ผลิตสื่อวิทยุกระจายเสียงต่าง ๆ ส่งออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 44 สถานี ทั่วประเทศ ด้วยระบบ FM 37 สถานี และระบบ AM 7 สถานี มีวัตถุประสงค์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแสวงหาความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน อันจะนำมาซึ่งสังคมที่มีความสงบสุข (ที่มา: เอกสารทางราชการ ประวัติการก่อตั้งศูนย์ผลิตรายการและข่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วย การดำเนินกิจการสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548)

สถานีวิทยุกระจายเสียงพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91 หรือ สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 กระจายเสียงด้วยคลื่นความถี่ FM 91 MHz เป็นหนึ่งในสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายสำนักงานตำรวจ

แห่งชาติ ที่เน้นการรายงานข่าวสารการจราจร โดยร่วมกับ บริษัท วิไลเซ็นเตอร์ แอนด์ ซัน จำกัด ทำหน้าที่ให้ข้อมูลการจราจร การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แก่ประชาชนผู้รับฟังด้วยความเที่ยงตรง แม่นยำ ชับไว ออกอากาศทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง (ที่มา: ประวัติความเป็นมา สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ FM 91 Mhz <http://www.fm91bkk.com/home91/index.php/2011-12-29-10-39-40/2-2011-12-29-11-07-23>)

รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) เป็นรายการวิทยุกระจายเสียง ผลิตโดยศูนย์ผลิตรายการและข่าวสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ออกอากาศผ่านสถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ทุกวันเสาร์ เวลา 07.30-08.00 น. รูปแบบรายการเป็นลักษณะการสนทนา ระหว่างผู้ดำเนินรายการและข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานดีเด่น มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลการทำงานต่างๆ, การดูแลความปลอดภัยของประชาชน, การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและเรื่องราวที่น่าสนใจในสังคม

ด้วยเหตุที่การเพิ่มขึ้นของประชากรในกรุงเทพมหานครมีจำนวนสูงถึง 5,686,252 คน (ที่มา: สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ณ 25 กุมภาพันธ์ 2557) และลักษณะประชากรศาสตร์ของประชาชนผู้รับฟังรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) ส่วนใหญ่อาศัยและทำงานอยู่ในพื้นที่เขตปทุมวัน ซึ่งเป็นย่านธุรกิจใจกลางกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในพื้นที่เสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมสูง (ที่มา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิวัฒน์ สุทธิโยธิน ทฤษฎีอาชญาวิทยา สำนักภูมิศาสตร์อาชญากรรม : 28) และรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) เป็นการสื่อสารข้อมูลซึ่งผู้ผลิตรายการคาดว่าเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ขาดการพัฒนาปรับปรุงรายการเป็นเวลานาน (พรทิพย์ พิมลสินธุ์ และคณะ, 2552) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ของประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวันเป็นอย่างไร ประชาชนผู้รับฟังมีความคิดเห็นต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ระดับใด และประชาชนผู้รับฟังมีความคิดเห็นต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 แตกต่างกันตามลักษณะของประชากรศาสตร์อย่างไรหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ค้นพบให้ผู้ที่สนใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง นำมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารของสถานีวิทยุกระจายเสียงให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวันต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ)

สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ)

สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนผู้รับฟัง

วิธีการวิจัย

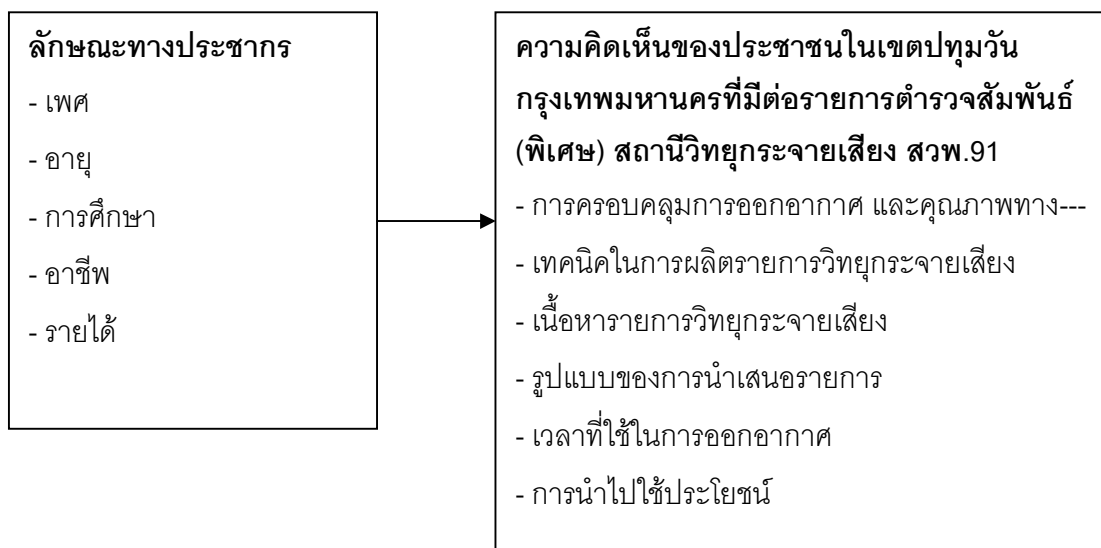
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 36,988 คน (ที่มา: สำนักเขตปทุมวัน ณ วันที่ 9 ตุลาคม 2557)

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่รับฟังสถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental selection) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน กระจายตามหน่วยการปกครองย่อยทั้ง 4 แขวง ได้แก่ แขวงวังใหม่ แขวงรองเมือง แขวงปทุมวัน และแขวงลุมพินี

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะของประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 18 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในการสรุปบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ One – way ANOVA (F-test) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.00) อายุระหว่าง 26 - 35 ปี (ร้อยละ 66.00) มีการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 39.25) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 40.00) และมีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 42.75) ส่วนความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้ในการออกอากาศ ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการครอบคลุมการออกอากาศ และคุณภาพทางเทคนิคในการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง ($\bar{X} = 4.50$) ด้านรูปแบบของการนำเสนอ

รายการวิทยุกระจายเสียง ($\bar{X} = 4.49$) ด้านเนื้อหารายการวิทยุกระจายเสียง ($\bar{X} = 4.40$) และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการครอบคลุมการออกอากาศ และคุณภาพทางเทคนิคในการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง	4.50	0.346	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านเนื้อหารายการวิทยุกระจายเสียง	4.40	0.174	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านรูปแบบของการนำเสนอรายการวิทยุกระจายเสียง	4.49	0.270	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านเวลาที่ใช้ในการออกอากาศ	4.53	0.389	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการนำไปใช้ประโยชน์	4.37	0.279	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.46	0.183	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟัง ที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน คือ ประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ด้านเวลาที่ใช้ในการออกอากาศ พบว่า รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) ควรเพิ่มเวลาในการออกอากาศให้มากขึ้น ($\bar{X} = 4.75$) และรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) ออกอากาศในช่วงเวลา 07.30 - 08.00 น. มีความเหมาะสมต่อการให้ความรู้กับประชาชน ($\bar{X} = 4.30$) ด้านการครอบคลุมการออกอากาศและคุณภาพทางเทคนิคในการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง พบว่า ประชาชนผู้รับฟังสามารถรับฟังรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) จากทางสถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ได้ทุกพื้นที่ในเขตปทุมวัน ($\bar{X} = 4.53$) และ ประชาชนผู้รับฟังได้รับฟังรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) จากทางสถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 อย่างชัดเจน และไม่มีคลื่นรบกวน ($\bar{X} = 4.52$) ด้านเนื้อหารายการ

วิทยุกระจายเสียง พบว่า เนื้อหารายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) เป็นเรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่ ควรรับฟังและติดตาม ($\bar{X} = 4.56$) และ รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) มีผู้ร่วมรายการรับเชิญเป็น ข้าราชการตำรวจมาพูดคุยให้แนวคิด สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนมากขึ้น ($\bar{X} = 4.46$) ด้านรูปแบบของการนำเสนอรายการวิทยุกระจายเสียง พบว่า รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) มีการจัดบุคคลผู้ร่วมรายการรับเชิญได้อย่างหลากหลาย ($\bar{X} = 4.93$) และ ผู้ดำเนินรายการ ตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) มีทักษะการใช้ภาษาที่ดี มีลีลาในการพูด ดึงดูดประชาชนผู้รับฟังให้อยากรับฟัง อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.60$) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สามารถ ช่วยผลักดันการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการเป็นจิตอาสาดูแลสังคมให้ปลอดภัยและ มีความสงบสุข ($\bar{X} = 4.61$) และ ประชาชนผู้รับฟังสามารถนำมาตรกรการเตือนภัยต่าง ๆ ที่ได้รับฟังจาก รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) มาถ่ายทอดต่อครอบครัวได้ ($\bar{X} = 4.52$)

การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน กับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อ รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ด้านเวลาที่ใช้ในการ ออกอากาศ พบว่า ประชาชนผู้รับฟังมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง กับ รายการตำรวจ สัมพันธ์ (พิเศษ) ควรเพิ่มเวลาในการออกอากาศให้มากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาวิจัยนี้สอดคล้องกับ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ และคณะ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการ สัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) คือ ควรเพิ่มเวลาในการออกอากาศมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาวิจัยนี้อาจอธิบายได้ว่า รายการ วิทยุกระจายเสียงที่สั้นเกินไป ทำให้ผู้รับฟังไม่สามารถจับประเด็นที่รายการต้องการ นำเสนอได้ถูกต้อง

ครบถ้วนเท่าที่ควร ดังนั้นในการออกอากาศรายการเมื่อต้องการเสนอข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน หรือไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด หรือข้อมูลไม่สมบูรณ์ ควรต้องเพิ่มเติมจำนวนเวลาในการออกอากาศ เพื่อให้ผู้ที่ดำเนินรายการสามารถที่จะเจาะประเด็น เพื่อให้เกิดความถี่ความเข้าใจเพิ่มขึ้นได้ อย่างไรก็ตามบางรายการมีความยาวเกินความจำเป็น ทำให้ผู้รับฟังเกิดความเบื่อหน่ายต่อรายการดังกล่าวได้ (ไพบูรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์, 2555:9-10) ดังนั้น ผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบว่า รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ควรได้รับการจัดสรรเวลาการออกอากาศเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ด้านการครอบคลุมการออกอากาศ และคุณภาพทางเทคนิคในการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง พบว่า ประชาชนผู้รับฟังสามารถรับฟังรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) จากทางสถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ได้ทุกพื้นที่ในเขตปทุมวัน ผลการศึกษาวิจัยนี้สอดคล้องกับ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ และคณะ (2552) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการรับฟังรายการวิทยุตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) ด้านผลการรับฟัง ในประเด็นความคมชัดสัญญาณ อยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งผลการวิจัยนี้อาจอธิบายได้ว่า ปัจจุบันการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียงมีการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบดิจิทัลมากขึ้น เนื่องจากคุณภาพเสียงที่มีความคมชัด อีกทั้งยังสะดวกต่อการถ่ายโอนไฟล์ต่าง ๆ การกระทำต่อสัญญาณเสียง เช่น การตัดลอก การขยายสัญญาณ การถ่ายเทเสียง หรือการส่งสัญญาณไปในระยะไกล โดยไม่เกิดการผิดเพี้ยนของสัญญาณ (Distortion) และสามารถลดเสียงรบกวนได้ดี ส่งผลให้สัญญาณเสียงมีความคมชัดมากกว่าการทำงานด้านเสียงโดยใช้ระบบแอนะล็อก (ภทธีรา สารากรบริหาร 2557:146 -164) อีกทั้งการพัฒนาเทคโนโลยี ส่งผลให้การรับฟังวิทยุกระจายเสียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความแพร่หลาย ประชาชนผู้รับฟังจึงสามารถรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามความสะดวก ในแบบ real time radio เสมือนการรับฟังผ่านเครื่องรับวิทยุตามปกติ แต่มีข้อดี คือ คุณภาพเสียงดี ไม่มีเสียงรบกวน (อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบูรณ์, 2552:93-100) สามารถเปิดรับฟังได้ทั้งทางเว็บไซต์สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 (www.fm91bkk.com) หรือ เว็บไซต์ Police Radio ของศูนย์ผลิตรายการและข่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (www.policeradiothailand.com) หรือเว็บไซต์ที่สามารถเปิดรับฟังวิทยุแบบออนไลน์อื่น ๆ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาพื้นที่เขตปทุมวัน ซึ่งมีจำนวนประชากรในพื้นที่จำนวนมาก เป็น

พื้นที่เขตเศรษฐกิจที่สำคัญใจกลางกรุงเทพมหานคร และระบบการติดต่อสื่อสารหรือระบบโครงข่ายโทรคมนาคมมีการพัฒนามาก ส่งผลให้ประชาชนผู้รับฟังสามารถเข้าถึงการรับฟังอย่างชัดเจนได้ ดังนั้น ผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบว่า ประชาชนผู้รับฟังสามารถรับฟังรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) จากทางสถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ได้ทุกพื้นที่ในเขตปทุมวัน จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สามารถช่วยผลักดันการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการเป็นจิตอาสาดูแลสังคมให้ปลอดภัยและมีความสุข ซึ่งผลการศึกษาวิจัยนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ อรุณา มณีสว่าง (2550) ที่ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับฟังและการใช้ประโยชน์จากสถานีวิทยุกระจายเสียงตำรวจตระเวนชายแดนที่ 13 (FM 97.75 MHz) ค่ายพระพุทธรักษา จังหวัดกาญจนบุรี ที่ศึกษาพบว่า การใช้ประโยชน์ทั่ว ๆ ไป จากการรับฟัง มีการใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิงมากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ส่วนผลของการรับฟังรายการจากสถานีวิทยุกระจายเสียงตำรวจตระเวนชายแดนที่ 13 (FM 97.75 MHz) ค่ายพระพุทธรักษา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการใช้ประโยชน์จากปฏิบัติการจิตวิทยาและความมั่นคง ของชาติ พบว่า ส่งผลให้ประชาชนเกิดความรู้สึกรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์มากที่สุด รองลงมา คือ ใช้ประโยชน์ในการทำให้เกิดความสบายใจ รู้สึกปลอดภัย และมั่นคงในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียา เตียรประดิษฐ์ (2549) ที่ศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับฟัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากรายการผู้ว่าพบประชาชน ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในเรื่องของนโยบายของรัฐและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และทำให้ทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผลการศึกษาวิจัยนี้อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนผู้รับฟังมีความสนใจเนื้อหาหรือประเด็นที่รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) นำเสนอ และในแต่ละบุคคลย่อมมีการใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน เป็นไปตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratification Theory) ที่เชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้เลือกสื่อมวลชน และเนื้อหาสาระประเภทต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง อีกทั้งสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาของ แคทซ์ และคณะ (Katz E. and Others อ้างถึงใน พิระ จิรโสภณ, 11 : 634-636) ที่อธิบายว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีความต้องการตามสภาวะสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าสามารถช่วยสนองความต้องการได้ จึงเกิดการเลือกใช้สื่อมวลชน ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับสาร หรือผลอื่น ๆ ที่มีได้คาดหมายมาก่อน ดังนั้น

รายการวิทยุกระจายเสียงที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับและมีผลต่อชีวิตของประชาชนผู้รับฟัง สามารถทำให้ประชาชนผู้รับฟังเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมได้ เมื่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เป็นรายการที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชน เช่น ผลการทำงานต่างๆของตำรวจ, โครงการในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่น่าสนใจ, มาตรการดูแลความปลอดภัยของประชาชนด้านต่างๆ, การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและเรื่องราวที่กำลังเป็นที่สนใจในสังคม จึงทำให้ประชาชนผู้รับฟังให้ความสนใจและพึงพอใจในการได้รับประโยชน์ เป็นไปตามการศึกษาวิจัยของ เวินเนอร์ (Lawrence A. Wenner, 1985: pp.171-193) ที่ศึกษาเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง และเพื่อเป็นแรงเสริมย้ำความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม (Orientational Gratifications) ด้วย ดังนั้น ผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบว่า รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สามารถช่วยผลักดันการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการเป็นจิตอาสาดูแลสังคมให้ปลอดภัยและมีความสุข จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

จากผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์จำแนกตามอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ และคณะ (2552) เรื่อง การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ความแตกต่างระหว่างอาชีพมีความสัมพันธ์กับการรับฟังรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ประชาชนกลุ่มเกษียณ/ว่างงาน และกลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีเปอร์เซ็นต์ผู้ที่ไม่ทราบว่ามีรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) น้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ซึ่งผลการวิจัยนี้อาจอธิบายได้ว่า สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติ ถิ่นฐานภูมิลำเนา พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้และฐานะการเงิน ฯลฯ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร ส่งผลให้คนมีวัฒนธรรม ประสพการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน (ปรเมศ สตะเวทิน 2546:112-118) ทั้งนี้ ประชาชนกลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน และกลุ่มเกษียณ/ว่างงาน มักใช้เวลาส่วนใหญ่ในที่พักผ่อน อาจมีแนวโน้มที่จะรู้จักและเปิดรับฟังรายการตำรวจสัมพันธ์

(พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น นอกจากนี้ ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่างๆ จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือการอบรมสั่งสอนของครอบครัว และประสบการณ์ ที่สามารถก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็นได้ (โสภา พิสมัย 2543:14 อ้างถึงใน ชำนาญ อินทร์ชัย 2550:10) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับ ปัญญา เป้นเพ็ชร (2541) ที่ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อรายการวิทยุกระจายเสียงที่ผลิตโดยศูนย์ผลิตรายการและข่าว กรมตำรวจ ที่มีผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยที่แตกต่างกันมาก ความเจริญด้านสังคม เทคโนโลยีและเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้กลุ่มประชาชนผู้รับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสถานีวิทยุกระจายเสียง ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ซึ่งความแตกต่างนี้แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการในการใช้สื่อมวลชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนผู้รับฟังมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อนโยบายการบริหารราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558:9) ดังนั้น ผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบว่า ประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกด้านอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 แตกต่างกัน จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

ข้อเสนอแนะ

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควร จึงควรจัดสรรเวลาการผลิตและออกอากาศรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับฟังประชาชนผู้รับฟังในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการพัฒนาการผลิตและออกอากาศต่อไป เพื่อรักษามาตรฐานรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) ให้คงอยู่หรือเพิ่มขึ้น โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เป็นแนวทาง ในการพัฒนาปรับปรุงรายการตำรวจสัมพันธ์พิเศษได้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับฟังสามารถแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ และมีส่วนร่วมกับรายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ เช่น การโทรศัพท์ การส่งข้อความสั้น การเขียนจดหมาย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเป็นจิตอาสาดูแลความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ช่วยเหลือการทำงานของตำรวจ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และทำให้สังคมมีความสุข และควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ รายการตำรวจสัมพันธ์ (พิเศษ) สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 ให้ประชาชนรับทราบว่ามีการนี้ ผ่านสื่อ

ดั้งเดิม เช่น การติดป้ายประกาศตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ประชาชนสามารถพบเห็นได้และสื่อใหม่ (New media) ต่างๆในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และควรพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการกระจายเสียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อดึงดูดให้ประชาชนผู้รับฟังสามารถรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทั้งทางเว็บไซต์สถานีวิทยุกระจายเสียง สวพ.91 (www.fm91bkk.com) และเว็บไซต์ Police Radio ของศูนย์ผลิตรายการและข่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (www.policeradiothailand.com)

เอกสารอ้างอิง

- ปรมะ สตะเวทิน. (2541) **การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.
- พีระจิโรโสภณ. (2531) **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 11. นนทบุรี :** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมสุข หินวิมาน...[และคนอื่นๆ]. (2557) **ความรู้เบื้องต้นทางวิทยุและโทรทัศน์ ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขปรับปรุง**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบุลย์. (2522) **หลักการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย บทความวิชาการ

- ชำนาญ อินทร์ชัย.(2550) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียา เรียงประดิษฐ์. (2549) “พฤติกรรมกรเปิดรับฟัง ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ จากรายการผู้ว่าพบประชาชนของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่”. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาบริหารการสื่อสาร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัญญา เป้นเพ็ชร์. (2541) “การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อรายการวิทยุกระจายเสียงที่ผลิตโดยศูนย์ผลิตรายการและข่าว กรมตำรวจ”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ และคณะ. (2552) “รายงานการวิจัย การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้รับฟังที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับภาพรวม”. ศูนย์ผลิตรายการ และข่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค์. (2555) “การประเมินผลตัวชี้วัดตามรับรองการปฏิบัติราชการของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เรื่อง การสำรวจความนิยมและความพึงพอใจต่อการรับฟังรายการวิทยุของกรมประชาสัมพันธ์ของประชาชนทั่วไปและชาวต่างประเทศที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย”. สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์.

อรอุษา มณีสว่าง. (2550) “พฤติกรรมกาเปิดรับฟังและการใช้ประโยชน์จากสถานีวิทยุกระจายเสียง ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 13 (FM 97.75 MHz) ค่ายพระพุทธรูปอดฟ้า จังหวัดกาญจนบุรี”. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารทางราชการ. (2548) “ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วย การดำเนินกิจการสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

Books

Lawrence A. Wenner. (1985) "The nature of News Gratifications Research" in Current Perspectives in Media Gratification Research (eds.). Beverly Hills : Sage Publication.

เว็บไซต์

<http://law.stou.ac.th/dynfiles>. ธีรวิวัฒน์ สุทธิโยธิน. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชากฎหมายอาญา และอาชญาวิทยาชั้นสูง หน่วยที่ 5 ทฤษฎีอาชญาวิทยา. (ออนไลน์) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2558).

<http://nbt.prd.go.th/derivate.html>. ประวัติความเป็นมา สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์, 2557. (สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2558).

http://rtpstrategy.police.go.th/web2013/wp-content/uploads/2013/10/action_plan_24_08_2558.pdf. แผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558. สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558. (สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2558).

http://stat.bora.dopa.go.th/stat/y_stat56.html. ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่างๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556. สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, 2557. (สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2558).

<http://www.bangkok.go.th/pathumwan/page/sub/2327>/ข้อมูลทั่วไปของเขต. ข้อมูลทั่วไปของเขตปทุมวัน. สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร, 2558. (สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2558).

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี¹

The Student's opinions on Medias for Public Relations at Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Bangpra Campus, Chonburi

ปริชาติ บัวขาว (Parichad Buakhao)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี จำนวน 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร ใช้การสรุปบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิง

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

² นักศึกษาสาขาวิชาการบริหารการสื่อสาร หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2558

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์/ มหาวิทยาลัยเกริก

อนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ One- way ANOVA (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-23 ปี กำลังศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกำลังศึกษาระดับชั้นปีที่ 3

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สื่อบุคคล รองลงมา ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนนักศึกษามีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ รองลงมา ได้แก่ สื่อวิทยุกระจายเสียง

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านสื่อบุคคล ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ รองลงมาด้านสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ www.rmutto.ac.th ของมหาวิทยาลัย มีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้รับข้อมูลได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ ส่วนนักศึกษามีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์จากป้ายไว้นิลของมหาวิทยาลัย มีการติดตั้งในมุมมองที่พบเห็นช่วยให้สามารถรับรู้ข้อมูลได้อย่างเข้าใจ และนักศึกษามีความคิดเห็นไม่แน่ใจ ได้แก่ ติดตามอ่านวารสารราชมงคลตะวันออก และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียน รองลงมาด้านสื่อวิทยุกระจายเสียง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านการกระจายเสียงทางสถานีวิทยุราชมงคลตะวันออกทาง FM 102.25 MHz สามารถมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษามีลักษณะทางประชากรจำแนกด้านตามคณะที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, สื่อประชาสัมพันธ์, ข่าวสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

Abstract

The research study titled “The Student’s opinions on Medias for Public Relations at Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Bangpra Campus, Chonburi” aims to 1) Examine the demographic characteristics of students at Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Bangpra Campus, Chonburi, 2) Examine the comments from students’ on Medias for Public Relations at Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Bangpra Campus, Chonburi, and 3) Examine the relationships between the students’ demographic characteristics and their comments as they apply to the Media for Public Relations at Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Bangpra Campus, Chonburi. There are 362 students who participated in this research study. A Questionnaire was used as an instrument to collect data from the students. The statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation were used to analyze the data collected. Hypothesis was tested by T-test and one-way ANOVA (f-test).

The findings demonstrated that most participants were females, 21-23 years of age, and that they were junior students in 3rd year at the Faculty of Humanities and Social Sciences. The overall findings illustrated that the students agree with the questions posed in the questionnaire about the Media of Public Relations at the university. There was much more agreement on Personal Media and the Internet Media. However, some participants checked “unsure” on questions as they related to Print Media, or Radio Media.

Question discrimination: participants showed agreement on questions as they applied to Personal Media, such as the information and activities provided by teachers, for teaching and learning. There was less agreement on Internet Media, including the website of the university (www.mutto.ac.th) to provide current information, and keep the site updated. Most participants demonstrated uncertain answers on Print and Radio media. They agreed on some Print Media such as vinyl banners, especially when they are posted in the right places. This Media allows participants to better understand new information. However, the participants answered they were “unsure” to questions about the magazine provided by the university, which is aimed at improving their learning. The

other lower scores were from answers as they related to Radio Media provided by the university (FM 102.25 MHz), which aims at distributing current news and information.

The result of Hypothesis test the participants who are from different departments have shown different scores on the statements/questions they answered about the Media of Public Relations at Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Bangpra Campus, Chonburi ($p < 0.05$)

Keywords: Opinion, Medias for public relations, information at Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Bangpra Campus, Chonburi.

บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) มีความสำคัญต่อองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญด้วยรูปแบบของการดำเนินงานที่แตกต่างกันตามลักษณะขององค์กร แต่โดยทั่วไปแล้วงานประชาสัมพันธ์ซึ่งจัดเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งนั้น เป็นงานที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นงานเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี พัฒนาส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกันก่อให้เกิดการรู้จัก เกิดความรู้สึที่ดี เกิดความน่าเชื่อถือ รวมทั้งการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความราบรื่นระหว่างองค์กรกับสาธารณชน (วิรัช ฤทธิรัตนกุล 2542:2)

การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการสื่อสารประเภทหนึ่ง ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ การเผยแพร่และอ้างไว้ซึ่งชื่อเสียงและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพียงแต่ผู้ส่งสารของการประชาสัมพันธ์ หมายถึงหน่วยงาน องค์กร หรือสถาบัน มิได้เป็นการสื่อสารในนามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (รัชนี วงศ์สุมิตร 2551:2) สำหรับผู้รับสารนั้น หมายถึง กลุ่มประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมาย ที่หน่วยงานหรือสถาบันต้องการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เป็นการประชาสัมพันธ์ที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ระหว่างสมาชิกกับหน่วยงานและระหว่างสมาชิกด้วยกันเอง และการประชาสัมพันธ์ภายนอกหน่วยงานเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน หรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้เข้าใจลักษณะการดำเนินงาน ขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานตน (เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต 2540:110-111)

สื่อประชาสัมพันธ์ คือสื่อที่ได้สร้างขึ้นหรือได้เลือกมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะนำข่าวสารความรู้จากองค์กรไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย เนื่องจากสื่อประชาสัมพันธ์เป็นลักษณะหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารทางการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อในการประชาสัมพันธ์ คือ ช่องทางการสื่อสารที่จะนำข่าวสารไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ถ้าหน่วยงานองค์กรสามารถเลือกใช้สื่อได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพในการนำเสนอข่าวสาร และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึง ก็จะทำให้งานที่ดำเนินอยู่สามารถประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี (อรุณรัตน์ ชินวรรณ 2553:19)

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย เป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทในสังคมปัจจุบัน ทั้งในด้านการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในสาขาวิชาต่างๆ และทางด้านการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป รวมทั้งมีบทบาทในการชี้นำสังคมในด้านต่างๆ อีกด้วย ซึ่งจากสภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยขยายตัวเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างการบริหารงานสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยประกอบด้วย คณะวิชา สำนัก สถาบัน และศูนย์ต่างๆ ที่สนับสนุน การเรียน การสอน นอกจากนี้ในแง่บุคลากรก็ประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายหลายสาขาทั้งผู้รับผิดชอบ ด้านวิชาการ ด้านการบริหาร ด้านการบริการ การศึกษาและนักศึกษา (ลีน่า ลีหมอกษิต 2537:1)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 ซึ่งได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม 2548 เป็นต้นมา โดยในพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดให้รวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 4 วิทยาเขตและ 1 คณะ ตามมาตรา 65(3) ได้แก่ วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ วิทยาเขตอุเทนถวาย วิทยาเขตบางพระ วิทยาเขตจันทบุรี และคณะเกษตรศาสตร์บางพระ พร้อมทั้งให้ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกตามมาตรา 5(3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกจัดการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรีในสาขาวิชาชีพต่างๆ กระจายอยู่ตามวิทยาเขตในสังกัดทั้ง 4 แห่ง ตามความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแต่ละวิทยาเขต ซึ่งหน่วยงานแต่ละแห่งของมหาวิทยาลัยฯ ล้วนมีประวัติในการก่อตั้งและจัดการศึกษาด้านวิชาชีพไม่น้อยกว่า 50 ปี ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จึงจัดเป็นมหาวิทยาลัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 ใน 15 แห่งที่จัดการศึกษาระดับปริญญาสาขาวิชาชีพด้วยความ

เชี่ยวชาญมาอย่างยาวนานแห่งหนึ่งของประเทศไทย (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 2556:11)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นมหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษาและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของมหาวิทยาลัย จึงเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ข่าวสาร สร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดี ระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาและบุคลากร ในการดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ทั้งข่าวสาร ด้านการเรียนการสอน การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ดังนั้น มหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์หลากหลาย รูปแบบ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งนักประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บุคลากรและนักศึกษา รับทราบอย่างกว้างขวางและทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ให้กับนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งนักศึกษาที่มีความจำเป็นต้องได้รับการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับ กิจกรรมของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการเรียนการสอน วันสำคัญและเทศกาลต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาที่นำข้อมูล ข่าวสารจากสื่อดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของสื่อแต่ละประเภท จึงมีผลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาที่แตกต่างกันไป ทำให้น่าสนใจว่าสื่อแต่ละประเภทนั้น นักศึกษาจะมีความคิดเห็นในระดับใด

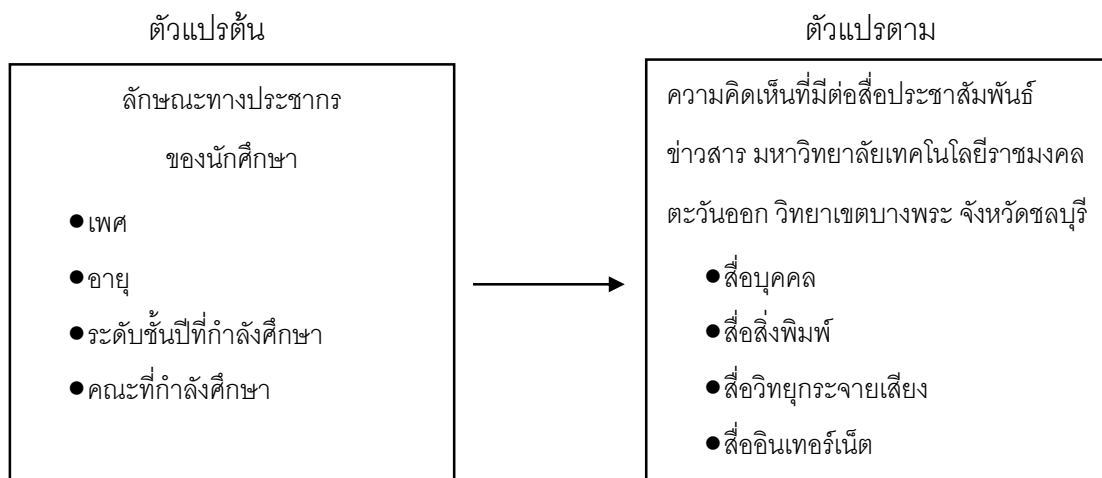
ดังนั้น จากการที่นักศึกษาเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ในหลายๆ สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ สื่อสารข้อมูล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาว่า นักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ระดับใด และลักษณะทางประชากรของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี อย่างไรหรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้านี้ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขต บางพระ จังหวัดชลบุรี ให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักศึกษา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ภายใต้ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะ ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่ออินเทอร์เน็ต เท่านั้น ภายใต้สมมติฐานที่ว่า ลักษณะทางประชากรของนักศึกษาจำแนกด้านเพศ อายุ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา และที่คณะที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยงานวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ บทความ และเอกสารวิชาการ โดยศึกษาเนื้อหาข้อมูลเกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ ลักษณะ องค์ประกอบ ประเภท หลักการและประโยชน์ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดเป็นตัวแปรต้น คือ ลักษณะทางประชากรของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ดังภาพที่ 1



*ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์
ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี*

ส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ทุกชั้นปี จำนวน 3,708 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2557) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ทุกชั้นปี จำนวน 362 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548:194) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับแนวกรอบแนวคิดวิจัย และวัตถุประสงค์ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาของกรวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่กำลังศึกษา และระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวนรวม 20 ข้อ เป็นการให้น้ำหนักระดับ

คำตอบการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไรกับสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี การวัดความคิดเห็นของการวิจัยในครั้งนี้ คำถามแต่ละข้อนั้นมีการกำหนดค่าระดับคะแนน 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

งานวิจัยนี้มีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยการหาความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน และหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test) กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ทุกชั้นปี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990:202-204) จากการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากแบบสอบถาม ค่า Alpha Coefficient ของคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ได้เท่ากับ 0.935 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลลักษณะทางประชากรของ

นักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขต บางพระ จังหวัดชลบุรี มีการแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 362 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการออกแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้กับนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ทุกชั้นปี ด้วยตนเอง ในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ.2558 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมด พร้อมทั้งนำ ข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร ใช้ ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วย สถิติ t-test และ One- way ANOVA (F-test)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58) มีอายุระหว่าง 21-23 ปี (ร้อยละ 60.80) กำลังศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 43.92) และกำลังศึกษาระดับ ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 37.30) ดังตารางที่ 1

n = 362

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	152	42
2. หญิง	210	58
อายุ		
1. 18-20 ปี	129	35.60
2. 21-23 ปี	210	60.80
3. มากกว่า 23 ปี	13	3.60
คณะที่กำลังศึกษา		
1. คณะเกษตรศาสตร์และ ทรัพยากรธรรมชาติ	108	29.84
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	159	43.92
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	40	11.05
4. คณะสัตวแพทยศาสตร์	23	6.35
5. สถาบันเทคโนโลยีการบิน	32	8.84
ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา	43	11.88
1. ชั้นปีที่ 1	77	21.27
2. ชั้นปีที่ 2	135	37.30
3. ชั้นปีที่ 3	105	29.00
4. ชั้นปีที่ 4	2	0.55
5. ชั้นปีที่ 5	-	-
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....		
รวม	362	100.00

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะทางประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สื่อบุคคล ($\bar{X}=3.82$) รองลงมา ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.65$) ส่วนนักศึกษาที่มีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X}=3.37$) รองลงมาได้แก่ สื่อวิทยุกระจายเสียง ($\bar{X}=3.09$) ดังตารางที่ 2

สื่อประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. สื่อบุคคล	3.82	0.559	เห็นด้วย
2. สื่อสิ่งพิมพ์	3.37	0.772	ไม่แน่ใจ
3. สื่อวิทยุกระจายเสียง	3.09	0.928	ไม่แน่ใจ
4. สื่ออินเทอร์เน็ต	3.65	0.790	เห็นด้วย
เฉลี่ยรวม	3.48	0.644	เห็นด้วย

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสื่อต่างๆ ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่าเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านสื่อบุคคล ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ รองลงมาด้านสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ www.rmutto.ac.th ของมหาวิทยาลัย มีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้รับข้อมูลได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ ส่วนนักศึกษาที่มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์จากป้ายไวเนลของมหาวิทยาลัย มีการติดตั้งในมุมมองที่พบเห็นช่วยให้สามารถรับรู้ข้อมูลได้อย่างเข้าใจ และนักศึกษาที่มีความคิดเห็นไม่แน่ใจ ได้แก่ ติดตามอำนาจวารสารราชมงคลตะวันออก และสามารถ

นำไปใช้ประโยชน์ในการเรียน รองลงมาด้านสื่อวิทยุกระจายเสียง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านการกระจายเสียงทางสถานีวิทยุราชวมงคลตะวันออก FM 102.25 MHz สามารถมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารได้ ดังตารางที่ 3

ความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี	\bar{X}	SD	การแปลผล
การชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนจากคนบดี ผ่านการปฐมนิเทศ สามารถรับรู้และนำไปปฏิบัติได้	3.73	0.776	เห็นด้วย
อาจารย์ที่ปรึกษาได้เรียกประชุมและชี้แจงข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการลงทะเบียน และการเรียนตาม โปรแกรมที่กำหนดเป็นประจำ	3.96	0.677	เห็นด้วย
อาจารย์ผู้สอนให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่ ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์	4.01	0.674	เห็นด้วย
บุคลากรเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ได้ให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจที่ต้องติดต่ออย่างเข้าใจและ ถูกต้อง	3.62	0.886	เห็นด้วย
เพื่อนๆ ที่เรียนด้วยกัน บอกข้อมูลข่าวสารจาก มหาวิทยาลัยให้ทราบสม่ำเสมอ	3.81	0.807	เห็นด้วย
จดหมายข่าวราชวมงคลตะวันออก ช่วยให้ได้รับข้อมูล ข่าวสารของมหาวิทยาลัยเป็นประจำ	3.35	0.948	ไม่แน่ใจ
ได้รับแจกจุลสารราชวมงคลตะวันออก จากคณะเป็น ประจำสม่ำเสมอ	3.17	1.050	ไม่แน่ใจ
ติดตามอ่านวารสารราชวมงคลตะวันออก และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในการเรียน	3.38	0.946	ไม่แน่ใจ
การประชาสัมพันธ์จากโปสเตอร์ของมหาวิทยาลัย ช่วยให้เห็นใจติดตามเข้าร่วมกิจกรรมเป็นประจำ	3.46	0.878	เห็นด้วย
การประชาสัมพันธ์จากป้ายไว้นิลของมหาวิทยาลัย มี การติดตั้งในมุมมองที่พบเห็นช่วยให้สามารถรับรู้ ข้อมูลได้อย่างเข้าใจ	3.52	0.872	เห็นด้วย

จุดกระจายเสียงตามสายภายในมหาวิทยาลัยสามารถรับฟังข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารนั้นได้อย่างทั่วถึง	3.06	1.080	ไม่แน่ใจ
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านการประกาศเสียงตามสายในเรื่องสำคัญๆ ใช้ช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการรับฟัง	3.11	1.087	ไม่แน่ใจ
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านการกระจายเสียงทางสถานีวิทยุราชวมงคลตะวันออกทาง FM 102.25 MHz มีรายการที่เป็นประโยชน์ให้ติดตามรับฟังเป็นประจำ	3.06	1.027	ไม่แน่ใจ
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านการกระจายเสียงทางสถานีวิทยุราชวมงคลตะวันออกทาง FM 102.25 MHz เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สามารถเปิดรับฟังได้โดยสะดวก	3.11	1.044	ไม่แน่ใจ
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านการกระจายเสียงทางสถานีวิทยุราชวมงคลตะวันออกทาง FM 102.25 MHz สามารถมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารได้	3.12	0.990	ไม่แน่ใจ
เฉลี่ยรวม	3.48	0.644	เห็นด้วย

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายชื่อของสื่อต่างๆ

การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มคณะที่กำลังศึกษาของนักศึกษากลุ่มต่างๆ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มีความเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี มากกว่า คณะสัตวแพทยศาสตร์ 2) กลุ่ม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี มากกว่า คณะสัตวแพทยศาสตร์ 3) กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี มากกว่า คณะสัตวแพทยศาสตร์ 4) กลุ่มคณะสัตวแพทยศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี น้อยกว่า สถาบันเทคโนโลยีการบิน นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

จากข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า มีผู้ตอบคำถามปลายเปิด จำนวน 68 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารประเภทสื่อบุคคล

- สื่อบุคคล ทำให้รู้ข่าวสารชัดเจนและเข้าใจได้ ทำให้เข้าใจตรงกันไม่เกิดการเข้าใจผิด ถือเป็นสื่อที่ดีที่สุดกว่าทุกชนิด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.88

- บุคลากรเจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์กระจายข่าวสารให้ทั่วถึง ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.94

- ควรให้อาจารย์แจ้งข่าวสารกับนักศึกษาโดยตรง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.11

- ควรมีบุคลากรเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่แน่นอน และเพิ่มบุคลากรมาทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อกระจายข่าวสารให้ทั่วถึงมากกว่านี้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.18

- ข้อมูลที่ได้รับมีการคลาดเคลื่อน รายละเอียดไม่ชัดเจนอยู่บ้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.89

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

- พบเห็นสื่อสิ่งพิมพ์ได้น้อย ควรจะมีบอร์ดประชาสัมพันธ์เพิ่ม มีป้ายประกาศชัดเจนให้ทั่วถึง หรือทำสื่อให้เห็นเด่นชัด มีข่าวสารต่างๆ ที่น่าสนใจมากขึ้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

- ไม่ค่อยได้รับจุลสารและวารสารประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53

- สื่อสิ่งพิมพ์กระจายข่าวสารไม่ค่อยทั่วถึง ควรมีจุดแจกจ่ายที่เข้าถึงทุกกลุ่มบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.11

- ควรมีสื่อสิ่งพิมพ์หลากหลายรูปแบบมากกว่านี้ เช่น โบปลิว นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ควรทำให้มีสีสัน ให้น่าสนใจมากขึ้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65

- ควรจะประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายๆ ด้าน เช่น เพิ่มคอลัมน์ด้านความบันเทิง เปิดโอกาสในแต่ละคณะมีส่วนร่วมเขียนข่าว มักเสนอข่าวของผู้บริหารมากเกินไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารประเภทสื่อวิทยุกระจายเสียง

- เสียงตามสายไม่ค่อยชัดเจน เสียงประกาศฟังไม่รู้เรื่อง เสียงเบาฟังไม่ค่อยได้ยิน อยากให้เปลี่ยนเครื่องกระจายเสียงใหม่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.95

- ไม่ค่อยได้ฟังวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.11

- จุดกระจายเสียงยังไม่ครอบคลุม ไม่ค่อยทั่วถึงทุกภาคคณะ ควรกระจายทั่วถึงภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.11

- นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เปิดฟังวิทยุ แนะนำให้เปิดเสียงตามสายในเวลาพักเที่ยงกระจายไปทั่วมหาวิทยาลัย และหรือช่วงเข้าก่อนแปดโมงเช้า หรือหลังหกโมงเย็น จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 17.65

- ให้มีการรับสมัครนักศึกษาที่กล้าแสดงออกไปเป็น DJ หรือประชาสัมพันธ์รายงานข่าวตอนเช้า เพราะนักศึกษาบางคนไม่มีทีวี เพื่อให้รู้เท่าทันเหตุการณ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.18

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารประเภทสื่ออินเทอร์เน็ต

- ถือว่ามีการเผยแพร่ข่าวสารที่เข้าถึงนักศึกษาได้ดีมากกว่าประเภทอื่นๆ มีความเข้าใจง่ายและใช้งานได้ง่าย ทำให้สะดวกต่อระบบการเรียนการสอนมากขึ้น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 32.35

- สัญญาณอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยไม่ค่อยเสถียร สัญญาณช้าและลំบอบย ทำให้เข้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยไม่ได้ ควรมีการปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ต พัฒนาและดูแลระบบอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น และควรมีสัญญาณให้ครอบคลุมทั่วมหาวิทยาลัย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.95

- ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางเว็บไซต์หรือ facebook ให้สม่ำเสมอและเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเป็นประจำตลอดเวลา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65

- รูปแบบเว็บไซต์ไม่ทันสมัย ควรมีรูปแบบที่น่าสนใจ จูงใจให้เข้าชมมากขึ้น การค้นคว้าข้อมูลไม่เป็นที่น่าสนใจ หรือบางที่ข้อมูลในการสืบค้นไม่เพียงพอ ต้องการข้อมูล หาได้ยาก ควรทำ

ให้เข้าใจ และเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น เพิ่มช่องทางสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น Line YouTube จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76

- ควรมีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามให้ข้อมูลผ่าน facebook ให้กับนักศึกษาที่รวดเร็วมากขึ้น จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 10.29

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับเห็นด้วยด้านสื่อบุคคลมากที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อจำแนกตามรายข้อ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.01$) ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ กนกวรรณ แซ่หล่อ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คือ สื่อบุคคล ได้แก่ งานให้บริการติดต่อสื่อสารสอบถามโดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจำเริญ คังคะศรี (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จันทบุรี พบว่า ภาพรวมของนักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์อยู่ในระดับสูงที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ อรุณรัตน์ ชินวรรณ (2553:72-73) ได้กล่าวถึงข้อดีของสื่อบุคคลไว้ว่า สื่อบุคคลเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้าย่อมทำให้ผู้ฟังได้เห็นหน้าเห็นตา เห็นอกกับกิริยาท่าทางซึ่งกันและกัน มีการแสดงบุคลิกลักษณะลีลา ตลอดจนน้ำเสียง ทำให้มีอิทธิพลในการ ชักจูงและกระตุ้นความสนใจ ก่อให้เกิดความประทับใจได้ง่าย สนับสนุนเป็นกันเองได้มากที่สุด ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาได้มีโอกาสพบเจอพูดคุยติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงทำให้นักศึกษามีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ด้านสื่อบุคคล ที่ว่าอาจารย์ผู้สอนสามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ให้กับนักศึกษา ดังนั้น ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อบุคคล ที่เชื่อถือได้

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกตามรายข้อ ได้แก่ เว็บไซต์ www.rmutto.ac.th ของมหาวิทยาลัย มีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้รับข้อมูลได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.76$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยรัตน์ มาฆทาน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มี พบว่า บุคลากรของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจสื่อแผ่นป้ายไวเนล (ภายในมหาวิทยาลัย) โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ สื่ออินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย) และยังสอดคล้องกับจากรุพร เลิศพิสัย และจากรุณี วรรณศิริกุล (2545:11) ได้กล่าวถึงข้อดีของสื่ออินเทอร์เน็ตไว้ว่า ข้อมูลที่องค์การนำลงในอินเทอร์เน็ตเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นั้น จะเป็นข้อมูลที่ใหม่อยู่เสมอ ส่วนข้อมูลเก่าผู้ใช้สามารถคลิกเข้าไปดูได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ดังนั้นข้อค้นพบที่ว่า เว็บไซต์ www.rmutto.ac.th ของมหาวิทยาลัย มีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้รับข้อมูลได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ จึงเป็นความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่ออินเทอร์เน็ตที่เชื่อถือได้

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีลักษณะทางประชากรจำแนกด้านตามคณะที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัญญา พลแสน (2548) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม ความต้องการ และความพึงพอใจของศึกษาระดับปริญญาตรีในการรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความต้องการในการรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปรผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุ คณะ ลักษณะการมาเรียนต่างกันอย่างมีความต้องการในการรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และสอดคล้องกับ พรศิริ สุขสวัสดิ์ (2553:8) ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรไว้ว่า เป็นแนวคิดที่มีหลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่ามนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมวางไว้เป็นแม่บทไว้ให้ พฤติกรรมของคนที่มีความอายุในวัยเดียวกันจะเป็นเช่นเดียวกัน ส่วนคนที่มีคุณสมบัติของประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้ด้วย และบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากรย่อมจะมีพฤติกรรม และการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น คนที่มีการศึกษาน้อยฟังวิทยุ หรือดูโทรทัศน์มากกว่าการอ่านหนังสือ ดังนั้น จากข้อค้นพบที่ว่า นักศึกษาที่มีลักษณะทางประชากรจำแนกด้านตามคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไป เพราะแต่ละคณะก็จะมีแบบฉบับที่สังคมของแต่ละคณะวางเอาไว้ ส่งผลให้นักศึกษาแต่ละคณะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จึงเป็นข้อค้นพบที่น่าเชื่อถือได้สมเหตุสมผล

ข้อเสนอแนะ

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านสื่อวิทยุกระจายเสียง อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ทั้งในภาพรวมและเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ของสื่อวิทยุกระจายเสียง โดยเร่งดำเนินการวางแผนประชาสัมพันธ์สื่อวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ให้มีรายการที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา เพิ่มช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการรับฟัง ได้เป็นประจำและสามารถเปิดรับฟังได้โดยสะดวก สามารถให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารได้ และเพิ่มจุดกระจายเสียงตามสายภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถรับฟังข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารนั้นได้อย่างทั่วถึง

2. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภท จดหมายข่าวราชชมงคลตะวันออก จุลสารราชชมงคลตะวันออก และวารสารราชชมงคลตะวันออก ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์นี้ ทั้งด้านเนื้อหาข่าวสาร ที่นักศึกษาจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนได้ มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เป็นประจำสม่ำเสมอ และมีการติดตามจากคณะให้แจกจ่ายนักศึกษาทุกคนให้

ครอบคลุมและทั่วถึงภายในมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยลดความสูญเสียเปล่าในการจัดทำสื่อและเพื่อให้สื่อ
นี้มีประโยชน์สำหรับนักศึกษามากขึ้น

3. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยด้านสื่อ
บุคคลมากที่สุด เมื่อจำแนกตามรายข้อ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่
ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการนำเสนอให้มีการพัฒนา
ระบบอาจารย์ผู้สอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจให้มีการจัดการอบรมพัฒนาในด้านต่างๆ ให้กับ
อาจารย์ผู้สอน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทักษะในทุกๆ ด้านให้กับอาจารย์ผู้สอนมากขึ้น
และจะส่งให้นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์มากขึ้นต่อไป

4. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่
สื่ออินเทอร์เน็ต เมื่อจำแนกตามรายข้อ ได้แก่ เว็บไซต์ www.rmutto.ac.th ของมหาวิทยาลัย มีการ
ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้รับข้อมูลได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ ซึ่งสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มี
ราคาถูกลง ประหยัด เมื่อเทียบกับราคาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่มีทั้งภาพและเสียงเหมือนกัน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อ
อินเทอร์เน็ต ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้มาก พัฒนารูปแบบและให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็น
ปัจจุบันอยู่เสมอ และดูแลระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น ให้มีสัญญาณ
ครอบคลุมทั่วมหาวิทยาลัย เพื่อให้สะดวกกับนักศึกษาเข้าใช้งานให้มากขึ้นต่อไป

5. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และมี
ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่นักศึกษากลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลมานั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการ
พัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้ดีขึ้นมากขึ้น เพื่อให้การประชาสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถนำผลการวิจัยนี้ นำไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทาง
ในการพัฒนา และปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี

สรุปผลการวิจัย

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ในด้านสื่อบุคคล อาจารย์ผู้สอนให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ ในระดับเห็นด้วย ซึ่งทำให้เชื่อได้ว่า อาจารย์ผู้สอน เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่าได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาได้มีโอกาสพบเจอพูดคุย ติดต่อกับอาจารย์ผู้สอน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงทำให้นักศึกษามีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ด้านสื่อบุคคล การพัฒนาระบบอาจารย์ผู้สอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มพูนความรู้ความสามารถทักษะในทุกๆ ด้านให้กับอาจารย์ผู้สอน จะส่งผลให้นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์มากขึ้นต่อไป รวมทั้งด้านสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ www.rmutto.ac.th ของมหาวิทยาลัย มีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้รับข้อมูลได้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ ซึ่งสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีราคาถูกประหยัด เมื่อเทียบกับราคาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่มีทั้งภาพและเสียงเหมือนกัน มหาวิทยาลัยจึงควรนำเสนอให้มีการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้มาก พัฒนารูปแบบและให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และดูแลระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยให้ดีมีสัญญาณครอบคลุมทั่วมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อวิทยุกระจายเสียง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านการกระจายเสียงทางสถานีวิทยุราชมงคลตะวันออกทาง FM 102.25 MHz สามารถมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารได้ ในระดับไม่แน่ใจ จึงควรปรับปรุงโดยเร่งดำเนินการวางแผนประชาสัมพันธ์สื่อวิทยุกระจายเสียง ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร ให้มีรายการที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา เพิ่มช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการรับฟังและสามารถเปิดรับฟังได้โดยสะดวก สามารถให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารได้ รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งพิมพ์ ที่นักศึกษามีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจ กับสื่อสิ่งพิมพ์ประเภท จดหมายข่าวราชมงคลตะวันออก จุลสารราชมงคลตะวันออก และวารสารราชมงคลตะวันออก ที่ควรมีการปรับปรุงและ

พัฒนาทั้งด้านเนื้อหาข่าวสาร ที่นักศึกษาจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนได้ มีการจัดทำเป็นประจำสม่ำเสมอ และมีการติดตามให้แจ่มจ่างนักศึกษาทุกคนให้ครอบคลุมและทั่วถึงภายในมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยลดความสูญเปล่าในการจัดทำสื่อและเพื่อให้สื่อนี้มีประโยชน์สำหรับนักศึกษามากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

จารุพร เลิศพิสัย และจารุณี วรรณศิริกุล. (2545) **การประชาสัมพันธ์กับอินเทอร์เน็ตในยุคสารสนเทศ**. กรุงเทพมหานคร : นิเทศสยามปริทัศน์.

รัชนี้ วงศ์สุมิตร. (2551) **เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา 20211 การประชาสัมพันธ์เบื้องต้น**. ชลบุรี : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิรัช ภิรัตน์กุล. (2542) **นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติยุคสารสนเทศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548) **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

เสาวนีย์ ลิกขาบัณฑิต. (2540) **การเขียนสำหรับการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.

อรุณรัตน์ ชินวรรณ. (2553) **สื่อประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารอื่นๆ

กนกวรรณ แซ่หล่อ. (2548) “ความพึงพอใจที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้”, การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัย แม่โจ้.

จำเริญ คังคะศรี. (2552) “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ

พรรณี จันทบุรี". วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรศิริ สุขสวัสดิ์. (2553) "สื่อประชาสัมพันธ์ภายในที่มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง". วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. "แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พ.ศ.2556-2560".

ลีน่า ลิ้มอภิชาติ. (2537) "ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเปิดรับสื่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง". วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัลย์รัตน์ มาฆทาน. (2552) "การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี". วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี.

สรัญญา พลแสน. (2548) "พฤติกรรม ความต้องการ และความพึงพอใจของศึกษาระดับปริญญาตรีในการรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง" วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Books

Cronbach, L.J. (1990) *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row.

เว็บไซต์

<http://academic.rmutto.ac.th/index.php?menu=stat1> สถิตินักศึกษา. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2557. (สืบค้นเมื่อ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2558)

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อ การ
ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค
จังหวัดสระบุรี¹

Media Exposure and Opinion of Thai Tourists on the PR Agro-Tourism of Thai-Danish
Farm, Saraburi Province

กมลชนก น้อยสวรรค์ (Kamonchanok Noisawan)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิจัย เรื่อง การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค
จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค
ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการ
ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี และ 3) เพื่อศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการ
ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี วิธีการศึกษาใช้
วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยมาใช้บริการท่องเที่ยว
ในฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คนเป็นกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ แจก
แจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วย One way
ANOVA (F-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตร ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี พบว่า
นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ ไม่มีการเปิดรับจากสื่อบุคคลใด (ร้อยละ 53.5) แต่มีการเปิดรับสื่อ

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่องการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี

² นักศึกษาด้านวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ปี
การศึกษา 2557

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

จากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ฟาร์ม (ร้อยละ 21.5) ไม่มีการเปิดรับจากสื่อสิ่งพิมพ์ใด (ร้อยละ 49.5) แต่มีการเปิดรับสื่อจากแผ่นพับ โบรชัวร์ ไปสเตอร์ของฟาร์มฯ (ร้อยละ 30.3) ไม่มีการเปิดรับจากสื่อวิทยุใด (ร้อยละ 85.5) แต่มีการเปิดรับสื่อจากสถานีวิทยุกรุงเทพฯ (ร้อยละ 6.3) ไม่มีการเปิดรับสื่อจากทีวีช่องใด (ร้อยละ 55.3) แต่มีการเปิดรับสื่อจากรายการฟรีทีวี (ร้อยละ 39.3) และไม่มีการเปิดรับจากสื่ออินเทอร์เน็ตใด (ร้อยละ 51.7) แต่มีการเปิดรับสื่อจากเว็บไซต์ท่องเที่ยวทั่วไป (ร้อยละ 19.0)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม ระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ รองลงมาได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก ของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุและสื่ออินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสื่อโทรทัศน์ไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การเปิดรับสื่อ, ความคิดเห็น, การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตร

Abstract

A survey research on the title of “Media Exposure and Opinion of Thai Tourists on the PR Agro-Tourism of Thai-Danish Farm, Saraburi Province” have the following purposes : 1) to study the media exposure to tourism of the Thai tourist. 2) to study the Opinion of Thai Tourists on the PR Agro-Tourism of Thai-Danish Farm, Saraburi Province. And 3) to examine the relationship between the media exposure and the opinion of Thai tourists on the PR agro-tourism of Thai-Danish Farm, Saraburi province. The quantitative research was used in the study and the data were collected by the questionnaire form a sample of 400 Thai tourists. The survey are Descriptive Statistics, the use of frequency, the percentage, the mean and standard deviation. Inferential Statistics are to test the hypothesis by One Way ANOVA (F-test) to compare the differences.

The results were found that most Thai tourists were female, aged 31 – 40 years, graduates bachelor degree, A career as a public servant and state enterprises, income between 20,001 – 30,000 baht per month, and most of them domiciled in Bangkok. The media exposure travel the Agro-Tourism of Thai-Danish Farm, Saraburi Province were found that most travelers do not exposure media. The overall level agree were opinions of tourists travel on the PR agro-tourism of Thai-Danish Farm, Saraburi province. The results of hypothesis testing were found that the opinion of Thai tourists on the PR agro-tourism of Thai-Danish Farm, Saraburi province by different media exposure which personal media, print media, radio media and internet had statistically significant difference at 0.05, there was no difference.

Keywords :. Media exposure, the opinion, PR Agro-Tourism of Thai-Danish Farm

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นการท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังพื้นที่เกษตรกรรม สวนเกษตร วนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และสัตว์เลี้ยง เพื่อชื่นชมความสวยงาม ความสำเร็จ เพลิดเพลินไปกับความรู้และประสบการณ์ใหม่ในสวนเกษตร โดยมุ่งเน้นทางด้านการเรียนรู้วิถีเกษตรกรรมของชาวชนบท และ การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการดำเนินกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ด้านการเกษตรและวิถีการดำรงชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี และเป็นการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดการเรียนรู้ทำให้เกิดประโยชน์ก่อให้เกิดรายได้ต่อชุมชนและตัวเกษตรกร การท่องเที่ยวเชิงเกษตร จะเป็นการอนุรักษ์ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่แห่งนั้น

(www.kmitl.ac.th/agritech)

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของรัฐบาลในการอนุรักษ์ทรัพยากรเกษตรกรรม ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก อำเภออมกเหล็ก จังหวัดสระบุรีเป็นฟาร์มโคนมประวัติศาสตร์แห่งแรกของประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2503 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถเสด็จประพาสประเทศเดนมาร์ก ทรงให้ความสนพระทัยเกี่ยวกับกิจการเลี้ยงโคนมของชาวเดนมาร์กเป็นอย่างมาก ต่อมารัฐบาลเดนมาร์กและสมาคมเกษตรกรโคนมเดนมาร์กได้ร่วมมือกันน้อมเกล้าถวายโครงการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม โดยร่วมมือกับรัฐบาลไทยจัดตั้งฟาร์มโคนมและศูนย์ฝึกอบรมการเลี้ยงโคนมไทยเดนมาร์กขึ้นที่ถนนมิตรภาพ อำเภออมกเหล็ก จังหวัดสระบุรี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชและ

พระเจ้าเฟรดเดอริค พระมหากษัตริย์องค์ 9 ของประเทศเดนมาร์คได้เสด็จเปิดฟาร์มโคนม เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2505 ต่อมาในปี 2514 รัฐบาลไทยได้รับโอนกิจการฟาร์มโคนมและศูนย์ฝึกอบรมการเลี้ยงโคนมไทย-เดนมาร์ค จัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีชื่อว่า “องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.)” ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค มีเนื้อที่กว่า 2,700 ไร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมอาชีพการเลี้ยงโคนมและรับซื้อนมดิบจากเกษตรกรมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์นมภายใต้ตราสินค้า “ไทย-เดนมาร์ค” หรือที่เรียกกันติดปากว่า “นมวัวแดง” จนกระทั่งวันที่ 14 กรกฎาคม 2550 องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) ได้เปิดให้ผู้สนใจเข้าชมฟาร์ม โคนมไทย-เดนมาร์ค เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร และจุดเรียนรู้ด้านโคนมอย่างครบวงจรสำหรับประชาชนและนักท่องเที่ยวที่สนใจทั่วไป ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่เลือกเป็นกรณีศึกษาครั้งนี้ จากการดำเนินการให้กับแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรนี้เองฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จึงได้สื่อสารข้อมูลการท่องเที่ยวจากภายในไปยังภายนอก เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายคือนักท่องเที่ยว ซึ่งมีการเปิดรับสื่อประเภทต่างๆ อาทิ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ต ตามกระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารที่เป็นการรับรู้ของมนุษย์ (Klapper, J.T., 1960) ได้รับรู้ข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค เช่น การท่องเที่ยวเชิงเกษตรเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงปศุสัตว์ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เป็นต้น นอกจากนี้ จุดถ่ายภาพ จุดบริการนักท่องเที่ยว จุดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ทำจากนม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้ให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คเพิ่มมากขึ้น (องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย, 2557)

ทั้งนี้ นาย นพดล ตันวิเชียร รองผู้อำนวยการองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) มีแผนที่จะพัฒนา “ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค” ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัดสระบุรีโดยมีแนวคิดจัดทำให้เป็นเมืองคาวบอย มีการสร้างบ้านพัก และกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรต่างๆ ซึ่งจะต้องใช้เงินลงทุนจำนวนกว่า 2,500 ล้านบาท และคาดว่าจะใช้เวลาก่อสร้างภายใน 3 ปี โดยคาดหวังว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในแต่ละเดือนนับหมื่นคนในอนาคตภายหลังการปรับปรุงพัฒนาสถานที่ รวมถึงเร่งดำเนินการด้านตลาดและการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้และจูงใจกับบุคคลทั่วไปทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย, 2556) จากแนวคิดและการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว ทำให้มีนักท่องเที่ยวได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค มากขึ้น และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยของตัวบุคคล และสิ่งแวดล้อมจากการรับสื่อ

(นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, 2547 : 15 – 16) ก็จะทำให้ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คสามารถนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงการท่องเที่ยวเชิงเกษตรนี้ได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์ม โคนมไทย-เดนมาร์ค อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จึงต้องการศึกษาว่านักท่องเที่ยวมีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจากฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คอย่างไร นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คระดับใด และการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คที่แตกต่างกันตามการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอย่างไรหรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ค้นพบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คหรือผู้ที่สนใจไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวด้านสื่อและรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อไป

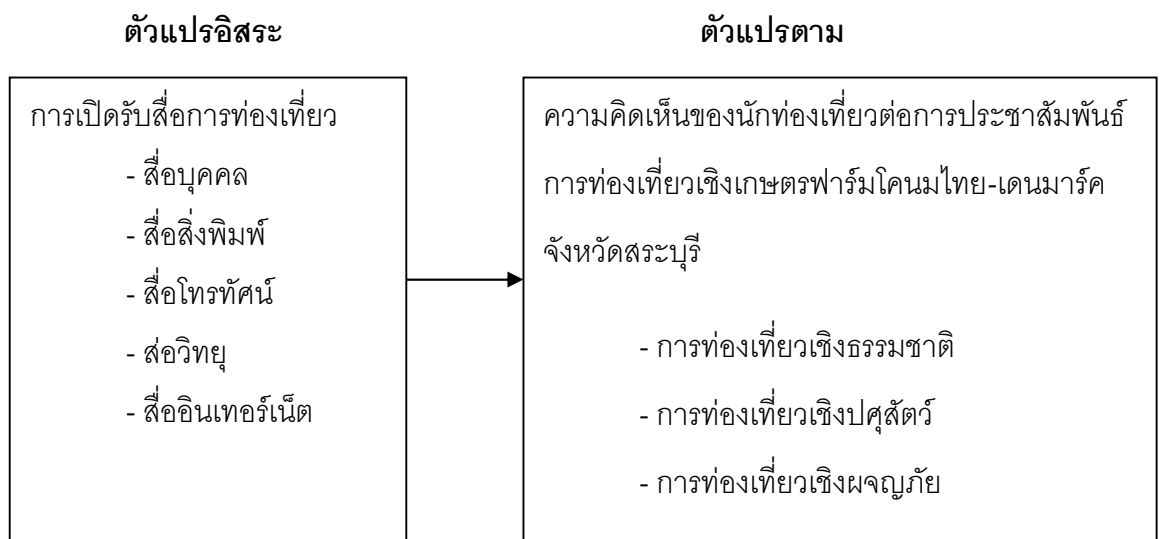
วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตร ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี และ 3) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คที่แตกต่างกันตามการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวภายใต้ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทางด้านสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ตรวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงปศุสัตว์ และการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เท่านั้นภายใต้สมมติฐานที่ว่า การเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านสื่อบุคคล ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่อวิทยุ ด้านสื่อโทรทัศน์ และด้านสื่ออินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คจังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรีเป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวและความ

ความเห็นของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่งเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี โดยงานวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากเอกสารวิชาการตำราเรียน ในแง่มุมของความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ ประเภท ประโยชน์และหลักการ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิด เรื่อง การเปิดรับสื่อการท่งเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่งเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรีโดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเปิดรับจากสื่อการท่งเที่ยวจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ และสื่อทางด้านอินเทอร์เน็ต ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่งเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่งเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรีซึ่งได้แก่ การท่งเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่งเที่ยวเชิงปศุสัตว์ และการท่งเที่ยวเชิงผจญภัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาการเปิดรับสื่อกับความเห็นของนักท่งเที่ยวต่อการประชาสัมพันธ์การท่งเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี

ส่วน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่งเที่ยวชาวไทยที่เคยมาใช้บริการท่งเที่ยวในฟาร์มโคนมไทย - เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ในปี 2557 จำนวนประมาณ 58,000 คน (ที่มา : ฝ่ายท่งเที่ยวเชิงเกษตร สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง, 2557) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่งเที่ยวชาวไทยที่เคยมาใช้บริการท่งเที่ยวในฟาร์ม โคนมไทย - เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี โดยหาได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (วิเชียร เกตสิงห์, 2541) และทำการสุ่มโดยใช้การเลือกแบบ

บังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดและทฤษฎี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คของนักท่องเที่ยว ได้แก่ จากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คจังหวัดสระบุรี เป็นคำถามแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) คือ เลือกตอบ

งานวิจัยนี้มีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) และหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test) กับนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาท่องเที่ยวที่ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอน บาค (Cronbach, 1990 : 202-204) จากการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากแบบสอบถาม ค่า Alpha Coefficient ของคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คจังหวัดสระบุรี ได้เท่ากับ 0.97 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คจังหวัดสระบุรี มีการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คจังหวัดสระบุรี เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตร แนวคิด

เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว และข้อมูลเกี่ยวกับฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คจังหวัดสระบุรี โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยว ในช่วงเดือนเมษายน – กันยายน พ.ศ.2557 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการตรวจสอบความเรียบร้อย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลเพื่อสรุปผลการวิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร และการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คของนักท่องเที่ยว และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คจังหวัดสระบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One way ANOVA (F-test) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค ของนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่ด้านสื่อบุคคลไม่มีการเปิดรับจากสื่อบุคคลใด (ร้อยละ 53.5) แต่มีการเปิดรับสื่อจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ฟาร์มฯ (ร้อยละ 21.5) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ไม่มีการเปิดรับจากสื่อสิ่งพิมพ์ใด (ร้อยละ 49.5) แต่มีการเปิดรับสื่อจากแผ่นพับ โบรชัวร์ ไปสเตอร์ฟาร์มฯ (ร้อยละ 30.3) ด้านสื่อวิทยุไม่มีการเปิดรับจากสื่อวิทยุใด (ร้อยละ 85.5) แต่มีการเปิดรับจากสถานีวิทยุกรุงเทพฯ (ร้อยละ 6.3) ด้านโทรทัศน์ไม่มีการเปิดรับสื่อจากทีวีช่องใด (ร้อยละ 55.3) แต่มีการเปิดรับจากรายการฟรีทีวี (ร้อยละ 39.3) และด้านสื่ออินเทอร์เน็ตไม่มีการเปิดรับจากสื่ออินเทอร์เน็ตใด (ร้อยละ 51.7) แต่มีการเปิดรับจากเว็บไซต์ท่องเที่ยวทั่วไป (ร้อยละ 19.0) ดังตารางที่ 1

(n = 400)

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คของ นักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
จากสื่อบุคคล		
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ฟาร์มฯ	86	21.5
ประชาชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว	45	11.3
นักท่องเที่ยวที่เคยเที่ยวมาก่อน	55	13.8
ไม่มีการเปิดรับจากสื่อบุคคลใด	214	53.5
จากสื่อสิ่งพิมพ์		
นสพ. รายวัน	26	6.5
นสพ. ท้องถิ่น	21	5.3
นิตยสารท่องเที่ยว	34	8.5
แผ่นพับ โบรชัวร์ ไปสเตอร์ของฟาร์มฯ	121	30.3
ไม่มีการเปิดรับจากสื่อสิ่งพิมพ์ใด	198	49.5
จากสื่อวิทยุ		
สถานีวิทยุกรุงเทพฯ	25	6.3
สถานีวิทยุสระบุรี	17	4.3
สถานีวิทยุชุมชน	16	4.0
ไม่มีการเปิดรับจากสื่อวิทยุ	342	85.5
จากสื่อโทรทัศน์		
รายการฟรีทีวี	157	39.3
สถานีจานดาวเทียมที่ไม่ใช่ฟรีทีวี	9	2.3
เคเบิลท้องถิ่นของสระบุรี	13	3.3
ไม่มีการเปิดรับสื่อจากทีวีช่องใด	221	55.3
จากสื่ออินเทอร์เน็ต		
เว็บไซต์ท่องเที่ยวทั่วไป	76	19.0
เว็บไซต์ของฟาร์ม	41	10.3
Facebook ของฟาร์ม	58	14.5
Social Media เช่น IG, Twitter เป็นต้น	18	4.5
ไม่มีการเปิดรับจากสื่ออินเทอร์เน็ต	207	51.7
รวม	400	100

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงปศุสัตว์ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ($\bar{X} = 3.87$) เท่ากัน ดังตารางที่ 2

(n = 400)

รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค	\bar{X}	S.D	แปลผล
การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ	3.87	0.587	เห็นด้วย
การท่องเที่ยวเชิงปศุสัตว์	4.18	0.473	เห็นด้วย
การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย	3.87	0.587	เห็นด้วย
รวมเฉลี่ย	3.92	0.426	เห็นด้วย

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค กับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุและสื่ออินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสื่อโทรทัศน์ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค ของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับจากสื่อโทรทัศน์ (ร้อยละ 39.3) ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ทรงพร จันท (2552: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแหล่ง

ห้องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อ โทรทัศน์จากโทรทัศน์ถ่ายทอดสดวงกลางจากกรุงเทพฯ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวอธิบายได้ว่าสื่อมวลชนอย่างโทรทัศน์เป็นสื่อที่สามารถนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเป็นจำนวนมากได้ ในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว ให้ความรู้และข่าวสารแก่ผู้รับสารได้เป็นอย่างดี (ปรมะ สตะเวทิน, 2546: 34-42) ดังนั้นจากการค้นพบที่ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย – เดนมาร์ค มีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค ของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับจากสื่อสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 30.3) ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนกพล ชัยรัตนศักดิ์ (2556: 8) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีการเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ โดยพบการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวผ่านสื่อคู่มือการท่องเที่ยว สื่อแผ่นพับ สื่อนิตยสาร สื่อโปสเตอร์ และสื่อหนังสือพิมพ์ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวอธิบายได้ว่าสื่อมวลชนอย่างสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อประเภทหนึ่งที่สะดวก สามารถดึงดูดความสนใจ มีภาพประกอบสวยงาม มีเนื้อหา มาก มีความคงทน สามารถอ่านย้อนหลัง และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ (วิรัช ภิรุตกุล, 2544 : 144-145) ดังนั้นจากการค้นพบที่ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค มีความสะดวกในการเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม ระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ระดับมากที่สุด คือ การท่องเที่ยวเชิงปศุสัตว์ ($\bar{X} = 4.12$) โดยเฉพาะกิจกรรมการทดลองรีดนมจากเต้านมวัวเทียมที่เป็นยางพารา ก่อนไปรีดจริงจากเต้า ($\bar{X} = 4.35$) และกิจกรรมชมกระบวนการผลิตนมไทย-เดนมาร์ค ในโรงงานผลิตที่มีมาตรฐาน และทันสมัย ($\bar{X} = 4.35$) ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญญลักษณ์ ศิริวรรณางกุล (2554: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบฟาร์มสเตย์ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวที่กลุ่มนักท่องเที่ยวมีความสนใจคือ การท่องเที่ยวเชิงปศุสัตว์ โดยเฉพาะกิจกรรมการรีดนมโค ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวอธิบายได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งเปิดโอกาส

ให้นักท่องเที่ยวได้มาเที่ยวในชุมชนเกษตรกรรม เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของชาวชนบท ตลอดจนการศึกษาหาความรู้ และได้รับประสบการณ์ในการผลิตทางการเกษตร ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งเกษตรกรรมแบบดั้งเดิม หรือเกษตรกรรมที่มีความก้าวหน้าทันสมัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ ล้มลอง ทดลองทำ นำความรู้ ประสบการณ์ ความสนุกสนาน และความประทับใจกลับไป (ทศพร มณีรัตน์, 2548) ดังนั้นจากการค้นพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรี ด้านการท่องเที่ยวเชิงปศุสัตว์จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

4. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก ของนักท่องเที่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มสื่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่เปิดรับสื่อจากเว็บไซต์ท่องเที่ยวทั่วไป และกลุ่มที่เปิดรับสื่อจากเว็บไซต์ของฟาร์ม มีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรี มากกว่า กลุ่มที่ไม่มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวจากสื่ออินเทอร์เน็ตใด ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วรชนันท์ สิริพัชรวงศ์กูร (2555) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีการเปิดรับสื่อและข้อมูลการท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพจากสื่อเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตของเว็บไซต์ท่องเที่ยวทั่วไป เช่น www.tripchiangmai.com และนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหารจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวอธิบายได้ว่า การใช้อินเทอร์เน็ตในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นนักท่องเที่ยวมีความต้องการใช้บริการท่องเที่ยวมากขึ้น และต้องการข้อมูลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มว่านักท่องเที่ยวจะนิยมการเดินทางในรูปแบบวางแผนเดินทางเองมากขึ้น ทำให้ต้องมีการค้นหาข้อมูลที่เป็นในการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น (อุดม ศิลปะอาชา, 2548) ดังนั้นจากการค้นพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก มีความแตกต่างในการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก กับความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ก จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสื่ออินเทอร์เน็ต จึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวยส่วนใหญ่ไม่มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ทั้งจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่อ อินเทอร์เน็ต อีกทั้งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการเปิดรับสื่อจากสื่อโทรทัศน์จากสถานีดาวเทียมที่ไม่ใช่ ฟรีทีวีมีจำนวนน้อยที่สุด ดังนั้นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ควรมีการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น หากมีการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยว ก็จะช่วยให้เกิด ความรู้สึกอยากมาท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ก่อเกิดเป็น ภาพลักษณ์เชิงบวกต่อองค์กร และควรมีการชักชวน หรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ผลิตรายการท่องเที่ยว หรือรายการอื่นๆ จากสถานีดาวเทียมเข้ามาถ่ายทำรายการในฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัด สระบุรี เพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยว หรือประชาชนส่วนใหญ่มีจำนวนรับสัญญาณดาวเทียมกันอยู่แล้ว นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี ด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และ ด้านการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านการท่องเที่ยวเชิงส ศาสตร์ดังนั้นฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี และด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่ นักท่องเที่ยวรู้สึกตื่นตาตื่นใจเมื่อเห็นฝูงโคนมยืนแทะเล็มหญ้าในทุ่งหญ้าธรรมชาติบริเวณฟาร์ม และนักท่องเที่ยวรู้สึกเพลิดเพลินกับกิจกรรมการป้อนอาหารให้กับสัตว์เลี้ยงในสวนสัตว์ได้อย่าง ใกล้ชิด อยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ จึงควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงการท่องเที่ยวง ธรรมชาติ และการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเพิ่มขึ้น และให้มีความต่อเนื่องและปรับปรุงกิจกรรมให้ม ีความน่าสนใจ ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวมากขึ้นกว่าปัจจุบัน

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวฟาร์ม โคนมไทย-เดนมาร์ค ของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรีจำแนกตามสื่อ บุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุและสื่ออินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสื่อโทรทัศน์ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรให้ข้อมูล ข่าวสารการท่องเที่ยวแก่สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ และสื่ออินเทอร์เน็ต ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวไม่มีความแตกต่างกันในการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของ ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี

สรุปผลการวิจัย

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค จังหวัดสระบุรี พบว่านักท่องเที่ยวยังไม่ค่อยมีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวที่ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค ได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวเอาไว้ แต่ในส่วนที่มีนักท่องเที่ยวได้เปิดรับสื่อและเห็นข้อมูลประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวพบว่ามี การเปิดรับสื่อจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของฟาร์มฯ ได้รับการอ่านจากแผ่นพับ โบรชัวร์ ไปสเตอร์ของฟาร์มฯ และดูรายการทางฟรีทีวี พร้อมทั้งหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่ออินเทอร์เน็ต เนื่องจากว่าฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์คนั้น อยู่ริมถนน จึงมีโอกาสนักท่องเที่ยวได้ขับรถผ่านมาและ ได้มองเห็นการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของฟาร์มฯ จึงได้แวะเข้ามาท่องเที่ยวและเป็นการพักผ่อน ขณะเดินทางไกลด้วย ในส่วนของความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติของฟาร์ม นักท่องเที่ยวจะให้ความสนใจกับการนั่งรถพ่วงชมธรรมชาติตามเส้นทาง และตื่นตาตื่นใจกับการที่มี วัวฝูงใหญ่และเล็มหญ้าในฟาร์ม ส่วนการท่องเที่ยวเชิงปศุสัตว์ นักท่องเที่ยวสนุกสนานกับการ ทดลองรีดนมวัวเทียมที่อยากมีส่วนร่วมและชมกระบวนการผลิตนม และในด้านการท่องเที่ยวผจญ ภัย ในสภาพแวดล้อมของธรรมชาติที่มีทั้งเนินเขาและทุ่งหญ้า การปั่นจักรยานเสือภูเขาไปตาม เส้นทางนี้จึงสร้างความสนุกสนานให้กับนักท่องเที่ยวได้มาก จึงเป็นกิจกรรมที่ฟาร์มฯ ต้องทำการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อให้มากขึ้นและเพิ่มกิจกรรมใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จึงจะทำให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากขึ้นเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- ทศพร มณีรัตน์. (2548) **ท่องเที่ยวเชิงเกษตร**. กรุงเทพมหานคร. กรมส่งเสริมการเกษตร.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546) **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพการพิมพ์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2538) **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค). (2557) **ครบรอบ 50 ปี ฟาร์มโคนมไทย - เดนมาร์ค**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.
- อุดม ศิลปะอาษา. (2548) **การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการท่องเที่ยว**. เอกสารการสอนชุด วิชาการกลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 9-15 นนทบุรี มหาวิทยาลัย สุโขทัย ธรรมมาธิราช.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2541) **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สารนิพนธ์, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย และบทความทางวิชาการ

ชนกพล ชัยรัตน์ศักดิ์ดา. (2556) “ประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ทรงพร จันทเขต. (2552) “การเปิดรับสื่อกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว ของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา” สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ธัญญลักษณ์ ศิริวรรณางกุล. (2554) “แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบฟาร์มสเตย์ จังหวัดสระบุรี” วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2547) “ผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.)” รุ่นที่17 ความคิดเห็นของคู่ความต่อการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์วิทยาลัยการยุติธรรม. สำนักงานยุติธรรม.

วรรณันท์ สิริพัชรพงศ์กูร. (2555) “การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

Books

Cronbach, L. J (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins.

Joseph T. Klapper. (1960) *The Effect of Mass Communication* . New York; Free Press.

Yamane, Taro. (1967) *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

เว็บไซต์

เว็บไซต์ภาควิชาเทคนิคเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *ท่องเที่ยวเชิงเกษตร*. 2550. (ระบบออนไลน์) .

สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2556. แหล่งที่มา:

http://www.kmitl.ac.th/agritech/nutthakorn/04090035_2202/multiweb/agrotour/profile.htm

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา¹

The Exposure to Satisfaction of Tourists Travel to Thailand on the Deciding Factor
Tourist KhoaYai National Park Nakornrajasima Province

เจศิฎา บุญญาพิวัฒนกุล (Jesita Boonyaphiwattanakul)²

ปริชชา พันธุ์แนน (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาและ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบไปด้วย การสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวนรวม 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ One way ANOVA (F-test) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,000 – 30,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลางและกรุงเทพมหานคร

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่องการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

² นักศึกษาด้านวาริชการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2557

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จากสื่อบุคคล ที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยไปท่องเที่ยวมาแล้ว ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาในระดับมาก ได้แก่ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ รองลงมาได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวจำแนกด้านอายุ และการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์

คำสำคัญ : การเปิดรับสื่อ, ความพึงพอใจ, การตัดสินใจมาท่องเที่ยว

Abstract

A survey research on the title of “The Exposure to Satisfaction of Tourists Travel to Thailand on the Deciding Factor Tourist KhoaYai National Park Nakornrajasima Province” have the following purposes : 1) to study the media exposure to tourism of the Thai tourist. 2) to study the satisfaction of tourists travel to Thailand on the deciding factor tourist KhoaYai National Park Nakornrajasima province. And 3) to examine the relationship between demographic characteristics and satisfaction tourists travel to Thailand on the deciding factor tourist KhoaYai National Park Nakornrajasima province. The quantitative research was used in the study and the data were collected by the questionnaire form a sample of 400 Thai tourists. The survey are Descriptive Statistics, the use of frequency, the percentage, the mean and standard deviation. Inferential Statistics are to test the hypothesis by t-test and One Way ANOVA (F-test) to compare the differences.

The results were found that most Thai tourists were male, aged 21 – 30 years, graduates bachelor degree, A career as a private company employees, income between 10,000 – 25,000 baht per month, and most of them domiciled in Central and Bangkok. The media exposure travel KhoaYai National Park Nakornrajasima Province were found that exposure media with a personal media as tourists who come to visit. The overall level agree were satisfaction of tourists travel to Thailand on the deciding factor tourist KhoaYai National Park Nakornrajasima province. The results of hypothesis testing were found that the satisfaction of tourists travel to Thailand on the deciding factor tourist KhoaYai National Park Nakornrajasima province by different population characteristic by age and education had statistically significant difference at 0.05, there was no difference.

Keywords :. Media exposure, the satisfaction, the deciding factor for tourism

บทนำ

ทรัพยากรการท่องเที่ยวถือเป็นหัวใจของการท่องเที่ยว เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งไม่ว่าทรัพยากรการท่องเที่ยวจะเป็นรูปแบบใดก็เปรียบเสมือนอุปทานของการท่องเที่ยว โดยมีความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอุปสงค์ ทั้งอุปสงค์และอุปทานที่มีความสมดุลจะส่งผลทำให้การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และแม้ว่าทรัพยากรการท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวแล้ว สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความสะดวกสบาย และเพลิดเพลินในขณะที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองทางธรรมชาติ จะมีลักษณะงดงามดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจและอยากเที่ยวชม แหล่งท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทนี้ถือว่าไม่ต้องมีต้นทุนในการผลิต เพียงแต่เสียค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา เพื่อให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวยั่งยืนต่อไปชั่วลูกชั่วหลาน และเพื่อมิให้ทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ถูกทำลายจากกิจกรรมท่องเที่ยว (ราณี อธิชัยกุล, 2548 : 5-8)

คุณค่าความงามของทรัพยากรธรรมชาติของประเทศไทยโดยรวมถือว่ามีศักยภาพสูง และมีความหลากหลาย อำนาจประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวในหลายลักษณะ ทั้งโดยสายตา ที่เป็นทัศนียภาพ วิถีทัศน์ที่สวยงาม และการเข้าไปสัมผัสผัสพักผ่อนหย่อนใจโดยตรง รวมทั้งประกอบกิจกรรมท่องเที่ยวอีกมากมาย อาทิ กิจกรรมเดินป่าศึกษาธรรมชาติ กิจกรรมค่ายพักแรม กิจกรรม

ส่องสัตว์ และหรือดูนก กิจกรรมปีหน้าผา กิจกรรมขี่จักรยานเสือภูเขา กิจกรรมล่องแก่ง กิจกรรมดำน้ำดูปะการังและความสวยงามใต้ท้องทะเล เป็นต้น ซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติของประเทศไทยส่วนใหญ่ มีการจัดการในระบบที่เป็นสากล ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่อนุรักษ์ทั้งหลาย ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า โดยเฉพาะอุทยานแห่งชาตินั้น ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีบทบาทชัดเจนและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์ของการกำหนดขึ้นเป็นพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักข้อหนึ่งคือ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือนันทนาการของประชาชน (พรหมเมธ นาถมทอง, 2548 : 174 -175)

อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญของภาคกลางมีพื้นที่ประมาณ 2,168 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของอำเภอปากช่อง อำเภอปักธงชัย อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา อำเภอเมือง อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก อำเภอเมือง อำเภอประจันตคาม อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี และอำเภอแก่งคอย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่อกเขาสลับซับซ้อนตามแนวทิวเขาสันกำแพง มีจุดสูงสุดอยู่ที่ยอดเขาร่ม สูง 1,351 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ป่าในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ประกอบด้วยป่าดิบเขา ป่าดิบชื้น ป่าดิบแล้ง และป่าเบญจพรรณ จึงเป็นแหล่งต้นน้ำของลำห้วยหลายสาย และยังเป็นเขตอนุรักษ์สัตว์ป่าที่สำคัญ โดยเฉพาะ ช้างป่า เสือโคร่ง และชะนี รวมทั้งกระทิง หมิวาย หมาวิน เสือลายเมฆ เสี่ยงผา เป็นต้น (www.dnp.go.th)

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่น่าสนใจภายในบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ได้แก่ น้ำตกเหวสุวัต น้ำตกเหวนรก น้ำตกผากล้วยไม้ ซึ่งเป็นน้ำตกขนาดใหญ่ ไหลตกจากหน้าผาสูงมีความสวยงามมาก หนองผักชี่ เป็นหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่กลางทุ่งหญ้ากว้าง ซึ่งเป็นแหล่งอาหารสำคัญของสัตว์กินพืช เช่น เก้งและกวางที่ออกมาหากินหญ้าระบัดอ่อนๆ เป็นประจำ นอกจากนี้บริเวณนี้ยังมีช้างและฝูงกระทิงออกมาหากินดินโป่งอีกด้วย และเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2548 อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ทับลาน ปางสีดา ตาพระยา และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าดงใหญ่ ได้รับการประกาศให้เป็น “มรดกโลกทางธรรมชาติ” จากองค์การยูเนสโก ภายใต้ชื่อกลุ่ม “ดงพญาเย็น-เขาใหญ่” (th.wikipedia.org) จากแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความสวยงามนี้เอง จึงเป็นข้อมูลการท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ต้องสื่อสารออกไปภายนอกยังกลุ่มนักท่องเที่ยวผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางโทรทัศน์ และสื่อทางอินเทอร์เน็ตเพื่อที่จะได้ให้นักท่องเที่ยวที่มีการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจัยจูงใจนำไปสู่การตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่แห่งนี้ อันได้แก่ ปัจจัยทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

และด้านภาพลักษณ์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2547: 18-19) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้มีการเปิดรับข้อมูลการท่องเที่ยวและตัดสินใจมาท่องเที่ยวแล้ว ความพึงพอใจจากการมาท่องเที่ยวตามลักษณะปัจจัยจูงใจให้มาท่องเที่ยว ก็จะเป็นการสะท้อนถึงข้อมูลด้านปัจจัยจูงใจให้มาท่องเที่ยวดังกล่าวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ นั่น แต่ละปัจจัยได้สร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวเพียงใด

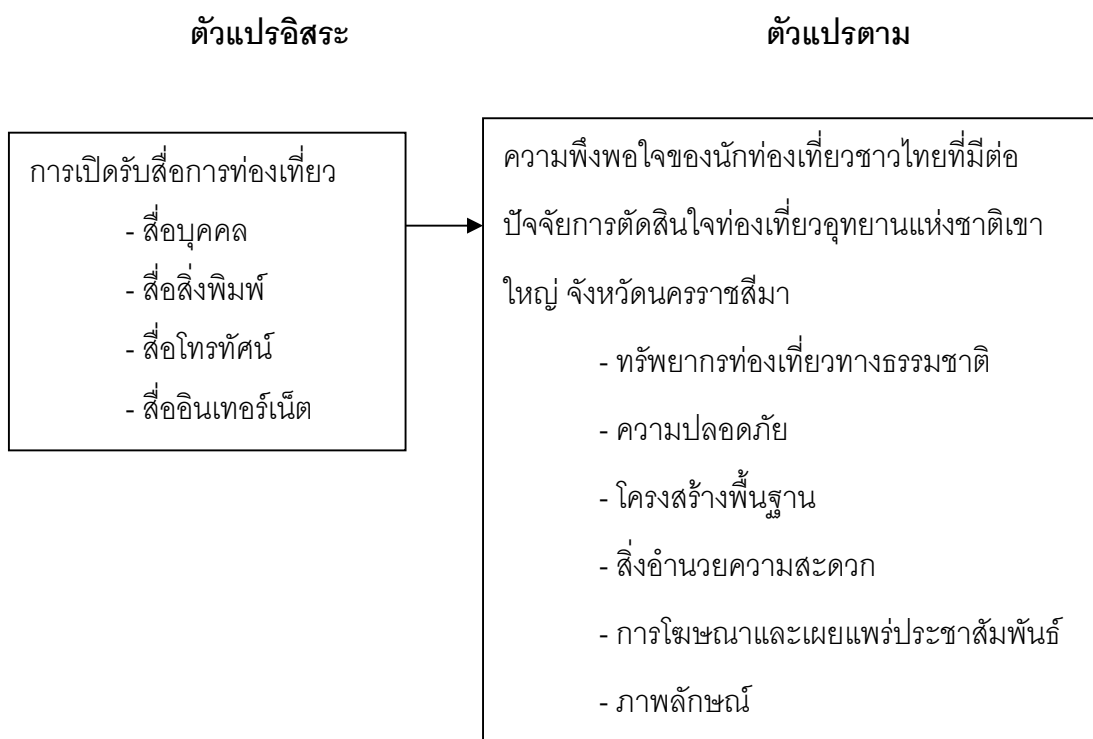
ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ที่พบว่า อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความน่าสนใจและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมรดกโลกทางธรรมชาติ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอย่างไร มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ระดับใด และลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่อย่างไรหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ค้นพบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการวางแผนด้านการสื่อสารการท่องเที่ยวและกำหนดปัจจัยจูงใจสู่การตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อยุทธศาสตร์ตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา และ 4) เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อยุทธศาสตร์ตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร ภายใต้ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ของนักท่องเที่ยวชาวไทยจากสื่อ บุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อยุทธศาสตร์ตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ทางด้านทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ด้านความปลอดภัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และทางด้านภาพลักษณ์ เท่านั้น ภายใต้สมมติฐานที่ว่า ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวจำแนกด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยงานวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากเอกสารวิชาการตำราเรียน ในแง่มุมของความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ ประเภท ประโยชน์และหลักการ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิด การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรและการเปิดรับจากสื่อการท่องเที่ยวจากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่อทางด้านอินเทอร์เน็ต ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก การโฆษณาและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และด้านภาพลักษณ์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

ส่วน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,028,490 คน ในปี 2556 (ที่มา : สำนักอุทยานแห่งชาติ, www.dnp.go.th, 2557) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบไปด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน ด้วยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยหาได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (วิเชียร เกตสิงห์, 2541) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดและทฤษฎี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ของนักท่องเที่ยวได้แก่ การรับทราบข่าวสารการท่องเที่ยวอุทยานฯ เขาใหญ่

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

งานวิจัยนี้มีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยการหาความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน และหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test) กับนักท่องเที่ยวบริเวณแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอน บาค (Cronbach, 1990 : 202-204) จากการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากแบบสอบถาม ค่า Alpha Coefficient

ของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ได้เท่ากับ 0.822 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยและ ศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ, แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ, และแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการออกแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้กับนักท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2558 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมด พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลเพื่อสรุปผลการวิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร และการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One- way ANOVA (F-test) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ของนักท่องเที่ยว จากสื่อบุคคล ที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยไปท่องเที่ยวมาแล้ว (ร้อยละ 63.8) จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นนิตยสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 54.5) ไม่เคยเปิดรับผ่านสื่อโทรทัศน์ใด (ร้อยละ 38.0) แต่เปิดรับช่องฟรีทีวี (ร้อยละ 29.8) และเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ท่องเที่ยว (ร้อยละ 50.8) ดังตารางที่ 1

(n = 400)

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
การรับทราบข่าวสารการท่องเที่ยวอุทยานฯ เขาใหญ่จากสื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	47	11.8
ชาวบ้านบริเวณพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเขาใหญ่	66	16.5
นักท่องเที่ยวที่เคยไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มาแล้ว	255	63.8
ไม่เคยรับทราบข่าวสารการท่องเที่ยวจากบุคคลใด	32	8.0
การรับทราบข่าวสารการท่องเที่ยวอุทยานฯ เขาใหญ่จากสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบรชัวร์ คู่มือการท่องเที่ยว จังหวัดนครราชสีมา	79	19.8
หนังสือพิมพ์รายวัน	31	7.8
นิตยสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	218	54.5
ไม่เคยรับทราบข่าวสารการท่องเที่ยวผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ใด	72	18.0
การรับทราบข่าวสารการท่องเที่ยวอุทยานฯ เขาใหญ่จากสื่อ โทรทัศน์	40	10.0
ช่องเคเบิลทีวีของจังหวัดนครราชสีมา	89	22.3
ช่องจานดาวเทียมอื่นๆ ที่ไม่ใช่ฟรีทีวี	119	29.8
ช่องฟรีทีวี	152	38.0
ไม่เคยเปิดรับชมการท่องเที่ยว ผ่านสื่อโทรทัศน์ใด		
การรับทราบข่าวสารการท่องเที่ยวอุทยานฯ เขาใหญ่จากสื่อ อินเทอร์เน็ต	203	50.8
เว็บไซต์ท่องเที่ยว	91	22.8
เครือข่าย Facebook	78	19.5
แอปพลิเคชันอื่นๆ เช่น LINE, YOUTUBE	28	7.0
ไม่เคยเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยว ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตใด		
รวม	400	100.0

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.90$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.82$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.79$) และด้านทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

(n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา	\bar{X}	S.D	แปลผล
ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ	3.77	0.479	มาก
ความปลอดภัย	3.90	0.444	มาก
โครงสร้างพื้นฐาน	3.79	0.455	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	0.478	มาก
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	4.09	0.511	มาก
ภาพลักษณ์	3.96	0.519	มาก
รวมเฉลี่ย	3.89	0.351	มาก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ลักษณะทางประชากรจำแนกด้าน อายุ และด้านการศึกษา นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขา

ใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จากสื่อบุคคล ที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยไปท่องเที่ยวมาแล้ว (ร้อยละ 63.8) ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ วรชนันท์ ศิริพิชรวงศ์กูร (2555) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับข้อมูลการท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพฯ จากสื่อบุคคลที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยไปมาแล้ว เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวนั้นเป็นไปตามแบบแผนการเปิดรับสื่อที่ส่งผลต่อกระบวนการสื่อสาร ที่เป็นพฤติกรรมรับสื่อเชิงเครื่องมือ ซึ่งเจาะจงเปิดรับโดยมีจุดมุ่งหมายว่าจะนำเอาข่าวสารไปใช้ประโยชน์บางอย่าง โดยมีการแสวงหาข้อมูล เพื่อต้องการให้เรื่องใดเรื่องหนึ่งมีความคล้ายคลึงกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง และเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อต้องการทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจและอยากรู้ (แม็คไควร์, 2000 : 56) ดังนั้นการที่ผลการศึกษาในคั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จากสื่อบุคคล ที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยไปท่องเที่ยวมาแล้ว จึงเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงของนักท่องเที่ยว ที่ต้องการหาข้อมูลการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จากผู้ที่มีประสบการณ์ผ่านเหตุการณ์การท่องเที่ยวที่เขาใหญ่มาแล้วและสามารถให้ข้อมูลในส่วนที่ตนเองมีความอยากรู้และสนใจ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบัณฑิตการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกด้านการโฆษณาและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อบัณฑิตการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์การท่องเที่ยวของกรมอุทยานฯ ($\bar{X} = 4.23$) ซึ่งผล การศึกษาคั้งนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ พัสตร์ ธีรบุญการ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักของการบริการของหน่วยงานที่ให้บริการซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ (กุลธน ธนาพงศธร, อ่างใน ชลธิชา เทียมเทพ, 2546 :15) และความพึงพอใจยังเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Joseph Tiffin and Esnest J.

Mccormic, 1965 : 349) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์การท่องเที่ยวของกรมอุทยานฯ จึงเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงของนักท่องเที่ยวที่ต้องการบริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ได้เผยแพร่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้ในเว็บไซต์การท่องเที่ยวของกรมอุทยานฯ เมื่อได้รับรู้และเข้าใจแล้วจึงเกิดความพึงพอใจก่อนตัดสินใจมาท่องเที่ยว

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ระดับมากที่สุด ได้แก่ จุดชมวิวน้ำตกเหวนรก ($\bar{X} = 4.29$) ซึ่งผลการศึกษานี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรินทร์ เทียนส่องแสง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด แหล่งท่องเที่ยวเขื่อนแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของจุดชมวิวบริเวณเขื่อนแก่งกระจาน เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติส่วนใหญ่จะมีลักษณะเด่นทางภูมิศาสตร์ที่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้มาเยือนและจะอยู่ในรูปของภูมิทัศน์ (ราณี อธิชัยกุล, 2548 : 165-169) และเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ (หลุย จำปาเทศ, 2533 อ่างในพัชรา ลาภลือชัย, 2546) ดังนั้นผลการศึกษานี้พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ระดับมากที่สุด ได้แก่ จุดชมวิวน้ำตกเหวนรก จึงเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงของนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจกับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เป็นน้ำตก ที่มีความงดงามของสายน้ำตกหลายชั้นตามธรรมชาติอย่างน้ำตกเหวนรกที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

4. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาผลการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวจำแนกด้านอายุ และการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขา

ใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ ได้สอดคล้องกับการศึกษา ของวรรณชน จันทิษฐ์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีต่อลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในด้านต่างๆโดยจำแนกตามลักษณะประชากร อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า อายุ นั้นเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากเวลาที่เปลี่ยนไป ในช่วงเวลาหนึ่งนั้น การสื่อสารด้วยวิธีหนึ่งอาจเป็นผล หากอีกช่วงเวลาหนึ่งอาจไม่เป็นผลได้เพราะลักษณะวิธีการสื่อสารที่เปลี่ยนไป และการศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เนื่องจากการศึกษาที่ต่างกันย่อมนำมาซึ่งการเรียนรู้ที่จะสื่อสารแตกต่างกัน (สมควร กวียะ, 2547 : 14-17) จึงเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับความเป็นจริงของนักท่องเที่ยวที่พบว่า ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวจำแนกด้านอายุ และการศึกษา ที่แตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ในการมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ของนักท่องเที่ยวแต่ละวัยแตกต่างกัน และการได้รับการศึกษาได้รับความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางธรรมชาติในแหล่งอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ก็แตกต่างกันไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ของนักท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จากสื่อบุคคล ที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยไปท่องเที่ยวมาแล้ว (ร้อยละ 63.8) และจากสื่อ อินเทอร์เน็ตที่เป็น ประเภทเว็บไซต์ท่องเที่ยว (ร้อยละ 50.8) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ควรพัฒนาปัจจัยการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ในแต่ละด้านผ่านสื่อเพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้มาท่องเที่ยวและมีการบอกต่อๆ กันไปถึงสิ่งที่ได้มาพบมาสัมผัสจากการท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติ

เขาใหญ่แห่งนี้ และควรมีการพัฒนาข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ท่องเที่ยวอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอและมีการตอบกระทู้คำถาม ให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา รวมทั้งให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวนี้ไปยัง Social Media อื่นๆ เช่น facebook , Youtube, และ Line เพิ่มเติมอีกด้วย

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ด้านความปลอดภัย พบว่าความพึงพอใจด้านความปลอดภัยจากป้ายเตือนห้ามให้อาหารสัตว์ริมถนน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.63$) แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในระดับเดียวกัน และพบว่า ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับ สัญญาณโทรศัพท์สื่อสารได้ชัดเจนทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในระดับเดียวกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบถึงเหตุผลของการห้ามให้อาหารสัตว์ริมถนนให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และควรมีการปรับปรุงระบบสัญญาณโทรศัพท์ โดยให้เจ้าของเครือข่ายได้มาติดตั้งฐานส่งสัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่ที่ไม่อับสัญญาณเพื่อให้รับได้ทั่วถึงเพิ่มขึ้น

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวจำแนกด้านอายุ และการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ควรสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในอุทยานให้สอดคล้องได้กับทุกระดับอายุ และสอดคล้องกับระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะได้มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา พบว่านักท่องเที่ยวที่เคยไปเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มาแล้ว มีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นหมายถึงประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีผ่านทางเว็บไซต์การท่องเที่ยว ที่มีการโพสต์ข้อมูลบอกเล่าถึงประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ได้พบเห็นสัมผัสมา ขณะที่นิตยสารการท่องเที่ยว คอลัมน์นิสต์ ได้นำมาเขียนบอกเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจของ

แหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่แห่งนี้ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่า มีเหตุการณ์ที่น่าสนใจในเรื่องใด จึงจะทำให้สื่อมวลชนค้นหาข้อมูลและนำเสนอออกมา ให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยวและมีการติดตามเปิดรับสื่ออื่นๆ ตามมา ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์การท่องเที่ยวของกรมอุทยานฯ ระดับมากที่สุด แสดงถึงความสนใจของนักท่องเที่ยวที่มีความสะดวกในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์อุทยานฯ ขณะที่ปัจจัยที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ แต่อย่างไรก็ดี ปัจจัยนี้นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุดกับจุดชมวิวน้ำตกเหวนรก ที่มีความสวยงามตื่นตาตื่นใจเป็นจุดขายที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ สร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้มาก แต่ในภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวก็ยังอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือได้ว่า อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวตลอดไปทุกฤดูกาล

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2547) **สื่อบันเทิง : อำนาจแห่งความไร้สาระ. รายงานประจำปี 2547 สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- พรหมเมธ นาถมทอง. (2548) **ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ.** เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย. หน่วยที่ 5 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราณี อธิชัยกุล. (2548) **เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.** หน่วยที่ 8 – 15 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541) **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมควร กวียะ. (2547) **ทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ใหม่ การสื่อสารองค์กรเชิงบูรณาการ (Integrtd Organization Communication).** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533) **จิตวิทยาสัมพันธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สารนิพนธ์, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย และบทความทางวิชาการ**
- ชลธิชา เขียมเทพ. (2546) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของตลาดริมน้ำวัด

ดอนหวาย ตำบลบางระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม”. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

พัชรา ลากลือชัย. (2546) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัสตร์ หิรัญญการ. (2554) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยววงศ์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรนครปฐม.ภัทรินทร์ เทียนส่องแสง. (2554) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด แหล่งท่องเที่ยวเขื่อนแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี.” สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

วรรณันท์ สิริพัชรวงศ์กูร. (2555) “การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ววรรษมน จันทดิษฐ์. (2552) “พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสาคร”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Books

Cronbach, L. J (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.

McQuail, Denis. (200) *Mass Communication Theory*. London : Sage, 2000.

Tiffin, Joseph and Ernest J. McCormick. (1965) *Industrial Psychology*. London : Allen AndUrwin

Yamane, Taro. (1967) *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

เว็บไซต์

www.dnp.go.th สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2557.

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด

การท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา¹

Opinion of Thai's Tourist Affecting to Marketing Promotion on Tourism, Hala Bala, Yala Province

ทัมมพร นิพนธ์พิทยา (Tummaporn Niponpittaya)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท และมีภูมิลำเนากรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการส่งเสริมโดยบุคคล ด้านการส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา ด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย และด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา

²นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา สาขาวิชาการศึกษา การท่องเที่ยวและบันเทิง มหาวิทยาลัยเกริก

³อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, นักท่องเที่ยวชาวไทย, การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว

Abstract

This study aimed to study 1) To study the population of Thai's tourists in Hala Bala, Yala Province, 2) to study the opinions of Thai's tourists on the marketing promotion on tourism Hala Bala, Yala Province, and 3) to study of Thai's tourists by demographic characteristics to the marketing promotion of tourism Hala Bala, Yala Province. The results are summarized as follows: Most were female, aged between 20-30 years, employees of company, bachelor Degree, monthly income between 10,000-20,000 baht and domiciled Bangkok. Opinions of Thai's tourist on the marketing promotion on tourism Hala Bala, Yala Province, found that the overall level agree. The descending order of promotion by person, the promotion using advertising, the promotion using promotion, and to promote the use of public relations, respectively.

To test the hypothesis that Thai's tourists on gender, age, occupation, education and residence are different opinions on the promotion of the tourism market Hala Bala Yala no different. Most tourists in Thailand, where the average monthly different opinions on the promotion of the tourism market Hala Bala Yala difference was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords : Opinion, Thai's Tourist, Marketing Promotion on Tourism

บทนำ

การท่องเที่ยว เป็นธุรกิจที่สร้างรายได้เป็นเงินตราให้กับผู้ประกอบการและกระจายเข้าไปในท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว มีการวางแผน การจัดองค์การ และการตลาด ครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และรัฐบาล จึงควรมีนโยบายและแผนงานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เพื่อเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวอีกทั้งยังเป็นการเพิ่มเศรษฐกิจของท้องถิ่นโดยรวม และส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศด้วยรายได้จากการท่องเที่ยวย่อมกระจายเข้าไปสู่ท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวได้ ดังนั้นการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นย่อม เป็นภาระหน้าที่ของคนใน

ท้องถิ่นจะต้องร่วมกันคิดร่วมกันทำ เพื่อให้มีนักท่องเที่ยวต่างถิ่นเดินทางมาเที่ยวได้เพิ่มขึ้นตลอดทั้งปีและตลอดกาล อันเป็นการจัดการท่องเที่ยวที่ตนเอง(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554)

รูปแบบของการจัดการโดยชุมชนถูกคาดหวังว่าเป็นวิธีการจัดการท่องเที่ยวแบบหนึ่งที่มีศักยภาพ โดยเน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการและสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวในตัวเอง ซึ่งชุมชนแม่หวาด ชุมชนหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 7 ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ตลอดจนส่งเสริมอาชีพเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับคนในพื้นที่ ประกอบกับจังหวัดยะลาได้จัดทำแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ – ป่าฮาลา บาลา จังหวัดยะลา 5 ปี (พ.ศ.2556 – 2560) โดยกำหนดเป้าประสงค์คือ “เบตงและฮาลาบาลาเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งความประทับใจที่นักท่องเที่ยวจะนึกถึงและเดินทางมาท่องเที่ยว เพื่อความบันเทิง เพื่อสัมผัสวัฒนธรรมที่หลากหลาย และดื่มด่ำกับธรรมชาติเชิงนิเวศ โดยสามารถเพิ่มมูลค่าด้านการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวและระยะเวลาพำนักเพิ่มขึ้น” (จังหวัดยะลา, 2555)

ผืนป่าฮาลา-บาลา ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติบางลาง และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาลา-บาลา รวมกับผืนน้ำของอ่างเก็บน้ำบางลาง บริเวณผืนป่ายังคงความอุดมสมบูรณ์มาก มีเทือกเขาสลักซับซ้อน เป็นที่อยู่อาศัยของนกเงือก โดยมีนกเงือกที่มีการสำรวจพบในเมืองไทย 7 ชนิด จากทั้งหมด 13 ชนิด ได้แก่ นกเงือกหัวแรด นกเงือกปากดำ นกชนหิน นกเงือกกรามช้าง นกกก นกเงือกหัวหงอก และนกเงือกปากย่น รวมไปถึงสัตว์ป่าต่างๆ อาทิ กระต๊อง ช้างป่า เก้ง กวางป่า เป็นต้นการเดินทางต้องใช้เส้นทางด้านหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 เข้าทางหลังเขื่อนบางลาง ไปตามถนนที่คดเคี้ยวบนเทือกเขาจะสามารถมองเห็นจุดชมวิวนิวอ่าวอ่างเก็บน้ำที่สวยงาม โดยมีกิจกรรมที่สำคัญคือ ชมทิวทัศน์ ชมพรรณไม้ คุนุก และเดินป่าศึกษาธรรมชาตินอกจากนี้ยังได้รับการกล่าวขานในแง่ของความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะเป็นแหล่งค้นพบของดาราหลายดาวที่สวยงามยิ่งนัก นอกจากนี้ยังมีพรรณไม้เฉพาะถิ่นแถบคาบสมุทรมลายู ซึ่งมักไม่พบในป่าดงดิบชื้นที่อื่นๆ เช่น ดาราหลายดาว ดาราหลายชมพู ดาราหลายแดง ดาราหลายกล้วย กาลันเตขาว สยาแดง ตะเคียนชันตาแมว ศรียะลา ขาวฮาลา ใบสีทอง หมากบาลา สนสามพันปี สนพันปี มหาสดำ ว่านจุก ยี่โถ ปีนัง และปาล์มหางปลาอีกทั้งความสมบูรณ์ ความหลากหลายทางชีวภาพของสิ่งมีชีวิต ทั้งพรรณพืชและสัตว์ป่า นับเป็นศูนย์รวมความหลากหลายทางพันธุกรรม การปกป้องรักษาและคุ้มครองผืนป่าแห่งนี้จะเป็นประโยชน์มหาศาลสำหรับการพัฒนาและการศึกษาทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ซึ่งมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แหล่งธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนได้เข้ามามีบทบาทในการร่วมกันส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา เพื่อจัดหาแนวทางการส่งเสริมการตลาดต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

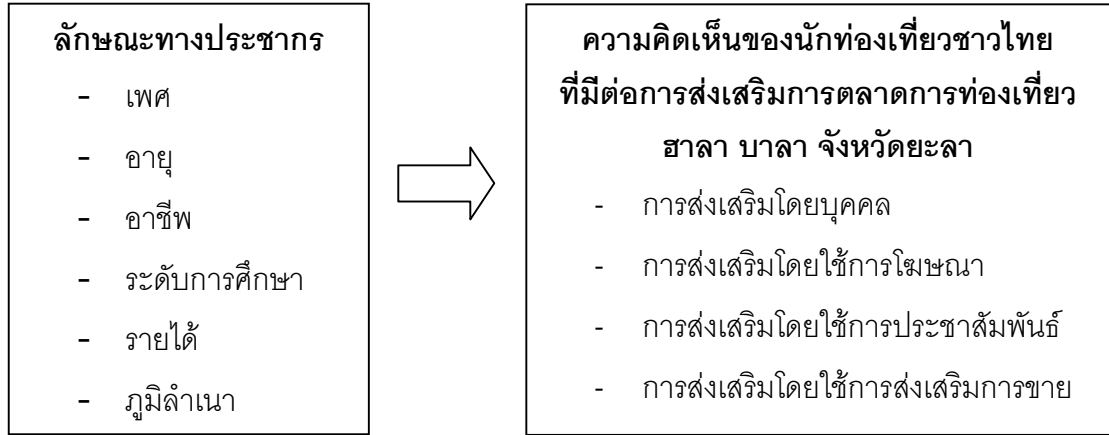
1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ซึ่งข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดยะลา ปี 2557 คือจำนวน 44,384 คน(ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงการตลาด, 2557) โดยกำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษา คือ ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนา ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การส่งเสริมโดยบุคคล การส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา การส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขายและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารเกี่ยวกับความคิดเห็น และการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวรวมทั้งการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลาจังหวัดยะลา ประกอบด้วย การส่งเสริมโดยบุคคล การส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา การส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามและสุดท้ายนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test) กับนักท่องเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดยะลา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค

คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ได้เท่ากับ 0.850

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร นำเสนอโดยวิธีการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (One-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา โดยใช้ t-test และ F-test โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท และมีภูมิลำเนากรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลาพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับได้ดังนี้ด้านการส่งเสริมโดยบุคคลด้านการส่งเสริมโดยใช้การโฆษณาด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขายและด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ฮาลา บาลา จังหวัดยะลา	\bar{X}	S.D.	การแปล ผล
การส่งเสริมโดยบุคคล	3.87	0.653	เห็นด้วย
การส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา	3.82	0.750	เห็นด้วย
การส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์	3.77	0.753	เห็นด้วย
การส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย	3.80	0.711	เห็นด้วย
ภาพรวม	3.81	0.668	เห็นด้วย

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลาในภาพรวม

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลาในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการส่งเสริมโดยบุคคลพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดยะลา ได้มีการเสนอข้อมูลท่องเที่ยวฮาลา บาลา ให้ไปท่องเที่ยว รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ ททท.ประจำจังหวัดนราธิวาส มีการอธิบายข้อมูลการท่องเที่ยวฮาลา บาลา ให้ได้รู้จัก และเจ้าหน้าที่ชุด ชรบ. ได้มีส่วนร่วมสนับสนุนการท่องเที่ยวที่ฮาลา บาลา ให้ได้รับรู้ ด้านการส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา พบว่า การโฆษณาท่องเที่ยวฮาลา บาลา ผ่านสื่อวิทยุชุมชน สามารถจูงใจให้อยากมาท่องเที่ยว รองลงมาคือ การโฆษณาท่องเที่ยวฮาลา บาลา ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ทำให้เกิดความสนใจอยากมาท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ พบว่ารู้สึกเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เมื่อเข้ามาท่องเที่ยวในฮาลา บาลา รองลงมาคือสามารถพบนกเงือกที่มีอยู่ที่ฮาลา บาลา ถึง 11 สายพันธุ์ ถูกนำมาเป็นสัญลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว และด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย พบว่าการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวฮาลา บาลา ยังสถานที่ต่างๆ ทำให้ได้รู้จักแหล่งท่องเที่ยวฮาลา บาลา มากขึ้น รองลงมาคือ ชาวบ้านในพื้นที่ช่วยนำท่องเที่ยวตามจุดต่างๆ ในฮาลา บาลา ตลอดทริป ทำให้ได้รับความสะดวกในการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างลักษณะทางประชากรกับความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกันส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลาในภาพรวมพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมโดยบุคคล รองลงมา ด้านการส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา ด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย และด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทิกา หิรัญเทศ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรีผลการศึกษพบว่า ระดับการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ใน

ระดับมาก และรายด้าน คือ ด้านพื้นที่ ด้านการมีส่วนร่วมด้านกิจกรรมและกระบวนการ และด้านการจัดการ อยู่ในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมโดยบุคคลพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดยะลา ได้มีการเสนอข้อมูลท่องเที่ยวฮาลา บาลา แก่ท่านให้ไปท่องเที่ยว รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ ททท.ประจำจังหวัดนราธิวาส มีการอธิบายข้อมูลการท่องเที่ยวฮาลา บาลา ให้ท่านได้รู้จัก เจ้าหน้าที่ชุด ชรบ.ได้มีส่วนร่วมสนับสนุนการท่องเที่ยวที่ฮาลา บาลา ให้ท่านได้รับรู้ และเจ้าหน้าที่กรมอุทยานฯ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลแนะนำการท่องเที่ยวฮาลา บาลา แก่ท่านซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรภานต์ ศิริวัชร (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าด้านการแนะนำให้บุคคลรู้จักมาท่องเที่ยว อยู่ในระดับแนะนำบุคคลที่รู้จักมาท่องเที่ยวอย่างแน่นอน

ด้านการส่งเสริมโดยใช้การโฆษณา พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่การโฆษณาท่องเที่ยวฮาลา บาลา ผ่านสื่อวิทยุชุมชน สามารถจูงใจให้ท่านอยากมาท่องเที่ยว รองลงมาคือการโฆษณาท่องเที่ยวฮาลา บาลา ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ทำให้ท่านเกิดความสนใจอยากมาท่องเที่ยว การโฆษณาท่องเที่ยวฮาลา บาลา ผ่านสื่อกลางแจ้ง ทำให้มองเห็นความสวยงามของฮาลา บาลา ที่อยากไปท่องเที่ยว และการโฆษณาท่องเที่ยวฮาลา บาลา ผ่านสื่อเคเบิลทีวีท้องถิ่น สร้างแรงจูงใจให้ท่านอยากมาท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริจิตรา ฤกษ์บาย (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ดจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรื่องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไว้อย่างแพร่หลาย

ด้านการส่งเสริมโดยใช้การประชาสัมพันธ์ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ท่านรู้สึกเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เมื่อเข้ามาท่องเที่ยวในฮาลา บาลา รองลงมาคือท่านสามารถพบนกเงือกที่มีอยู่ที่ฮาลา บาลา ถึง 11 สายพันธุ์ ถูกนำมาเป็นสัญลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ชนเผ่าซาไก ท่านสามารถพบเห็นได้สะดวกที่ป่าฮาลา บาลา เท่านั้น และท่านเห็นว่า ป่าฮาลา บาลา มีภาพลักษณ์ความอุดมสมบูรณ์ของสัตว์ป่าและพันธุ์พืช เปรียบดังอะเมซอนของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริจิตรา ฤกษ์บาย (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ดจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไว้อย่างแพร่หลาย

ด้านการส่งเสริมโดยใช้การส่งเสริมการขาย พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวฮาลา บาลา ยังสถานที่ต่างๆ ทำให้ท่านได้รู้จักแหล่งท่องเที่ยวฮาลา บาลา มากขึ้น รองลงมาคือ ชาวบ้านในพื้นที่ช่วยนำท่องเที่ยวตามจุดต่างๆ ในฮาลา บาลา ตลอดทริป ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริยาทุมพาศิน (2551) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติภูผายลจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้านคือด้านการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวสิ่งแวดล้อมด้านการให้การศึกษและสร้างจิตสำนึกด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการส่งเสริมการตลาดและการนำเที่ยวด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการบริการด้านการส่งเสริมการลงทุนในภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ 3 ด้านคือด้านการส่งเสริมการตลาดและการนำเที่ยวด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการบริการด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

การทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรกานต์ ศิริรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านระยะเวลาที่เดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย (จำนวนวันต่อครั้ง)ไม่แตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกันซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของพีรกานต์ ศิริรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา มีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านระยะเวลาที่เดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวฮาลา บาลา จังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรกานต์ ศิริรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านระยะเวลาที่เดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้รับผิดชอบการท่องเที่ยวฮาลา บาลา ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่กรมอุทยานฯ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลแนะนำการท่องเที่ยวฮาลา บาลา แก่นักท่องเที่ยวควรส่งเสริมการโฆษณาแหล่งท่องเที่ยวฮาลา บาลา ผ่านสื่อเคเบิลทีวีท้องถิ่นให้เพิ่มมากขึ้น ควรส่งเสริมให้ผืนป่าฮาลา บาลา มีภาพลักษณ์ความอุดมสมบูรณ์ของสัตว์ป่าและพันธุ์พืช เปรียบดั่งอะเมซอนของประเทศไทย และควรส่งเสริมให้ชาวบ้านในพื้นที่ได้ทำหน้าที่ไกด์แนะนำแหล่งท่องเที่ยวตามจุดต่างๆ ในฮาลา บาลา เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวต่อไป

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554) **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ธรรมชาติ**. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

ธงชัยสันติวงศ์. (2539) **องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่ (Organization and Management)** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). **การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน**. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. จังหวัดเชียงใหม่.

สารนิพนธ์, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย, บทความทางวิชาการ

คงประเสริฐ. (2551). “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบบูรณาการเพื่อการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พีรกานต์ ศิริรักษ์. (2554) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในจังหวัด ภูเก็ต” . วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- รังสีชัมภการ. (2553) “แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของตำบลปากอ่าเภอเมือง
จังหวัดพังงา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
จังหวัดขอนแก่น.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2556) “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี”. รายงานการวิจัย วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สิริจิตรา ฤกษ์บาย. (2550) “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี.” การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ.
- อัจฉริยาทุมพาณิชย์. (2551) “แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกรณีศึกษาอุทยาน
แห่งชาติภูผายล จังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
นเรศวร. จังหวัดพิษณุโลก.
- “ดาหลา ความงามที่กินไม่ได้” ไม้ดอกที่ควรค่าอนุรักษ์ ก่อนสูญสิ้นไป.” (2557) มติชน, 1 กุมภาพันธ์.

การเปิดรับสื่อกับความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ¹

Media Exposure with Thai Labors' Comments toward Motivation Factors in Decision Making to Work Abroad

สมศักดิ์ ผู้เจริญ (Somsak Phucharearn)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อกับความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อกับความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับคนหางานภายในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2557 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) F-test และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ ส่วนมากเปิดรับจากสื่อบุคคล โดยรับสื่อจากการสนทนาพบปะพูดคุยกับเพื่อนที่ไปทำงานในต่างประเทศมาแล้ว รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์ เปิดรับสื่อจากเอกสารของกรมการจัดหางาน สื่อโทรทัศน์ เปิดรับสื่อจากช่องฟรีทีวี 3,5,7,9,ThaiPBS ฯลฯ และสื่ออินเทอร์เน็ต เปิดรับสื่อทาง Facebook อีกทั้งความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ การทดสอบสมมติฐานการเปิดรับสื่อของแรงงานไทยที่แตกต่างกัน พบว่า สื่อบุคคล สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ต แรงงานไทยมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศแตกต่างกัน อย่างมี

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่อง การเปิดรับสื่อกับความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ

² นักศึกษาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขาบริหารการสื่อสาร หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ปีการศึกษา 2558

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปิดรับสื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ แรงงานไทยมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การเปิดรับสื่อ แรงจูงใจในการตัดสินใจ

Abstract

The purposes of this study are to investigate media exposure with Thai labor's comments toward motivation factors in decision making to work abroad and to compare the differences between media exposure with Thai labors' comments toward motivation factors in decision making to work abroad by using quantitative research methods. Data were collected via a questionnaire from 400 job seekers within the Department of Employment, Ministry of Labor and Social Welfare from January till June 2014. Statistics used were the mean, the standard deviation, One-Way ANOVA to test the hypothesis, F-test, and compare the differences in pairs with Scheffe.

The study found that media exposure of Thai labors toward working abroad was highest to personal media like conversation and socializing with friends who have worked abroad before, followed by printing media, documents of Department of Employment, TV media as free television channels 3,5,7,9, Thai PBS, etc. and Facebook on the internet media. In addition, Thai labors' comments toward motivation factors in decision making to work abroad showed that the overall comments were on the agreed level. The highest mean was on push factors, followed by pull factors. Furthermore, testing hypothesis on various media exposures of Thai labors indicated that personal media, TV media, and internet media influenced their decision making to work abroad differently with statistically significant at the 0.05 level. Nevertheless, the exposure to printing media of Thai labors was no different in decision making to work abroad.

Keywords : Media exposure, Motivation in decision making

บทนำ

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา ประเทศแถบภูมิภาคตะวันออกกลางซึ่งเป็นประเทศค้าน้ำมัน (OPEC) ได้แก่ ประเทศซาอุดีอาระเบีย คูเวต กาตาร์ ลิเบีย อิรัก อิหร่าน และสาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ได้มีการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการพื้นฐานทางเศรษฐกิจต่างๆ จึงจำเป็นต้องใช้แรงงานจำนวนมาก แรงงานไทยจึงอพยพเข้าไปทำงานในตะวันออกกลางจำนวนมาก ส่งผลให้ประเทศไทยส่งออกแรงงานเป็นจำนวนมาก โดยแรงงานไทยเริ่มเดินทางไปทำงานในต่างประเทศอย่างจริงจังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง รวมถึงการถอนทหารอเมริกันออกจากประเทศไทย ทำให้คนงานไทยที่เคยทำงานในฐานทัพอเมริกาและกิจการที่เกี่ยวข้องต้องว่างงานลงมาก การไปทำงานในตะวันออกกลางทำให้แรงงานไทยมีรายได้และส่งเงินกลับประเทศจำนวนมาก รัฐบาลจึงส่งเสริมและให้ความสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่แรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศอย่างชัดเจน ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) เป็นต้นมา (กิริยา กุลกลการ, 2555) ต่อมารัฐบาลไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในปี พ.ศ. 2528 เป็นต้นมา ทำให้แรงงานไทยก็มีโอกาสไปทำงานในต่างประเทศอย่างถูกกฎหมายมากขึ้น ก่อนหน้าที่จะมีการกำหนดพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้มีแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศอยู่บ้างแล้ว โดยแรงจูงใจที่นำไปทำงานนั้นส่วนใหญ่มาจากญาติพี่น้องหรือคนในละแวกบ้านที่รู้จักสนิทสนมกันในต่างประเทศได้แนะนำไป หรือมีนายจ้างต่างชาติหลายประเทศที่ต้องการคนงานไทย (สถาบันเอเชียศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สืบค้นจาก [www. databank.ias.chula.ac.th](http://www.databank.ias.chula.ac.th), 10 กุมภาพันธ์ 2558)

สถานการณ์การเคลื่อนย้ายของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศจะสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของแรงงานในการประกอบอาชีพในต่างประเทศ แรงงานไทยที่นิยมไปทำงานต่างประเทศมากที่สุด ได้แก่ แรงงานที่มาจากจังหวัดอุดรธานี ชัยภูมิ นครราชสีมา ขอนแก่น บุรีรัมย์ ตามลำดับ โดยแรงงานทั้งหมดที่ไปทำงานในต่างประเทศจะสามารถส่งเงินกลับประเทศไทยได้ปีละประมาณ 90,117 ล้านบาท ซึ่งเป็นการโอนเงินข้ามประเทศคิดเป็น 1.02% ของ GDP แต่ภายใน 15 ปีที่ผ่านมา จำนวนแรงงานไทยในต่างประเทศนั้นลดลงมากจากที่เคยมี ตัวเลขคนไทยไปทำงานในต่างประเทศสูงถึง 202,416 คน ในปี พ.ศ. 2542 และในขณะที่ปี พ.ศ. 2557 มีคนไปทำงานในต่างประเทศเพียง 130,000 คน โดยลดลงแทบทุกตลาดแรงงาน แต่อย่างไรก็ตามประเทศได้หวันก็ยังเป็นประเทศที่คนไทยไปทำงานมากที่สุด เพราะยังมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอยู่ รองลงมาคือ ประเทศสิงคโปร์ อิสราเอล เกาหลีใต้ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีตลาดแรงงานใหม่เพิ่มขึ้นอีกคือ ตะวันออกกลาง อเมริกาเหนือ แต่แรงงานไทยยังติดเงื่อนไขที่

ต้องการแรงงานที่มีฝีมือมากขึ้น ประกอบกับต้องเผชิญกับการแข่งขันจากแรงงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีทักษะในการทำงานใกล้เคียงกัน แต่แรงงานไทยมักติดปัญหาด้านภาษา แต่ด้านทักษะฝีมือแรงงานนั้นไม่ด้อยกว่าแรงงานจากประเทศอื่น แม้ตัวเลขการไหลออกของแรงงานไทยจะลดลง แต่มีการคาดการณ์ว่าต่อไปการเคลื่อนย้ายแรงงานไทยจะค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไปภายหลังจากการเริ่มต้นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ประชาสัมพันธ์ กรมการจัดหางาน สืบค้นจาก www.facebook.com, 10 กุมภาพันธ์ 2558)

ปัจจัยแรงจูงใจของการตัดสินใจไปทำงานในต่างประเทศของแรงงานไทยโดยรวมแล้วมีอยู่ 2 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ปัจจัยผลักดันและปัจจัยจูงใจ

1. ด้านเศรษฐกิจ แรงผลักดัน เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ความยากไร้ ก้นดาร์ ไม่มีทางทำมาหากิน มีมาตรฐานการครองชีพต่ำ ส่วนแรงดึงดูดคือ สภาพเศรษฐกิจดี มีทางทำมาหากิน สามารถยกระดับมาตรฐานการครองชีพของตนและครอบครัวได้อย่างมีความสุข มีการกินดีอยู่ดี เป็นต้น

2. ด้านสังคม แรงผลักดัน คือ สังคมไม่มีความสุขเรียบร้อย ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีภัยสงคราม แรงดึงดูด คือ สังคมมีความสงบสุขเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสูง ปราศจากภัยสงคราม

3. ด้านการเมือง แรงผลักดัน คือ ความไม่มีเสถียรภาพของรัฐบาล ทั้งทางด้านนโยบายกฎหมาย รวมทั้งการไม่ยอมรับกติกาโลก ไม่มีการลงทุนจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ซึ่งแรงจูงใจดังกล่าวสะท้อนถึงความคิดเห็นของแรงงานไทยที่ทำงานทำต่างประเทศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นสอดคล้องกับแรงจูงใจใด อันเป็นเหตุผลที่ทำให้ต้องเลือกเดินทางไปทำงานทำที่ต่างประเทศและจะสะท้อนถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงานไทยในสังคมปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ที่จะเป็นข้อมูลเหตุผลของการไปทำงานทำดังกล่าว (ศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์ สืบค้นจาก www.backtohome.org, 13 กุมภาพันธ์ 2558)

ในปัจจุบันการบริโภคสื่อ (Media Consumption) จัดเป็นความจำเป็นของมนุษย์ในยุคสังคมข่าวสาร (Information Society) ที่ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การแสวงหาปัจจัยสี่ (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย) ที่มีคุณภาพดีสำหรับการบริโภคด้วยการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อแบบดั้งเดิมโดยผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่อวิทยุโทรทัศน์ ปัจจุบันมนุษย์สามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น จากการค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต (สมเกียรติ เหลืองศักดิ์ชัย, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับที่นพวรรณ จุลนิษฐา กรรมการผู้จัดการบริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ดีบี จำกัด

กล่าวว่า ปัจจุบันคนไทยค่อนข้างตื่นตัวพอสมควรในการหางานทำโดยอาศัยเทคโนโลยีกว่า 50% อย่างสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ในการศึกษาข้อมูลเพื่อหางานทำ ซึ่งจากข้อเท็จจริงคนหางานทราบดีอยู่แล้วว่าการเข้าสู่ตลาดแรงงานหรือการหางาน อาจเป็นประสบการณ์ที่น่าตื่นเต้น หรือเป็นกังวลสำหรับผู้หางานทุกคน เพราะไม่รู้จะเริ่มจากตรงไหน ซึ่งการจะไปทำงานต่างประเทศก็เช่นกัน ปัจจุบันคนไทยจำนวนมากเลือกที่จะไปทำงานในต่างแดน เพราะเชื่อในโอกาสความก้าวหน้าความสำเร็จและผลตอบแทนที่สูง แต่ในบางครั้งก็อาจที่จะลืมนึกถึงขั้นตอนต่างๆ ก่อนที่จะไป หรือบางครั้งก็ไม่รู้จะเริ่มจากตรงไหน เนื่องด้วยคนไทยส่วนใหญ่นั้น ให้การเอาใจใส่ในการศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของประเทศที่จะไปน้อยมาก ส่วนมากจะได้รับข้อมูลมาจากเพื่อน เพื่อนของเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือแม้แต่จากนายจ้างเอง ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นส่วนสำคัญที่เชื่อมโยงให้ได้รับรู้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการหางาน ซึ่งมีหลายช่องทางที่จะทำให้ทราบข่าวสารดังกล่าวแต่คนหางานจะเลือกเปิดรับสื่อจากทางช่องทางใดไม่ว่าจะเป็นสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต ก็คงจะต้องดูถึงสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ว่าสื่อใดที่แรงงานไทยสามารถเข้าถึงได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ แรงงานไทยมีแรงจูงใจในการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศที่แตกต่างกัน เหตุนี้เองทำให้แรงงานไทยต้องการหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศที่สอดคล้องกับการเปิดรับสื่อของตนเอง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าแรงงานไทยมีการเปิดรับสื่อการหางานทำต่างประเทศอย่างไร แรงงานไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศอยู่ระดับใด และความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจของแรงงานไทยในการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศว่ามีความแตกต่างกันตามการเปิดรับสื่ออย่างไรบ้าง เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับให้กับผู้ที่สนใจหรือให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนการสื่อสาร การหางานทำต่างประเทศให้กับแรงงานไทยต่อไป

ขอบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อกับความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ ภายใต้ขอบเขตการศึกษา ศึกษาเฉพาะลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแรงงานไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน และภูมิภาค ศึกษาการเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ต รวมทั้งศึกษา

ความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศใน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ และปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ เท่านั้น ภายใต้สมมติฐานที่ว่า การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยด้านสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรคือ คนหางานภายในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2557 จำนวน 30,361 คน (ที่มา: กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, มกราคม-มิถุนายน 2557) กลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วยคนหางานภายในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในระหว่างเดือน มกราคม-มิถุนายน 2557 จำนวน 400 คน ด้วยการเลือกสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยหาได้จากการคำนวณจากการใช้สูตรของทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane, 1973: 717) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพัฒนาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดและทฤษฎี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแรงงานไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน และภูมิภาค จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามการเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ จาก 4 สื่อ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 เป็นคำถามความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ จากปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ และปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ

งานวิจัยนี้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อต้องการทราบว่าเนื้อหาในแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมานั้น มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ว่าอยู่ในระดับใด โดยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างที่เรียบร้อยแล้วไปตรวจสอบ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาสาธิตนิพนธ์ ทำการตรวจสอบเบื้องต้นในด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ว่าตรงกับเนื้อหาตามแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) กับประชากรที่เป็นแรงงานไทยและไปทำงานทำต่างประเทศที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ก่อน (Pre-Test) จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่า

สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.7285 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เปิดรับสื่อของคนหางาน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) หลังจากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ทำการลงรหัสโดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส และการประมวลข้อมูลจะลงรหัสแล้วจะถูกประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาร้อยละ (Percentage) เช่นกัน ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

แนวคิด และกรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการเปิดรับสื่อ และแนวคิดปัจจัยแรงจูงใจ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

แนวคิดการเปิดรับสื่อ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับสารนั้น แมคคอมบส์และเบคเคอร์ (McCombs and Becker, 1979: 51 อ้างในถึง ประมะสตะเวทิน, 2546) ได้กล่าวว่าคุณค่าใช้สื่อมวลชนเพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของตนเอง 6 ประการ ดังนี้

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์รอบตัวจากสื่อมวลชนเพื่อให้รู้ทันเหตุการณ์และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้
2. เพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decisions) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันการเปิดรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อเหตุการณ์รอบๆ ตัว

3. เพื่อต้องการข้อมูลในการสนทนา (Discussions) โดยการเปิดรับสื่อมวลชนทำให้ บุคคลมีข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่นได้

4. เพื่อความต้องการมีส่วนร่วม (Participating) การมีส่วนร่วมในเหตุการณ์และ ความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัว

5. เพื่อเสริมสร้างความคิดเห็น (Reinforcement) ช่วยเสริมสร้างความคิดเห็นให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว

6. เพื่อความบันเทิง (Relaxation and Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลินรวมทั้งการผ่อนคลายอารมณ์ของผู้รับสาร

Todd Hunt and Brent D.Ruben (1993: 65 อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2541) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่ง ในกระบวนการเลือกของมนุษย์ คือความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจทั้งความต้องการ ระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความ พอใจ ฯลฯ

2. ทักษะคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทักษะคติ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่างๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคน ซึ่งทักษะคติและ ค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ ต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือก จดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเรา ในการที่จะเลือกรับข่าวสารเลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้วเราจะให้ความสนใจและใช้ความ พยายาม ในการที่จะเข้าใจและจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. ลีลาในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับลีลาในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบ ฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7. สภาพ (Context) สภาพในที่นี้ หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วยมีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสารการเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสารการที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไรการที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไรเราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเราและการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสาร อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเราเราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

แนวคิดปัจจัยแรงจูงใจ

การเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ สุทธิ ฉัตราคม (2523: 38-48) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญประการหนึ่งของการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ ประกอบด้วย ปัจจัยผลักดันจากประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายออก และปัจจัยดึงดูดจากประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายเข้า คือ

1. **ปัจจัยผลักดันจากประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายออก** สาเหตุสำคัญที่ทำให้แรงงานเคลื่อนย้ายออกจากประเทศบ้านเกิดของตนเอง ได้แก่

1.1 อัตราการว่างงาน (Unemployment) อยู่ในอัตราสูงและการทำงานต่ำระดับ (Underemployment) แรงงานส่วนเกินที่เกิดจากการว่างงานและการทำงานต่ำระดับในประเทศนั้น เป็นผลมาจากการไม่สามารถหางานทำที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง ขณะที่แรงงานบางส่วนมีความพยายามที่จะหางานทำในประเทศชั่วคราวระยะเวลาหนึ่ง แต่ถ้าเขาไม่สามารถหางานที่ตรงกับความต้องการได้แล้ว ทำให้แรงงานส่วนหนึ่งมีแนวโน้มอย่างมากที่จะเคลื่อนย้ายออกไปสู่ต่างประเทศ

1.2 ระดับค่าจ้างที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับต่างประเทศ และอาชีพที่มีลักษณะเดียวกัน ถ้าเปรียบเทียบกันในเรื่องค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับขณะทำงานในประเทศ โอกาสการเคลื่อนย้ายแรงงานไปต่างประเทศย่อมมีมากกว่าถ้าค่าจ้างและเงินเดือนในต่างประเทศมีอัตราค่าจ้างที่สูงกว่า

1.3 การขาดสิ่งจูงใจสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ แรงงานที่มีความรู้ความชำนาญสูงแต่ไม่สามารถมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ย่อมเกิดความรู้สึกอยาก

เคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศ นอกจากนี้สิ่งจูงใจ ซึ่งได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพก็เป็นอีกประการหนึ่งที่ทำให้แรงงานกลุ่มนี้ต้องการเคลื่อนย้ายไปทำงานยังต่างประเทศ

1.4 นโยบายกำลังคนที่ไม่เหมาะสม การวางแผนกำลังคนที่เหมาะสมทำให้เกิดการพัฒนาไปตามระบบของงาน แต่ขณะที่ประเทศด้อยพัฒนาไม่มีการวางแผนพัฒนากำลังคนทำให้ขาดความรู้ความสมดุระหว่างงานกับบุคลากร เป็นเหตุให้กำลังแรงงานบางส่วนอาจกลายเป็นแรงงานส่วนเกินได้ แต่ขณะเดียวกันบางประเทศอาจต้องการกำลังคนที่เป็นส่วนเกินนี้ ทำให้คนดังกล่าวต้องการเคลื่อนย้ายออกไปนอกประเทศได้

1.5 ปัจจัยทางสังคมและการเมือง แรงงานบางส่วนอาจต้องการอพยพเคลื่อนย้ายไปต่างประเทศ เป็นเพราะไม่พอใจในสภาพสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่อันเนื่องมาจากความวุ่นวายและความแตกต่างของกลุ่มการเมืองในประเทศ

2. ปัจจัยดึงดูดในประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายเข้า สาเหตุดึงดูดให้แรงงานเคลื่อนย้ายจากประเทศบ้านเกิดเข้าสู่ประเทศใดประเทศหนึ่งได้แก่

2.1 ระดับค่าจ้างและเงินเดือนที่สูงกว่าในประเทศบ้านเกิดของแรงงาน สิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจที่สำคัญของแรงงาน ได้แก่ ระดับค่าจ้างและเงินเดือน ถ้าแรงงานในอาชีพต่าง ๆ พบว่าแรงงานประเภทเดียวกันกับเขาในต่างประเทศนั้นมีระดับค่าจ้างหรือเงินเดือนที่สูงกว่ามาก ก็จะเป็นสิ่งดึงดูดใจให้แรงงานเหล่านั้นต้องการอพยพเคลื่อนย้ายออกไปทำงานยังถิ่นใหม่ได้

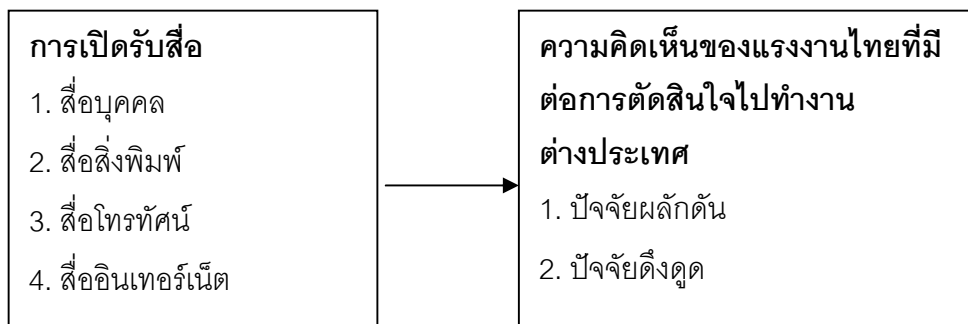
2.2 การขาดแคลนกำลังคนในบางสาขา ถ้าหากมีการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับตลาดแรงงาน ทำให้แรงงานในต่างประเทศได้ทราบถึงประเภทแรงงานที่ขาดแคลนเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี

2.3 โอกาสสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ ประเทศที่พัฒนาแล้วย่อมมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ยุติธรรม ย่อมเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของแรงงานโดยทั่วไปอยู่แล้ว และสภาพนี้เองจะเป็นสิ่งดึงดูดให้แรงงานที่มีความรู้ความชำนาญจากประเทศด้อยพัฒนา เคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศเพื่อโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

ผลการวิจัย

1. **ลักษณะทางประชากรศาสตร์** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี ศึกษาในระดับประถม/มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. **การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อในการไปทำงานในต่างประเทศจากสื่อบุคคลมากที่สุด โดยรับสื่อจากการสนทนา พบปะพูดคุยกับเพื่อนที่ไปทำงานในต่างประเทศมาแล้ว รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์ เปิดรับสื่อจากเอกสารของกรมการจัดหางาน สื่อโทรทัศน์ เปิดรับสื่อจากช่องฟรีทีวี 3,5,7,9,ThaiPBS ฯลฯ และกลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อเป็นลำดับสุดท้ายคือ สื่ออินเทอร์เน็ต เปิดรับสื่อทาง Facebook

3. **ความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ**

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.88 และเป็นรายด้านอยู่ในเห็นด้วย โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยของทั้ง 2 ด้าน คือ ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.85 ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศโดยรวม

ปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ	3.92	0.671	เห็นด้วย
2. ปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ	3.85	0.677	เห็นด้วย
เฉลี่ยรวม	3.88	0.579	เห็นด้วย

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทั้ง 2 ด้าน สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.92 จากผลการศึกษาพบว่าความยากจนเป็นปัจจัยผลักดันที่ทำให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.18 รองลงมาคือ การไปทำงานต่างประเทศทำให้มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าการทำงานในประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.91 และสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำเป็นสาเหตุที่คนไทยต้องไปทำงานต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.67

2. ปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.85 จากผลการศึกษาพบว่า การไปทำงานต่างประเทศนั้น มีค่าตอบแทนสูงกว่าทำงานในประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.98 รองลงมาคือ การไปทำงานต่างประเทศนั้น ทำให้ท่านสามารถยกระดับมาตรฐานของตนและครอบครัวให้ดีขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.97 และการไปทำงานต่างประเทศ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้มีความหลากหลายขึ้น เช่น ความรู้ด้านภาษา ค่าเฉลี่ย 3.70

4. ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อกับความเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ

จากผลการทดสอบสมมติฐานการเปิดรับสื่อของแรงงานไทยที่แตกต่างกัน พบว่า สื่อบุคคล สื่อโทรทัศน์ และสื่ออินเทอร์เน็ต แรงงานไทยมีความเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปิดรับสื่อจากสื่อสิ่งพิมพ์ แรงงานไทยมีความเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสรุปผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อกับความเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย

การเปิดรับสื่อ	การตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ
1. สื่อบุคคล	✓
2. สื่อสิ่งพิมพ์	✗
3. สื่อโทรทัศน์	✓
4. สื่ออินเทอร์เน็ต	✓

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ ปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ และผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.88 ทั้งนี้เพราะแรงงานไทยเห็นว่าการทำงานต่างประเทศจะได้ค่าตอบแทนสูงและมีความก้าวหน้าในอาชีพ อีกทั้งสามารถยกระดับฐานะของตนเองและครอบครัวให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Alderfer (1972) ที่กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ E (Existence) หรือความต้องการอยู่รอด ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้นต้องการเงินเดือน ค่าจ้างเงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี R (Relatedness) หรือความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม จะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่างๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งนี้ความสัมพันธ์เหล่านี้จะหมายถึงความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น ต้องการคนที่จะเป็นผู้นำหรือมีตำแหน่งเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ G (Growth) หรือความต้องการก้าวหน้าและเติบโต เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องรางวัลการพัฒนารูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางฐานะสภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของคนผู้ทำงาน ความต้องการอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างขวางออกไปเรื่อยๆ และการพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น คือ ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาจึงได้อภิปรายผลแยกเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ พบว่า มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.92 แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศมีเหตุผลหลักคือ ความยากจน ซึ่งความยากจนเป็นตัวผลักดันให้แรงงานไทยตัดสินใจที่จะไปประกอบอาชีพในต่างประเทศ เพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าการทำงานในประเทศ อีกทั้งยังได้ประสบการณ์ใหม่ที่หลากหลาย เช่น ได้พูดภาษาต่างประเทศ ได้เพื่อนร่วมงานใหม่ ได้สิ่งแวดล้อมใหม่ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของสุณี ฉัตราคม (2523: 38-48) กล่าวว่า ปัจจัยผลักดันที่เป็นสาเหตุสำคัญที่มีเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศเกิดจากอัตราการว่างงาน ระดับค่าจ้างที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับต่างประเทศ การขาดสิ่งจูงใจสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายกำลังคนที่ไม่เหมาะสม และปัจจัยทางสังคมและการเมือง เพราะไม่พอใจในสภาพสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่อันเนื่องมาจากความวุ่นวายและความแตกต่างของกลุ่มการเมืองในประเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของกมลพร สอนศรี (2554) พบว่า การเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมือของประเทศฟิลิปปินส์ ส่วนมากหมู่แรงงานมีฝีมือฟิลิปปินส์จะมีค่านิยมในการออกไปทำงานนอกประเทศ อันเนื่องมาจากอัตราการแข่งขันสำหรับผู้จบการศึกษาระดับปริญญาในประเทศแข่งขันสูงมาก โดยประเทศหลักที่แรงงานมีฝีมือฟิลิปปินส์นิยมเดินทางออกไปทำงาน ได้แก่ สหรัฐและตะวันออกกลาง อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของสมบุญรณ์ เสงี่ยมบุตร และคณะ(2552) พบว่า แรงงานไทยจำนวนมากยังคงนิยมไปทำงานในต่างประเทศ โดยไม่ผ่านบริษัทจัดหางาน แต่จะเป็นการไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเองมากขึ้น เนื่องจากแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศมีการศึกษาสูงขึ้น ทำให้สามารถติดต่อกับนายจ้างด้วยตนเองได้มากขึ้น

2. ปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ พบว่า มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.85 แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย เกิดจากการได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าการทำงานในประเทศ มีเงินเหลือเก็บ สามารถนำเงินช่วยเหลือคนในครอบครัวได้ ทำให้ชีวิตของแรงงานไทยและครอบครัวมีฐานะดีขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำเงินที่เหลือเก็บไปประกอบอาชีพอื่นๆ เพื่อสร้างรายได้ต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของสุทธิพร บุญมาก (2555) พบว่า การส่งเงินกลับของกลุ่มแรงงานจะมากกว่ากลุ่มผู้ประกอบการ เนื่องด้วยพันธะและความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ข้างหลังในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม จำนวนเงินส่งกลับบ้านจากมาเลเซียสู่ไทยไม่ถูกบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ เพราะส่วนใหญ่เป็นแรงงานผิดกฎหมาย จึงส่งเงินอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งอาจเป็นการส่งเงินกลับภายในประเทศไทยเองเพราะบ้านติดอยู่ชายแดน ซึ่งแรงงานแต่ละประเภทได้รับค่าจ้างต่างกันมีผลต่อความสามารถในการส่งเงินในขนาดที่ต่างกัน เช่น แรงงานประมงจะมีความสามารถ

ส่งเงินได้มากกว่าแรงงานทั่วไป เพราะค่าจ้างขึ้นอยู่กับปริมาณของการจับประมงได้มาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุณี ฉัตราคม (2523: 38-48) กล่าวว่า ปัจจัยดึงดูดที่เป็นสาเหตุสำคัญที่มีเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศเกิดจากระดับค่าจ้างและเงินเดือนที่สูงกว่าในประเทศบ้านเกิด การขาดแคลนกำลังคนในบางสาขา และโอกาสสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ ประเทศที่พัฒนาแล้วย่อมมีสิ่งที่น่าสนใจกว่าความสะดวกแก่การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ยุติธรรมย่อมเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของแรงงานโดยทั่วไปอยู่แล้ว

2. การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ

จากการศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ สื่ออินเทอร์เน็ต และผลการศึกษากิจการเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศมากที่สุดคือ การเปิดรับสื่อบุคคล ทั้งนี้เพราะแรงงานไทยส่วนมากจะมีการสนทนาพบปะพูดคุยกับเพื่อนที่ไปทำงานในต่างประเทศถึงรายละเอียดของการไปทำงานในต่างประเทศ อาทิ ไปทำงานในตำแหน่งอะไร บริษัทชื่ออะไร ค่าตอบแทนเป็นอย่างไร มีที่พักอาศัยให้ไหม ที่นั่นพูดภาษาอะไร มีความปลอดภัยไหม เป็นต้น เมื่อเกิดการซักถามจนเกิดความรู้ความเข้าใจ แน่ใจ และมั่นใจ จึงทำให้แรงงานไทยตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ Rammer (อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541: 20) กล่าวว่า การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ McCombs and Becker (1979: 51 อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2546) กล่าวว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนของผู้รับสารก็เพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยเฉพาะเพื่อต้องการข้อมูลในการสนทนา (Discussions) เพื่อพูดคุยกับผู้อื่นได้ และเพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decisions) กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของตนเอง อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Joseph R. Dominick (1999 อ้างถึงใน สิริชัย วงษ์สาธิตศาสตร์, 2545) กล่าวว่า ผู้รับสารเลือกเปิดรับเพื่อสนองต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในด้านความอยากรู้และความต้องการได้รับการยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม นอกจากนี้ การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยเพื่อตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศรองลงมาคือ การเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์จากเอกสารของกรมการจัดหางาน สื่อโทรทัศน์จากช่องฟรีทีวี 3,5,7,9,ThaiPBS ฯลฯ และสื่ออินเทอร์เน็ตจากทาง Facebook สอดคล้องกับแนวคิดของ Todd Hunt and Brent D. Ruben (1993: 65 อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2541) กล่าวว่า การเปิดรับข่าวสารของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสาร อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสาร และความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อของแรงงานไทย กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ

จากการศึกษาพบว่า การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยจากสื่อบุคคล สื่อโทรทัศน์ และสื่อ อินเทอร์เน็ต ส่งผลต่อการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ ทั้งนี้เพราะการเลือกเปิดรับสื่อต่างๆ ล้วน เกิดจากความต้องการของแต่ละบุคคล ที่มีความต้องการเปิดรับสื่อที่ตนเองถนัดและสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดของกาญจนา แก้วเทพ (2543: 22) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการและ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน โดยแต่ละบุคคลมีหลักการเลือกเปิดรับข่าวสารเพื่อเน้น ความสนใจอันจะสร้างความสัมพันธ์อันดีทางสังคม ตลอดจนหลักการเลือกการรับรู้เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอันส่งผลต่อการเลือกรับรู้และเลือกตีความข่าวสาร อีกทั้งสอดคล้องกับ แนวคิดของชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541: 21) กล่าวว่า สื่อโทรทัศน์จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของ บุคคล เพราะเป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล ส่วนการเปิดรับสื่อของแรงงาน ไทยจากสื่อสิ่งพิมพ์จะไม่ส่งผลการตัดสินใจไปทำงานต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาในสื่อ สิ่งพิมพ์ไม่สามารถลงรายละเอียดหรือให้คำตอบอันจะส่งผลให้แรงงานไทยตัดสินใจไปทำงาน ต่างประเทศได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของสมคิด บางโม (2548: 175) กล่าวว่า การตัดสินใจคือ การเลือกทางปฏิบัติอันนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ความคิดเห็นของแรงงานไทยที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจการตัดสินใจไปทำงาน ต่างประเทศ

1. ปัจจัยผลักดันให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ พบว่า สภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำเป็น สาเหตุที่คนไทยต้องไปทำงานต่างประเทศ ดังนั้น กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานควรกำหนด เป็นนโยบายในการแสวงหาตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการช่วยเหลือ แรงงานไทย และสนองต่อความต้องการของแรงงานไทยที่ต้องการไปทำงานในต่างประเทศให้มาก ขึ้น อีกทั้งควรพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมผลิตอย่างเป็นระบบและ ต่อเนื่องโดยขอความร่วมมือจากภาคเอกชนมาช่วยในการพัฒนาทักษะฝีมือให้กับแรงงานไทย รวมทั้งควรมีการจัดทำใบประกอบวิชาชีพแก่ครู อาจารย์ แพทย์ พยาบาล วิศวกร ฯลฯ

2. ปัจจัยดึงดูดให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ พบว่า การไปทำงานต่างประเทศควรมี การเพิ่มพูนความรู้ทางด้านภาษาให้มากขึ้น ดังนั้น กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานควรมีการ อบรมภาษาต่างประเทศแก่แรงงานไทย เพื่อให้แรงงานไทยสามารถสื่อสารทั้งในการดำเนิน ชีวิตประจำวันและการทำงานได้

การเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ

จากการศึกษาการเปิดรับสื่อของแรงงานไทยในการไปทำงานต่างประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้ายกับการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพราะแรงงานไทยส่วนมากที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด สื่ออินเทอร์เน็ตอาจเข้าไม่ถึงตามบ้าน จึงยากต่อการใช้งาน ดังนั้น กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานควรจัดหาจุดศูนย์กลางเพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการสื่ออินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น เช่น ที่ว่าการอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โรงเรียนประจำหมู่บ้าน เป็นต้น อย่างไรก็ตามควรมีพนักงานคอยช่วยเหลือประชาชนที่สนใจใช้สื่ออินเทอร์เน็ตประจำจุดนั้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กาญจนา แก้วเทพ. (2543) **สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2541) **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- _____. (2546) **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2548) **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.
- สุณี ฉัตราคม. (2523) **เศรษฐศาสตร์แรงงานระหว่างประเทศ**. กรุงเทพมหานคร: หอรัตันชัยการพิมพ์.

สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

- กมลพร สอนศรี. (2554) “การศึกษาการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมือของประเทศฟิลิปปินส์”.
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิริยา กุลกลการ. (2555) “การศึกษาเชิงเปรียบเทียบการบริหารจัดการแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยกับต่างประเทศ”. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์”. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมบูรณ์ เสี่ยงบุตร และคณะ. (2552) “การคุ้มครองแรงงานไทยในต่างประเทศ”.
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

สุทธิพร บุญมาก. (2555) “การส่งเงินกลับบ้าน: กรณีศึกษาผู้ย้ายถิ่นจากจังหวัดชายแดนใต้ในประเทศไทยมาเลเซีย”. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

บทความในวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

สิริชัย วงษ์สาริตศาสตร์. (2545). “สื่อออนไลน์ช่องทางใหม่ในการรายงานข่าวของสื่อมวลชนไทย” วารสารอิเล็กทรอนิกส์ 3,1.

Books

Alderfer, Clayton P. (1972) *Existence, Relatedness and Growth*. New York: Free Press.

Website

ประชาสัมพันธ์ กรมการจัดหางาน www.facebook.com, สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2558.

ศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์ www.backtohome.org,
สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2558.

สถาบันเอเชียศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย www.databank.ias.chula.ac.th,
สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2558.

การเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการ
ท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา¹

Media exposures and Satisfactions of Thai Tourist for market communication on Klongdaen
Floating Market Songkla Province

อริสรา รุ่งสัมพันธ์ (Arissara Rungsamphan)²

ปรีชา พันธุ์แน่น (Preecha Phannan)³

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดนจังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองแดนจังหวัดสงขลา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวบริเวณตลาดน้ำคลองแดนอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา จำนวน 275 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในตลาดน้ำคลองแดน นักท่องเที่ยวต้องการมาท่องเที่ยวในรูปแบบการชมวิถีชุมชนริมตลาดน้ำคลองแดน เหตุผลที่สำคัญในการเข้ามาท่องเที่ยวคือ การจัดกิจกรรมต่างๆ ของตลาดน้ำคลองแดน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากเพื่อน ญาติ คนรู้จัก และเว็บไซต์ ส่วนแรงจูงใจในการมาท่องเที่ยวภาพรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการท่องเที่ยวบริเวณเขตพื้นที่คลองแดน พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวแตกต่างกันและนักท่องเที่ยวที่รายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีเพศสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกันมีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การเปิดรับสื่อ, ความพึงพอใจ, การท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา

Abstract

¹ บทความนี้สรุปจากสารนิพนธ์ เรื่องการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา

² นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการสื่อสาร หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2558

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก

This current research aimed to 1) study behavior and motivation at Klongdaen, and 2) compare ecotourism motivation. Two hundred seventy-five tourists participated in this study. Referring to ecotourism behavior, results demonstrated that tourists would like to come to visit community folkway especially at Klongdaen floating market. Tourists were attracted to come by marketing activities. Majority of them got information from friends, cousins, and website. Moreover, results showed that tourists' motivation and income were high. However, motivation was quite higher than facilities in attracted tourists. With regard to the comparison on motivation, the analyses showed that tourists who were different in ages ($p < 0.001$) and income ($p < 0.05$) were statistically significant. While, tourists who were different in gender, marriage status, educational level, and career were not significant.

Keywords : Media Exposurse, Satisfactions of Thai Tourists, market communication
Travel on Klongdaen Floating market Songkla Province

บทนำ

การจัดการท่องเที่ยวในระยะเวลาที่ผ่านมา การท่องเที่ยวของประเทศไทยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวจำนวนมากส่งผลให้เกิดรายได้หมุนเวียนนับแสนล้านบาท ในทางกลับกันการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวทำให้สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวเกิดความทรุดโทรมตามมา และส่งผลกระทบยาวต่อสถานที่ท่องเที่ยวและชุมชน รัฐบาลเล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดการท่องเที่ยวและการดูแลทรัพยากรของสถานที่ท่องเที่ยวให้คงอยู่อย่างยั่งยืน รัฐบาลและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงมุ่งเน้นการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้วยการท่องเที่ยวหัวใจใหม่ ซึ่งถือว่าการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ประเพณี วัฒนธรรมและวิถีความเป็นอยู่ของชุมชนให้คงอยู่อย่างยั่งยืนสืบไป (สายรุ่ง ดินโคกสูง, 2549)

คลองแดนเป็นชุมชนคลองที่มีวิถีความเป็นอยู่ที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น พื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มเป็นแม่น้ำลำคลองสายหลักครอบคลุมพื้นที่อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา และอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช คลองแดนเป็นลำคลองสายหลักในการเดินทาง คมนาคมขนส่ง เป็นแหล่งน้ำหล่อเลี้ยงการเกษตร เรือกสวน ไร่นา ของคนในชุมชนริมน้ำตลอดสาย ทิศเหนือตั้งแต่อำเภอปากพนังจังหวัดนครศรีธรรมราช ทิศตะวันออกจรดปากน้ำอ่าวไทย ทางทิศตะวันตกและทิศใต้ออกสู่ทะเลสาบสงขลาจรดอำเภอเมืองสงขลาและจังหวัดพัทลุง พื้นที่เป็นลักษณะของคลองแพ่งและ

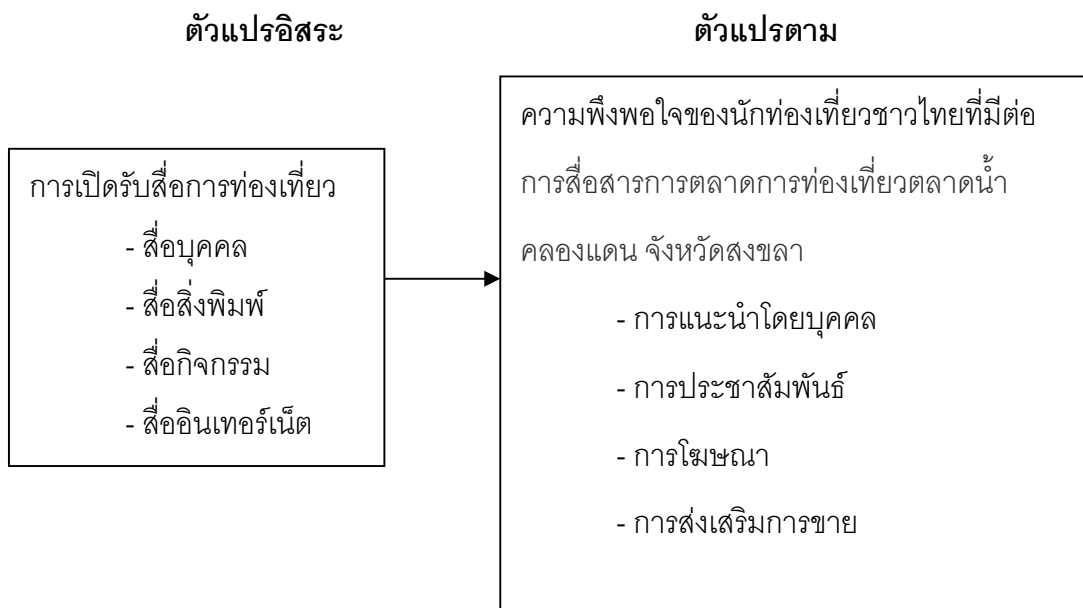
เป็นชุมชนริมแม่น้ำเมืองท่าที่คึกคักมากในอดีต เป็นตลาดกลางซื้อขายสินค้าเกษตร โดยมีข้าวเปลือกเป็นสินค้าหลักในพื้นที่ชุมชนคลองแดนเป็นบรรยากาศของบ้านเรือนที่มีสถาปัตยกรรมเก่าแก่มิมน้ำบ้านแต่ละหลังมีอายุเกือบร้อยปีมีขนมธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น มีการทำขนมฝีมือดั้งเดิมของชาวบ้านในชุมชน การประกอบอาชีพของประชาชนในพื้นที่คลองแดนเป็นวิถีชีวิตที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่ จากอดีตชุมชนคลองแดนมีความเจริญรุ่งเรืองเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นแหล่งการค้าขายทางน้ำที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคใต้ ต่อมาเมื่อมีความเจริญเข้ามาและมีถนนตัดผ่าน จึงได้มีการจัดตั้งตลาดน้ำคลองแดนเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวในเวลาไม่นาน แต่กิจกรรมการท่องเที่ยวบางรูปแบบ/กิจกรรมไม่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองแดน, 2554) จากสภาพที่เกิดขึ้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและสนใจศึกษาการเปิดรับสื่อและแรงจูงใจในการเข้ามาท่องเที่ยวบริเวณเขตพื้นที่คลองแดน อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการจัดกิจกรรมและรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในบทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา และ 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการสื่อสารการตลาด การท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ภายใต้ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม และสื่ออินเทอร์เน็ต รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ทางด้านการแนะนำโดยบุคคล การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา และการส่งเสริมการขาย เท่านั้น ภายใต้สมมติฐานที่ว่า การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกด้านสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม และสื่ออินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารการตลาด การท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา โดยงานวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากเอกสารวิชาการตำราเรียน ในแง่มุมของความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ ประเภท ประโยชน์และหลักการ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิด การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา โดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม และสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ซึ่งได้แก่ การแนะนำโดยบุคคล การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา และการส่งเสริมการขาย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา

ส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวบริเวณตลาดน้ำคลองแดน อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา จำนวน 880 คน (องค์การบริหาร

ส่วนตำบลคลองแดน, 2557) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว บริเวณตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จำนวน 275 คน โดยหาได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดทฤษฎี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา

งานวิจัยนี้มีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยการหาความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม มีการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test) กับนักท่องเที่ยวบริเวณแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990 : 202-204) จากการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากแบบสอบถาม ค่า Alpha Coefficient ของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาได้เท่ากับ 0.928 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยและ ศึกษาการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ ตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา มีการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 275คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็น

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารการท่องเที่ยว โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ให้กับนักท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ.2558 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความเรียบร้อย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลเพื่อสรุปผลการวิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร และ การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.1) มีอายุมากกว่า 35 ปี (ร้อยละ 44.0) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.9) ทำอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 27.6) และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 -30,000 บาท (ร้อยละ 34.1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการชักชวนให้ไปท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาจากสื่อบุคคลที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยไปมาแล้ว (ร้อยละ 28) ได้รับเอกสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ ชักชวนให้ไปท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาจากสื่อโปสเตอร์แนะนำท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา (ร้อยละ 36.3) นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ไม่เคยเปิดรับสื่อกิจกรรมเข้าร่วมงานใด ๆ (ร้อยละ 33.0) แต่เข้าร่วมชมกิจกรรมนิทรรศการทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 31.6) และได้รับข้อมูลชักชวนให้ไปเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาจากสื่ออินเทอร์เน็ต ที่ดูจาก You Tube (ร้อยละ 40.7) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อจำแนก เป็นข้อแล้วพบว่า ความ

พึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ให้การต้อนรับและความรู้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่และองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดนอย่างเข้าใจ ($\bar{X} = 3.91$) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าของตลาดได้ออกมานำเสนอให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักตลาดน้ำคลองแดนอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 2.79$) และความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดน้ำคลองแดนมีอัธยาศัยที่ดีต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.26$) ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า การเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ด้านสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรมของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันนักท่องเที่ยวที่มีการรับรู้ต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ด้านสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการรับรู้ต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการชักชวนให้ไปท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จ.สงขลา จากนักท่องเที่ยวที่เคยไปมาแล้ว (ร้อยละ 28) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร บุญช่วย (2550) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวกับทัศนคติด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสื่อบุคคลได้รับคำบอกเล่าจากญาติ หรือเพื่อนหรือคนรู้จักมักบอกว่ามีโอกาสผ่านไปจังหวัดนครปฐม อย่่าลืมแวะสัมผัสบรรยากาศของตลาดน้ำดอนหวาย นั่งเรือชมบรรยากาศริมแม่น้ำ มีเสน่ห์ สวยงามทั้งยามกลางวัน และกลางคืน ทั้งนี้เป็นเพราะข้อมูลการท่องเที่ยวจากบุคคลที่เคยไปมาแล้วยอมให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวได้ดี การเปิดรับข่าวสารว่าข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ที่ต้องการอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มากเท่าใดความต้องการข่าวสารก็จะยิ่งเร็วมากขึ้น (ชาร์ลส์ อ่างในวิภาวรรณ พัฒนพงษ์, 2547 : 17) ดังนั้นจากข้อค้นพบที่ว่า

นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จ.สงขลา จากนักท่องเที่ยวที่เคยไปมาแล้ว จึงเป็นข้อค้นพบที่เป็นไปได้ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า การเปิดรับสื่อตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จากสื่ออินเทอร์เน็ต ที่เป็น YouTube การท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา (ร้อยละ 40.7) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรินทร์ ระฤกชาติ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวกับทัศนคติการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษา พบว่า การเปิดรับสื่อผ่านทาง YouTube อยู่ในระดับมาก การเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวด้านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุและโทรทัศน์ สื่ออินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านศิลปหัตถกรรม/สินค้าที่ระลึก ด้านประเพณี และวิถีชีวิต และด้านกิจกรรมในทิศทางเดียวกันทั้งนี้เป็นเพราะสื่อคอมพิวเตอร์ เป็นสื่อที่ทันสมัยมากที่สุดในปัจจุบันเพราะความหลากหลายของข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแหล่งความรู้ที่กว้างขวาง ซึ่งในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในชีวิตของเรามากขึ้น เช่น ใช้ในการสื่อสารข้อมูล ประเพณีของในประเทศ และต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว ประชาชนสามารถหาข้อมูลได้ในยุคของข้อมูลข่าวสาร(ปรมะ สตะเวทิน (2548 : 35) ดังนั้นจากข้อค้นพบการเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวที่พบว่าการเปิดรับสื่อตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จากสื่ออินเทอร์เน็ต ที่เป็น YouTube การท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จึงมีความเป็นไปได้ที่นักท่องเที่ยวต้องการค้นหาข้อมูลที่รวดเร็วก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำคลองแดนแห่งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา การแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ให้การต้อนรับและความรู้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของศศิมาพร นิเลาะ (2555) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ตลาดน้ำบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดน้ำตลาดน้ำบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.60$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดตลาดน้ำบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับ การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ประจำตลาดน้ำบางคล้าแก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ได้ทราบถึงวิถีชีวิต สภาพบ้านเรือน และขนบธรรมเนียมประเพณี ที่มีเอกลักษณ์ (ราณี อธิชัยกุล (2546 : 165-

169) ดังนั้นการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จากการแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ให้การต้อนรับและความรู้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก จึงมีความสมเหตุสมผล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ด้านการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการแนะนำให้มาท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดนจากหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นมีความชัดเจนเข้าใจดี ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องผลการวิจัยของ บุญลือ สุคนทรเชษฐ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวกับทัศนคติด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยว ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกเพราะได้พบเห็นข้อมูล และรูปภาพจากหนังสือพิมพ์/นิตยสาร ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความต้องการคู่มือการท่องเที่ยวเพื่อเป็นสื่อแนะนำเที่ยวในพื้นที่ซึ่งได้แนะนำตลาดน้ำดำเนินสะดวกไว้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดราชบุรีแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามที่มีการวางแผนโดยองค์กรหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ (ธีรพันธ์ โล่ทองคำ, 2544 : 31-32) ดังนั้นจากข้อค้นพบที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ด้านการประชาสัมพันธ์จากหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจึงเป็นไปได้ที่นักท่องเที่ยวจะอ่านข้อมูลข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นเพื่อหาข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ด้านสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิ์ สิริพัชรศักดิ์กูร (2555) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การเปิดรับสื่อการท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ด้านสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทฤษฎีความแตกต่างของแต่ละบุคคล (Individual Differences Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่า ผู้รับสารแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกัน ในทางจิตวิทยา เช่น ทักษะคิด ค่านิยม และความเชื่อ ทำให้ความสนใจในการเปิดรับข่าวสารหรือ การตีความข่าวสารจากสื่อมวลชนแตกต่างกันไม่มีความสอดคล้องกัน เดอเฟลอร์ (De Fleur , 1966) ดังนั้นข้อค้นพบที่พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีการเปิดรับสื่อการท่องเที่ยวด้านสื่อ อินเทอร์เน็ตแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา แตกต่างกันจึงเป็นข้อค้นพบที่เชื่อถือได้ เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันในการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่แตกต่างกัน และย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปด้วยตามความเชื่อ ค่านิยม และความสนใจในการเปิดรับข่าวสาร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า การเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ได้รับการชักชวน ให้ไปท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จากนักท่องเที่ยวที่เคยไปมาแล้ว ได้รับเอกสาร ชักชวนให้ไปท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จากสื่อ โปสเตอร์แนะนำท่องเที่ยวตลาด น้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ได้รับข้อมูลชักชวนให้ไปท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา จากสื่อสารมวลชนนิตยสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้รับข้อมูลชักชวนให้ไป ท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาจากสื่ออินเทอร์เน็ต You Tube ควรสนับสนุนให้เพิ่ม ข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษในแผ่นโปสเตอร์เพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้เข้าใจความเป็นมาของตลาด น้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา พบว่านักท่องเที่ยว ชาวไทยที่ตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวตลาดน้ำ มีความสอดคล้องกัน โดยสื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อบุคคล เป็นสื่อที่มีการเปิดรับ และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ อยู่ในระดับมาก จาก นักท่องเที่ยวชาวไทย ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตลาดน้ำนั้นควรให้ความสำคัญกับการ สื่อสารผ่านสื่อทั้งสองช่องทางที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้การสื่อสารในครั้งนั้นมีประสิทธิภาพและ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ย วชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ผ่านการ แนะนำโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านโปสเตอร์แนะนำตลาดน้ำ ควรจะให้มีความน่าสนใจและดึงดูด ให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการมาท่องเที่ยว ให้ดูโดดเด่นยิ่งขึ้น สื่อการโฆษณาผ่านรายการวิทยุ ท้องถิ่น ควรจะจัดให้ทั่วถึงทั้งในท้องถิ่น และควรมีการประชาสัมพันธ์ออกสื่อทุกประเภท เพื่อเป็น การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นสากล ในส่วนของการส่งเสริมการขาย ควรจัดให้มีบริการเสริม

ท่องเที่ยวรอบ ๆ คลองแดนพีร์ถ้ามาเป็นกรุปทัวร์ สื่อบุคคลก็ถือว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ทัศนคติ และพฤติกรรม การท่องเที่ยว ควรที่จะมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจด้านตลาดน้ำกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับสื่ออินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตและสื่อบุคคล ก็คือ สื่อเฉพาะกิจ ดังนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ควรจัดงานแฟร์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยให้มีความน่าสนใจ สามารถชักจูงใจ หรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวให้มากขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า การเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ด้านสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นหน่วยงานที่ดูแลการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ควรให้ข้อมูลการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแดน จังหวัดสงขลา ไปยังเว็บไซต์การท่องเที่ยว ต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกันอย่างครบถ้วน

เอกสารอ้างอิง

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ. (2544) **กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ออฟเซ็ท.

ปรมะ สตะเวทิน. (2538) **หลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.

ราณี อธิชัยกุล. (2546) **ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว** เอกสารการสอนชุดวิชาการกลยุทธ์การตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

บุญลือ สุคนทรเชษฐ์. (2553) “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวกับทัศนคติการท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี.”สารนิพนธ์นิเทศ ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดและบันเทิง.

วิภาวรรณ พัฒนพงษ์. (2547) “การรับรู้ข่าวสารปัจจัยความพึงพอใจและทัศนคติการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การนิเทศศาสตร์ธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วัชรินทร์ ระฤกชาติ.(2550) “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวกับทัศนคติ ด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

วรรณันท์ สิริพัชรพงศ์กูร. (2555) “การเปิดรับสื่อกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อข้อมูลแหล่งท่องเที่ยววัดพระธาตุดอยสุเทพวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่” สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ศศิมาพร นิเลาะ (2555) “การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี ต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดตลาดน้ำบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา” สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ศิริพร บุญช่วย. (2550) “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวกับทัศนคติด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาวัดใหญ่ชัยมงคล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

สายรุ้ง โคกสูงดิน. (2549) “การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน : กรณีศึกษาหาดชบา ตำบลชบาอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Books

Cronbach, L. J (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins.

De Fleur. (1966) *Individual Differences Theory*. London : Keith Publishing Ltd.

Yamane, Taro. (1967) *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็น ผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค¹

A Development of Innovative Brand Communication through The Sport Sponsorship in Thailand that Affect Consumers

อพัชชา ศิริชัย (Apatcha Sirichai)²

ประชัน วัลลิโก (Prachan Valligo)³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค" มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค 2) พัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน 1) ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เกี่ยวข้อง 2 กลุ่ม จำนวน รวมทั้งสิ้น 800 คน 2) การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน

ผลการวิจัย สรุปได้ข้อค้นพบการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค ที่ผู้วิจัย ให้ชื่อว่า "นวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทย" ที่ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ 2) ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 3) ด้านคุณลักษณะของการแข่งขันกีฬา 4) ด้านการสื่อสารแบบบูรณาการ 5) ด้านการสื่อสารในสังคมออนไลน์ 6) การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้า 7) ด้านความเชื่อถือในตราสินค้า 8) ด้านการยอมรับในตราสินค้า 9) ด้านความภักดีในตราสินค้า ที่จะเป็นการส่งเสริมสินค้าไทยไปสู่ระดับนานาชาติให้เกิดขึ้นให้ได้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สังคม ประเทศชาติ ต่อไป

คำสำคัญ : นวัตกรรมการสื่อสาร, ตราสินค้า, ผู้สนับสนุนด้านกีฬา

¹ บทความนี้สรุปจากวิทยานิพนธ์เรื่องการพัฒนาการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค

² นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตร DOCTOR OF PHILOSOPHY PROGRAM IN INNOVATIVE COMMUNICATIONS

³ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ (รองศาสตราจารย์)

Abstract

The study on “Developing innovative brand communication by sponsoring the sport in Thailand with the consumer.” was aimed to 1) To study the factors that influence the effectiveness of the innovation process of brand communication by sponsoring the sport in Thailand with the consumer, 2) To develop innovative brand communication by sponsoring the sport. Thailand on consumer Using a mixed methodology is divided into two steps: 1) using quantitative research. To explore and analyze the data of the two parties are involved total of 800 people. 2) Delphi technique to find out true affecting factors from 20 experts.

The results were that the findings The Development of innovative brand communication by sponsoring the sport in Thailand with the consumer, including 1) The demographic 2) The characteristics of entrepreneurs 3) aspects of athletics 4) Integrated communication. 5) Communication in social 6) Develop innovative brand communication 7) The reliability of the brand 8) The recognized brand 9) The loyalty of the brand which Thailand to promote the product to achieve the international level in order to benefit Society and Nation.

Key words: innovative communication, brand, sponsoring the sport

บทนำ

ระบบเศรษฐกิจการค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากตลอดมา การพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ข้อกีดกันทางการค้าลดลงส่งผลให้ระบบตลาดมีความเป็นสากล คนในสังคมเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าที่แตกต่างกันง่ายขึ้น สินค้า และบริการที่มาจากต่างประเทศเพิ่มขึ้น ระบบตลาดกลายเป็นตลาดเดียว ผู้บริโภคต้องการสินค้าที่ตอบสนองต่อความต้องการมากที่สุดไม่ว่าสินค้าจะมีชื่อเสียง คุณภาพ ราคา การออกแบบ ถูกตามรสนิยมที่ต้องการ ความมีเสรีทางด้านการค้าทำให้ตลาดไม่ถูกปิดกั้นอีกต่อไป การสื่อสารตราสินค้า จึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งให้มีความแข็งแกร่ง และมีคุณค่าในมุมมองผู้บริโภค ต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด (Pitta, Franzak and Fowler, 2006: 426) การใช้การสื่อสารการตลาดในการสร้างคุณค่าตราสินค้าเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุด ทำให้มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยตรงที่ต้องอาศัยการบริหารส่วนผสมทางการตลาด และการวางกลยุทธ์การสื่อสาร ให้สอดคล้องต่อเนื่องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างการรับรู้ในตราสินค้าไปยังผู้บริโภคที่พบเห็นตราสินค้า และเกิดการคุ้นเคยในตราสินค้าตลอดเวลา สร้างการตระหนักรู้ในตราสินค้า สร้างภาพลักษณ์ของตราสินค้า ในด้านความรู้สึกชอบ ความแข็งแกร่ง

และลักษณะที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของสินค้า ให้มีความเชื่อมโยงกับตราสินค้าในความทรงจำของผู้บริโภค (Aaker, 1996: 69)

ตราสินค้า เป็นความโดดเด่นในเชิงสัญลักษณ์ ช่วยสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่ง (Aaker, 1991: 128) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจ ดังที่ Aaker (1991: 18) กล่าวว่า “สินค้า เป็นสิ่งที่ผลิตจากโรงงาน ตราสินค้าเป็นสิ่งที่ลูกค้าเลือกซื้อ สินค้าสามารถถูกเลียนแบบจากคู่แข่งได้ แต่ตราสินค้าเป็นลักษณะเฉพาะที่เป็นหนึ่งเดียว สินค้าอาจล้าสมัยได้อย่างรวดเร็ว แต่ตราสินค้าที่ประสบความสำเร็จคงอยู่ตลอดไป” ทำให้เห็นได้ว่าการลงทุนเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของตราสินค้าส่งผลต่อผู้ประกอบการ และตัวสินค้าในระยะยาว (Aaker, 1991: 20) นำไปสู่คุณค่า และผลประโยชน์ต่าง ๆ นอกเหนือไปจากมูลค่าหรือคุณค่าทางด้านตัวเงิน (Andrian and Nicole, 2009: 138) สำหรับการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารการตลาดมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภครับรู้ตราสินค้าเพิ่มมากขึ้น เป็นการยกระดับภาพลักษณ์ของตราสินค้า และมูลค่าของยอดขายให้สูงขึ้น โดยเฉพาะในตลาดการค้าเสรีที่มีตราสินค้าใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย (Levine, 2003: 194) แม้มีสื่อที่สามารถใช้ได้เป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบการก็ยังคงทบทวนดูว่า ควรทำการตลาดในช่องทางไหนมีความคุ้มค่ามากที่สุด เพราะนับวันค่าใช้จ่ายจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีแต่จะสูงขึ้น แต่ได้ผลคงเดิม หรือน้อยกว่าเดิม (Warren J. Keegan, 1999: 115) ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบการต้องวางแผนเพื่อสรรหาเครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดรูปแบบอื่น ๆ เพื่อนำตราสินค้าของตนไปสู่ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด วิธีการหนึ่งที่ดีว่าเป็นนวัตกรรม คือ การเป็นผู้สนับสนุนกีฬาที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว (Sengupta & Subrota, 2006: 33)

จากที่นำเสนอมาเห็นได้ว่าการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาในประเทศไทย มีความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เป็นการสร้างความประทับใจ และจดจำภาพลักษณ์ของตราสินค้าของบริษัทได้อย่างแยบยล มีประสิทธิภาพ คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย ที่สามารถใช้เป็นรูปแบบหรือแนวทางในการสร้างความสำเร็จให้กับบริษัทหรือองค์กรธุรกิจผู้เป็นเจ้าของตราให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ และสร้างความแข็งแกร่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการในประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศสมาชิกในกลุ่มอาเซียนอื่น ๆ ซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎบัตรอาเซียนที่ต้องการให้เป็นการรวมประชากรระบบตลาด ทรัพยากรเป็นหนึ่งเดียว เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขาย และผลประกอบการ ที่สร้างประโยชน์ให้กับประชาชน ชุมชน และประเทศชาติ อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของ การพัฒนานวัตกรรมสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค

2. เพื่อ พัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อ ผู้บริโภค

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน 1) ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องทั้ง 2 กลุ่ม 2) ใช้การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผล แท้จริง เพื่อขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อนำมาประมวลผล ปรับปรุงในครั้งสุดท้าย ซึ่งมีรายละเอียด ต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย (Target Group) คือ กลุ่มผู้ชมที่เคยดูกีฬาทั้งการถ่ายทอดทางโทรทัศน์ และ ดูสดในสนามแข่ง และกลุ่มผู้ชมกีฬาที่ดูการถ่ายทอดทางโทรทัศน์แต่ไม่เคยดูสดในสนามแข่งที่มีจำนวนที่ ประมาณการ 54.99 ล้านคน และจากตารางของ Krejcie and Morgan (1970) จะได้จำนวนขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เพื่อความสะดวก และความถูกต้องที่มากขึ้นผู้วิจัยจึงใช้ขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ทั้ง 2 กลุ่ม สำหรับพื้นที่พิจารณาจากการจัดแบ่งจังหวัดตามเขตในการแข่งขันกีฬา แห่งชาติ แบ่งเป็น 10 เขต จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตที่เท่า ๆ กัน จากกลุ่มผู้ชมที่เคยดูกีฬาทั้ง การถ่ายทอดทางโทรทัศน์ และดูสดในสนามแข่ง จำนวน 400 คน และกลุ่มผู้บริโภคที่ติดตามข่าวสารการ กีฬาแต่ไม่เคยดูสดในสนามแข่ง จำนวน 400 คน รวมทั้งสิ้น 800 คน และใช้แบบแผนในการเลือกตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรเป้าหมายออกเป็น 10 เขต หรือ 10 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชลบุรี บุรีรัมย์ ขอนแก่น เชียงใหม่ เพชรบูรณ์ สุพรรณบุรี ภูเก็ต ตรัง และกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากการสุ่มโดยวิธี จับฉลาก โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้ครบตาม จำนวนที่กำหนด

2. การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยใช้วิธีการ เลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยพิจารณาคัดเลือกเกณฑ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ มีประสบการณ์ ตลอดจนมีความรู้ ความสามารถ และหน้าที่เกี่ยวข้องับเรื่องการศึกษาแบบ สโนบอล (Snow ball) จำนวนทั้งสิ้น 20 ท่าน สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร ระดับสูงองค์กรที่ให้การสนับสนุนด้านกีฬา จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารที่ดำเนินการจัดการแข่งขันกีฬา นักกีฬา และกรรมการตัดสิน จำนวน 10 คน และ กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการเจ้าของตราสินค้าที่ให้การ สนับสนุนในการแข่งขันกีฬา จำนวน 5 คน ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งหมด 3 รอบ โดยผู้วิจัย เป็นผู้นำไปแจกด้วยตนเอง อีกทั้งการไปพบยังจะเป็นการได้รับความสัมพันธ์อันดี ที่จะส่งผลให้ได้รับความ ร่วมมือที่ดีและรอบคอบขึ้นจนครบ สำหรับการรับแบบสอบถามคืนในส่วนที่ใช้วิธีการให้ส่งกลับทางไปรษณีย์ โดยการแจกแบบสอบถามในแต่ละรอบ ผู้วิจัยได้เตรียมซองจดหมายที่เจ้าหน้าที่ของแบบตอบกลับคืนมา

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นในรอบที่ 1 ผู้วิจัยแค่เพียงรวบรวม และสรุปประเด็นที่มีความถี่ซ้ำ ๆ กัน ส่วนในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นั้น ใช้มีการคำนวณค่าสถิติซึ่งได้จากการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Inter Quartile Range) แล้วนำข้อมูลมาแปลผล

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยต่างๆ นั้นได้ผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลโดยภาพรวมของปัจจัยในการพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค

ภาพรวมรายด้าน	เคยชม		ไม่เคยชม		ระดับ ความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ	3.82	.897	3.78	.811	มาก
ด้านคุณลักษณะของการแข่งขันกีฬา	3.91	.715	3.89	.683	มาก
ด้านการสื่อสารแบบบูรณาการ	3.96	.645	3.93	.713	มาก
ด้านการสื่อสารในสังคมออนไลน์	3.85	.852	3.83	.795	มาก
ด้านการพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้า	3.73	.693	3.71	.632	มาก
ด้านความเชื่อถือในตราสินค้า	3.66	.652	3.62	.630	มาก
ด้านการยอมรับในตราสินค้า	3.71	.702	3.66	.698	มาก
ด้านความภักดีในตราสินค้า	3.85	.634	3.83	.727	มาก

จากตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้เคยชมการถ่ายทอดสดในสนาม ในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 ด้านคุณลักษณะของการแข่งขันกีฬา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73 ด้านการสื่อสารแบบบูรณาการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 ด้านการสื่อสารในสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 ด้านการพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 ด้านความเชื่อถือในตราสินค้ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 ด้านการยอมรับในตราสินค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 ด้านความภักดีในตราสินค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85

สำหรับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่เคยเข้าชมในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 ด้าน

คุณลักษณะของการแข่งขันกีฬา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 ด้านการสื่อสารแบบบูรณาการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 ด้านการสื่อสารในสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 ด้านการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 ด้านความเชื่อถือในตราสินค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 ด้านการยอมรับในตราสินค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 ด้านความภักดีในตราสินค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85

สรุปจากผลการดำเนินการทั้ง 2 ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ได้เป็น ตัวแบบ หรือ Model ที่ผู้วิจัย ให้ชื่อว่า “ นวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตัวแบบ “นวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทย

สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการพัฒนาด้วยเทคนิคเดลฟาย มีความสอดคล้องแบบฉันทามติภาพอนาคตของการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค ทั้ง 8 ส่วน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 2) ด้านคุณลักษณะของการแข่งขันกีฬา 3) ด้านการสื่อสารแบบบูรณาการ 4) ด้านการสื่อสารในสังคมออนไลน์ 5) ด้านการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้า 6) ด้านความเชื่อถือในตราสินค้า 7) ด้านการยอมรับในตราสินค้า 8) ด้านความภักดีในตราสินค้า ผลของการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค ที่ผู้วิจัยได้สร้างเป็น ตัวแบบ หรือ Model ที่ให้ชื่อว่า “นวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้า

โดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทย ” หรือ The Sport Sponsorship Model มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การเป็นผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการเพียงรายเดียวอย่างเป็นทางการจะสร้างคุณค่า และยอดขายสินค้าได้มากที่สุด ทำให้เกิดความแตกต่างของผลิตภัณฑ์จากคู่แข่งอย่างชัดเจน มีความโดดเด่นในเชิงสัญลักษณ์ แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่จะเป็นการปกป้องลูกค้าจากคู่แข่งที่เข้ามาแย่งตลาด โดยผู้ประกอบการจะต้องทำความเข้าใจถึงลักษณะของการเป็นผู้สนับสนุนกีฬา เพื่อจะได้เลือกใช้ให้เหมาะสมกับตราสินค้าของตนในการสร้างยอดขาย และรายได้ตามเป้าหมาย ทั้งนี้เพราะตราสินค้านั้นได้ถูกรวมอยู่ในกิจกรรมที่แตกต่างจากการโฆษณาที่ผู้ชมส่วนใหญ่มักเบื่อหน่ายและไม่ให้ความสนใจ การเป็นผู้สนับสนุนกีฬาจะมีอิทธิพลได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับความแข็งแกร่งของการเชื่อมโยง รวมทั้งระยะเวลาในการนำเสนอ จากความรู้สึกชอบคุณที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตราสินค้าและการแข่งขันกีฬาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และประเทศชาติ มาเปลี่ยนการรับรู้ในเชิงบวกของผู้บริโภคกับตราสินค้านั้น สามารถสร้างความเชื่อให้กับตราสินค้าที่ความมีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับการส่งผ่านจากกิจกรรมที่ขึ้นอยู่กับประเภท และลักษณะของการแข่งขัน ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับของการเป็นผู้สนับสนุนกีฬา และความถี่ของการจัดแข่งขันกีฬานั้น ที่ผู้ประกอบการให้การสนับสนุนซึ่งกระบวนการสื่อสารตราสินค้าที่มีประสิทธิภาพมักมุ่งหวังที่จะบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และกำไรเป็นสำคัญ การทำให้เกิดความแตกต่างของตราสินค้าเพิ่มมากขึ้นในมุมมองของผู้ซื้อ โดยสร้างเป็นกลยุทธ์ที่เป็นการลงทุนในการยกระดับภาพลักษณ์ ความเชื่อถือ และการยอมรับให้กับตราสินค้านั้น โดยบริษัทเจ้าของตราสินค้าอาจให้การสนับสนุนกีฬาเป็นเงินทุน บุคลากร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเป็นการสื่อสารตราสินค้าของตนเองอย่างดี มีประสิทธิภาพ เพื่อต้องการบรรลุเป้าหมายทางการค้าเป็นสำคัญโดยมุ่งหวังที่จะบรรลุเป้าหมายทางการตลาดที่เกี่ยวกับตราสินค้า

ด้านคุณลักษณะของการแข่งขันกีฬา กลยุทธ์การตลาดโดยการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาช่วยส่งเสริมลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ผู้แทนจำหน่าย พนักงานหรือชุมชน ที่มีประสิทธิภาพในราคาคุ้มค่า และตอบสนองพฤติกรรมเปิดรับสารของผู้บริโภคที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของแต่ละกลุ่ม ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด ต้องคำนึงถึงผู้ชมที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ประเภทของการแข่งขัน อาณาเขตครอบคลุมภาพลักษณ์ของสินค้า ตราสินค้า และบริษัทที่สนับสนุน การขยายฐานลูกค้าที่สามารถเข้าถึงตลาดใหม่ได้ ซึ่งการกำหนดกลุ่มเป้าหมายต้องการความชัดเจน เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการแข่งขันกีฬา เช่น เป็นกลุ่มผู้บริโภค ผู้ผลิตวัตถุดิบ ตัวแทนจำหน่าย พนักงาน ผู้ถือหุ้น และผู้บริหาร สื่อมวลชน นักวิชาการ นักการเมืองและสมาคมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากกีฬาที่กำลังได้รับความนิยม ความเป็นเอกลักษณ์ของการแข่งขันอย่างโดดเด่น เหนือกว่า และคาดหวังในสิ่งที่ต้องการสื่อสารให้เกิดขึ้นในความคิดของกลุ่มเป้าหมาย สามารถสร้างภาพของตราสินค้าให้เป็นไปในรูปแบบที่ต้องการได้ รวมทั้งต้องทำอย่างต่อเนื่องจึงจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่มีคุณค่าในอนาคต และ

ต้องเผยแพร่ตราสินค้าให้ขยายออกไปในวงกว้างเพื่อสร้างผลกระทบ และการจดจำในตราที่ยี่ห้อได้อย่างต่อเนื่อง โดยมักอยู่ในรูปแบบของการจัดการแข่งขันเดียวกันเป็นประจำ เพื่อให้เกิดผลในระยะยาว มีการเลือกประเภทของกีฬาที่เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายได้ทุกเพศทุกชนชั้น ซึ่งมักเป็นลักษณะของกีฬาที่ได้รับความนิยมจากประชาชนอย่างสูง มีการเผยแพร่ทางสื่อมวลชนหลายแขนง ครอบคลุมคนได้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะกีฬาในแต่ละประเภทจะมีภาพลักษณ์แตกต่างกันในการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตราสินค้า ดังนั้นการผู้สนับสนุนเพียงรายเดียว เช่น การแข่งขันฟุตบอล ไทยพรีเมียร์ลีก เป็นการแข่งขันฟุตบอลลีกอาชีพ ระดับสูงสุดของประเทศไทย โดยสมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ร่วมกับสโมสรฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันทั้ง 18 ทีม ทั้งนี้ ในฤดูกาลปัจจุบัน พ.ศ. 2557 เป็นการแข่งขันครั้งที่ 18 บริษัท โตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้สนับสนุนจึงมีชื่อเรียกว่า โตโยต้าไทยพรีเมียร์ลีก เป็นต้น หรือการเป็นผู้สนับสนุนรายใหญ่ของการแข่งขันฟุตบอลโลก ที่ผู้สนับสนุนการแข่งขันรายใหญ่ได้แก่ คาสโทรอล คอนติเนนตัล จอห์นสันแอนด์จอห์นสัน โซนี่ และเอมิเรตส์ โดยกีฬาจะทำการคัดเลือกการเป็นผู้สนับสนุนหลักเพียงไม่กี่รายเท่านั้น เพราะจะเกิดผลดีกับทั้งสองฝ่ายมากกว่า หรืออย่างการแข่งขันกีฬาในระดับท้องถิ่นที่มักมีผู้สนับสนุนกีฬารายย่อยหรือเฉพาะผลิตภัณฑ์ในพื้นที่เข้ามาเป็นผู้สนับสนุนเป็นจำนวนมาก เช่น สโมสรบุรีรัมย์ เอฟ ซี ที่นอกจากจะมีผลิตภัณฑ์มือถือ ไอโมบาย เป็นผู้สนับสนุนรายใหญ่แล้ว ยังมีห้างร้าน ผู้ประกอบการในพื้นที่อีกเป็นจำนวนมากที่เข้ามาเป็นผู้สนับสนุนรายย่อย ในการเลือกประเภทของการเป็นผู้สนับสนุน จะมีข้อจำกัดที่แตกต่างกันจึงต้องเลือกให้เหมาะสมกับเป้าหมายของธุรกิจและประเภทของการแข่งขันกีฬาที่จะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอันเนื่องมาจากการตอบสนองต่อพฤติกรรมของแฟนกีฬากลุ่มนั้นโดยเฉพาะ

ดังนั้น ประเภทของการแข่งขันกีฬานั้นมีส่วนสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างความเชื่อถือ การยอมรับ และภาพลักษณ์ให้กับตราสินค้า รวมทั้งลักษณะของกีฬาต้องมีความเหมาะสมเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายดังที่ได้ตั้งเอาไว้ มีส่วนต่อการเพิ่มความความเชื่อถือ การยอมรับให้กับตราสินค้าที่จะส่งเสริมภาพลักษณ์ให้สอดคล้องกับคุณค่าของตราสินค้าผู้ประกอบการต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตราสินค้ากับคุณลักษณะของการแข่งขันกีฬา เพื่อสร้างยอดขาย และรายได้เพิ่มขึ้น เป็นการสร้างความแข็งแกร่งในด้านการเชื่อมโยงที่เป็นการความเชื่อถือ การยอมรับของผู้ชมการแข่งขันกีฬาต่อตราสินค้าของที่เป็นผู้สนับสนุนกีฬานั้น โดยผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจถึงลักษณะของการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาเพื่อที่จะได้เลือกใช้ให้เหมาะสมกับตราสินค้าของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายดังที่ได้ตั้งเอาไว้

ด้านการสื่อสารแบบบูรณาการ ในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารทำให้ ผู้บริโภคมีการเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าที่แตกต่างกันได้ง่ายขึ้น และต้องการสินค้าที่จะตอบสนองทั้งในด้านความมีชื่อเสียง คุณภาพ ราคา การออกแบบถูกต้องตามรสนิยมที่ต้องการมากที่สุด การสื่อสารตราสินค้าเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขายโดยบุคคล การตลาดทางตรง และการเป็นผู้สนับสนุนกีฬา ซึ่งจากสภาพเศรษฐกิจที่อยู่ในสภาวะถดถอย มีการแข่งขันทางการตลาดอย่าง

สูง รวมทั้งต้องมีการใช้กิจกรรมอื่นควบคู่ไปด้วย เช่น การแถลงข่าว และจัดหาวิธีการสื่อสารการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ ทัศนคติภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ในระยะยาว ต้องใช้กระบวนการนำส่วนผสมของการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน เพื่อให้เกิดการสร้างคุณค่า ภาพลักษณ์ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะกับตราสินค้าเพื่อสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยตรง สอดคล้องต่อเนื่องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับพฤติกรรมของผู้ชมกีฬาที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพื่อกำหนดตำแหน่งในใจของตราสินค้าโดยสร้างความคุ้นเคย เชื่อมโยงกับตราสินค้านั้นได้อย่างเหมาะสมว่ามีพฤติกรรมอย่างไรแล้วจึงเลือกเครื่องมือการสื่อสารที่ดีที่สุดนำไปใช้ปฏิบัติ ทำให้เกิดการจดจำคุณสมบัติที่สามารถจับต้องได้ หรือคุณค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ สามารถเป็นตัวแทนวัฒนธรรมของสินค้านั้น สร้างบุคลิกภาพที่สามารถบ่งบอกลักษณะผู้ซื้อได้

ดังนั้นการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาทำให้ตราสินค้าสื่อถึงผู้ชมกีฬาและประชาชนทั่วไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการสื่อสารตราสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกลวิธีการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวกลุ่มผู้ชมกีฬาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทัศนคติ การยอมรับในตราสินค้าของตนเอง ซึ่งต้องมีการทำอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน จึงจะมีผลต่อการจูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า ตลอดจนเกิดความต้องการซื้อตราสินค้าของผู้สนับสนุนกีฬานั้นด้วย ควรใช้สื่อผสมกันหลายชนิดร่วมกันอย่างเหมาะสมเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการสื่อสารตราสินค้า เป็นการสร้างความเชื่อมโยงให้กับตราสินค้ากับการแข่งขันกีฬา เพื่อให้รับรู้จากประสบการณ์ในการชมการแข่งขันของกีฬานั้นและต้องสื่อสารทั้งชื่อ ยี่ห้อหรือสัญลักษณ์เพื่อระบุถึงผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่จดจำ และแตกต่างจากคู่แข่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความสำเร็จ

ด้านการสื่อสารในสังคมออนไลน์ การแข่งขันกีฬาน Online Social Network สามารถเชื่อมโยงผู้คนเข้าไว้ด้วยกันในลักษณะชุมชนออนไลน์ ซึ่งจะขยายเครือข่าย ไปยังผู้รับสารครั้งละหลายคน จะเป็นนวัตกรรมในการสื่อสารตราสินค้าที่มีประสิทธิผลในอนาคต เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมสูงมาก ช่วยให้ผู้ชมกีฬาสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งกับเพื่อน ครอบครัว รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน โดยผ่านทางหน้าจอบทวิเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนต่าง ๆ ทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการทำการตลาดที่มีต้นทุนต่ำแต่เกิดประสิทธิภาพในการสร้างความเชื่อถือและการยอมรับในตราสินค้าโดยการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ชมกีฬาจึงมีความรวดเร็วสูงมาก จะช่วยในการวางตำแหน่งตราสินค้าที่เสริมสร้างหรือเพิ่มคุณค่าทางจิตใจให้กับกลุ่มเป้าหมายบนความรู้สึกและอารมณ์ ดังนั้น Online Social Network จึงมีความสำคัญเพื่อการขยายโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตราสินค้าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการสื่อสารแบบผสมผสานที่ทำให้ผู้ชมกีฬาเกิดพฤติกรรมการรับรู้ ทัศนคติ ความเชื่อถือ การยอมรับที่ง่ายต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ดังนั้น การสื่อสารด้านการสนับสนุนกีฬาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์จะกลายเป็นกระแสหลักแทนการสื่อสารชนิดอื่นที่จะทำให้การกระจายสินค้าผ่านช่องทางใหม่นี้ ตรงกับกลุ่มผู้ชมกีฬาที่โตขึ้นอย่าง

รวดเร็ว ในการสื่อสารทางการตลาดในการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาที่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ถือได้ว่าเป็น การสร้างกลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดที่ทำให้เกิดการบอกเล่าปากต่อปาก หรือการตลาดกระจายแบบ ไวรัล (Viral Marketing) ที่เกิดประสิทธิภาพสูงแต่ใช้งบประมาณต่ำ มีประสิทธิภาพมากในปัจจุบัน เพราะ คนทั่วไปใช้เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่ให้เวลากับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างตรา สิ้นค้าและผู้ให้บริการ เป็นการสร้างกลยุทธ์การสื่อสารสองทาง ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในการสร้างคุณค่า ให้กับตราสินค้าได้มากขึ้น สามารถสร้างประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง ผู้ใช้รู้สึกมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น ขึ้นกับตราผลิตภัณฑ์ หากตราผลิตภัณฑ์นั้นมีการตอบรับในทางบวกเช่นการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาโดยใช้ สังคมออนไลน์ที่จะเป็นการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการสร้างตราสินค้า ความความเชื่อถือ การยอมรับ การ สร้างความชื่นชอบ และทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตราสินค้าเพื่อให้เข้าถึง อิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ดียิ่งขึ้นตามลำดับ

การพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้า การเป็นผู้สนับสนุนกีฬาเป็นเครื่องมือการสื่อสาร ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการสร้างตราสินค้า ความความเชื่อถือ การยอมรับ การสร้างความชื่นชอบ และทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตราสินค้าเพื่อให้เข้าใจถึงอิทธิพลในการ ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้กีฬาเป็นสื่อกลางที่จะประกอบด้วยผู้เล่น ผู้ชมกีฬา สนามแข่งขันไป จนถึงการทำทอล์คโชว์โทรทัศน์ วิทย์ และผู้ติดตามอ่านข่าวกีฬาที่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการ ตอบสนองความพึงพอใจในการชมกีฬา ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคกีฬาของผู้ชมจะเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างตราสินค้ากับการกีฬาที่มีประสบการณ์ตรงกับการแข่งขันผ่านทางสื่อมวลชน การถ่ายทอดสดจากสนามแข่งขันโดยตรง หรือสื่อมวลชนด้านข่าวกีฬา โดยชื่อหรือสัญลักษณ์ เครื่องหมาย การค้าหรือข้อความสั้น ๆ ของตราสินค้านั้นต้องมีการให้ปรากฏที่สื่อทุกชนิดให้มากที่สุด บนเสื้อของ นักกีฬา บริเวณประตู และป้ายของสนามแข่งขัน โดยเน้นที่ความถี่ และความโดดเด่นในการมองเห็นไปยัง ผู้บริโภค โดยนวัตกรรมการสื่อสารที่จะบรรลุผลกับผู้ชมกลุ่มเป้าหมายเน้นการสร้างประสบการณ์กับตรา สินค้าให้มากที่สุด เพื่อสร้างความรู้สึกผูกพันที่เกิดขึ้นแบบครบวงจรที่จะเป็นจุดเชื่อมหรือตัวผลักดันให้เกิด การรับรู้ถึงแก่นของคุณค่าของตราสินค้าที่น่าเสนอ

นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่สามารถโต้ตอบกันไปได้ ซึ่งลักษณะของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน มีการแบ่งปันข้อมูล และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ ด้วยกันจะเป็นประโยชน์อย่างมากกับการสื่อสารตราสินค้าในการเป็นผู้สนับสนุนกีฬา เป็นกระบวนการ สื่อสารวิธีใหม่ที่ใช้ในสังคมไทย โดยเฉพาะการเป็นผู้สนับสนุนกีฬา นำเทคโนโลยีการสื่อสารในระบบสากล ที่มีการพัฒนาระบบแล้วจะช่วยให้การสื่อสารให้ได้ผลอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะช่วย ยกกระตือรือร้นการยอมรับในตราสินค้าที่ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อ รวมทั้งต้องมีกระบวนการการนำเสนอผล ของการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ เข้ามาใช้ในการเป็นผู้สนับสนุนกีฬากับผู้บริโภคเพื่อให้เกิดการรับรู้ในตรา สินค้าเกิดทัศนคติที่ดีและมีการตัดสินใจซื้อสินค้าของตน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตราสินค้าจาก

กิจกรรมการเป็นผู้สนับสนุนกีฬา นำไปสู่ความรู้สึกขอบคุณ โดยผู้บริโภคมักจะสนับสนุนเพราะเห็นว่าได้เสียสละเงินให้แก่กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และจะต้องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายควบคู่ไปด้วยเพื่อช่วยสร้างความแตกต่างเหนือตราสินค้าของคุณแข่งในมุมมองของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ด้านความเชื่อถือในตราสินค้า ที่มีความสอดคล้องกับประเภทการแข่งขันกีฬาจะมีผลทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือในตราสินค้าเกิดภาพลักษณ์ที่ดีมากกว่าในภาวะที่ไม่มีความสอดคล้องกัน ซึ่งการที่ผู้ชมได้เห็นการประชาสัมพันธ์สินค้าในช่วงพักการแข่งขัน ได้เห็นโลโก้จากเครื่องแต่งกายของนักกีฬา และโฆษณาในสนาม จะทำให้เกิดความเชื่อถือในตราสินค้าที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ต้องการโดยเฉพาะประเภทของกีฬาให้เหมาะสมกับสินค้า เช่น สื่อสังคมออนไลน์เป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงความเชื่อถือในตราสินค้าจากประสบการณ์ของการปฏิสัมพันธ์กันของสมาชิก ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะนำมาสู่ความเชื่อถือในตราสินค้าในเวลาต่อมาที่เกิดจากความสัมพันธ์เข้าด้วยกันเป็นสัมพันธ์ภาพจากพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการแข่งขันกีฬา และตราสินค้าจะมีส่วนช่วยในการสร้างความเชื่อถือให้กับตราสินค้ามากกว่าการไม่ได้เป็นผู้สนับสนุนกีฬาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่ยาวนาน ซึ่งจะได้ผลมากกว่าในระยะสั้นในกีฬานั้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีมากกว่าด้วย

ด้านการยอมรับในตราสินค้า บริษัทเจ้าของตราสินค้าจะได้รับกระแสเงินสดจากรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการที่ตราสินค้าสามารถตั้งราคาได้สูงกว่าคู่แข่ง และเสียค่าใช้จ่ายในกิจกรรมส่งเสริมการขายลดลง เพราะผู้บริโภคมีการยอมรับในตราสินค้าที่มาจากการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาจะสร้างความภักดีในตราสินค้า ก่อให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทำให้สามารถทำการขยายตราสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับผลกำไรในระยะยาว การยอมรับตราสินค้าเกิดจากการที่ผู้ชมกีฬาที่มีความชื่นชอบต่อกีฬานั้นโดยมีอิทธิพลมากกว่ากิจกรรมทางการตลาดแบบอื่น มีความสำคัญมาก เป็นตัวเชื่อมโยงแสดงถึงความแข็งแกร่งที่ถูกเก็บอยู่ในความทรงจำเกี่ยวกับตราสินค้าของผู้บริโภค และการแข่งขันกีฬานั้นเอง การสื่อสารแบบนี้มีความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับตราสินค้าที่ประสบผลสำเร็จให้มีเหนือกว่าตราสินค้าคู่แข่งเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าในอนาคต เนื่องจากผู้บริโภครับรู้ตรงกับภาพลักษณ์ที่บริษัทกำหนดไว้ ดังนั้น การเป็นผู้สนับสนุนกีฬาสามารถสร้างการยอมรับให้กับตราสินค้าได้โดยการส่งผ่านการแข่งขันกีฬาไปยังตราสินค้า ขึ้นอยู่กับประเภทของการแข่งขันด้วย จะนำมาซึ่งความรู้สึกที่ต้องการซื้อซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจและต้องการใช้ตราสินค้านั้นให้นานเท่าที่สุด ทำให้เกิดอารมณ์ด้านจิตวิทยาทางบวกของผู้บริโภคที่มีต่อการยอมรับเฉพาะของตราสินค้า ส่งผลถึงการซื้อซ้ำและบอกต่อกับผู้อื่น จะสร้างอารมณ์ในด้านความภาคภูมิใจของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้าเป็นการสร้างความชื่นชอบให้เกิดขึ้น เมื่อผู้บริโภคเกิดความประทับใจในการแข่งขันกีฬานั้นจะเกิดทัศนคติในแง่บวกต่อตราสินค้าด้วย เช่น ประชาชนชอบทีมฟุตบอล แมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด จากการที่ทีมนี้ครองแชมป์สโมสรฟุตบอลของอังกฤษมากที่สุดนั่นเอง

ด้านความภักดีในตราสินค้า โดยการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาเป็นการสร้างพันธะทางจิตใจระหว่างลูกค้ากับตราสินค้าทำให้เกิดความภักดีโดยมีพฤติกรรมซื้อซ้ำ รู้ลึกกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือสมาคมกับสมาชิกอื่นเพื่อพบปะแลกเปลี่ยน ติดตามข่าวสารของกีฬาประเภทนั้น ส่งผลให้มีความผูกพันอย่างแนบแน่นต่อตราสินค้า และเกิดจากความพึงพอใจในการชมการแข่งขันกีฬาจากประสบการณ์ความประทับใจ โดยความภักดีในตราสินค้านอกจากจะส่งผลต่อเนื่องถึงการเข้ามาซื้อซ้ำและบอกต่อแล้วยังทำให้ผู้ชมกีฬายอมจ่ายค่าสินค้าที่แพงมากกว่าของคู่แข่งในมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นชุดแข่งอุปกรณ์กีฬา เช่น ชุดไม้กอล์ฟที่ Tiger Wood ใช้ เครื่องใช้ไฟฟ้า Samsung ที่เป็นตราสินค้าอยู่บนหน้าอกเสื้อของนักกีฬาฟุตบอล แมนเชสเตอร์ยูไนเต็ด เป็นต้น เพราะกีฬานั้นเป็นการจูงใจ เกิดจากอิทธิพลของการแข่งขันกีฬาที่มีต่อตราสินค้า ที่เป็นจุดเชื่อมหรือตัวผลักดันให้ลูกค้เกิดความภักดีกับตราสินค้าแล้วจะไม่เปลี่ยนใจไปซื้อตราสินค้าของคู่แข่ง แม้ว่าจะมีราคาสูงกว่า มีคุณสมบัติที่ดีกว่าหรือหาซื้อได้ง่ายกว่าก็ตามทั้งหมดนั้นเกิดจากอิทธิพลของการแข่งขันกีฬาที่มีต่อตราสินค้านั่นเอง

การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภคนั้น ในปัจจุบันโลกเชื่อมต่อกันด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สนับสนุนเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับทฤษฎีของ Ridings, Gefen & Arinze (2006) ที่ได้อธิบายถึงวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป ส่งผลกระทบถึงความจำเป็น ความต้องการ และพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการซื้อสินค้าที่แตกต่างกันไปจากในอดีตมาก และ รัฐบาลได้มีการส่งเสริม สนับสนุน ผู้ประกอบการในทุกรูปแบบเพื่อที่จะให้มีการพัฒนาตราสินค้า จาก “ Local Brand” มาเป็น Global Brand” หนึ่งในวิธีการที่จะทำอย่างนั้นได้ก็ด้วยการเป็นผู้สนับสนุนการแข่งขันกีฬาดังจะเป็นจาก Global Brand ต่าง ๆ เช่น Nike Coke Mcdonal เป็นต้น ซึ่งจุดประสงค์ที่เป็นเป้าหมายหลักนั้นไม่ใช่เพื่อการขายสินค้านั้นโดยตรง แต่ให้เกิดการความเชื่อถือ การยอมรับ และความภักดีในตราสินค้าของผู้ประกอบการที่สนับสนุนด้านกีฬานั้น และต้องประกอบกับการใช้เครื่องมือในการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในปัจจุบัน เพราะการเป็นผู้สนับสนุนกีฬานั้น ยังเป็นของใหม่ในประเทศไทย ที่มีอัตราการเติบโตที่สูงมาก เพราะไม่เพียงแต่ผู้ประกอบการเท่านั้น แม้แต่นักการเมืองทุกระดับท้องถิ่น จนกระทั่งถึงระดับชาติ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Bressler & Grantham (2000) ที่การให้การสนับสนุนการแข่งขันกีฬา ไม่ว่าจะเป็นฟุตบอล มวย แบดมินตันและอื่นๆ อีกหลายประเภทที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ซึ่งการสนับสนุนกีฬาไม่ใช่เป็นเพียงการโฆษณาเพียงเท่านั้น แต่เป็นการโฆษณาในรูปแบบใหม่ที่เชื่อมโยงการสื่อสารกับลูกค้โดยไม่มีขอบเขตกันขวาง สอดคล้องกับ เสรี วงษ์มณฑา (2547) ที่ศึกษาถึงการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน จะใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดหลายๆ อย่างเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดการจูงใจทุกรูปแบบ และแสดงบุคลิกภาพตราสินค้าอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ที่มีการใช้กิจกรรมเป็นตัวหลักโดยในการประชาสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ของตราสินค้า รวมทั้งการสนับสนุนการแข่งขันในกีฬาครั้งนั้น

การเป็นผู้สนับสนุนกิจกรรมด้านการกีฬาเป็นกลยุทธ์ทางด้านการตลาดอย่างหนึ่ง ที่รู้จักกันแพร่หลายทั่วโลกมากที่สุดที่สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Gaffney & Bale (2005) ที่นำเสนอว่าตราสินค้าที่ทำการสนับสนุนที่อาจเป็นเงินที่ใช้ในการแข่งขัน หรืออาจสนับสนุนทีมกีฬาหรือเฉพาะนักกีฬาที่มีชื่อเสียงหรือการให้อุปกรณีกีฬาหรือชุดกีฬา เป็นต้น ทั้งนี้จะต้องได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนอีกด้วย โดยผู้สนับสนุนมักมุ่งหวังผลประโยชน์ในการสร้างการความเชื่อถือ การยอมรับ ความเชื่อ ทศนคติ และความภาคภูมิใจในตัวผู้ชมกีฬาให้มากที่สุด เช่น ประสิทธิภาพของการสื่อสารการตลาดของผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการการแข่งขันกีฬาฟุตบอลโลก 2002 ในการวัดการระลึกจดจำได้ของผู้บริโภคที่มีต่อการเป็นผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการของตราสินค้าโดย พบว่า เบียร์ช้างมีผู้ระลึกจดจำได้และเอ่ยถึงเป็นอันดับแรกมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเบียร์ช้างเป็นตราสินค้าผู้ให้การสนับสนุนการถ่ายทอดทางโทรทัศน์ที่มีความโดดเด่นที่สุดในการเป็นผู้สนับสนุนเนื่องจากการไม่มีโฆษณาคู่แข่งระหว่างการแข่งขัน จากความแปลกใหม่และถูกใจในการรับชมจนทำให้เป็นที่รู้จักและเข้าใจว่าเป็นผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการในการแข่งขันฟุตบอลโลกครั้งนั้น

ในการส่งเสริมตราสินค้านั้นสามารถแบ่งได้เป็น 4 ระดับ คือ ไม่รู้จักตราสินค้า การจดจำตราสินค้า ได้ การระลึกถึงที่เป็นระดับสูงสุดในใจ เป็นความภาคภูมิใจในตราสินค้าที่สนับสนุนด้านกีฬาและต้องมีการพิจารณาในด้านของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค อันประกอบด้วยอายุ ครอบครัว อาชีพ รายได้ การศึกษา ค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิต ตลอดจนปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจ การรับรู้ ความเชื่อ ทศนคติมีผลกระทบต่อความเชื่อถือ การยอมรับและความภาคภูมิใจในตราสินค้า ที่บางส่วนอาจเกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มบุคคลในแต่ละพื้นที่ สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Gwinner (1997) ที่นำเสนอเกี่ยวกับความเหมาะสมที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามปัจจัยในแต่ละพื้นที่ ระบบความคิดที่ทำให้เกิดความแตกต่าง เช่น การที่ผู้บริโภค รัก ยึดมั่น และศรัทธา ในตราสินค้าหนึ่งจนยากที่จะเปลี่ยนใจที่อาจแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือในเชิงพฤติกรรมและเชิงจิตวิทยา หากทำให้ผู้บริโภคภาคภูมิใจในตราสินค้าแล้วจะเป็นการช่วยต่อการขยายฐานลูกค้า จะช่วยลดต้นทุนทางการตลาด คนกลางขึ้นชอบ และเป็นอุปสรรคต่อคู่แข่ง สอดคล้องกับ ปิยะวรรณ พุ่มโพธิ์ (2542) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความภาคภูมิใจต่อตราสินค้า การขยายตราสินค้า และการประเมินของผู้บริโภคต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขยายตราสินค้า ผลการวิจัยพบว่า ส่วนปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งมีผลกระทบต่อขยายตราสินค้าสำหรับการขยายตราสินค้าไปสู่สินค้าต่างประเภทคือ ความสอดคล้องของแนวคิดตราสินค้าและการรับรู้ความเหมาะสมระหว่างบริษัทและสินค้าที่มาจาก การขยายตราสินค้านั้น รวมทั้งของ นันทนา บริพันธ์านนท์ (2542) ที่ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้ากับปัจจัยที่เกิดจากการสื่อสารการตลาด ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณค่าของตราสินค้าสูง จะมีความคุ้นเคยในตราสินค้า การยอมรับในตราสินค้า ความรู้สึกชอบมากกว่า สำหรับคุณค่าตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการโฆษณาของตราสินค้า โดยตราสินค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการ

โฆษณาสูง จะมีคุณค่าตราสินค้าสูงด้วยเช่นกัน และผู้บริโภคจะมีการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ที่แตกต่างกัน ด้วย

สำหรับการสื่อสารโดยการเป็นผู้สนับสนุนกีฬานั้น ในส่วนของภายนอกสนามแข่งขัน ต้องเน้นในการใช้สื่อมวลชน และสื่อโฆษณาเฉพาะกิจ การใช้สื่อมวลชน สื่อโทรทัศน์เน้นการสร้างภาพลักษณ์ และสนับสนุนการส่งเสริมการขาย สื่อสิ่งพิมพ์เน้นหนังสือพิมพ์ธุรกิจรายวัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Bick, Jacobson & Abratt (2003) ที่ได้อธิบายว่าเพื่อสนับสนุนการส่งเสริมการขายการสร้างภาพลักษณ์ และเพื่อการประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ และสนับสนุนการส่งเสริมการขาย การอุปถัมภ์รายการของสื่อมวลชน เช่นการสนับสนุนช่วงรายการข่าวกีฬาทางสถานีโทรทัศน์ การสนับสนุนหน้าข่าวกีฬาของหนังสือพิมพ์รายวันที่ยอดจำหน่ายสูง โดยเน้นการสร้างภาพลักษณ์ สื่อโฆษณาเฉพาะ สื่อป้ายโฆษณากลางแจ้ง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ สื่อเคลื่อนที่ เช่นการโฆษณาข้างรถประจำทางปรับอากาศ กระจกหลังแท็กซี่เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ ป้ายผ้า เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ ไปสเตอร์ เน้นการสร้างภาพลักษณ์ และประชาสัมพันธ์การแข่งขันกีฬา รวมทั้งภายในสนามแข่งขัน เน้นการทำโฆษณา ณ จุดขายเป็นหลัก ป้ายโฆษณาแขวน ป้ายผ้า การทำธงราว ร่วมกันแดด การออกแบบตกแต่งบูธเพื่อสร้างบรรยากาศ การประชาสัมพันธ์ เน้นในช่วงก่อน และระหว่างการแข่งขันมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ และเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร มีกิจกรรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์เช่น การจัดแสดงดนตรีเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรม การจัดวิ่งมาราธอน การจัดประกวดภาพวาดระบายสี การติดตั้งสัญลักษณ์ภายในสำนักงาน สถานที่โดดเด่นต่างๆ การทำเสื้อยืดขนาดยักษ์ เพื่อให้คนลงชื่อเชียร์นักกีฬา การทำบอลลูกข่างไซโยให้คนได้ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก การเชิญนักกีฬาที่ประสบความสำเร็จมาซักถามพูดคุยภายในบูธหลัก การเชิญดารา นักร้อง นักแสดงให้ปรากฏตัวภายในบูธ การมอบรางวัลให้กับนักกีฬายอดเยี่ยม การสนับสนุนป้ายติดหน้าอกเสื้อนักกีฬา การเล่นเกมส์ กิจกรรมสั้นทนทานการกับเยาวชนและกลุ่มเป้าหมาย การแจกของที่ระลึกให้กับแขกที่มาเยือนบูธหลัก การนำแขกไวโอฟีมาชมการแข่งขัน การเลี้ยงรับรองคณะนักกีฬา และผู้ดูแลนักกีฬา สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Kotler (2005) ในเรื่องนี้ โดยเพิ่มเติมอีกว่าควร มีกิจกรรมเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร การทำข่าวแจกสื่อมวลชน การนัดแถลงข่าวกับสื่อมวลชน การให้สัมภาษณ์เป็นการเฉพาะของผู้บริหาร การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการแข่งขัน การทำนิทรรศการแนะนำองค์การ ผลิตภัณฑ์ การบริการ การแจกแผ่นพับแนะนำผลิตภัณฑ์ ตราสินค้าองค์การ

นอกจากนี้ยังต้องมีการส่งเสริมการขายด้วยการจัดกิจกรรมลุ้นโชคชิงรางวัล การแจกหรือให้แลกรับฟรีเมียม และการลดราคาสินค้าช่วงท้ายวันแข่งขัน และหลังการแข่งขันสิ้นสุด จุดมุ่งหมายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ และส่งเสริมการขาย การจัดกิจกรรมลุ้นโชคชิงรางวัล การให้คูปองเพื่อชิงโชคหากซื้อสินค้าครบตามกำหนด มีรางวัลใหญ่เป็นบัตรเข้าชมการแข่งขัน รถยนต์ บัญชีเงินสด สร้อยคอทองคำ การให้ทายจำนวนเหรียญทอง มอบรางวัลให้ผู้ทายผลถูกต้องเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Meenaghan (2001 : 97) ในเรื่องนี้และได้เพิ่มเติมว่าควรให้ของที่ระลึกทันทีภายหลังการซื้อ การสะสมให้ครบกำหนดก่อนถึงจะมี

สิทธิแลกเปลี่ยนที่ระลึก การลดราคาสินค้าช่วงท้ายวันแข่งขัน และภายหลังการแข่งขันสิ้นสุด การนำผลิตภัณฑ์มาลดราคา การใช้พนักงานขาย ผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการโดยส่วนใหญ่ไม่เน้นกลยุทธ์การใช้พนักงานขายมากนัก การใช้พนักงานขายแบ่งเป็น การใช้พนักงานประจำซึ่งเป็นลูกจ้างบริษัท และการจ้างพนักงานขายชั่วคราวซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษาช่วยเดินเร่ขาย และแนะนำผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รู้จัก พนักงานได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ประจำบูธในช่วงการแข่งขัน หรือพนักงานขายชั่วคราว รับสมัครจากนิสิต นักศึกษาที่สนใจเป็นพนักงานขายชั่วคราว โดยคิดค่าแรง เป็นค่าจ้าง และค่าคอมมิสชั่นตามยอดที่จำหน่ายได้ ทำหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์ประจำบูธหลัก จำหน่ายผลิตภัณฑ์ตามขุมจำหน่ายย่อย และทำหน้าที่เดินเร่ขายผลิตภัณฑ์ภายในสนามแข่งขันหลักสอดคล้องกับ เกศชуда รอดเงิน (2549) เรื่อง กลยุทธ์ และกลวิธีการประชาสัมพันธ์ในการสื่อสารตราผลิตภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพ พบว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในการสื่อสารตราผลิตภัณฑ์นั้น ได้แก่ การเผยแพร่ภาพลักษณ์อันดีและการสร้างความเข้าใจด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าวซึ่งผู้สนับสนุนกีฬา นั้นต้องมีการได้สร้างเนื้อหาสารโฆษณาเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ให้กับตราสินค้า ในกิจกรรมส่งเสริมการขายที่ใช้เป็นการประชาสัมพันธ์ตราสินค้านั้น สอดคล้องกับทฤษฎีของ Kahle and Meeske (2009) ที่เสนอว่าลักษณะเด่นของสารจะต้องมีการใช้เทคนิคทางเทคโนโลยีเข้าช่วย เช่น การตกแต่งภาพการตัดต่อภาพ การใช้สร้างเสียงดนตรี การสร้างเนื้อหาให้มีความสนุกสนานเพลิดเพลินน่าประทับใจ ส่วนใหญ่มุ่งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สนับสนุนกับตราสินค้าที่จะช่วยสร้างคุ้นเคยและสัมพันธ์กับชนิดกีฬา ไม่ว่าจะเป็นกรีฑา วายน้ำ มวยสากล ฟุตบอล จักรยาน กอล์ฟ หรือวอลเลย์บอล เป็นต้น สอดคล้องกับ ปิณณ์ดา ศรเนตร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างตราผลิตภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเปปซี่และโค้กในประเทศไทย พบว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการสร้างตราผลิตภัณฑ์ได้แก่ (1) การสร้างภาพลักษณ์ให้กับตราผลิตภัณฑ์ (2) การสร้างประสบการณ์ผ่านตราผลิตภัณฑ์ และ (3) การสร้างความภักดีในตราผลิตภัณฑ์ โดยใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ กิจกรรมพิเศษและขยายผลการด้วยการใช้สื่อสารมวลชนสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่อสิ่งของ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์กิจกรรม และสื่อดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้และมีทัศนคติที่ดีต่อตราผลิตภัณฑ์ โดยปกติการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาอย่างเป็นทางการจะใช้โอกาสของการแข่งขันกีฬาแนะนำตราสินค้าเข้าสู่ตลาดนั้น แต่ความประสบความสำเร็จไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เพราะมีจุดประสงค์ในการทำการตลาดแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการให้เวลาในการเตรียมตัวทำการตลาดให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งการทุ่มทำการตลาด การประชาสัมพันธ์ การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รู้จักในการแนะนำสินค้าใหม่เข้าสู่ตลาดที่เน้นการสร้างการรับรู้ และในบางกรณีนั้นการเป็นผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการแต่เพียงลำพัง ไม่อาจช่วยให้ประสบความสำเร็จในการแนะนำตราสินค้าเข้าสู่ตลาดได้ สอดคล้องกับ Villarejo-Ramos and Sanchez-Franco (2005) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการสื่อสารตลาดและการส่งเสริมการตลาดที่เน้นราคากับคุณค่าตราสินค้า พบว่าการทำการสื่อสารการตลาดกับมิติในด้าน

ต่างๆของคุณค่าตราสินค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การรับรู้คุณภาพ ความจงรักภักดี การความเชื่อถือ การยอมรับ และภาพลักษณ์ของตราสินค้านั้น

สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้สนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬา ต้องความเชื่อถือ การยอมรับถึงคุณประโยชน์ ที่ใช้ของป้ายตราสินค้าที่ปรากฏบริเวณรอบสนามการแข่งขัน และเครื่องแต่งกายของนักกีฬาที่ปรากฏบน หน้าอกของนักกีฬา หรืออุปกรณ์กีฬาในช่วงเวลาที่เหมาะสม ที่จะทำให้อตราสินค้านั้นเกิดความเชื่อมโยงกับ กีฬาในการนึกและจดจำตราสินค้าได้ ตัวอย่างเช่น ประเภทผลิตภัณฑ์กีฬา อาติดาส ไนกี้ ลาคอส และเอฟ บีที เปียร์สิงห์ เปียร์ซัง เปียร์ไฮเนเก้นและเป๊ปซี่ เป็นต้น สอดคล้องกับ King (2008) ที่เสนอว่าผลิตภัณฑ์ ที่ได้สนับสนุนกีฬามาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน อีกทั้งอุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ประกอบการแข่งขัน มีความ เชื่อมโยงกัน เช่น อุปกรณ์กีฬา เสื้อกีฬา และประเภทเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ สืบเนื่อง จากสินค้าประเภทนี้มีความถี่ในการโฆษณามากจึงทำให้ประชาชนทั่วไปสามารถความเชื่อถือ การยอมรับ ได้

การมีชื่อเสียงของตราสินค้าจะมีส่วนอย่างมากที่ส่งผลถึงการความเชื่อถือ การยอมรับ จาก ชื่อเสียงทำให้เชื่อที่จะใช้ผลิตภัณฑ์และสินค้าที่มีชื่อเสียง และรู้จักมานาน สำหรับตราสินค้าใหม่นั้น การ เป็นผู้สนับสนุนกีฬาคือจุดเริ่มต้นที่เป็นพลังอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นช่องทางการตลาดที่มีส่วนช่วยในการสร้าง ความคุ้นเคย และเกิดการความเชื่อถือ การยอมรับเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก โดยผ่านเพื่อน และคน ใกล้ชิด การสังเกตบุคคลต่าง ๆ และจากอินเทอร์เน็ตผ่านการแต่งตัว หรือพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าที่ ปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ที่ทุกคนมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา ในยุคของข้อมูลข่าวสาร ที่เพิ่ม โลกทัศน์ให้กว้างขวางขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถพัฒนาการเรียนรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็น ประสบการณ์ และ สามารถรับรู้วัฒนธรรมของสังคมได้โดยผ่านการพูด การเขียน การแสดง หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ช่วยส่งเสริมความภักดีในตราสินค้าในการสร้างคุณค่าของตราสินค้าที่เป็นความพึงพอใจสม่ำเสมอหรือการ ซื้อตราเดิมในผลิตภัณฑ์ของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง และเกิดจากความคิดว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และ ตอบสนองความต้องการ ให้ผู้ใช้ได้รับรู้ถึงคุณสมบัติ คุณประโยชน์และให้มีทัศนคติที่ดีต่อบริการ เข้าถึงง่าย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเชื่อมโยงกับตราสินค้า สอดคล้องกับ Reid (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้าง ตราสินค้าที่แข็งแกร่งผ่านการบริหารการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ พบว่า มีความสำคัญ เนื่องจาก ตลาดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้เครื่องมือสื่อสาร เพื่อบรรลุ ในการยกระดับตราสินค้าในการบริหารการสื่อสารการตลาด และเชื่อมโยงไปสู่ตราสินค้า ในระดับสูงจะ ให้ผลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าที่ดีกว่าตราสินค้าที่มีการบูรณาการจัดการการสื่อสารการตลาดในระดับที่ต่ำ กว่า

นอกจากนี้แล้วจากข้อสรุปเชิงทฤษฎีในการทบทวนวรรณกรรมทำให้ทราบถึงการความเชื่อถือ การยอมรับ และความภักดีในตราสินค้าที่สนับสนุนด้านการกีฬา ที่สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Lister, Martin, Dovery, Jon, Giddings, Seth, Grant, Iain, & Kelly, Kieran, (2003) ที่นำเสนอความสัมพันธ์ และ

โครงสร้างของปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่การความเชื่อถือ การยอมรับ และความภักดีในตราสินค้าที่สนับสนุนด้านการกีฬานั้น เช่น เมื่อใดก็ตามที่การติดตามรับชมการแข่งขันกีฬาของผู้ชมผ่านกีฬาประเภทต่างๆ เช่น ฟุตบอล บาสเกตบอล วอลเลย์บอล และว่ายน้ำ เป็นต้น กับการเข้าถึงผู้ชมจะง่าย และสะดวกที่สุดถ้าผ่านทางโทรทัศน์หรืออินเทอร์เน็ต และอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม เมื่อนั้นจึงส่งผลให้ผู้ชมเกิดการความเชื่อถือ การยอมรับในตราสินค้าที่เป็นผู้สนับสนุนกีฬาในทันที

ตราสินค้าที่ให้การสนับสนุนด้านกีฬาที่มีความเชื่อมโยงกับกีฬาโดยการสื่อสารให้แก่ผู้ชมในหลายช่องทาง จะเกิดความความเชื่อถือ การยอมรับในตราสินค้ามากกว่า สอดคล้องกับทฤษฎีของ Keller (2009) ที่นำเสนอว่าการปรากฏบนโทรทัศน์โดยผ่านป้ายโฆษณา สื่อผ่านกีฬา และการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ตามช่องทางต่าง ๆ มีส่วนทำให้ผู้ชมสังเกตได้ง่าย จึงส่งผลต่อการรับรู้และจดจำ อีกทั้งตราสินค้าที่ทำการกิจกรรมผ่านกีฬาโดยเป็นผู้ให้การสนับสนุนที่มีความเกี่ยวข้องกับกีฬาสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง จึงส่งผลต่อผู้ชมในการจดจำภาพลักษณ์ของตราสินค้าผ่านการกีฬาที่ให้การสนับสนุน ดังนั้นการออกแบบตราสินค้าที่ผู้ชมสามารถเข้าถึงได้จึงจะเกิดความภักดีในตราสินค้านั้นในที่สุด ทำให้เกิดความจดจำ และรับรู้สัญลักษณ์ของตราสินค้าที่มีความแตกต่างมีความโดดเด่น ที่จะมีส่วนในการสร้างชื่อเสียงของสินค้านั้น และช่องทางการสื่อสารต้องเข้าถึงผู้ชมได้ง่าย มีความสะดวกรวดเร็ว จึงจะเกิดการความเชื่อถือ การยอมรับเช่น อินเทอร์เน็ตโดยผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์คต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม เป็นต้น ทั้งนี้โซเชียลเน็ตเวิร์ค สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ชมกีฬาได้ตรงอีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ทันที จึงส่งผลให้เกิดการความเชื่อถือ การยอมรับในตราสินค้าที่เป็นผู้สนับสนุนกีฬาเพื่อให้เกิดความชัดเจนในที่มาของทฤษฎีในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงส่งผลต่อกันระหว่างปัจจัยจนถึงการพัฒนาสร้างขึ้นมาเป็นการความเชื่อถือ การยอมรับ และความภักดีในตราสินค้าที่สนับสนุนด้านการกีฬาในที่สุด สอดคล้องกับ Chapman (2008) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง Social Network Marketing, engagement Marketing and Brands Retrieval พบว่าเป็นการเข้าถึงลูกค้าในวงกว้างปัจจุบันสื่อออนไลน์มีการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วที่ใช้สื่อตราผลิตภัณฑ์แบบชัดเจนตรงไปตรงมาและผู้ซื้อต้องพึงเสียงจากเหล่าบรรดาแฟน ๆ (Fans) ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้นกับตราผลิตภัณฑ์ที่ตนเป็นแฟน หากตราผลิตภัณฑ์ดังกล่าวตอบรับในข้อความที่ตนส่งไป และฟังสิ่งที่ตนพูด สามารถสร้างประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้ได้ ช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างตราผลิตภัณฑ์ และผู้ใช้บริการทำให้เกิดความจงรักภักดี และความไว้วางใจคือกุญแจสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

นอกจากนั้นแล้ว ในการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้นมา มักมีการแบ่งระดับผู้ให้การสนับสนุนในระดับต่าง ๆ กัน ดังนั้น การเลือกระดับให้การสนับสนุน จึงควรพิจารณาความสามารถที่จะให้การสนับสนุน และผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นอย่างดี รวมถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ อย่างถ่วงถ่วง โดยไม่จำเป็นต้องสนับสนุนในระดับที่สูงที่สุด เพราะนอกจากสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแล้ว ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอาจไม่เป็นจริง พบว่า ผู้สนับสนุนเป็นบางรายเท่านั้นประสบความสำเร็จ

อย่างกรณีของฟุตบอลโลกที่มีการแบ่งการให้การสนับสนุนถึง 3 ระดับคือ ระดับผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการ (Official Partnership) ระดับผู้สนับสนุนอย่างเป็นทางการ (Official Sponsorship) และระดับผู้สนับสนุนทางด้านผลิตภัณฑ์อย่างเป็นทางการ (Official Supplier) เป็นต้น อีกทั้งการสนับสนุนการแข่งขันกีฬามุ่งเน้นทางการสร้างภาพลักษณ์มากกว่าการสร้างยอดขาย ดังนั้น การตัดสินใจเป็นผู้สนับสนุนการแข่งขันกีฬาจึงควรตระหนักในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จำเป็นต้องมุ่งสร้างกิจกรรมการตลาดให้สอดคล้องกับการสร้างภาพลักษณ์ให้มากที่สุด และหากต้องการมีภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกีฬาอย่างสม่ำเสมอควรมีกิจกรรมสนับสนุนการแข่งขันกีฬาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ควรมีความชัดเจน และเตรียมความพร้อมทางด้านแผนการปฏิบัติงาน รวมถึงการเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบด้วย

สำหรับรูปแบบการตัดสินใจเป็นผู้สนับสนุนการแข่งขันกีฬาในการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ การประชาสัมพันธ์ การแสดงสินค้า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การตลาดโดยตรง และการส่งเสริมการขาย จะเป็นเครื่องมือหรือกิจกรรมที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมาย ในการเสริมภาพลักษณ์ของตราสินค้า สามารถขยายขอบเขตของการสนับสนุน การมีส่วนร่วมของตราสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันกีฬาที่มีการจัดการแข่งขันตลอดทั้งปี ทั้งในระดับท้องถิ่น จนถึงระดับโลก สื่อมวลชนทุกแขนงให้ความสนใจ มีการประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และโทรทัศน์ ช่วยให้ผู้ชมทั่วโลกได้รู้จักกีฬาอย่างเป็นทางการ การมีผู้ชมทั่วโลกนั้นนับว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดขององค์การธุรกิจที่ทุกรายการจะเกี่ยวพันกับผลประโยชน์จำนวนมาก เพื่อการขยายขอบเขตของตราสินค้าออกไปสู่นานาชาติและทั่วโลก ซึ่งจะต้องเป็นการสนับสนุนที่คุ้มค่ากับการลงทุนขององค์การด้วย ทำให้สามารถเปิดตัวสินค้าใหม่เกิดการรับรู้ การมีส่วนร่วมของตราสินค้า และประสิทธิภาพในการสนับสนุนตราสินค้ากับลูกค้าหรือผู้คาดหวัง เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นการตอบแทน และให้ลูกค้าใหม่มีการรับรู้ตราสินค้า อย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนแล้วคุ้มค่ากับการลงทุนขององค์การมากที่สุด ได้เร็วและตรงกับกลุ่มเป้าหมายเพิ่มความเชื่อถือ การยอมรับไปสู่ความภักดีในตราสินค้าช่วยในการขยายช่องทาง การเติบโตของตลาดและยอดขายได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับผู้ประกอบการต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์การธุรกิจต่าง ๆ สามารถนำตัวแบบที่ได้จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ไปกำหนดนโยบายในการสนับสนุนกีฬาในประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์และการกำหนดเป้าหมาย และนโยบายของหน่วยงาน นักการเมือง หรือใช้เป็นปัจจัยที่นำไปพิจารณาการสนับสนุนการจัดการแข่งขันกีฬา ต่อไป

2. ผู้ประกอบการเจ้าของผลิตภัณฑ์ ควรให้การเป็นผู้สนับสนุนกีฬาที่จะเป็นเครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดชนิดในการสร้างความน่าเชื่อถือ การยอมรับ สร้างความชื่นชอบ ทักษะคุณภาพลักษณะที่ดีให้กับตราสินค้าของตนเองเพื่อช่วยเพิ่มยอดขายให้มากยิ่งขึ้น
3. ผู้ประกอบการเจ้าของผลิตภัณฑ์ ควรมีการพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างตราสินค้า เช่น ตัวผู้เล่น ชนิดของผู้ชมกีฬา สนามที่ใช้ในการแข่งขัน ไปจนถึงการถ่ายทอดทางโทรทัศน์ วิทยุ และผู้ติดตามอ่านข่าวกีฬาที่มีความแตกต่างกัน
4. การใช้กลยุทธ์การสื่อสารแบบบูรณาการในภาพรวม ควรเน้นที่พฤติกรรมผู้บริโภคกีฬาของผู้ชมที่จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างตราสินค้ากับการกีฬาที่มีประสบการณ์ตรงกับการแข่งขันผ่านทางสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดสดจากสนามแข่งขันโดยตรง จากสื่อมวลชนด้านข่าวกีฬา
5. ผู้ประกอบการเจ้าของผลิตภัณฑ์ควรมีการออกแบบเป็นอย่างดี สำหรับชื่อหรือสัญลักษณ์ เครื่องหมายการค้าและข้อความสั้น ๆ ของตราสินค้า ที่จะมีการให้ปรากฏในสื่อทุกชนิดให้มากที่สุดบนสื่อของนักกีฬา บริเวณประตู และป้ายของสนามแข่งขัน โดยเน้นที่ความถี่ และความโดดเด่นในการมองเห็นไปยังผู้บริโภค
6. สิ่งสำคัญในการเป็นผู้สนับสนุนกีฬานั้นผู้ประกอบการเจ้าของผลิตภัณฑ์ ควรสร้างให้เป็นนวัตกรรมการสื่อสารที่จะบรรลุผลกับผู้ชมกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นที่ประสบการณ์ในการชมกีฬากับตราสินค้าให้มากที่สุด เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันที่เกิดขึ้นแบบครบวงจรที่จะเป็นจุดเชื่อมหรือตัวผลักดันให้เกิดการรับรู้ถึงแก่นของคุณค่าของตราสินค้าที่น่าเสนอ
7. ผู้ประกอบการเจ้าของผลิตภัณฑ์ ควรให้ความสนใจกับนวัตกรรมการสื่อสารสมัยใหม่ เช่น เทคโนโลยีของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่สามารถโต้ตอบกันไปได้ ซึ่งลักษณะของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน มีการแบ่งปันข้อมูล และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ด้วยกันจะเป็นประโยชน์อย่างมากกับการสื่อสารตราสินค้าในการเป็นผู้สนับสนุนกีฬา
8. ผู้ประกอบการสามารถนำตัวแบบการสื่อสารตราสินค้าในงานวิจัยนี้ รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภค ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้
9. ผู้ประกอบการสามารถนำแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภคเพื่อสร้างตราสินค้าให้แข็งแกร่งโดยการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาในประเทศไทย ให้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่าง และโดดเด่นของตราสินค้าของตนเองด้วยการเป็นผู้สนับสนุนกีฬา เป็นแนวทางในการสร้างคุณค่าของตราสินค้าให้มีประสิทธิผล และเข้าถึงผู้บริโภคมากที่สุด
10. ผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับระบบเศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติ รวมทั้งธุรกิจ องค์กร ห้างร้าน เจ้าของผลิตภัณฑ์ใน

การวางแผนและการเลือก รูปแบบการสื่อสารตราสินค้าผ่านทางกรีกีฬา สร้างการจดจำตราสินค้าของผู้เข้าชมการแข่งขันกีฬาให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ได้สูงสุด

11. ผู้ประกอบการสามารถใช้การสื่อสารตราสินค้าผ่านทางกรีกีฬา เป็นผู้สนับสนุนกีฬา เป็นแนวทางในการตัดสินใจใช้เป็นเครื่องมือการสื่อสารตราสินค้าได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในอนาคต

12. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเฉพาะกับนักกีฬาที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในวงกว้าง และเลือกสนับสนุนนักกีฬาที่เล่นกีฬาประเภทเดียวมากกว่าประเภททีม เช่น การแข่งขันเทนนิสหรือกอล์ฟ ที่สามารถสร้างความน่าสนใจ และการจดจำให้เกิดขึ้นกับผู้เข้าชมได้มากกว่าประเภททีม เป็นต้น

13. ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงเรื่องรูปแบบในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้แนบเนียน ไม่ทำให้กลุ่มเป้าหมายรู้สึกว่าได้รับการโฆษณาชวนเชื่อมากเกินไป ควรเลือกช่องทางในการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์สินค้าที่กระตุ้นความสนใจและสามารถดึงดูดกลุ่มเป้าหมายให้สนใจให้ได้ อาจจะเลือกใช้สื่อรูปแบบใหม่ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

14. ธุรกิจควรเลือกใช้รูปแบบการสนับสนุนกิจกรรม (Event Sponsorship) ด้วยรูปแบบการตลาดกิจกรรม (Event Marketing) ที่มุ่งเน้นในการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า ทั้งนี้ นอกจากจะสร้างความน่าสนใจกับกลุ่มเป้าหมายได้แล้วยังสามารถสร้างการจดจำที่ดี ประสบการณ์ที่ดีได้อีกด้วย โดยเลือกรูปแบบที่น่าสนใจ แปลกใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างการจดจำในตราสินค้าได้เป็นอย่างดี

15. ผู้ประกอบการควรเลือกสนับสนุนกีฬาแบบเจาะจงประเภทกีฬาที่มีความนิยมในระดับที่มากเพียงชนิดเดียว ไม่ควรเปลี่ยนแปลงไปมาเพราะเป็นปัจจัยที่จะช่วยสร้างให้เกิดการจดจำตราสินค้าได้สูงสุด เพราะหากเปลี่ยนประเภทกีฬาบ่อยครั้ง จะทำให้กลุ่มเป้าหมายจดจำสับสน นอกจากนั้น ควรเลือกประเภทกีฬาที่เหมาะสม และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ หากต้องการประสบผลสำเร็จมากขึ้น ต้องทำควบคู่ไปกับการสนับสนุนตัวนักกีฬาด้วย

16. วิธีการสร้างความภักดีในตราสินค้าต้องปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างถูกต้อง เพราะลูกค้าจะภักดีต่อสินค้าก็ต่อเมื่อ ตราสินค้านั้นภักดีกับลูกค้าด้วย ดังนั้น สินค้าต้องมีคุณภาพ ไม่หลอกลวงผู้บริโภค มีคุณภาพอย่างน้อยอยู่ในระดับ “มาตรฐาน” ที่จะเป็นเหตุผลให้ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจไปใช้สินค้าของคู่แข่ง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้เครื่องมือการวิจัย ด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงอนาคต แบบ EDFR การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายทาง (MANOVA) และอาจใช้เทคนิคการวิจัยอื่น เช่น การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อสามารถวิเคราะห์ตัวแปรที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่ไม่ใช่เกิดจากผู้ชมชาวไทยเท่านั้น แต่ต้องขยายออกไปสู่ชาวต่างชาติในอาเซียนด้วย

3. ควรมีการศึกษาวิจัยการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาขององค์กร ธุรกิจแบบเจาะลึกเพียงรายเดียว เพราะสามารถได้รายละเอียดได้มากกว่า รวมถึงการศึกษาลักษณะ การวางแผนการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ประกอบกัน และมีการศึกษาเปรียบเทียบผลดี ผลเสีย ของการจัดกิจกรรมกีฬาขึ้นมาเอง กับการให้สนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานอื่น

4. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาขององค์กรธุรกิจท้องถิ่นหรือธุรกิจข้ามชาติ เพื่อศึกษาจุดอ่อน จุดแข็ง หรือข้อได้เปรียบข้อเสียเปรียบต่าง ๆ รวมถึงผลสำเร็จที่ได้รับ

5. ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักสื่อสารมวลชนด้านกีฬา จากสื่อมวลชนทุกประเภท

6. ควรมีการศึกษาแบบแยกกลุ่มผู้ประกอบการที่มีอยู่ 4 ประเภท ของการเป็นผู้สนับสนุนกีฬาที่แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ 1) Exclusive Sponsorship 2) Primary Sponsorship 3) Subsidiary Sponsorship 4) Official Supplier ในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้ได้แนวทางที่เฉพาะเจาะจงที่มากกว่า

7. รูปแบบที่ได้บูรณาการในงานวิจัยนี้ยังต้องการนักวิชาการท่านอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เพื่อนำไปศึกษาต่อยอดความรู้ ปรับปรุงให้มีเนื้อหามากขึ้น และครอบคลุม เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานวัตกรรมสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภคต่อไป

8. ข้อค้นพบในเชิงวิชาการของงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อยอดในเรื่องของการพัฒนานวัตกรรมสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เป็นการส่งเสริม เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย โดยผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานวัตกรรมสื่อสารตราสินค้าโดยการเป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาในประเทศไทยที่มีต่อผู้บริโภคต่อไปในอนาคต

เอกสาร และการอ้างอิง

เกศชูดา รอดเงิน. กลยุทธ์และวิธีการประชาสัมพันธ์ เพื่อการสื่อสารตราสินค้าของผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2549.

นันทนา บริพันธ์านนท์. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้ากับปัจจัยที่เกิดจากการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2542.

ปิณฑดา ศรีเนตร . การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างตราสินค้าของผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเป๊ปซี่และโค้กในประเทศไทย . กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2549.

ปิยะวรรณ พุ่มโพธิ์. ความภักดีต่อตราสินค้า การขยายตราสินค้าและการประเมินของ ผู้บริโภคต่อ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขายตราสินค้า . กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. 2542.

เสรี วงษ์มณฑา. การสื่อสารการตลาดแบบครบเครื่อง. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิสิทธิ์ พัฒนา.
2547.

Aaker,D.A. Management brand equity : Capitalization on the value of a brand name.
New York: Free Press. 1991.

Aaker,D.A. Building Strong brands. New York: Free Press. 1996.

Andrian P. and Nicole K., An experiential, social network-based approach to direct marketing.
Direct Marketing : An international Journal. Vol. 3 No. 3 pp. 162-176. 2009.

Bick, G., Jacobson, M.C. & Abratt, R., The corporate identity management process revisited.
Journal of Marketing Management, 19, pp.835-55. 2003.

Bressler, S. E., & Grantham, C. E. Communities of commerce: Building internet business
communities to accelerate growth, minimize risk, and increase customer loyalty. New
York: McGraw Hill. 2000.

Gaffney, C., & Bale, J. Sensing the stadium. In P. Vertinsky & J. Bale (Eds). Sites of sport:
Space, place, experience. New York: Routledge. 2005.

Gwinner, K. P. A Model of Image Creation and Image Transfer in Event Sponsorship.
International Marketing Review, 14 (3), pp.145-58. 1997.

Keller, Kevin Lane,. Strategic Brand Management Building , Measuring and Meaning
Brand Equity. Upper Saddle River,New Jersey : Pearson Education Inc. 2003.

King, S. What's Queer About (Queer) Sport Sociology Now? A Review Essay. Sociology
of Sport Journal 25 (2008): 419-42. 2008.

Kahle, R.L., and C. Meeske. Sport Marketing and the Internet: It's a Whole New Ball Game.
Sport Marketing Quarterly 8 (2009): 9-22. 2009.

Kotler, Phillip,. Brand Sense. New York: Kogan Page Limited. 2005.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. Determining Sample Size for Research Activities. Educational
and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610. 1970.

Levine, Michael . A Brand World. New Jersey : Wiley & son, Inc. 2003.

Lister, Martin, Dovey, Jon, Giddings, Seth, Grant, Iain, & Kelly, Kieran. New Media: A Critical
Introduction. London: Routledge. 2003.

- Meenaghan, T., Understanding Sponsorship Effects. *Psychology & Marketing*, 18(2), pp. 95-122. 2001.
- Pitta, D., Franzak, F., and Fowler, D. A strategic approach to building online customer loyalty: integrating customer profitability tiers. *The Journal of Consumer Marketing*, 23(7), pp. 421-440. 2006.
- Reid, M. Performance auditing of integrated marketing communication (IMC) actions and outcomes, *Journal of Advertising*, 34(4), 41-54. 2002.
- Ridings, C., Gefen, D., & Arinze, B. Psychological barriers: Lurker and poster motivation and behavior in online communities. *Communications of the Association for Information Systems*, 18, 329-354. 2006.
- Sengupta & Subrota. *Brand Positioning : Strategies for Competitive Advantage* Second Edition. USA: Houghton Mifflin. 2006.
- Villarejo-Ramos, A. F., & Sánchez-Franco, M. J. The impact of marketing communication and price promotion on brand equity. *Journal of Brand Management*, 12(6), 431-444. 2005.
- Warren J. Keegan. *Global Marketing Strategy* 6th edition. New York: Prentice-Hall. 1999.

การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของ
โรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช¹
Good Governance Based School Administration and Effectiveness of
Primary Education, District 4, Nakhonsithammarat Province

พิชญ์สินี เกษมพันธ์กุล (Pichsinee Kasampunkul)²

นุสรรา เกิดประทุม (Nussara Kerdprathum)³

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช และเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้วิธีระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายคือผู้บริหารและครูผู้สอนจาก 145 โรงเรียน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ หลักความคุ้มค่า หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ตามลำดับ ส่วนประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยตัวบ่งชี้ 2 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ตัวบ่งชี้ 10 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อเป็นเอกลักษณ์ของสถานศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มเป้าหมายเห็นว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช จะสูงกว่าการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลที่อยู่ในระดับต่ำ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2557

² นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

คำสำคัญ: การบริหารงานโรงเรียน หลักธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ

Abstract

The objectives of this study report were to 1) analyze the good governance-based administration and the effectiveness of primary schools in District 4, Nakhon Si Thammarat Province, and 2) compare the good governance-based administration and the effectiveness of primary schools in District 4, Nakhon Si Thammarat Province. This report paper was a quantitative one. The questionnaire was used as the research tool. The samples for the research were the administrators and the teachers of 145 primary schools in district 4, Nakhon Si Thammarat. The data were collected and analyzed for average, standard deviation, and t-test.

The results were that the overall good governance-based administration of primary schools in District 4, Nakhon Si Thammarat Province was at high level. As for each factor, the majority of the respondents selected Participation at the highest. Next on down they were Efficiency/Value for Money; Rule of Law; Responsibility; Morality/Ethics; and Transparency, respectively. In terms of the overall effectiveness of primary schools, District 4, Nakhon Si Thammarat Province, it was at the highest level. Considering at each indicator, it was found that Indicator 2 – the learners have desirable virtues, ethics, and values received the highest average. Next, it was Indicator 10 – the result of the development according to the focus and the distinctive point reflect the identity of the educational institutes, respectively.

In addition, the hypothetical testing results revealed that the different good governance-based administration the different in overall effectiveness of the primary schools in district 4, Nakhon Si Thammarat Province at statistical significance of 0.05. In other words, the respondents viewed that the good governance-based administration was at high level. The effectiveness of the primary schools in District 4, Nakhon Si Thammarat Province would be higher than the good governance-based administration which was at low level.

Key words: School Administration , Good Governance , Effectiveness

บทนำ

เมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 ทุกคนจึงตื่นจากความหลงผิดและพบว่าสังคมไทยยังอ่อนแอ มีข้อบกพร่องหลายเรื่อง เช่น ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีการทุจริตประทุมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจ อันส่งผลกระทบต่อทั้งทางสุขภาพกายและจิตใจของคนไทยทั้งประเทศอย่างรุนแรง ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการทำงานของภาครัฐและระบบการเมือง จนนำไปสู่การปฏิรูปการเมือง วิกฤตการณ์ของประเทศหลายครั้งล้วนเกิดมาจากการบริหารจัดการที่ขาดหลักธรรมาภิบาล และแนวคิดธรรมาภิบาลเริ่มมีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) โดยให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาจากวิกฤตเศรษฐกิจให้ลุล่วง และสร้างฐานเศรษฐกิจภายในประเทศให้เข้มแข็งและมีภูมิคุ้มกันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก ขณะเดียวกันมุ่งการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทย

ภายหลังมีการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ปี พ.ศ. 2550-2554 โดยยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” เพื่อให้การพัฒนาและบริหารประเทศเป็นไปในทางสายกลาง บนพื้นฐานดุลยภาพเชิงพลวัตของการพัฒนาที่เชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการทั้งมิติตัวคน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและการเมือง โดยมีการวิเคราะห์หรืออย่าง “มีเหตุผล” และใช้หลัก “ความพอประมาณ” ให้เกิดความสมดุลระหว่างมิติทางวัตถุกับจิตใจของคนในชาติ ความสมดุลระหว่างความสามารถในการพึ่งตนเองกับความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลก ความสมดุลระหว่างสังคมชนบทกับสังคมเมือง โดยมีการเตรียม “ระบบภูมิคุ้มกัน” ด้วยการบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล เพื่อความเป็นธรรมในสังคมอย่างยั่งยืน

การบริหารงานโรงเรียน สิ่งที่เป็นกลไกสำคัญคือ “ผู้บริหาร” ผู้บริหารจะมีบทบาทอย่างมากในการบริหารโรงเรียน เป็นตัวแทนขององค์การและเป็นศูนย์รวมพลังร่วมของบุคลากรในองค์การ ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนการจ้องค์การ การสื่อสาร และการควบคุม ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จตามความมุ่งหมายที่กำหนด การบริหารงานโรงเรียนจะประสบผลสำเร็จได้นั้นต้องยึดหลักว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ซึ่งเรียกว่า “ธรรมาภิบาล” มาใช้ในการบริหารงานโรงเรียน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับโรงเรียน หลักดังกล่าวได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า จะเห็นได้ว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจว่า โรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัด นครศรีธรรมราช มีประสิทธิผลตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการมากน้อยเพียงใด มีความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลหรือไม่ และความแตกต่างนั้นขึ้นอยู่กับหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ เพียงใด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงของโรงเรียนระดับ ประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา พัฒนาและส่งเสริมการใช้หลักธรรมาภิบาลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัด นครศรีธรรมราช ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่บุคลากรและผู้เรียน ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลกับ ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีประชากรในการศึกษา คือ ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 145 โรงเรียน โรงเรียนละ 3 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยหาค่า t-test ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นคือ การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

แนวคิด และกรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แนวคิดการบริหารโรงเรียน และ แนวคิดประสิทธิผลขององค์กร โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

แนวคิดการบริหารโรงเรียน การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล มีดังนี้

1. การบริหารตามหลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของ ตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและรวดเร็วด้วย

2. การบริหารตามหลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัยประจำชาติ

3. การบริหารตามหลักความโปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใส พอเทียบได้ว่ามีความหมายตรงข้ามหรือเกือบตรงข้ามกับการทุจริต คอร์รัปชัน โดยที่เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ให้มีความหมายในเชิงลบและความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความ โปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกในเชิงบวก และให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนหรือผู้ปกครองเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนหรือผู้ปกครองนักเรียน และคณะกรรมการสถานศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจนในการนี้ เพื่อเป็นสิริมงคลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส ขออัญเชิญพระราชกระแสรับสั่งในองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชที่ได้ทรงมีพระราชกระแสรับสั่ง ได้แก่ ผู้ที่มีความสุจริต และบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้่น้อยก็ยอมทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมได้มากกว่าผู้ที่มีความรู้มาก แต่ไม่มีความสุจริต ไม่มีความบริสุทธิ์ใจ

4. การบริหารตามหลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน โดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติ

5. การบริหารตามหลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

6. การบริหารตามหลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่าและรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารสถานศึกษาก็เพื่อเป้าหมายสำคัญ คือ การบรรลุผลผลิตของสถานศึกษา คือนักเรียนเป็นคนดี เป็นคนเก่ง และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล
 เพื่อให้ผู้เรียนเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข
 ที่มา: กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 8

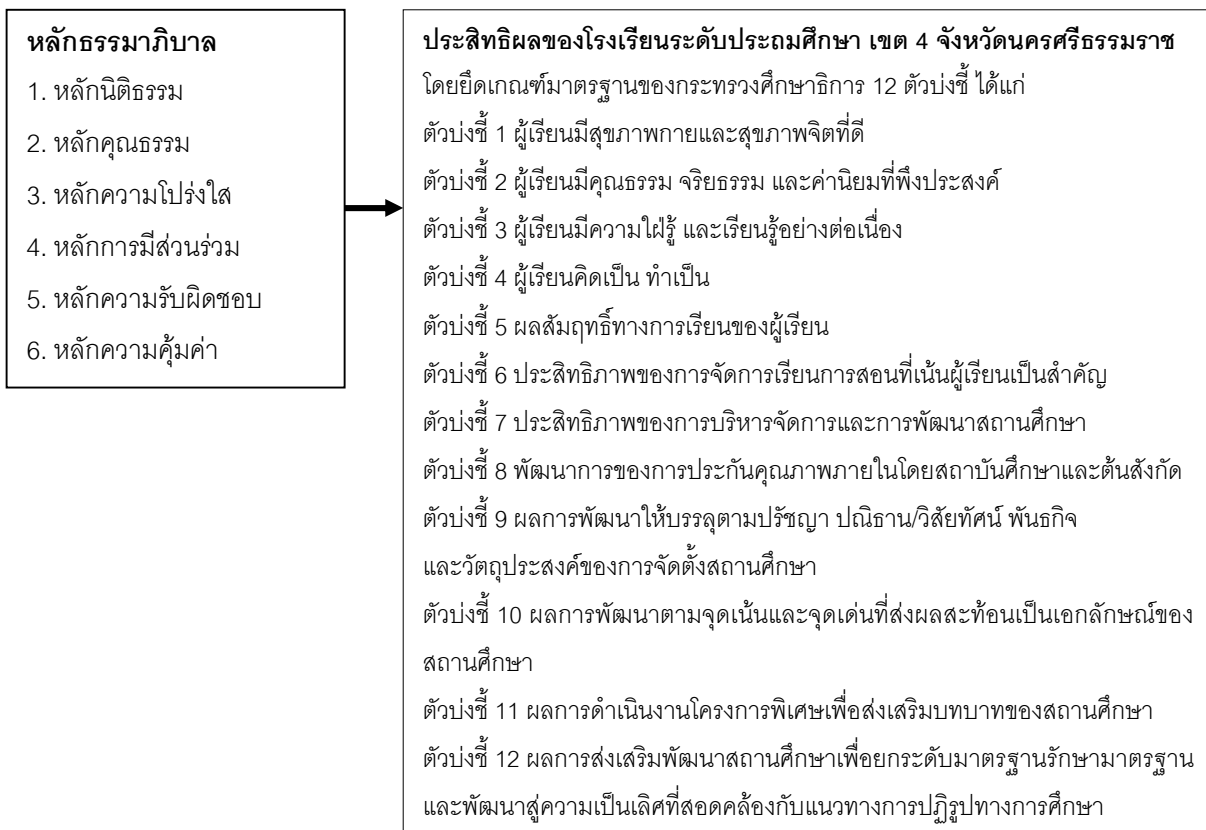
แนวคิดประสิทธิผลขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กร ในการใช้ทรัพยากรการบริหาร และแนวทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและใช้ประโยชน์สูงสุดในการบรรลุ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษายึด เกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ รายละเอียดได้แสดงตามกรอบ แนวคิดในการศึกษา ดังแผนภาพที่ 2 ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรมที่แตกต่างกัน ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรมที่แตกต่างกัน ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใสที่แตกต่างกัน ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่าที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

1.การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

จากการศึกษาพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานโรงเรียนได้ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานในโรงเรียนสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษณา คงรัตน์ และคณะ (2547) พบว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของสุวรรณทองคำ (2545) พบว่า สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถม ศึกษาจังหวัดสิงห์บุรีอยู่ในระดับมาก

ผลการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวม

การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านหลักนิติธรรม	3.78	0.465	มาก	3
2. ด้านหลักคุณธรรม	3.74	0.552	มาก	5
3. ด้านหลักความโปร่งใส	3.71	0.524	มาก	6
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.88	0.572	มาก	1
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.77	0.565	มาก	4
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.83	0.619	มาก	2
เฉลี่ยรวม	3.79	0.462	มาก	

เมื่อพิจารณารายด้าน มีประเด็นที่ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าโรงเรียนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่างๆ ที่จะมีผลบังคับใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะข้อบังคับต่างๆ ที่จะนำมาปฏิบัติในโรงเรียน จะต้องได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร ครูผู้สอน และนักเรียนทุกคนด้วยความเต็มใจ อีกทั้งข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดขึ้นจะเป็นแนวทางให้ทุกคนประพฤติและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด อาทิ ข้อบังคับว่าด้วยการวัดและประเมินผลการศึกษา ข้อบังคับว่าด้วยเครื่องแบบและการแต่งกายของนักเรียน ข้อบังคับว่าด้วยการลงโทษนักเรียน เป็นต้น โดยผู้บริหารโรงเรียนจะคอยกำกับดูแลส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547) ได้กล่าวว่าหลักนิติธรรมเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคลจะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและรวดเร็วด้วย

2. ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าโรงเรียนดำเนินงานโดยยึดความถูกต้องเป็นหลัก โดยโรงเรียนมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมแก่ผู้บริหาร ครู และนักเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังจะเห็นได้จากโรงเรียนยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม และส่งเสริมให้ผู้บริหาร ครูผู้สอน นักเรียนได้พัฒนาตนเองไปพร้อมๆ กัน ผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ อาทิ กิจกรรมจิตอาสาชุมชน ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่งเสริมยกย่องเชิดชูคนทำความดีหลังกิจกรรมหน้าเสาธง การจัดกิจกรรมบันทึกความดีและบันทึกการอ่านของนักเรียน กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม สร้างจิตอาสาพัฒนาชุมชน การแต่งกายด้วยผ้าไทย ฯลฯ กิจกรรมโครงการคุณธรรมสำนึกดี ได้แก่ เข้าค่ายคุณธรรมของนักเรียน เปิดเพลงคุณธรรมในช่วงเวลาพักกลางวัน กิจกรรมออมบุญ กิจกรรมกองทุนบุญจากขยะ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาลำพึง ธีรปัญญา (2554) พบว่าบุคลากรของโรงเรียนนวมินทราชูทิศมีชัยฉิมมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การบริหารงานตามหลักคุณธรรมจึงนับเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการบริหารโรงเรียน เพราะถ้าผู้บริหารโรงเรียนยึดหลักคุณธรรมนี้เป็นสำคัญ ให้ความรักความเมตตา เห็นอกเห็นใจ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความขยันอดทน ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม เป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคลากรในโรงเรียนก็ย่อมส่งผลต่อความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของบุคลากร

3. ด้านหลักความโปร่งใส ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานด้านงบประมาณมีการสรุปและเปิดเผยต่อคณะผู้บริหารและครูในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะ

โรงเรียนมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ต่อการศึกษา จึงมีหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียนอย่างชัดเจน นอกจากนี้ โรงเรียนมีการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าในการดำเนินงานของโรงเรียน ให้แก่ผู้ปกครองและชุมชนให้รับทราบกันอย่างทั่วถึง อย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการศึกษาของตรีณภา กมลรัตน์ (2553) พบว่า สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความโปร่งใส มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ สอดคล้องกับแนวคิดของวรภัทร ไตรณะเกษม (2542: 11-17) กล่าวว่า หัวใจสำคัญของการบริหาร ด้วยหลักธรรมาภิบาลคือ การใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกความโปร่งใส ความยุติธรรม และความรับผิดชอบต่อผลของการตัดสินใจ การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม จากผลการศึกษา ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าเป็นโรงเรียนให้ผู้บริหารและครูมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญที่จะมีผลกระทบต่อโรงเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะโรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและครูผู้สอนมีการตัดสินใจเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ ร่วมกัน อีกทั้งมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี รวมทั้งยังเปิดโอกาสให้ชุมชนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการศึกษาร่วมวางแผน ร่วมกำหนดนโยบายการดำเนินงาน ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จึงเป็นผลให้คณะครูในโรงเรียนมีส่วนร่วมระหว่างกันที่ดีทุกระดับ ขณะเดียวกันก็มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ปกครองคนในชุมชน อันส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น หรืออุปสรรคในการทำงานน้อยลง สอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย โนนทิง (2550) พบว่า สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับการศึกษาของทวิศิลป์ กุลนภาดล (2545) พบว่า ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารของมหาวิทยาลัย ได้มาเกิดจากการมีส่วนร่วมที่ผู้บริหารมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาคมของอธิการบดี ผู้บริหารมีแผนงานตรวจสอบได้และได้รับการยอมรับจากประชาคม

5. ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าเป็นโรงเรียนนำโครงการ กิจกรรม หรือแผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม และมีการเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้บริหาร ครู และนักเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะโรงเรียนได้ใช้หลักการรับผิดชอบต่องานที่ชัดเจนตามแผนการปฏิบัติงาน ยอมรับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและนำมาแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ ทำให้ผู้บริหาร ครู และนักเรียน เกิดความพึงพอใจกับผลงานที่เกิดขึ้น และ

กิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนดำเนินการทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี นอกจากนี้โรงเรียนเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนเข้ามาร้องทุกข์และแจ้งความเดือดร้อนได้อย่างสะดวกผ่านทางตู้ร้องเรียนหรือเข้าพบโดยตรงกับผู้บริหารโรงเรียน เพื่อโรงเรียนจะได้ทราบปัญหาและหาวิธีแก้ไขได้ทันที่วงที่สอดคล้องกับการศึกษาของไพศาล ตั้งสมบุรณ์ (2548) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาใช้หลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ ในการบริหารงานสถานศึกษา ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

6. ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าโรงเรียนมีการจัดสรรตำแหน่งงานให้ตรงตามความสามารถและความชำนาญเฉพาะทางได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะโรงเรียนใช้การบริหารด้วยหลักความคุ้มค่าโดยมีการมอบหมายงานตามความสามารถและความชำนาญของแต่ละบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน เพราะปกติงานของผู้บริหารและครูผู้สอนจะมีปริมาณงานค่อนข้างมาก ดังนั้น โรงเรียนจึงมีการจัดสรรงานให้มีความเหมาะสม นอกจากนี้โรงเรียนมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงเรียนและส่วนรวม โรงเรียนมีการรณรงค์ให้ผู้บริหาร ครู และนักเรียนช่วยกันประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การรณรงค์ช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัด การล้างจานในภาชนะที่ซังน้ำไว้ การปิดสวิตซ์ไฟและเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดเมื่อเลิกใช้งาน ปิดเครื่องปรับอากาศเมื่อไม่อยู่ในห้อง เป็นต้น ซึ่งจะทำให้โรงเรียนประหยัดทั้งงบประมาณและประหยัดทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดได้คุ้มค่า อันจะส่งผลให้โรงเรียนจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและมีการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของตรีธนา กมลรัตน์ (2553) พบว่า สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความคุ้มค่า มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547) ได้กล่าวว่า หลักความคุ้มค่า ผู้บริหารต้องตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม จึงรณรงค์ให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้น้ำสะอาดอย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

2. ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตัวบ่งชี้	ระดับประสิทธิผล		การแปลผล	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ตัวบ่งชี้ 1 ผู้เรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี	4.83	0.412	มากที่สุด	3
2. ตัวบ่งชี้ 2 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์	4.97	0.171	มากที่สุด	1
3. ตัวบ่งชี้ 3 ผู้เรียนมีความใฝ่รู้ และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.31	0.527	มากที่สุด	8
4. ตัวบ่งชี้ 4 ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น	4.25	0.530	มากที่สุด	10
5. ตัวบ่งชี้ 5 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน	2.84	0.859	ปานกลาง	12
6. ตัวบ่งชี้ 6 ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.93	0.751	มาก	11
7. ตัวบ่งชี้ 7 ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการและการพัฒนาสถานศึกษา	4.40	0.676	มากที่สุด	7
8. ตัวบ่งชี้ 8 พัฒนาการของการประกันคุณภาพภายในโดยสถาบันศึกษาและต้นสังกัด	4.30	1.076	มากที่สุด	9
9. ตัวบ่งชี้ 9 ผลการพัฒนาให้บรรลุตามปรัชญา ปณิธาน/วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถานศึกษา	4.79	0.477	มากที่สุด	4
10. ตัวบ่งชี้ 10 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถานศึกษา	4.86	0.345	มากที่สุด	2
11. ตัวบ่งชี้ 11 ผลการดำเนินงานโครงการพิเศษเพื่อส่งเสริมบทบาทของสถานศึกษา	4.59	0.796	มากที่สุด	5
12. ตัวบ่งชี้ 12 ผลการส่งเสริมพัฒนาสถานศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานรักษามาตรฐาน และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศที่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปทางการศึกษา	4.42	0.855	มากที่สุด	6
เฉลี่ยรวม	4.37	0.403	มากที่สุด	

จากการศึกษาประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะโรงเรียนมีผลการดำเนินงานบรรลุตามปรัชญา ปณิธาน/วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของโรงเรียน รวมถึงมีการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ดังนี้ โครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกความเป็นไทยแก่นักเรียน โครงการส่งเสริมและพัฒนาทักษะอาชีพ และโครงการ

ส่งเสริมการประหยัดพลังงานเพื่อการอนุรักษ์ จนได้รับการยอมรับจากองค์กรภายนอกทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ได้รับการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการศึกษาจากทุกฝ่ายอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536: 4) กล่าวว่างานหลักหรืองานวิชาการเป็นงานที่ช่วยให้นักเรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรโดยตรง และงานสนับสนุนเป็นงานที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานหลักเป็นอย่างไร ประสิทธิภาพ ได้แก่ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานธุรการ การเงิน และพัสดุ งานอาคารสถานที่ และงานความสัมพันธ์กับชุมชน เมื่อพิจารณาตามตัวบ่งชี้ทั้ง 12 ตัว ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ โดยโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสร้างจิตสำนึกความเป็นไทยให้แก่ นักเรียน จึงส่งผลให้นักเรียนได้รับการพัฒนาให้มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นผู้ที่มีจิตใจเอื้อเฟื้อ มีวินัย มีความรับผิดชอบ สุจริตเที่ยงธรรม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความตั้งใจที่จะทำประโยชน์แก่สังคมทั้งในขณะที่กำลังศึกษาและเมื่อสำเร็จการศึกษาออกไปแล้ว นักเรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี โรงเรียนส่งเสริมให้นักเรียนได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ถ้านักเรียนมีน้ำหนักเกิน โรงเรียนมีการพัฒนานักเรียนให้มีน้ำหนักเป็นไปตามเกณฑ์ เพื่อให้ นักเรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีขึ้น นักเรียนมีความใฝ่รู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้ที่คิดเป็นทำเป็น ซึ่งโรงเรียนส่งเสริมและปลูกฝังนิสัยให้นักเรียนรักการอ่าน ให้นักเรียนมีความสนุกสนานและมีความสุข อาทิจากการยอคนักอ่าน จัดกิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นต้น แต่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนยังอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าระดับมากในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยเฉพาะในกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ และภาษาต่างประเทศ อีกทั้งนักเรียนยังขาดการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอจากการอ่าน ขาดความมุ่งมั่นในการเรียน ขาดทักษะกระบวนการคิด ดังนั้นโรงเรียนควรพัฒนาและยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนให้สูงขึ้นทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยผ่านกิจกรรมที่ต้องติดตาม กำกับ ดูแล วัดผลประเมินผลอย่างจริงจัง เข้มแข็งและต่อเนื่อง

ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่โรงเรียนมีผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถานศึกษา โดยสะท้อนเอกลักษณ์เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งพัฒนาทักษะการดำเนินชีวิตที่หลากหลายตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนมีการชี้แนะชุมชนในท้องถิ่นให้ตระหนักถึงการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมของชุมชน นอกจากนี้ได้ประสานขอความร่วมมือกับวิทยากรภายนอกเพื่อให้การสาธิต

และให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเพื่อเสริมรายได้ให้แก่ครอบครัว อาทิ การเลี้ยงปลาตก การเลี้ยงกบ และการปลูกผัก เป็นต้น โรงเรียนมีผลการพัฒนาให้บรรลุตามปรัชญา ปณิธาน/วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถานศึกษาคือ พัฒนานักเรียนให้มีอัตลักษณ์ตามที่โรงเรียนกำหนด โดยเน้นการไหว้ให้สวยงามอย่างไทย และมีการปลูกฝังกิริยามารยาทให้แก่นักเรียนอย่างต่อเนื่อง ฝึกจนนักเรียนเกิดพฤติกรรมที่เป็นนิสัยประจำตัว โรงเรียนมีผลการดำเนินงานโครงการพิเศษเพื่อส่งเสริมบทบาทของสถานศึกษา โดยโรงเรียนมีโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อแก้ปัญหา ผู้เรียนบางส่วนมาจากครอบครัวที่พ่อแม่หย่าร้าง ขาดความรักและความอบอุ่น บางส่วนมาจาก ครอบครัวที่มีปัญหาทางเศรษฐกิจและผู้เรียนบางส่วนมีปัญหาด้านการเรียนช้าและเรียนไม่ทัน จาก การแก้ปัญหาสามารถเป็นแบบอย่างของการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เพื่อเกิดความยั่งยืน โรงเรียนเปิด โอกาสให้ผู้เรียนสร้างรายได้ระหว่างเรียน เพื่อแบ่งเบาภาระของครอบครัว ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนเกิด ความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเป็นมาตรการที่จะช่วยส่งเสริมบทบาทของสถานศึกษาในการชี้ นำ สังคม โรงเรียนมีผลการส่งเสริมพัฒนาสถานศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานรักษามาตรฐานและ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศที่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปทางการศึกษา โดยมีการพัฒนาและ ปรับปรุงการบริหารจัดการศึกษาตามการประเมินผลการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนเป็นเด็กไทยยุค ใหม่ ครูก็เป็นครูมืออาชีพ และมีการบริหารงานแบบทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ประสิทธิภาพของการ บริหารจัดการและการพัฒนาสถานศึกษา โรงเรียนมีการการบริหารจัดการครอบคลุมงานด้าน วิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ การจัดสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ กิจกรรมผู้เรียน งานสัมพันธ์ชุมชนและ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ และเครือข่ายให้มีการประเมินการปฏิบัติงานทั่วไปและนำผลการ ประเมินมาพัฒนางานบริหารทั่วไปอย่างต่อเนื่อง พัฒนาการของการประกันคุณภาพภายในโดย สถาบันศึกษาและต้นสังกัด โรงเรียนมีการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบ ประกันคุณภาพภายในโดยสถานศึกษา มีการจัดทำรายงานประจำปี และพัฒนาคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง และประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดย โรงเรียนพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ให้เป็นปัจจุบันทันสมัย การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ มีการนิเทศสม่ำเสมอด้วยวิธีการที่หลากหลาย ประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียน การสอนเพื่อการสอนซ่อมเสริมและพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของการเรียนของผู้เรียนให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งครูผู้สอนทำความเข้าใจหลักสูตรและศึกษาบทบาทของครูสอนในการจัดการเรียนรู้ โดย สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในบทเรียน เพื่อพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Gregg (1957 อ้างถึงใน สุพจน์ พันธุ์เพชร, 2538 : 13) กล่าวว่า การประเมินผลเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (American Association of School Administrator, 1955 อ้างถึงใน ธีรรัตน์ กิจจารักษ์, 2542 : 67) กล่าวว่า การประเมินผลงานเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะให้ทราบผลการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไขทุกระยะ และการประเมินผลขั้นสุดท้าย เพื่อเปรียบเทียบผลงานกับผลงานที่ควรจะได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตั้งแต่ต้นเพื่อวางแผนใหม่สำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต

3. ผลเปรียบเทียบการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปราบกฏดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน		
	ยอมรับ	ปฏิเสธ	ค่า t
1. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรมที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน	✓	-	- 2.293
2. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรมที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน	✓	-	- 2.511
3. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใสที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน	✓	-	- 2.131
4. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน	✓	-	- 2.466
5. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบต่อที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน	✓	-	- 2.005

6. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่าที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน	✓	-	- 2.205
7. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน	✓	-	- 2.405

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงเรียนนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานเพื่อบุคลากรทุกคนได้ยึดถือปฏิบัติเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดความมั่นคงและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งโรงเรียนได้ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนทนงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพร้อมรับผิดชอบ มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน คำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการ และประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553: 36) กล่าวว่าการบริหารงานให้เป็นไปในครรลองครองธรรม มีการบริหารงานโดยใช้ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ซอบธรรมทั้งปวง พึ่งประพฤติและปฏิบัติด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก และการศึกษายังพบว่าผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับต่ำ เมื่อเรียงลำดับการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมที่อยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.42) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีคุณธรรมสูง จะยึดมั่นในความถูกต้อง ความดีงาม ความเมตตา กรุณาความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่น ทำงานด้วยความทุ่มเทและเสียสละ มีระเบียบและวินัยแก่ตนเอง ประพฤติตนเป็นคนดี ทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของถวิล อรัญเวศ และสมพงษ์ สิงหะพล (2554) กล่าวว่าการปกครองดูแลหรือบริหารจัดการโดยอาศัยหลักคุณงามความดีต่างๆ ที่มีอยู่ตามหลักธรรมชาตารวมเข้าหากัน และการศึกษา ยังพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับต่ำ

(ค่าเฉลี่ย 4.31) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีคุณธรรมต่ำ จะขาดความเมตตา กรุณา ไม่มีความสงสารต่อผู้ใด ไม่มีความรัก ถูกความโลภ ความโกรธ ความหลงครอบงำ คิดแต่สิ่งชั่วร้าย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม สร้างความเดือดร้อนให้กับตนเองและผู้อื่น

2. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.41) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีส่วนร่วมสูง จะให้ความร่วมมือในการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญ ร่วมคิดหาแนวทาง ร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนากับโรงเรียนด้วยความสมัครใจ สอดคล้องกับแนวคิดของสุจิตรา บุญยรัตพันธ์ (2549) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมคือประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นต่อการตัดสินใจขององค์กร และการศึกษายังพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีส่วนร่วมต่ำ เกิดจากการขาดการมีส่วนร่วมในการรับรู้เรื่องต่างๆ ภายในโรงเรียน โรงเรียนจะเกิดปัญหาหรือมีพัฒนาในเรื่องใดก็ไม่สนใจและไม่เข้าร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่จะช่วยแก้ไขหรือพัฒนาโรงเรียน มุ่งทำหน้าที่ของตนเองเพียงอย่างเดียว

3. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.41) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีหลักนิติธรรมสูง จะประพฤติและปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ของโรงเรียนอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับแนวคิดของ Fayol (1947 อ้างถึงใน สุพจน์ พันธุ์เพชร, 2538 : 11-12) กล่าวว่าหลักในการควบคุมองค์การคือการควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Weber (1974 อ้างถึงใน สมเดช สีแสง, 2544: 200) กล่าวว่า การสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องมีการกำหนดตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของแต่ละคนในองค์การไว้อย่างชัดเจน มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดวิธีการทำงานและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน มีการแบ่งงานกันตามความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้เกิดการบรรจุบุคลากรเฉพาะด้าน และเกิดการรวมกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับ

ประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีหลักนิติธรรมต่ำ จะไม่ปฏิบัติตามและฝ่าฝืนระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ของโรงเรียนอยู่ตลอด

4. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.40) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีหลักความคุ้มค่าสูง จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ทุ่มเท จนกว่างานที่โรงเรียนได้มอบหมายประสบผลสำเร็จ อีกทั้งยังปฏิบัติตามนโยบายที่โรงเรียนกำหนดให้บุคลากรทุกคนช่วยกันประหยัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด เพื่อช่วยโรงเรียนประหยัดทั้งงบประมาณและประหยัดทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด สอดคล้องกับแนวคิดของ Gulick and Urwick (1936 อ้างถึงใน สุพจน์ พันธุ์ชูเพชร, 2538 : 12-13) กล่าวว่ามีการวางแผนงานเพื่อค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการใช้ทรัพยากรที่มี อย่างประหยัด ให้ได้ผลคุ้มค่าที่สุด และการศึกษายังพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีหลักความคุ้มค่าต่ำ จะปฏิบัติงานแบบไม่ทุ่มเทและไม่กระตือรือร้น ไม่มีการเรียนรู้และหาความรู้ใหม่ๆ และไม่สนใจที่จะช่วยโรงเรียนประหยัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

5. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.41) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีความโปร่งใสสูง จะปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผย ไม่ปิดบังซ่อนเร้น โดยเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงบประมาณจะต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536 : 4) กล่าวว่า การบริหารการเงิน ถือเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารกิจกรรมของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ และการศึกษายังพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ที่เป็นเช่นนี้เพราะ

ผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีความโปร่งใสต่ำ จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความไม่ชอบธรรม ผู้คนจะไม่เชื่อและไม่ศรัทธา

6. การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.40) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง จะตระหนักในสิทธิและจรรยาบรรณ ตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่ของตนเอง มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบ มีการเอาใจใส่ต่อปัญหาของโรงเรียน สอดคล้องกับการศึกษาของจำรูญ บุรณกุล และคณะ (2547) พบว่า หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากคือ หลักความรับผิดชอบ และการศึกษายังพบว่า การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและครูผู้สอนคิดว่าผู้ที่มีความรับผิดชอบต่ำ จะปฏิบัติงานให้โรงเรียนด้วยความไม่เต็มใจกับภาระหน้าที่ที่โรงเรียนได้มอบหมาย จึงไม่เอาใจใส่ต่องาน และไม่มีจิตสำนึกในหน้าที่ของตนเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

การบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

1. หลักนิติธรรม โรงเรียนควรแจ้งให้ผู้บริหารและครูให้ได้รับทราบถึงระเบียบ แบบแผน และกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ทุกครั้ง โดยประชุมหรือประชาสัมพันธ์ให้รับทราบกันอย่างทั่วถึง เพราะถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสร้างความเป็นระเบียบวินัยให้เกิดขึ้นในโรงเรียน ทุกคนจะต้องยอมรับระเบียบ แบบแผน และกฎเกณฑ์ของโรงเรียนร่วมกันอย่างเคร่งครัด

2. หลักคุณธรรม โรงเรียนควรให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารและครู เพราะความไว้วางใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพของโรงเรียน ผลลัพธ์ในทางบวกของการปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจด้วย

3. หลักความโปร่งใส โรงเรียนควรปรับปรุงการทำงานให้เกิดความโปร่งใส ให้เกิดความชอบธรรม โดยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อถือและความศรัทธาให้แก่บุคลากรทุกคนในโรงเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกๆ ฝ่าย

4. หลักการมีส่วนร่วม โรงเรียนควรยึดการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ผู้บริหาร ครู และชุมชนได้มีโอกาสในการวางแผน กำหนดนโยบายการดำเนินงาน ร่วมประเมินผลการ

ปฏิบัติงานของโรงเรียน เพื่อเป็นการช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถานศึกษาและชุมชน ซึ่งจะทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

5. หลักความรับผิดชอบต่อ โรงเรียนควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งควรมีการจัดอบรมโดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้ทางด้านการให้บริการมาบรรยาย และโรงเรียนควรขอความร่วมมือกับบุคลากรทุกคนเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ

6. หลักความคุ้มค่า โรงเรียนควรพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดองค์ความรู้ใหม่ เกิดทักษะและความเชี่ยวชาญในงานของตนเอง โดยให้บุคลากรเรียนรู้งานจากผู้ที่มีความสามารถหรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม นอกจากนี้โรงเรียนควรมอบหมายงานต่างๆ ให้ตรงกับความสามารถของบุคลากร เพราะจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประสิทธิผลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขต 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน หมายถึง ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานการเรียนรู้ระดับดี และมีพัฒนาการทางการเรียนรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ในระดับชั้นประถมศึกษา และมีผลสัมฤทธิ์ตามการจัดการศึกษาสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะของสถานศึกษา แต่ผลการศึกษาพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ ดังนั้นโรงเรียนควรพัฒนาผู้เรียนให้มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้สูงขึ้นทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยผ่านกิจกรรมที่ต้องติดตาม กำกับ ดูแล วัดผลประเมินผลอย่างจริงจัง เข้มแข็งและต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมสอนซ่อมเสริม กิจกรรมทำเครื่องมือวัดผลเชิงวิเคราะห์ ใช้วัดหลังสอน และปลายภาคอย่างสม่ำเสมอ กิจกรรมเตรียมความพร้อมการสอบ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. นำผลการวิจัยดังกล่าวไปต่อยอดในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลลึกในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อหารูปแบบพัฒนาการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาล ต่อไป
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา
3. ศึกษาการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา โดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารสถานศึกษา

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2546. **คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2546.
- กฤษณา คงรัตน์ และคณะ. 2547. “การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 7”. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จำริญ บุญถนูน และคณะ. 2547. “**ทรรศนะของข้าราชการครูเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจิตร**”. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ตรีณภา กมลรัตน์. 2553. “**การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาโรงเรียนนานาชาติเซนต์ แอนดรูว์สวาท**”. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ถวิล อรัญเวศ และสมพงษ์ สิงหะพล. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการทำงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4”. **วารสารราชพฤกษ์** 9, 1 (2554) : 18-25.
- ทวีศิลป์ กุลนาคดล. 2545. “**รูปแบบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในมุมมองของประชาคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**”. วิทยานิพนธ์ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรรัตน์ กิจจักษ์. 2542. **เอกสารคำสอนวิชาการบริหารการศึกษา**. คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ไพศาล ตั้งสมบุญ. 2548. “**การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา**”. สารนิพนธ์ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พระมหาลำพึง ธีรปัญญา. 2554. “**การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียนนวมินทราชูทิศมัชฌิม จังหวัดนครสวรรค์**”. วิทยานิพนธ์ปรินญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วรภัทร โตธนะเกษม. “การสร้าง Good Governance ในองค์กร”. **วารสาร กสท**. (ตุลาคม 2542) : 11-17.

- วิชัย โนนทิ้ง. 2550. **“สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3”**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมเดช สีแสง. 2544. **คู่มือการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ** ชัยนาท : ชมรมพัฒนาความรู้ด้านระเบียบกฎหมาย.
- สุพจน์ พันธุ์ชูเพชร. 2538. **“การศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด”**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธ์. 2549. **“รายงานวิจัยเรื่อง ประชาชนและธรรมาภิบาล: การสำรวจทัศนคติของคนไทยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวรรณ ทองคำ. 2545. **“สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสิงห์บุรี”**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2536. **คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2547. **การบริหารงานโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 (ฉบับเดือนพฤศจิกายน 2553)**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

การกำกับดูแลที่ดีกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา
พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร¹
Corporate Governance and Working Effectiveness: A Case Study of
Personnel of Metropolitan Electricity Authority,
Bang Khen District, Bangkok

เพชรรัตน์ นิรมิตร (Petcharat Niramit)²
นุสรา เกิดประทุม (Nussara Kerdprathum)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการกำกับดูแลที่ดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร และใช้วิธีระเบียบวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 250 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ผลการศึกษาพบว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความเสมอภาคและด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านผลงาน และด้านการพัฒนาองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับสูง จะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงกว่าการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นจึงต้องส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลที่ดี เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง การกำกับดูแลที่ดีกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ประจำปีการศึกษา 2557

² นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

คำสำคัญ: การกำกับดูแลที่ดี ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this study were to analyze the good corporate governance and the effective performance of employees at the Metropolitan Electricity Authority, Bang-Khen District, Bangkok. This research was a quantitative one. The questionnaire was used as the research tool. The samples were 250 officers of the Metropolitan Electricity Authority, Bang-Khen District, Bangkok. Statistical methods used in the analysis were average, standard deviation, and t-test.

The results were that the overall corporate governance of the Metropolitan Electricity Authority was at the highest level. As for each category, the majority of the respondents selected the value-creation both short range and long range terms which received the highest average, next on down were accountability, transparency, participation, equitable treatment, ethics, and responsibility, respectively. In terms of the overall effective performance of the employees of the Metropolitan Electricity Authority, Bang-Khen District, Bangkok, it was found at the highest level. As for each category, the service quality received the highest average, next on down were the performance efficiency, the job performance, and the organizational development, respectively.

In terms of the hypothetical testing results, it was found that the respondents who had different in good corporate governance were different in overall effective performance at the statistical significance of 0.05. That is to say: the respondents who stated that the corporate governance of the Metropolitan Electricity Authority, Bang-Khen District, Bangkok was at high level, their effective performance was higher than the respondents who said that the corporate governance was at low level. In conclusion, the researcher stated that it is necessary to create good corporate governance in order to increase the performance effectiveness.

Key words: Corporate Governance , Effectiveness , Working

บทนำ

การบริหารจัดการที่ดีหรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) มีความหมายว่าเป็นหลักการปกครองที่ดี ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงสากลที่ได้รับการยอมรับกันมานาน และยึดถือปฏิบัติกันอย่างกว้างขวางในหลายๆ ประเทศ ความตื่นตัวของการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพิ่มขึ้นหลังจากที่ประเทศไทยได้ประสบวิกฤติการณ์เศรษฐกิจในหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งเกิดจากการขาดการบริหารจัดการที่ดีทั้งในภาครัฐและเอกชน การละเลยไม่ปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ดังนั้นประเทศไทยจึงต้องมีการปรับปรุงการบริหารจัดการทั้งในภาครัฐและเอกชน พัฒนารูปแบบการดำเนินงานเพื่อสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ สามารถยกระดับมาตรฐานให้เป็นสากลและเป็นที่ยอมรับ เป็นที่น่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

ปี พ.ศ. 2544 ประเทศไทยได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลแห่งชาติขึ้น และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เสนอหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่บริษัทที่จดทะเบียนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยคณะกรรมการบรรษัทภิบาลแห่งชาติได้จัดทำแบบจำลองการจัดอันดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีขึ้นเป็นครั้งแรก มีการกำหนดประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับจากการจัดอันดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีหลายประการ ทั้งที่เป็นตัวเงินและการได้รับยกย่องเชิดชู การใช้หลักการกำกับดูแลที่ดีทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกมีส่วนร่วม

ในส่วนของภาครัฐวิสาหกิจของประเทศไทย เห็นว่าการดำเนินงานของวิสาหกิจจัดเป็นการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ เป็นธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของหรือรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ โดยเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้แก่รัฐบาลปีละหลายหมื่นล้านบาท แต่ขณะเดียวกันวิสาหกิจหลายแห่งก็มีปัญหาขาดทุนต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลปีละหลายหมื่นล้านบาทเช่นกัน จากการพิจารณาปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก วิสาหกิจของประเทศไทยจึงมีกระบวนการกำกับดูแลที่ดีเพื่อนำไปสู่ความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ และเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริต จึงจำเป็นต้องปรับและยกระดับขององค์กรให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการสร้างกลไกและระบบการกำกับดูแลที่ดีให้เกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่ความมีประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบเพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และประชาชนก็จะได้รับความพึงพอใจในบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การไฟฟ้านครหลวง เป็นหน่วยงานวิสาหกิจหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ โดยการให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จัดให้แก่ประชาชน ในสมัยแรกเริ่มการให้บริการสาธารณะเป็นอำนาจผูกขาดของรัฐบาล ครั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ พ.ศ. 2475 จึงเริ่มมีการนำทุนของรัฐบาลไปลงทุนจัดตั้งบริษัทที่กิจการหรือวิสาหกิจ (Public Enterprise)

ขึ้น การไฟฟ้านครหลวงมีเจตนารมณ์ยึดมั่นปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลที่ดี เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง มีบริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นการเติบโตในธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และยังได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลที่ดีที่ชัดเจน และได้จัดทำวิธีปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อให้พนักงานทุกระดับของการไฟฟ้านครหลวงยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงานด้วยมาตรฐาน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสังเกตเห็นถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการนำหลักเกณฑ์และแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดี ในรัฐวิสาหกิจของกระทรวงการคลังที่ทางการไฟฟ้านครหลวงได้นำมาประยุกต์ปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม และวางเป็นกรอบการดำเนินงานในการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร นำหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนดตามหลักสากลมาใช้ เพื่อให้คณะผู้บริหารและพนักงานขององค์กรทุกคน ใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล การบริหารงาน และปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ มีความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานทุกขั้นตอน โดยการกำหนดรูปแบบและอำนาจหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการฝ่ายบริหารและพนักงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลมีการตรวจสอบและพัฒนาการระบบการควบคุมภายในที่ดีเป็นมาตรฐาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามการกำกับดูแลที่ดีตามรายด้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยหาค่า t-test ใช้ทดสอบ

สมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามการกำกับดูแลที่ดีตามรายด้าน

แนวคิด และกรอบแนวคิดในการศึกษา

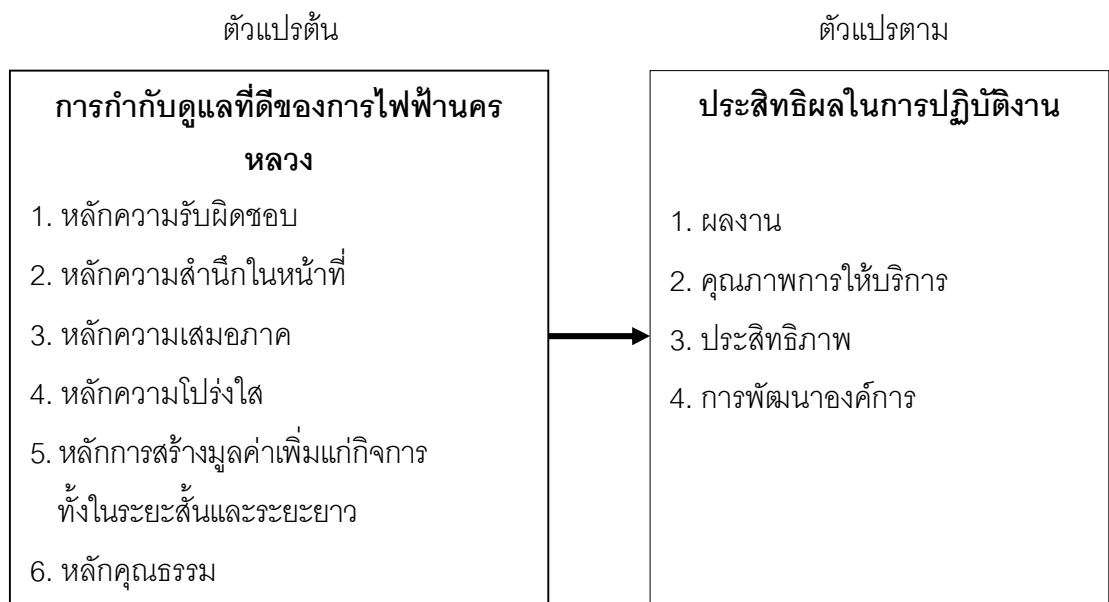
ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวทางปฏิบัติสำหรับการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง และแนวคิดเกี่ยวกับแบบการประเมินผลลัพธ์การดำเนินงานในการปฏิบัติงานส่วนราชการของทริส สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวทางปฏิบัติสำหรับการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง(2557)ได้กำหนดให้ยึดหลักมาตรฐานสากลการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจของกระทรวงการคลัง 7 ประการ ได้แก่ 1. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่จนสำเร็จด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน 2. หลักความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) หมายถึง การตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความสำนึกในหน้าที่แห่งตน 3. หลักความเสมอภาค (Equitable Treatment) หมายถึง การปฏิบัติต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเท่าเทียมกัน ได้แก่ ลูกจ้างและประชาชน พนักงาน คู่ค้า และ/หรือเจ้าหน้าที่ เจ้าของกิจการ (รัฐบาล) รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม 4. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ 5. หลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation) หมายถึง วิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ โดยคำนึงถึงคุณค่าและความสามารถในทุกด้าน เพื่อการแข่งขัน 6. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ และ 7. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัยคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับแบบการประเมินผลลัพธ์การดำเนินงานในการปฏิบัติงานส่วนราชการของทริส สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) มีตัวแบบ 4 มิติ ได้แก่ 1. มิติด้านประสิทธิผล คือ แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ เป็นต้น 2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ คือ แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ความสำเร็จในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น 3. มิติด้าน

ประสิทธิภาพ คือ แสดงความสามารถในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ เช่น การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้เงิน เป็นต้น และ 4. มิติด้านการพัฒนาองค์กร คือ แสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การลดอัตรากำลังหรือการจัดสรร อัตรากำลังให้ทำงานคุ้มค่า การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ อนุญาตไปยังปฏิบัติการการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

ผลการวิจัย

1 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.0 ส่วนใหญ่พนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 92.4 และมีระยะเวลาในปฏิบัติงานระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4

2 การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยของทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านหลักความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.38 ด้านหลักความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.35 ด้าน

หลักการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย 4.34 ด้านหลักความเสมอภาคและด้านหลักคุณธรรม ค่าเฉลี่ย 4.32 และด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง

การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.38	0.484	มากที่สุด	2
2. ด้านหลักความสำนึกในหน้าที่	4.31	0.525	มากที่สุด	6
3. ด้านหลักความเสมอภาค	4.32	0.465	มากที่สุด	5
4. ด้านหลักความโปร่งใส	4.35	0.551	มากที่สุด	3
5. ด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	4.40	0.543	มากที่สุด	1
6. ด้านหลักคุณธรรม	4.32	0.478	มากที่สุด	5
7. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.34	0.526	มากที่สุด	4
เฉลี่ยรวม	4.35	0.355	มากที่สุด	-

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทั้ง 6 ด้าน สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ค่าเฉลี่ย 4.40 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานของท่านมีการประเมินคุณค่าและความเสมอภาคขององค์กร เพื่อสร้างการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.44 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผลตอบแทนที่คุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.41 และหน่วยงานของท่านพยายามค้นหาวิธีการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.38

2. ด้านหลักความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.38 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.44 รองลงมาคือ เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน พนักงานและหน่วยงานยินดียอมรับผลนั้นร่วมกันด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.39 และหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการบรรลุความสำเร็จของเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.37

3. ด้านหลักความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.35 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานของท่านมีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.40 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและ

ประชาชนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย หน่วยงานของท่านมีกระบวนการให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ทั้งการเบิกจ่ายเงินงบประมาณการจัดซื้อ จัดจ้าง และการจัดสรรงบประมาณ เป็นต้น การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน เป็นที่ยอมรับของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย 4.34

4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย 4.34 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานของท่านมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.36 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านหรือพนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนหรือสังคม ค่าเฉลี่ย 4.35

5. ด้านหลักความเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 4.32 จากผลการศึกษาพบว่า ท่านปฏิบัติงานโดยให้บริการและการเอาใจใส่แก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.36 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ โดยยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.35 และ หน่วยงานของท่านปฏิบัติต่อท่านและพนักงานคนอื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.30 สำหรับด้านหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.32 เช่นกัน พบว่า หน่วยงานของท่านมีตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีหรือจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.37 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมในเรื่องคุณธรรมจริยธรรมให้กับพนักงานทุกระดับอยู่เสมอ และหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องดีงาม เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมโดยเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 4.31

6. ด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.31 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานให้ความสำคัญกับการบริหารงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพและมาตรฐานการดำเนินงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.34 รองลงมาคือ หน่วยงานมีมาตรการต่างๆ ในการส่งเสริมให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังและเต็มความสามารถ และหน่วยงานมีการมุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ มีความใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และเต็มใจในการแก้ปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.32

3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.36 ด้านผลงาน ค่าเฉลี่ย 4.35 และด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง
เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านผลงาน	4.35	0.524	มากที่สุด	3
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.37	0.455	มากที่สุด	1
3. ด้านประสิทธิภาพ	4.36	0.485	มากที่สุด	2
4. ด้านการพัฒนาองค์กร	4.34	0.520	มากที่สุด	4
เฉลี่ยรวม	4.36	0.363	มากที่สุด	-

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทั้ง 4 ด้าน สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.40 รองลงมาคือ ท่านมีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.39 และประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของท่านและหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.36

2. ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.36 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณตามความสำคัญของโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.40 รองลงมาคือ มีการใช้จ่ายงบประมาณได้คุ้มค่า และเห็นผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ค่าเฉลี่ย 4.37 และมีการดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35

3. ด้านผลงาน ค่าเฉลี่ย 4.35 จากผลการศึกษาพบว่า มีการพัฒนางานเพื่อสร้างประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.40 รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.36 และประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดในการมาใช้บริการที่หน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.35

4. ด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.34 จากผลการศึกษาพบว่า มีการนำเทคนิควิธีการทำงานใหม่ๆ ที่ประสบผลสำเร็จมาใช้ในการดำเนินงาน และให้บริการแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.36 รองลงมาคือ หน่วยงานเตรียมความพร้อมด้วยการจัดอบรมกำลังเพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.35 และได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีความถูกต้องรวดเร็วยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.34

4 ผลเปรียบเทียบการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนในภาพรวมที่อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนสูงกว่าการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนที่อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) เท่ากับ $t = -8.017$

เมื่อพิจารณาการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ($t = -8.484$) หลักคุณธรรม ($t = -7.129$) หลักความสำนึกในหน้าที่ ($t = -6.818$) หลักการมีส่วนร่วม (-6.745) หลักความรับผิดชอบต่อ ($t = -6.618$) หลักความโปร่งใส (-6.456) และหลักความเสมอภาค ($t = -5.415$) ในระดับสูง จะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนสูงกว่าการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงในระดับต่ำ ดังแสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ค่า t
1. การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนด้านหลักความรับผิดชอบต่อที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนแตกต่างกัน	✓	-6.618
2. การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนแตกต่างกัน	✓	-6.818
3. การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนด้านหลักความเสมอภาคที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนแตกต่างกัน	✓	-5.415
4. การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนด้านหลักความโปร่งใสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนแตกต่างกัน	✓	-6.456

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ค่า t
5. การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนแตกต่างกัน	✓	-8.484
6. การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนด้านหลักคุณธรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนแตกต่างกัน	✓	-7.129
7. การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนด้านหลักการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนแตกต่างกัน	✓	-6.745
8. การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนในภาพรวมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนแตกต่างกัน	✓	-8.017

สรุปและอภิปรายผล

1 การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง

จากการศึกษาเรื่อง “การกำกับดูแลที่ดีกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” พบว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ ด้านหลักความเสมอภาค ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักการมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพพตา ประภาศิริ (2549) พบว่า สำนักงานสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความพร้อมในการสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับสูง เมื่อทำการศึกษาพบว่า 1. ด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 2. ด้านหลักความรับผิดชอบ 3. ด้าน

หลักความโปร่งใส 4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม 5. ด้านหลักความเสมอภาคและด้านหลักคุณธรรม 6. ด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ ที่เป็นเช่นนี้เพราะการไฟฟ้านครหลวงมีการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผลตอบแทนที่คุ้มค่า มีความพยายามค้นหาวิธีการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีความพยายามส่งเสริมให้พนักงานทำงานโดยคำนึงถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเป็นสำคัญ สอดคล้องกับกระทรวงการคลัง (2544 : 33) ที่กล่าวว่า ทุกๆ องค์การควรนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารจัดการองค์การเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ และการเพิ่มมูลค่าใดๆ จะต้องมีการเพิ่มความสามารถในทุกด้านการแข่งขัน และสอดคล้องกับบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) (2553) ที่ว่าการจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการจะต้องสะท้อนถึงวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรในระยะยาวด้วย ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ สอดคล้องกับการศึกษาของสุพพตา ประภาศิริ (2549) พบว่า สำนักงานสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความพร้อมที่จะสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะการไฟฟ้านครหลวงมีการกำหนดบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บริการและความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชน ในการขอติดตั้งไฟฟ้า จัดสร้างและบำรุงรักษา ระบบการจ่ายพลังไฟฟ้า ให้ประชาชนอย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพ ขยายการจ่ายไฟฟ้า ให้ประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง จัดนำรายได้ที่เหลือจากการขายงานส่งกระทรวงการคลัง และกำหนดรายได้ที่เป็นธรรมและจัดสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงาน อีกทั้งการไฟฟ้านครหลวงมีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การเพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง เป็นผู้นำด้านระบบจำหน่ายพลังไฟฟ้าและบริการที่เป็นเลิศ สร้างความเข้มแข็งในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นภารกิจขององค์การคือ ดำเนินธุรกิจไฟฟ้าที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และปลอดภัย ให้บริการเชิงรุกโดยมุ่งเน้นลูกค้า มีการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน และพัฒนาการบริหารจัดการองค์การอย่างยั่งยืน รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สำหรับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้านครหลวง (2557) แบ่งยุทธศาสตร์การดำเนินงานเป็น 2 ยุทธศาสตร์ด้วยกัน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนของสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดกรอบการดำเนินกิจกรรม ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านชุมชนและสังคม ด้านการอนุรักษ์พลังงาน และด้านความปลอดภัย เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจของการไฟฟ้านครหลวงและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สอดคล้องกับแนวคิดของฝ่ายควบคุมความเสี่ยง กองทุนบำนาญข้าราชการ (2547 : 8) กล่าวว่า เพื่อการควบคุม

การดำเนินงานในด้านต่างๆ องค์การจำเป็นต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลต่างๆ รวมทั้งกำหนดความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่นั้น ตลอดจนกำหนดวิธีการกำกับและควบคุมการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังพบว่า การไฟฟ้านครหลวงยังให้ความสำคัญกับการบรรลุความสำเร็จของเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยส่งเสริมให้ พนักงานการไฟฟ้านครหลวงยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับ-จ่ายค่าไฟฟ้า การติดตั้งหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ โดยพนักงานปฏิบัติงานอย่างรอบคอบรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและไว้วางใจกับการให้บริการของพนักงาน รวมทั้งการไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยให้พนักงานทุกคนยึดหลักการให้บริการที่ดี เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน พนักงานและหน่วยงานการไฟฟ้านครหลวงยินดีรับผิดชอบด้วยความเต็มใจเสมอ ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญที่การไฟฟ้านครหลวงต้องเอาใจใส่ให้การบริการ เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจ เช่นเดียวกับหลักความสำนึกในหน้าที่ พบว่า การไฟฟ้านครหลวงส่งเสริมให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังและเต็มความสามารถ พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต มีความสำนึกในหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติหน้าที่ มีการเอาใจใส่ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมเต็มใจในการแก้ปัญหา ไม่เรียกร้องเอาผลประโยชน์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพและมาตรฐานการดำเนินงานที่ดีแก่การไฟฟ้านครหลวง สอดคล้องกับกระทรวงการคลัง (2544 : 33) กล่าวว่า หลักสำคัญในการกำกับดูแลที่ดีประการหนึ่งคือ Responsibility หรือความสำนึกในหน้าที่ด้วยความสามารถและประสิทธิภาพเพียงพอ

หลักความเสมอภาค นับว่าเป็นอีกหนึ่งด้านของการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงที่อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการไฟฟ้านครหลวงส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อย่างยุติธรรม โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของกระทรวงการคลัง (2544 : 33) กล่าวว่า องค์การต้องปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและเกิดความเท่าเทียมกัน การไฟฟ้านครหลวงมีกฎระเบียบต่างๆ ที่ทำให้ทุกคนเชื่อได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างสุจริตและเป็นธรรม หากได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน สอดคล้องกับบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) (2546) กล่าวว่า มีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ลงทุนทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยสนับสนุนให้มีการสื่อสารระหว่างบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) กับผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมๆ กันนั้น ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสก็พบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีการ

จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี เช่น รายงานประจำปีด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม รายงานการเงิน การเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและประชาชนผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตที่ <http://www.mea.or.th/news/> และวารสารออนไลน์ เช่น กำหนดอัตราค่าไฟฟ้าประเภทต่างๆ วิธีการคิดค่าไฟฟ้าตามสถานะของผู้ใช้ตามประเภทบ้านอยู่อาศัย ประเภทกิจการขนาดเล็ก ประเภทกิจการขนาดกลาง ประเภทกิจการขนาดใหญ่ เป็นต้น ขณะเดียวกันประชาชนก็สามารถตรวจสอบความถูกต้องในกระบวนการทำงานต่างๆ ของพนักงานและการไฟฟ้าได้โดยทันที เนื่องจากในปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใบแจ้งการไฟฟ้า จากการจัดส่งเป็นจดหมายปิดผนึกมาเป็นเจ้าหน้าที่จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่เครื่องวัดฯ พร้อมจัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้โดยทันที การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะช่วยให้การแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ลดปัญหาการไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าได้ทันที ซึ่งใบแจ้งการใช้ไฟฟ้าจะระบุถึงจำนวนการใช้ไฟฟ้าในเดือนล่าสุดและย้อนหลังอีก 1 เดือนด้วย นอกจากนี้การไฟฟ้านครหลวงมีการเปิดเผยผลการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงตามนโยบายรัฐบาล แบ่งเป็น 4 ไตรมาส ระหว่างเดือนตุลาคม 2556-กันยายน 2557 ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับแนวคิดของบริษัทปริยัติ จำกัด (มหาชน) (2553) กล่าวว่า การกำหนดนโยบาย การจัดทำเอกสาร การทำคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเอกสารคู่มือจรรยาบรรณ นอกจากจะเป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของทุกคนในองค์กร แล้วยังแสดงถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบ และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2552 : 9) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน จำเป็นต้องสร้างความโปร่งใสและมีมาตรฐานการปฏิบัติที่เป็นสากล เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืนและคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

ด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับหลักด้านอื่นๆ กล่าวคือ การไฟฟ้านครหลวงมีการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผลตอบแทนที่คุ้มค่า ดังวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้องค์กรมีสมรรถนะสูง และมีการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้เป็นมหานครแห่งอาเซียน การพัฒนาการบริการอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การพัฒนานวัตกรรมงานบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารเพื่อรองรับการบริหารจัดการองค์กรเชิงรุก เป็นต้น การไฟฟ้านครหลวง

จึงมีความพยายามค้นหาวิธีการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเสริมให้พนักงานทำงานโดยคำนึงถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เป็นสำคัญ ด้วยการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการบุคคลากรให้มีขีดความสามารถในการดำเนิน ธุรกิจ และรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีการปรับระบบงาน กระบวนการ และ โครงสร้างองค์การ การกำหนดจริยธรรมและคุณธรรมของคนในองค์การ และนำความสามารถและ ภูมิปัญญาของคนในองค์การมาสร้างทักษะให้เกิดความชำนาญและนำไปสู่ความเชี่ยวชาญ จะ นำมาสู่สร้างสมรรถนะการแข่งขันและเสถียรภาพให้เกิดขึ้นแก่องค์การอย่างแท้จริง (เกียรติศักดิ์ จีระ เรียบรณาด, 2542)

ด้านหลักคุณธรรม พบว่า การไฟฟ้านครหลวงได้กำหนดจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับทุกสถานการณ์ โดยจรรยาบรรณนี้ให้พนักงานทุกคนต้อง ยึดถือปฏิบัติให้ถูกต้อง อาทิ การปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่น ท่วมเท เพื่อประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้านครหลวง ใช้ทรัพย์สินของการไฟฟ้านครหลวงให้เกิด ประโยชน์ ไม่นำไปใช้ส่วนตัวและผู้อื่น รวมถึงดูแลมิให้เสื่อมเสียสูญหาย ประพฤติปฏิบัติตาม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของการไฟฟ้านครหลวงอย่างเคร่งครัด มี ความภูมิใจในองค์การของตนและร่วมมือในกิจกรรมสร้างสรรค์ เพื่อให้การไฟฟ้านครหลวงเป็นที่ ยอมรับของมหาชน ละเว้นการกระทำใดๆ อันอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของการ ไฟฟ้านครหลวงและตัวพนักงาน ทั้งโดยส่วนตัวและโดยฐานะเป็นตัวแทนของการไฟฟ้านครหลวง เอาใจใส่และช่วยดำเนินการใดๆ ที่จะรักษาภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานรวมทั้งการ พัฒนาองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ ละเว้นการดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทาง ผลประโยชน์ต่อการไฟฟ้านครหลวง อุทิศเวลาอย่างเต็มที่ให้แก่งานของการไฟฟ้านครหลวง ละเว้น การใช้ตำแหน่ง หน้าที่การงาน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจ หน้าที่ของตนไม่ว่าโดยทางตรงหรือ โดยทางอ้อม เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น ฯลฯ อีกทั้งต้องปฏิบัติต่อลูกค้าและ ประชาชนโดยให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็วทันความต้องการ และได้มาตรฐานอย่างเสมอภาค รักษาความลับของลูกค้า และไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบอย่าง เคร่งครัด และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ต้อง รีบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าและหาทางแก้ไขปัญหาโดยเร็ว เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการตามหลัก คุณธรรมเหล่านี้ มีความสอดคล้องกับบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) (2553) และเกียรติศักดิ์ จีระเรียบรณาด (2542) ที่พบว่า องค์การจำเป็นต้องนำหลักคุณธรรมมาใช้ในการบริหาร

จัดการองค์การ เพื่อให้คนในองค์กรยึดปฏิบัติ ทั้งนี้ก็เพื่อเป้าหมายสำคัญในการสร้างประโยชน์ที่เหมาะสมให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวม

ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า การไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคคลทุกระดับทั้งภายในและภายนอกในองค์การ เช่น ในการติดตั้งระบบไฟฟ้าใต้ดินแรงสูง การปฏิบัติงานอาจก่อให้เกิดปัญหาให้กับประชาชน เนื่องจากมีเสียงดัง และความกังวลในเรื่องความปลอดภัยต่อประชาชนและชุมชนใกล้เคียง ดังนั้นในการปฏิบัติงานวางสายส่งหรือสายป้อนใต้ดิน การไฟฟ้านครหลวงจะมีการชี้แจงกับประชาชนให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินงาน มีการกั้นบริเวณทำงานให้เกิดความปลอดภัยแก่ประชาชน ไม่ให้ได้รับอันตราย มีการตั้งป้ายสัญญาณเตือนอันตราย มีการประสานงานหน่วยการจราจรให้ทราบ และช่วยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจและหลีกเลี่ยงการใช้เสียงดังในยามวิกาล ซึ่งการที่ให้ประชาชนได้รับทราบในการดำเนินการติดตั้งระบบไฟฟ้าใต้ดินแรงสูง จะทำให้ประชาชนเกิดการยอมรับและเป็นมิตรกับไฟฟ้านครหลวงมากขึ้น นอกจากนี้การไฟฟ้านครหลวงยังมีการให้ความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้าแก่ชุมชนใกล้เคียง เพื่อให้มีพลังเพียงพอต่อการใช้งานและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในอนาคต โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น ส่วนภายในองค์การ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานในระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรร่วมกันในด้านกลยุทธ์ ด้านปฏิบัติการ ด้านการเงิน และด้านกฎระเบียบ เป็นต้น อีกทั้งพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อการตัดสินใจเป็นอย่างดี ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับสุพพตา ประกาศศิริ (2549) พบว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความพร้อมในการสนับสนุนให้เกิดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมระดับสูง สอดคล้องกับสุพัตรา วิมลสมบัติ (2548) พบว่า องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ จึงได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เนื่องจากการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะร่วมมือร่วมใจพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า และสอดคล้องกับอริภัทร วรรณโสภา (2554) ที่พบว่า เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการทำงาน และให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและซักถาม

2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้าน

ประสิทธิภาพ และด้านการพัฒนาองค์กร ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เพราะพนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน ได้รับการอบรมและพัฒนาตนเองจนสามารถนำเทคนิคและวิธีการทำงานใหม่ๆ มาให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีความถูกต้องรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นกับการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของมัทธวาพี สุวรรณเรือง (2536: 7) กล่าวว่า การที่องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ เกิดจากความสามารถขององค์การที่ได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและตัวองค์กร โดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้และสอดคล้องกับแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2546 อ้างถึงใน อุดมพร สุคนธฉายา, 2547: 33) กล่าวว่า องค์การจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ย่อมเกิดจากองค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมและสามารถสร้างระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ได้ใช้ไป ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ด้านผลงาน พบว่า การไฟฟ้านครหลวงได้ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลและแผนการดำเนินงานขององค์การ มีการพัฒนางานเพื่อสร้างประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยดำเนินการพัฒนาความสามารถให้กับพนักงานและพัฒนากระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจบรรลุตามเป้าหมาย และเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้การไฟฟ้านครหลวงยังสร้างความเจริญเติบโตในธุรกิจต่างๆ อาทิ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าไปต่างประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักในประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักในต่างประเทศ และธุรกิจพลังงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่ไฟฟ้าจากระบบ เป็นต้น และตอบสนองและให้ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การไฟฟ้านครหลวงยังมีการขยายการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งผลการดำเนินงานในปี พ.ศ. 2557 พบว่า การไฟฟ้านครหลวงได้ขยายการให้บริการในพื้นที่ดังกล่าวได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง อีกทั้งมีการพัฒนาระบบจ่ายไฟฟ้าแรงดันกลางและต่ำ มีการเปลี่ยนแรงดันไฟฟ้าจาก 12 เควี เป็น 24 เควี สอดคล้องกับ Steers (1977) กล่าวว่า ผลจากการลงทุนคือ ผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ

ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีประสิทธิภาพลำดับที่สอง ทั้งนี้เพราะการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึง

พอใจทั้งในด้านคุณภาพและงานบริการ โดยจะประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินนั้นมาใช้เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และเพิ่มผลผลิตของพนักงาน จึงทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมาการไฟฟ้านครหลวงไม่ได้รับการร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาจากการปฏิบัติงานใดๆ เลย นอกจากนั้นการไฟฟ้านครหลวงยังมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการองค์การ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ โดยเฉพาะการจัดระบบการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา รวมถึงการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนี้การไฟฟ้านครหลวงได้จัดหาเครื่องกวดบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และมีช่องทางให้บริการอื่นๆ แก่ประชาชนเกี่ยวกับการชำระค่าบริการไฟฟ้า อาทิ ธนาคาร 7-Eleven Lotus ฯลฯ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของวรญา จตุพัฒน์รังสี (2553) ที่พบว่า เทศบาลตำบลบ่อแก้วมีระดับประสิทธิผลการบริหารงานในด้านความสามารถในการผลิตมีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ Friedlander and Pickle (1993: 367 อ้างถึงใน ญัฐินี สิงหนุตตรา, 2544: 9) กล่าวว่า สิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าคือ คุณภาพสินค้าหรือบริการ

ด้านประสิทธิภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับที่สาม ทั้งนี้เพราะการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีการจัดสรรงบประมาณตามความสำคัญของโครงการ อาทิ โครงการจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ โดยสนับสนุนให้มีการผลิตและใช้พลังงานหมุนเวียนที่มีศักยภาพ ตลอดจนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ประเทศมีความมั่นคงและมีพลังงานไฟฟ้าอย่างเพียงพอ ซึ่งค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปจะต้องคุ้มค่า เห็นผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งการไฟฟ้านครหลวงมีการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ ที่หลากหลายเพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น โครงการ กฟน.รักต้นไม้ โครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตชุมชนและสังคม เป็นต้น การดำเนินงานตามโครงการทุกครั้งที่การไฟฟ้านครหลวงมีการประเมินผล เพื่อเป็นตัวชี้วัดว่าโครงการนั้นๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของส่วนราชการ เป็นความสามารถในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ อาทิ การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้เงิน

ด้านการพัฒนาองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 20 ปี จึงทำให้เกิดทักษะ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน มีความรู้ความสามารถที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไม่หยุดยั้ง

และเพื่อให้การปฏิบัติของพนักงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การไฟฟ้านครหลวงยังได้มีการพัฒนาบุคลากรโดยอบรมเทคนิควิธีการทำงานใหม่ๆ และจัดหาอัตรากำลังเพิ่ม ให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่า รวมถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบัญชี และระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย อาทิ การนำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM – Economic Value Management) โดยการใช้กำไรเชิงเศรษฐศาสตร์เป็นตัวชี้วัดในการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กร ได้นำระบบ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้ควบคู่กันกับระบบ EVM จากการพัฒนาคุณภาพ ความมั่นคง และประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้าอยู่เสมอ จึงทำให้การไฟฟ้านครหลวงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับจรัญ สวัสดิ์ (2551) พบว่า สถานีตำรวจภูธรในจังหวัดสงขลาได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานบริการประชาชนเป็นสำคัญ เช่น การจัดจุดบริการข้อมูลสำหรับแนะนำอธิบายขั้นตอนในการบริการแก่ผู้มาติดต่อขอให้บริการ รวมถึงการให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการมากขึ้น ในส่วนของผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการบริหารงานและการควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด

3 ผลเปรียบเทียบการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จากการศึกษาเปรียบเทียบการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงสูง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนสูงกว่าการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงต่ำ ทั้งนี้ เพราะการไฟฟ้านครหลวงมีการกำหนดหลักการกำกับดูแลที่ดีเพื่อให้พนักงานทุกคนได้ยึดถือปฏิบัติเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและอยู่ภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี สอดคล้องกับกุลธิดา กุลทนนท์ (2549 : 18) ที่กล่าวว่า การกำกับดูแลที่ดีมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านความเชื่อถือว่าสังคมภายนอกมีต่อองค์กร เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร และเป็นการสร้างความมั่งคั่งของธุรกิจและผู้ถือหุ้นในระยะยาว สุดท้ายจะก่อให้เกิดการเติบโตแบบยั่งยืน เมื่อเรียงลำดับการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงเป็นรายด้าน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การกำกับดูแลที่ดีด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่

ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงมีการบริหารองค์การโดยคำนึงถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเป็นสำคัญ เพื่อผลตอบแทนที่คุ้มค่ามากที่สุดและองค์การมีการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีความยั่งยืน สามารถแข่งขันได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2544: 16) กล่าวว่า การกำกับดูแลที่ดีเป็นระบบที่ดีให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการคณะกรรมการและผู้ถือหุ้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่ความเจริญเติบโตและเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว อย่างไรก็ตามการศึกษา ยังพบว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่อยู่ในระดับต่ำ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงยังขาดการส่งเสริมให้พนักงานคำนึงถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการและขาดการค้นคว้าวิธีการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มกิจการที่ต่อเนื่อง

2. การกำกับดูแลที่ดีด้านหลักคุณธรรมที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงคำนึงถึงหลักคุณธรรมจริยธรรม หลักความถูกต้องดีงาม ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีระเบียบภายในองค์การ โดยการไฟฟ้านครหลวงกำหนดหลักการกำกับดูแลตนเองที่ดีและกำหนดจรรยาบรรณสำหรับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องดีงาม สอดคล้องกับบรรณา จตุพัฒน์รังสี (2553) พบว่า การบริหารงานแบบธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมโดยอยู่ในระดับสูงสุด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว แต่การศึกษา ยังพบว่า การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงด้านหลักคุณธรรมที่อยู่ในระดับต่ำ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้านครหลวงบางท่านปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงความซื่อสัตย์ สุจริต เห็นประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง มากกว่าประโยชน์ส่วนรวม

3. การกำกับดูแลที่ดีด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญกับการบริหารงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพและมาตรฐานการดำเนินงานที่ดี โดยสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น อดทน ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ กำลังและเต็มความสามารถ มีความสำนึกในหน้าที่ เอาใจใส่ต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับการไฟฟ้านครหลวง (2557) กล่าวว่า หลักความสำนึกในหน้าที่เป็นการตั้งใจ

ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความสำนึกในหน้าที่แห่งตน แต่กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ที่อยู่ในระดับต่ำ มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานบางคนยังมีการเรียกร้องเอาผลประโยชน์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งที่ความเป็นจริงการให้บริการถือเป็นหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวงอยู่แล้ว

4. การกำกับดูแลที่ดีด้านหลักการมีส่วนร่วมที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญการทำงานเป็นทีม ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง พนักงานระดับปฏิบัติการ รวมทั้งประชาชนทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและช่วยกันตัดสินใจในการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง รวมถึงร่วมช่วยกันคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนหรือสังคม สอดคล้องกับพิมพรรณ ภักดี อุรรณ (2555) ที่ว่า หลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วม จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตรงกันข้ามกับกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการกำกับดูแลที่ดีด้านหลักการมีส่วนร่วมที่อยู่ในระดับต่ำ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงยังจำกัดการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินโครงการต่างๆ

5. การกำกับดูแลที่ดีด้านหลักความรับผิดชอบที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานที่มีความรับผิดชอบสูง จะกระตือรือร้น ตั้งใจ เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ Friedlander and Pickle (1993 : 367 อ้างถึงใน ญัฐินี สิงหนุตตรา, 2544: 9) กล่าวว่า พนักงานที่เต็มใจช่วยเหลือ มีความเป็นมิตร และให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว เป็นตัววัดคุณภาพหรือการบริการขององค์การ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการกำกับดูแลที่ดีด้านหลักความรับผิดชอบระดับต่ำ จะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่ำ จะไม่กระตือรือร้น ไม่มีจิตสำนึกในหน้าที่ของตน ปฏิบัติงานด้วยความไม่เต็มใจ

6. การกำกับดูแลที่ดีด้านหลักความโปร่งใสที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีและมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อให้พนักงานและประชาชนรับทราบข้อมูลจากการดำเนินงานของการ

ไฟฟ้านครหลวงตลอดทั้งปี ผ่านช่องทางสื่ออื่นๆ เช่น วารสาร อินเทอร์เน็ต รายงานผลการดำเนินงานประจำปี เป็นต้น สอดคล้องกับการไฟฟ้านครหลวง (2557) ที่พบว่า คณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวงมีเจตนารมณ์ส่งเสริมให้การไฟฟ้านครหลวงมีการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน มีความโปร่งใสเป็นธรรม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการกำกับดูแลที่ดีด้านหลักความโปร่งใสระดับต่ำ จะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงยังขาดกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง และการจัดสรรงบประมาณ ภาษาที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเข้าใจยาก และขาดการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน

7. การกำกับดูแลที่ดีด้านหลักความเสมอภาคที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการ พนักงานปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยุติธรรม และองค์การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) (2553) กล่าวว่า การบริหารจัดการภายในองค์กรจะต้องปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรม และมีคำอธิบายได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการกำกับดูแลที่ดีด้านหลักความเสมอภาคที่อยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน ทั้งนี้เพราะการไฟฟ้านครหลวง ยังขาดระบบและกลไกที่ทำให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเชื่อได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติ อย่างสุจริต และเป็นธรรม หากได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

การกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง

1. ด้านหลักความรับผิดชอบ ควรให้ความสำคัญกับหลักการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นการให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอ ขอความร่วมมือกับพนักงานทุกคนให้บริการด้วยความจริงใจและจริงใจ มีการสื่อสารที่ดีต่อกัน และการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

2. ด้านหลักความสำนึกในหน้าที่ ควรรณรงค์ให้พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนทุกคนมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองและปฏิบัติในสิ่งที่ควร เช่น การไม่เรียกร้องเอาผลประโยชน์จากผู้มาใช้บริการ มีความซื่อสัตย์ มีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่มากระทบ เป็นคนตรง

ต่อเวลา การรักษาทรัพย์สินของตนเองและของทางราชการ การประพฤติตามกฎและระเบียบของหน่วยงาน รวมถึงการทำความเคารพผู้อาวุโสกว่า

3. ด้านหลักความเสมอภาค ควรสร้างระบบความเท่าเทียมกันภายในหน่วยงานเพื่อให้พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนทุกคนเชื่อมั่นได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างสุจริตและเป็นธรรม หากพวกเขาได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน เช่น มีคณะกรรมการกำกับดูแลงานด้านความเสมอภาค เป็นต้น

4. ด้านหลักความโปร่งใส ควรมีการเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม และเมื่อถึงสิ้นปีงบประมาณ ควรมีตัวแทนประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งการเบิกจ่ายเงินงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดสรรงบประมาณ และควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินผลมาปรับปรุงการทำงานในปีต่อไป

5. ด้านหลักการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ควรส่งเสริมให้พนักงานทำงานโดยคำนึงถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ อาทิ จัดพนักงานให้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน มีการประเมินผลการทำงาน และใช้การจัดการสร้างมูลค่าเพิ่มเป็นหลักในการทำงาน นอกจากนี้หน่วยงานควรมีการปรับโครงสร้างการดำเนินงานใหม่ มีหยุดธุรกิจหรือธุรกรรมที่ทำลายมูลค่าเพิ่มของกิจการให้หมดไป

6. ด้านหลักคุณธรรม ควรจัดอบรมผู้บริหารระดับสูงและผู้นำของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน ถึงหลักคุณธรรมที่พึงประสงค์ เพราะคุณธรรมคือคุณงามความดีที่เป็นธรรมชาติ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริหารระดับสูงและผู้นำหน่วยงานจะได้นำไปเป็นข้อคิดในการใช้ชีวิตและปรับปรุงตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้ความเป็นธรรมกับทุกคนที่มาใช้บริการ

7. ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการในโครงการต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและจัดทำโครงการต่างๆ ไปด้วยกัน รวมถึงได้เข้าร่วมประเมินผลในโครงการต่างๆ ด้วย

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน

1. ด้านผลงาน ควรยึดตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานตลอดทั้งปี เมื่อได้รับการประเมินสิ้นปี หน่วยงานจะดำเนินงานบรรลุตามตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ เพราะกลุ่มผู้มาใช้บริการมีอาชีพที่หลากหลาย บุคคลเหล่านั้นล้วนคาดหวังกับการให้บริการที่มีคุณภาพและการ

ให้บริการที่ประทับใจ นอกจากนี้หน่วยงานควรจัดอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน เพื่อให้พนักงานนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติได้ถูกต้อง

3. ด้านประสิทธิภาพ ควรประชุมปรึกษาหารือทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดมาตรฐานของงานในแต่ละด้าน และตั้งเกณฑ์ในการพิจารณามาตรฐานปริมาณของความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ได้ใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 หรือร้อยละ 10 หรือได้พยายามที่จะปรับปรุงงานให้ดีขึ้น โดยให้คะแนนเป็นร้อยละ พนักงานจะได้ให้บริการตรงตามมาตรฐานงานแต่ละด้านที่หน่วยงานกำหนดไว้ได้

4. ด้านการพัฒนาองค์กร ควรจัดสัมมนาหรืออบรมให้กับพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขนทุกคน เพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ เช่น การสัมมนานอกสถานที่เพื่อศึกษาดูงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ศึกษาดูงานต่างประเทศ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบการกำกับดูแลที่ดีของการไฟฟ้านครหลวงกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เป็น การศึกษาเชิงปริมาณ การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก กลุ่มตัวแทนผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลาย

2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต่อระบบงานบริการของการ ไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เพื่อต้องทราบว่าปัจจัยด้านใดที่มีผลต่อระบบงาน บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานครมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับการไฟฟ้านคร หลวง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร สามารถนำไปปรับปรุงระบบงานบริการในอนาคตได้

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์กร เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร หรือองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กระทรวงการคลัง. 2544. **หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ.**

กรุงเทพมหานคร : กระทรวงการคลัง.

การไฟฟ้านครหลวง. 2557. **หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี.** กรุงเทพมหานคร : การไฟฟ้า นครหลวง.

กุลธิดา กุลพันธ์. 2549. **“ความสำเร็จของการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ: ประสบการณ์ จากการศึกษาส่วนภูมิภาค”.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์)

สาขาวิชารัฐศาสตร์ หลักสูตรรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตร
ศาสตร์.

เกียรติศักดิ์ จีรธีรนาถ. 2542. **บรรษัทภิบาล: วิถีแห่งการนำองค์กรสู่ความรุ่งเรือง**. กรุงเทพฯ
มหานคร : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

จงรักษ์ สุวัฒน์. 2551. **“การประเมินความเป็นธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัด
สงขลา”**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลา
นครินทร์.

ณัฐณี สิงหนุตตรา. 2544. **“ประสิทธิผลจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ใน
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท”**.
ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
มหาวิทยาลัยบูรพา.

บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน). 2553. **การกำกับดูแลกิจการที่ดี**.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน).

บริษัท ประิณศิริ จำกัด (มหาชน). 2553. **การกำกับดูแลกิจการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ประิณศิริ
จำกัด (มหาชน).

พิมพ์พรณ ภัคดีอุธรณ์. 2555. **“ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว”**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ฝ่ายควบคุมความเสี่ยง กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ. 2547. **แนวทางการกำกับดูแลที่ดี**.
กรุงเทพมหานคร : กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ.

มัชวาท สุวรรณเรือง. 2536. **“ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องปรามทุจริตเลือกตั้งของ
โครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ”**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรญา จตุพัฒน์รังสี. 2553. **“ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบธรรมาภิบาลกับ
ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง”**.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.

สุพพตา ประภาศิริ. 2549. “การศึกษาธรรมาภิบาลในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”.

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพัตรา วิมลสมบัติ. 2548. “ธรรมาภิบาลกับองค์ประกอบรองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษไชโย อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์”. ภาคนิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2544.

พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2544. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์นิติธรรม.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง. 2552. **หลักการและแนว
ทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ.** กรุงเทพมหานคร : กระทรวงการคลัง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551. **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี.**
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

อธิภัทร วรณโสภา. 2554. “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ
บริหารส่วนตำบลสี่ อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ”. วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุบลราชธานี.

อุดมพร สุคนธ์ฉายา. 2547. “ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุด
เดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Steers. 1977. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative
Science Quarterly.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน :

ศึกษากรณี บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร¹

Work Satisfaction of the Employees: A Case Study of Impressive Bangkok Co.Ltd.,
Dusit district, Bangkok Province

กานต์สินี พิชิตเกียรติธรรม (Karnsinee Pichidienthum)²

มารศรี เจษฎาปฏิพัทธ์ (Marasri Jadsadapatipat)³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศึกษากรณี บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศึกษากรณีบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน โดยกำหนดสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด และสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปีโดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี ปัจจัยด้านองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

มาก อันดับแรกด้านความเชื่อมั่นและรักองค์กร รองลงมาด้านความกระตือรือร้น ลำดับสุดท้ายด้านการอุทิศเวลาและแรงกาย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอันดับแรกปัจจัยค่าจ้าง อยู่ในระดับต่ำ ($r = .308$) รองลงมาปัจจัยงานใจ อยู่ในระดับต่ำ ($r = .266$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การปฏิบัติงาน พนักงาน

Abstract

The objectives of this research were to 1) analyze the satisfaction for the work performance of the employees of Impressive Bangkok, co.Ltd., Dusit District, Bangkok Province, and 2) indicate the factors related to the work satisfaction of the employees of Impressive Bangkok, Co.,Ltd., Dusit District, Bangkok Province. This research was a quantitative one and used questionnaire as a research tool. Two hundred and fifty employees of Impressive Bangkok, co. Ltd were used as the samples for the research. The researcher had set two hypotheses: Hypothesis 1: the personal factors of the employees were related to the satisfaction of the work performance of the employees, and Hypothesis 2: the organizational factors would relate to the satisfaction for the work performance of the employees of Impressive Bangkok Co. Ltd., the data received were analyzed by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, Chi-Square, and Pearson's Correlation Coefficient.

The result were that the majority of the respondents were male, 30 – 39 age group, received bachelor's degree, single , with average monthly income of 20,001-30,000 baht, and had 3 – 4 years of work experience. In terms of the organizational factors, the majority of the respondents had satisfaction level at high level. On the other

hand, the work satisfaction of the employees was at high level. When considering at each factor, it was found that each factor was at high level. The first on the list was the confidence and their love for the organization. Next on down were the enthusiasm and their dedication and sacrifice time and energy, respectively. The results of the hypothetical testing revealed that the personal factors concerning the average monthly income, and the working experience were related to the work satisfaction at statistical significance of 0.05 and 0.01, respectively, with the relationship at low level. In addition, gender, age group, educational background, and marital status had no relationship with the work satisfaction of the respondents at statistic significance of 0.05. In terms of variables on the organizational factors, they had the overall positive relationship with the satisfaction of the work performance at statistical significance of 0.01. Considering at each factor, it was found that on top of the list was the maintenance factor which had lower level of relationship ($r = 0.308$), next was the motivation factor which had lower level of relationship ($r = 0.266$) at statistical significance of 0.01

Key words: Satisfaction , Working , Employees

บทนำ

การบริหารและการพัฒนาองค์การถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ลงมือปฏิบัติ แต่จะเป็นผู้ใช้ศิลปะในการทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายตามที่ผู้บริหารตั้งใจ ผู้บริหารยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำทายและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก จะต้องทำงานโดยมุ่งเน้นแก้ปัญหาที่ซับซ้อนตลอดเวลา ต้องเผชิญกับการแข่งขัน ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่างๆ นับวันงานบริหารจะยิ่งยุ่งยากมากขึ้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ภาวะวิกฤติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น

ลักษณะงานบริหารจึงไม่แน่นอน เสี่ยงกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและความหลากหลายต่างๆ แต่ในขณะเดียวกันเมื่อเกิดภาวะที่ทำทาย เหล่านี้ ผู้บริหารก็ควรแสวงหาโอกาสและสร้างความได้เปรียบให้เกิดแก่องค์การ เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสโดยการมุ่งเน้นพัฒนาองค์การในรูปแบบต่างๆ อย่างเป็นระบบ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลแต่ให้พิจารณาที่ผลงานเป็นหลัก

ในการทำงานของพนักงานหรือบุคลากร และการบริหารงานของผู้บริหารทั้งสองส่วนต้องอาศัยการเกื้อหนุนกัน หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการ

ทำงานสูง ย่อมส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความรู้ความสามารถของพนักงานนั้น ไม่ได้เป็นเพียงสิ่งเดียวที่สามารถขับเคลื่อนให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ หากบุคลากรปราศจาก ความตั้งใจ ความเอาใจใส่ ทุ่มเทให้กับงานที่ทำ และเต็มใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร นั้น สมัยก่อนองค์กรต่าง ๆ มักเน้นความสำคัญของบุคลากรไปทางด้านความรู้ โดยคิดว่าเมื่อรับบุคลากรที่มีความรู้เข้ามา บุคลากรเหล่านั้นจะนำความรู้ที่มีเข้ามาพัฒนาและปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ หากแต่เพียงว่า องค์กรไม่ได้ยึดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญ เพราะแม้บุคลากรจะมีความรู้มากเพียงใด แต่ขาดใจและความพึงพอใจในการทำงาน แล้วนั้น ผลงานก็อาจไม่สำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและการทำงาน ถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจ จะสามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงาน โดยทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่แข็งแรง กายและแรงใจ ปฏิบัติงานด้วยความสุข หากแต่บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วนั้น ไม่มีความทุ่มเทให้กับงาน มักจะทำให้เกิดปัญหา ขาดความรอบคอบต่อการปฏิบัติงาน คิดแต่ว่าต้องปฏิบัติงานให้เสร็จตามคำสั่งแต่ไม่ได้กระทำด้วยความพึงพอใจ ขาดความกระตือรือร้น

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ไม่คงที่ อาจมีการแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลาโดยและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา และเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จากการให้ความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึงทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคลากรที่มีผลต่อการกระทำ ในการปฏิบัติงาน และเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Davis and Newstrom, 1985 : 109-110) (Smith, 1955 : 144)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาเป็นพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด บริษัทประกอบธุรกิจการเกี่ยวกับการแนะนำการท่องเที่ยวในประเทศไทย ให้บริการขายทัวร์และโรงแรมให้แก่ลูกค้าชาวต่างชาติ และได้รับสัมปทานติดต่อรับลูกค้าชาว

ไทยและชาวต่างชาติระหว่างสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินภูเก็ต และสนามบินเชียงใหม่ ปัจจุบันมีพนักงานประมาณ จำนวน 650 คน บริษัทได้ดำเนินการบริหารงาน เมื่อ พ.ศ. 2555 จนถึงปัจจุบัน เพื่อผู้ศึกษาได้มีโอกาสใกล้ชิดทั้งผู้บริหารและพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด จึงสนใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะทำให้บริษัททราบถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหรือคงไว้ซึ่งการบริหารงานตามนโยบายเดิมที่ตั้งไว้ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการของผู้บริหารบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น

ผู้ศึกษาจึงมีความตั้งใจที่จะนำความรู้ที่ได้ศึกษามาพัฒนาองค์กร ซึ่งจะวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทที่มีความพึงพอใจระดับใดต่อการบริหารงาน และต้องการทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งจูงใจในการทำงาน เพื่อนำเสนอผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนการบริหารตามนโยบายให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่กำหนด และหาวิธีที่จะรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่ในองค์กรตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ตามทฤษฎีความพึงพอใจของทฤษฎี Herzberg ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยทฤษฎีดังกล่าวเป็นปัจจัยที่

สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคล/พนักงานชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคล/พนักงานในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดตัวแปรต้น 2 ส่วน ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท

ปัจจัยส่วนขององค์กร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ 2) ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน ปัจจัยจูงใจ มีทั้งหมด 6 ด้าน แต่ผู้ศึกษาได้ใช้ในการศึกษา จำนวน 4 ด้าน เนื่องจากเป็นด้านที่สามารถนำไปพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารและแนวทางการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้เลือกโดยคำนึงถึงลักษณะในการบริหารงานของบริษัท ประกอบด้วย 1.ด้านความรับผิดชอบ 2.ด้านความสำเร็จในการทำงาน 3.ด้านการได้รับยอมรับนับถือ 4.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

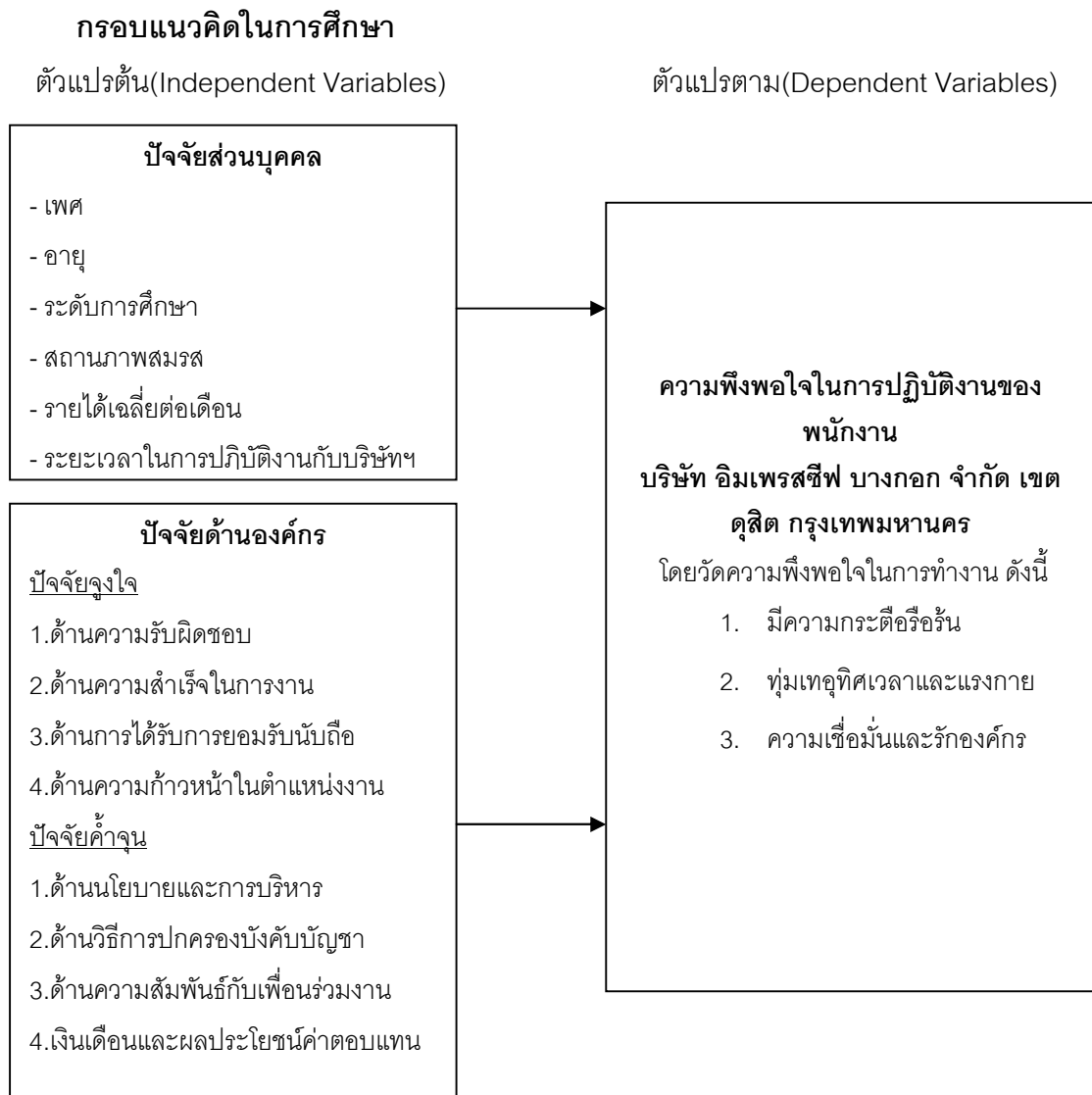
ส่วนปัจจัยค่าจูนตามทฤษฎี Herzberg มีทั้งหมด 10 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่สอดคล้องกับระบบงานบริษัทมา 4 ด้าน โดยเน้นแนวทางในการดำเนินงานของผู้บริหาร ซึ่งความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย 1.ด้านนโยบายและการบริหาร 2.ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา 3.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ 4.เงินเดือนและผลประโยชน์ค่าตอบแทน

ตัวแปรตาม ผู้ศึกษาต้องการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย 2 เป้าหมาย คือ 1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆมากำหนดตัวแปรตามที่ทำให้ทราบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย (Theory X and Theory Y) ของ McGregor ได้นำมากำหนดตัวแปรตาม ทุ่มเทอติศเวลาและแรงกาย และปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนดให้ โดยนำทฤษฎี Y มาใช้วัดผลของความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวว่ บุคคลากรมักทุ่มเทอติศเวลาและแรงกาย และปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนดให้กับองค์กรถ้ามีความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดของโยเดอร์ (Yoder, 1953:320) ได้นำตัวแปร มีความกระตือรือร้น และความเชื่อมั่นและรักองค์กร มาใช้วัดผลของความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งโยเดอร์ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าหากบุคคลมีความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่นและรักองค์กร

จากการนำแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ จึงสามารถสร้างกรอบแนวคิดเพื่อกำหนดตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้แสดงกรอบแนวคิดที่กล่าวมาได้ตามแผนภาพ



ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สรุปผลวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 39-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 20,001-30,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี กับบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านองค์กร จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่าลักษณะปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน สรุปผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรไว้ 4 ด้าน ที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของ พนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ คือ 1.ด้านความ รับผิดชอบ 2.ด้านความสำเร็จในการทำงาน 3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ 4. ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิม เพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อแยกตัวแปรแต่ละตัวโดยใช้ค่าเฉลี่ยดังนี้

ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ปัจจัยค้ำจุน ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรไว้ 4 ด้าน ที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของ พนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ คือ ได้แก่ 1.ด้าน นโยบายและการบริหาร 2.ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา 3.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ 4.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิม เพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อแยกตัวแปรแต่ละตัวโดยใช้ค่าเฉลี่ยดังนี้

ด้านนโยบายและการบริหาร ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ค่าตอบแทน ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรตาม 3 ด้าน เป็นตัวแปรวัดผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ 1.ด้านความกระตือรือร้น 2.ด้านการอุทิศเวลาและแรงกาย และ 4.ด้านความเชื่อมั่นและรักองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อแยกตัวแปรแต่ละตัวโดยใช้ค่าเฉลี่ยดังนี้

1. ด้านความกระตือรือร้น ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

2. ด้านการอุทิศเวลาและแรงกาย ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

3.ด้านความเชื่อมั่นและรักองค์กร ของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด คือ

1. เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. สภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาในครั้งนี้นำไปสู่การอภิปรายถึงวัตถุประสงค์การศึกษา ทั้ง 2 ประการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวชี้วัด 3 ด้าน คือ 1.ด้านความกระตือรือร้น 2.ด้านการอุทิศเวลาและแรงกาย และ3.ด้านความเชื่อมั่นและรักองค์กร เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ 1.ด้านความเชื่อมั่นและรักองค์กร 2.ด้านความกระตือรือร้น และ3.ด้านการอุทิศเวลาและแรงกาย เมื่อทำการพิจารณาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านความกระตือรือร้น พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดระบบงานที่เหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพนักงานยังได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการเสนอความคิดเห็นในการพัฒนางานของตนเอง

2. ด้านการอุทิศเวลาและแรงกาย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพร้อมของเครื่องมืออำนวยความสะดวกเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงบวกกับสภาพบรรยากาศที่เป็นกันเองในหน่วยงาน ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารของผู้บังคับบัญชามีชัดเจนและเหมาะสม

3. ด้านความเชื่อมั่นและรักองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับการยอมรับจากองค์กรภายนอกในความสามารถขององค์กร และชื่อเสียงที่ดีของบริษัท

ปัจจัยด้านองค์กร

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนนทิวา โยธา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1.) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้านอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปีร้อยละ 58.3 โสดร้อยละ 52.3 จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน 2-4 ปี ร้อยละ28.0 และระดับการศึกษาจบการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 75.0 2.) ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทยูนิชั่น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการทำงานมาก พนักงานรู้สึกว่ายากมาทำงาน มีความสุขกับงานที่ทำ และพอใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอันเกิดจากปัจจัยส่วนตัว และปัจจัยของ

องค์การที่มีส่วนต่อความพึงพอใจโดยมองจากความคิดเห็นจะเห็นว่าความคิดเห็นต่อด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปร 8 ด้าน ผู้ศึกษาแยกตัวแปรออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านองค์กร ด้านปัจจัยเชิงใจ

1. ด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ด้านความรับผิดชอบ เป็นอันดับสอง จาก 4 ด้านของปัจจัยเชิงใจ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการทำงาน จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

องค์ประกอบเกี่ยวกับความรับผิดชอบ ที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาความยากง่ายของงานที่เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับอันดับสุดท้ายคือ มีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานขาดความเป็นอิสระเท่าที่ควร จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในลำดับสุดท้าย

2. ด้านความสำเร็จในการงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ด้านความสำเร็จในการงาน เป็นอันดับแรกจาก 4 ด้านของปัจจัยเชิงใจ อาจเป็นเพราะผลงานที่ได้รับมอบหมายทำสำเร็จได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาการได้รับการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การได้รับความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการงาน มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

องค์ประกอบเกี่ยวกับด้านความสำเร็จในการงาน ที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อาจเป็นเพราะการได้รับงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในงานทำ สำหรับอันดับสุดท้ายคือผลงานที่ทำสำเร็จได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา อาจจะเป็นเพราะผู้บังคับบัญชามุ่งแต่เนื้องานมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงด้านจิตวิทยาที่ต้องการยกย่องชมเชย เมื่อผู้ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง

3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ด้านการได้รับการ

ยอมรับนับถือ เป็นอันดับสามจาก 4 ด้านของปัจจัยจูงใจ อาจเป็นเพราะผลงานที่ได้รับมอบหมาย ทำสำเร็จได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาการได้รับการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การได้รับความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

องค์ประกอบเกี่ยวกับด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลฝ่ายต่างๆในการแก้ปัญหา อาจเป็นเพราะประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา เมื่อมีปัญหาได้แก้ไขได้สำเร็จ สำหรับอันดับสุดท้ายคือผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและมอบหมายงานสำคัญให้เสมอ อาจจะเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาขาดแนวทางเป้าหมายที่ชัดเจนในการบริหารงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานไม่สะดก

4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นอันดับสุดท้ายจาก 4 ด้านของปัจจัยจูงใจ อาจเป็นเพราะขาดแผนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและต่อเนื่องแก่ผู้ปฏิบัติงาน

องค์ประกอบเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเมื่อทำงานสำเร็จ อาจเป็นเพราะบริษัทมีมาตรฐานการให้ผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับอันดับสุดท้ายคือ บริษัทสนับสนุนให้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ตลอดเวลา อาจจะเป็นเพราะการจัดอบรมภายในบริษัทมีน้อย และการอบรมนอกสถานที่บริษัทยังไม่ส่งพนักงานเข้าอบรมเท่าที่ควร

ปัจจัยด้านองค์กร ด้านปัจจัยค้ำจุน

5. ด้านนโยบายและการบริหาร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ด้านนโยบายและการบริหาร เป็นอันดับสองจาก 4 ด้านของปัจจัยค้ำจุน อาจเป็นเพราะการกระจายอำนาจอย่างเหมาะสมและแบบอย่างของผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสมรวมถึงการสื่อสารแบบสองทางที่บริษัทฯใช้ในการบริหารการสื่อสาร

องค์ประกอบเกี่ยวกับด้านนโยบายและการบริหาร ที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือพนักงานมีความพึงพอใจกับการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา อาจเป็นเพราะบริษัทมีนโยบายที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง สำหรับอันดับสุดท้ายคือพนักงานมีความพึงพอใจ

ต่อหลักการ เป้าหมาย และการดำเนินงานของบริษัท อาจจะเป็นเพราะบริษัทดำเนินงานภายใต้สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันมีการผันผวนการกำหนดเป้าหมายจึงขาดความชัดเจน

6. วิธีการปกครองบังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด วิธีการปกครองบังคับบัญชา เป็นอันดับแรกจาก 4 ด้านของปัจจัยค้ำจุน อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาตามสายงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษา และเป็นตัวอย่างอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบเกี่ยวกับวิธีการปกครองบังคับบัญชา ที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีการบริหารที่มีความยุติธรรม สำหรับอันดับสุดท้ายคือพนักงานมีความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา อาจจะเป็นเพราะยังขาดการส่งเสริมให้ร่วมมือแก้ปัญหาการทำงานโดยการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับสุดท้ายจาก 4 ด้านของปัจจัยค้ำจุน อาจเป็นเพราะพนักงานยังขาดการประสานงาน ความร่วมมือช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงานจากฝ่ายอื่น

องค์ประกอบเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือพนักงานพึงพอใจในความสนิทสนมเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงานอาจเป็นเพราะการได้รับความช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สำหรับอันดับสุดท้ายคือพนักงานในบริษัททำงานด้วยความสามัคคีโดยไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก อาจจะเป็นเพราะการทำงานมีความแตกต่างการตามหน้าที่รับผิดชอบ จึงมุ่งเน้นเป้าหมายมาก

8. เงินเดือนและผลประโยชน์ค่าตอบแทน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด เงินเดือนและผลประโยชน์ค่าตอบแทน เป็นอันดับสามจาก 4 ด้านของปัจจัยค้ำจุน อาจเป็นเพราะอัตราค่าจ้างปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

องค์ประกอบเกี่ยวกับเงินเดือนและผลประโยชน์ค่าตอบแทน ที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถ อาจจะเป็นเพราะส่วนใหญ่พนักงานมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พร้อมทั้งมีประสบการณ์ 3-4 ปีขึ้นไป บริษัทจึงพิจารณาค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม สำหรับอันดับสุดท้ายคือ

พนักงานมีความพึงพอใจต่องานสั้นหนากการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ อาจจะเป็นเพราะบริษัทจัดกิจกรรมร่วมกันน้อย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ส่วนมากเพศชาย อายุระหว่าง 39-39 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างผลการวิจัยของนันทิวา โยธา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิซัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1.) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้านอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปีร้อยละ 58.3 โสดร้อยละ 52.3 จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน 2-4 ปี ร้อยละ 28.0 และระดับการศึกษาจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 75.0 2.)

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ดังต่อไปนี้

1. เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ Ash, (Ash, 1954 หน้า 338) ความพึงพอใจโดยทั่วไป จะไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคล อาทิ อายุ เพศ สถานภาพ สมรส เป็นต้น
2. อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรา ทาหอม (2550) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างคู่สมรยยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา . วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการทั่วไป) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ผลการวิจัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และประสบการณ์การทำงานต่างก็มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับสมมาต เพ็ชรเรือง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท ไตชิบา (ประเทศไทย) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก พิจารณาองค์ประกอบ 12 ด้าน ผลการวิจัยสรุปว่าพนักงานกลุ่มบริษัทไตชิบา(ประเทศไทย) มีระดับความพึง

พอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ นันทิภา โยธา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิซัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1.) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้านอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปีร้อยละ 58.3 โสดร้อยละ 52.3 จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน 2-4 ปี ร้อยละ 28.0 และระดับการศึกษาจบการศึกษาดำรงปริญญาตรี ร้อยละ 75.0 2.) ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ยูนิซัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการทำงานมากพนักงานรู้สึกว่ายากมาทำงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล คือ สถานภาพสมรส ปฏิบัติงานประจำ แผนก จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญ์ สิทธิสถาพรกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เซอเฟส สเปเชียลตี้ส์ (ประเทศไทย) จำกัด ประจำโรงงานระยอง ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.32) สำหรับการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับตัวแปรอิสระ 9 ด้านพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงตัวแปรด้านรายได้เท่านั้น

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ นิรุจ อยู่พานิช (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนด์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1.) พนักงานบริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง 2.) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่าพนักงานมีเพศ เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

7. ปัจจัยองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับนันทิชา โยธา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิซัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการทำงานมากพนักงานรู้สึกว่าจะอยากมาทำงาน มีความสุขกับงานที่ทำ และพอใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอันเกิดจากปัจจัยส่วนตัว และปัจจัยขององค์กรที่มีส่วนต่อความพึงพอใจโดยมองจากความคิดเห็นจะเห็นว่าความคิดเห็นต่อด้าน ผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก และความเห็นต่อด้าน นโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง 3.) ปัจจัยองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมเพรสซีฟ บางกอก จำกัด ซึ่งอยู่ในระดับมากนั้น เมื่อพิจารณาทั้ง 3 ด้านทุกด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แล้วพบว่า ด้านความเชื่อมั่นและรักองค์กร มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านความกระตือรือร้น และลำดับสุดท้ายด้านการอุทิศเวลาและแรงกาย แสดงให้เห็นว่า นโยบายการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด นั้นทางบริษัทต้องพยายามรักษาและส่งเสริมในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ส่วนปัจจัยด้านองค์กร มี 8 ด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติอยู่ในระปานกลาง โดยที่ลำดับสุดท้ายพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบติดตามผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารในบริษัท ดังนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นบริษัทควรมีความชัดเจนในการติดตามผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- หลุยส์ จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สุเมธ แสงนิมิต. 2544. **บุคลิกภาพผู้นำ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์.
- โยธิน คັນสนยุท. 2533. **จิตวิทยา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- Gilmer, V. Haller B. et al. 1966. **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Mullins, L.T. 1985. **Management and organisational behaviour**. London : Pitman Publishing.
- Schofield, J.L. 1975. “**Job Evaluation, Job Analysis, Job Satisfaction and Resistance to Change**”. Library Association Record.
- Tiffin and McCormick. 1965. **Industrial Psychology**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Vroom, H Victor. 1964. **Work and Motivation**. Now York : Wiley and Sons Inc.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัทอุซุย อินเตอร์เนชั่นแนล
คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี¹

Work Motivation of the Employees: A Case Study of USUI International Corporation
(Thailand) Limited, Chon Buri Province

พิชญ์สินี พงศ์พลสกุล (Pissinee Pougpol Sakul)²
มารศรี เจษฎาปฏิพัทธ์ (Marasri Jadsadapatipat)³

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ การควบคุม และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความทนทานในการทำงาน ความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์การ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานบริษัทอุซุย อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 306 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านการจัดองค์การ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการวางแผน ด้านการนำ และด้านการควบคุม ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ด้านความทนทานในการทำงาน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและประเภทที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.16$ และ $r = 0.15$ ตามลำดับ) ส่วนตัวแปรอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน จำนวนผู้พักอาศัย และภูมิลำเนาเดิมไม่มีความสัมพันธ์ และปัจจัย

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัทอุซุย อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

องค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.65$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r = 0.67$) รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ด้านการนำ และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ ($r = 0.53, r = 0.51, r = 0.45$)

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงาน ปัจจัยองค์การ

Abstract

The objectives of this research were to 1) analyze the work motivation of the employees of USUI International Corporation (Thailand) Ltd., Chonburi Province, and 2) analyze the factors relating to the work motivation of the employees of USUI International Corporation (Thailand) Ltd., Chonburi Province using the quantitative research methodology. The organizational factors consisted of planning, organizational management, leadership, controlling, and the factors of work motivation consisted of organizational commitment, enthusiasm, endurance, and intent to stay. The questionnaire was used as the research tool. Three hundred and six employees were used as the samples for the research, and were asked to answer the questionnaire. The data received were analyzed by arithmetic mean, standard deviation, Chi-Square, and Pearson's Correlation Coefficient.

The findings of the research indicated that the overall organizational factors were at the highest level. The organizational management factors received the highest arithmetic mean. Next on down were planning, leadership, and controlling, respectively. In terms of the overall work motivation, it was found at high level. The factor of the intent to stay received the highest arithmetic mean. Next on down were the organizational commitment, work endurance, and the enthusiasm, respectively. In addition, the results of the hypothetical testing were found that gender and type of residence were related to the work motivation at statistical significance of 0.05 and of 0.01 at low level ($r = 0.66$, and $r = 0.15$, respectively). In terms of the factors of age, marital status, educational background, average monthly income, work experience, number of people living in the house, and place of residence were not related to the work motivation, and the overall organizational factors were positively related to the work motivation at moderate level ($r =$

0.65) at the statistical significance of 0.01, with the factor of controlling had positively related to the work motivation at the highest level ($r = 0.67$), next on down were planning, leadership, and organizational management, respectively ($r = 0.53$, $r = 0.51$, $r = 0.45$).

Key words: Work motivation , Employees , Organizational factors

บทนำ

ปัจจุบันทุกองค์การให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การนำกลยุทธ์การสรรหาพนักงานที่มีความสามารถเข้ามาสู่องค์การ รู้จักใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนให้การพัฒนาด้านต่างๆ ที่เหมาะสม และรักษาพนักงานนั้นให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุด การที่องค์การจะประสบผลสำเร็จ ได้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้องค์การ พนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อองค์การพร้อมที่จะยอมรับในแนวนโยบายที่จะร่วมมือกันในการทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป บริษัท อูซูอิอินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เพื่อการส่งออกและขายในประเทศ ชิ้นส่วนที่ผลิตคือชิ้นส่วนประเภทท่อ ได้แก่ ท่อเบรก ท่อคลัทช์ ท่อส่งน้ำมันเชื้อเพลิง ท่อหัวฉีดแรงดันสูง เป็นต้น โดยตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ปัจจุบันบริษัทมีระบบการบริหารที่ขาดความคล่องตัว มีกฎระเบียบต่างๆ มากมาย พนักงานภายในองค์การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่ทุ่มเท เอาใจออกห่าง ไม่เกิดความศรัทธาในองค์การ ขาดความก้าวหน้าในการทำงาน อีกทั้งการทำงานยังใช้ระบบอุปถัมภ์ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ของงานขาดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการทำงานน้อยลง เพราะขาดในสิ่งที่เรียกว่าแรงจูงใจ เมื่อพนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลถึงให้บุคคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์การ ไม่ต้องการทำงานร่วมกับองค์การ พร้อมที่จะละทิ้งองค์การเพื่อไปสู่องค์การใหม่ตลอดเวลา ดังนั้นบริษัทต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างให้พนักงานมีความรักความผูกพัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ การจะได้มาซึ่งสิ่งนี้จะต้องผ่านกระบวนการสร้างแรงจูงใจ (Motivating) เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ มีความสุขในการทำงาน และทำให้เขาพร้อมที่จะทุ่มเทในงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งการจูงใจพนักงานนี้มีปัจจัยหลายด้านเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล การฝึกอบรมและพัฒนา แผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องชมเชย เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีแนวความคิดที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะ

เป็นประโยชน์ให้บริษัทได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการบริหารทรัพยากร มนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรักความผูกพันต่อ องค์การ และลดจำนวนการลาออกของพนักงาน

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอู่ชูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอู่ชูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional Sampling) กับพนักงานประจำฝ่ายต่างๆ ของ บริษัทอู่ชูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) หาค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยหาค่าไคส แควร์ (Chi-square) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient: r) ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย องค์การ กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิด และกรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์การ และแนวคิดแรงจูงใจที่มีต่อ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันที่มีต่องาน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งมี รายละเอียดดังนี้

แนวคิดการจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์การของ Schermerhon (2005: 20 อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549: 13-14) ได้กล่าวถึง การจัดการ (Management) ว่าเป็นกิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

หน้าที่ในการบริหารทั่วไป (General Managerial Function) ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ จะต้องทำหน้าที่บริหาร 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การ นำ (Leading) และ การควบคุม (Controlling) หน้าที่ในการบริหารทั่วไป 4 ประการย่อมมี

ความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อมีการวางแผนแล้วก็ต้องมีการจัดสรรหน้าที่ว่ามีใครทำหน้าที่อะไรบ้างแล้วขั้นต่อไปจึงมีการสั่งการและการชักนำให้พนักงานปฏิบัติตามแผน เมื่อมีการปฏิบัติตามแผนแล้ว ก็จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนสุดท้ายคือการควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ซึ่งขั้นตอนการบริหารทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ทรัพยากรกายภาพ (Physical Resources) ทรัพยากรข้อมูล (Information Resources) ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resources) ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดของหน้าที่การบริหารทั้ง 4 ประการได้ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาว่าสิ่งใดควรทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น หรือหมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์การและวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นๆ ผู้บริหารจะต้องวางแผนด้วยหลักเหตุผล 3 ประการ คือ

1.1 เพื่อกำหนดทิศทางสำหรับอนาคตขององค์การ เช่น ต้องการกำไรที่เพิ่มขึ้น การขยายส่วนครองตลาด และความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2 เพื่อกำหนดทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย

1.3 เพื่อกำหนดงาน ซึ่งจะต้องมีการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นกระบวนการตัดสินใจว่าใครทำงานอะไรและรายงานขึ้นตรงกับใครเป็นการใช้บุคลากรได้อย่างเหมาะสม (Staffing) หรือหมายถึง กระบวนการออกแบบงาน การจัดสรรทรัพยากรและการประสานกิจกรรมการทำงาน

3. การนำ (Leading) เป็นการชักนำให้บุคคลอื่นปฏิบัติงาน โดยการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งในเรื่องของการนำนี้ผู้บริหารจะต้องใช้หลักการจูงใจที่ดีและขณะเดียวกันก็ต้องมีการสั่งการที่เหมาะสมด้วยหรือหมายถึง การกระตุ้นจูงใจให้ใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

4. การควบคุม (Controlling) เป็นขั้นตอนที่บุคคล กลุ่ม หรือองค์การ มีการติดตามการทำงานและปฏิบัติการแก้ไข หรือหมายถึง กระบวนการวัดผลการทำงานและการแก้ไข เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ การควบคุมมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

4.1 การกำหนดมาตรฐานการทำงาน

4.2 การวัดผลการทำงานในปัจจุบันแล้วเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

4.3 การปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐานที่กำหนดไว้

4.4 การปฏิบัติการแก้ไขมาตรฐานเท่าที่จำเป็น

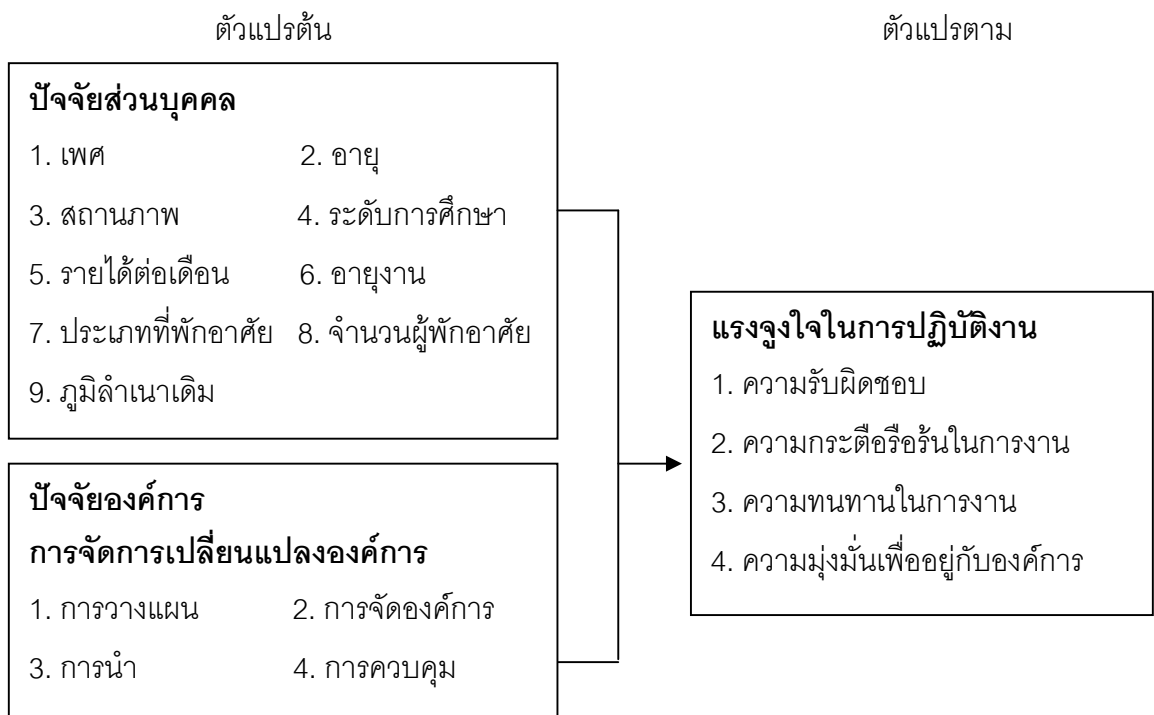
แนวคิดแรงจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันที่มีต่องานของมัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2554) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานว่าเป็นกระบวนการจูงใจที่มีต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 อย่าง แต่แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับองค์การและบุคคล ได้แก่

1. ทิศทาง (Direction) เป็นการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อบรรลุสิ่งที่มุ่งหวัง องค์การต้องการลูกจ้างที่สามารถบังคับตัวเองให้ทำงานด้วยความรับผิดชอบ ในขณะที่เดียวกัน ลูกจ้างต้องการงานที่สร้างแรงบันดาลใจและได้รับความไว้วางใจ

2. ความกระตือรือร้น (Intensity) แสดงถึงระดับของความทุ่มเทในการพยายามทำให้เราไปถึงเป้าหมาย องค์การต้องการลูกจ้างที่แสดงให้เห็นถึงแรงผลักดันในการทำงาน สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องมีคณชี้แนะ ในขณะที่เดียวกันลูกจ้างก็หวังว่าจะได้รับมอบหมายงานที่น่าสนใจ

3. ความทนทาน (Duration) ทนที่จะรักษาพลังงานไว้จนผ่านช่วงเวลาไปได้ องค์การต้องการลูกจ้างที่ทำงานผ่านช่วงเวลาที่ดีและแย่ได้ ในขณะที่เดียวกันลูกจ้างต้องการงานที่สามารถทำเป็นเวลานานๆ ได้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ผลการวิจัย

1 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.1 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 35.0 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.8 มีศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 42.5 มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 49.3 มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี ร้อยละ 59.5 พนักงานส่วนมากพักอาศัยห้องเช่า ร้อยละ 39.9 มีผู้พักอาศัย 2 คน ร้อยละ 39.5 และมีภูมิลำเนาเดิมมาจากจังหวัดในภาคอีสาน ร้อยละ 35.0

2 ปัจจัยองค์การ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดองค์การ ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านการนำ ค่าเฉลี่ย 4.18 และด้านการควบคุม ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์การ

ปัจจัยองค์การ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. การวางแผน	4.28	0.484	มากที่สุด	2
2. การจัดองค์การ	4.31	0.554	มากที่สุด	1
3. การนำ	4.18	0.559	มาก	3
4. การควบคุม	4.17	0.519	มาก	4
เฉลี่ยรวม	4.23	0.435	มากที่สุด	-

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทั้ง 4 ด้าน สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการจัดองค์การ ค่าเฉลี่ย 4.31 จากผลการศึกษาพบว่า บริษัทพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการที่มีความเชื่อมโยงทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.59 รองลงมาคือ บริษัทมีการติดตามผลและประเมินผลการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.46 และบริษัทมอบหมายงานได้ตรงกับความสามารถของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.41

2. ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.28 จากผลการศึกษาพบว่า บริษัทกำหนดหน้าที่ภายในองค์การตามการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.50 รองลงมาคือ บริษัทมีแผนจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น งบประมาณ วัสดุดิบ บุคลากร ฯลฯ ไว้ล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.39 และบริษัทวางแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดทิศทางให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.25

3. ด้านการนำ ค่าเฉลี่ย 4.18 จากผลการศึกษาพบว่า ผู้นำมีการวางแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.42 รองลงมาคือ ผู้นำเสริมแรงจูงใจให้พนักงานร่วมกันพัฒนา งาน ค่าเฉลี่ย 4.36 และผู้นำแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบล่วงหน้ากับการเปลี่ยนระบบการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.35

4. ด้านการควบคุม ค่าเฉลี่ย 4.17 จากผลการศึกษาพบว่า บริษัทแก้ไขสิ่งที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.44 รองลงมาคือ บริษัทวัดผลการทำงานในปัจจุบัน แล้วเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่บริษัทกำหนด ค่าเฉลี่ย 4.32 และบริษัทประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.28

3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุซุอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านความทนทานในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.76 และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุซุอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ความรับผิดชอบ	3.93	0.624	มาก	2
2. ความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.70	0.735	มาก	4
3. ความทนทานในการทำงาน	3.76	0.689	มาก	3
4. ความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์กร	4.22	0.542	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรวม	3.90	0.539	มาก	-

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทั้ง 4 ด้าน สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.22 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความขยันหมั่นเพียร แม้งานจะยากหรืองานง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.36 รองลงมาคือ พนักงานมีความอดทนต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.35 และทำนยอมสละเวลาส่วนตัวมาทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 4.22

2. ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 3.93 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพยายามปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.27 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.21 และพนักงานบังคับตัวเองให้ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.00

3. ด้านความทนทานในภาระงาน ค่าเฉลี่ย 3.76 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานไม่ท้อต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.88 รองลงมาคือ พนักงานทำงานกับบริษัทผ่านช่วงเวลาที่ดีและมีปัญหาไปด้วยกัน ค่าเฉลี่ย 3.84 และพนักงานไม่คิดที่จะออกจากงาน แม้งานที่ได้รับจะหนัก ค่าเฉลี่ย 3.75

4. ด้านความกระตือรือร้นในภาระงาน ค่าเฉลี่ย 3.70 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานชอบเรียนรู้งานใหม่ๆ เพราะมีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.82 รองลงมาคือ พนักงานคิดวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 3.79 และพนักงานเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.73

4 ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์การ กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ และประเภทที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.16$ และ $r = 0.15$ ตามลำดับ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อายุงาน จำนวนผู้พักอาศัย และภูมิลำเนาเดิมไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังแสดงตามตารางที่ 3 ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เพศ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	✓	-
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	✗
3. สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	✗

4. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	×
5. รายได้เดือน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	×
6. อายุงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	×
7. ประเภทที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	✓	-
8. จำนวนผู้พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	×
9. ภูมิลำเนาเดิม มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	×

2. ปัจจัยองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.65$) ด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r = 0.67$) รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ด้านการนำ และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ ($r = 0.53, r = 0.51, r = 0.45$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังแสดงตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงสรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ค่า r
1. ปัจจัยองค์การด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	✓	0.53
2. ปัจจัยองค์การด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	✓	0.45
3. ปัจจัยองค์การด้านการนำมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	✓	0.51
4. ปัจจัยองค์การด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	✓	0.67
5. ปัจจัยองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	✓	0.65

สรุปและอภิปรายผล

1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้นในการงาน ความทนทานในการงาน และความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์กร และผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ทั้งนี้ บริษัทมีกระบวนการชักนำให้พนักงานเกิดความพยายามในการปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียร มีความเอาใจใส่ต่องาน อันทำให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Lovell (1980) พบว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ชักนำใ้มน้ำวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์กร พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.22 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความขยันหมั่นเพียรต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่างานนั้นจะยากหรือง่าย เช่น งานการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พนักงานจะมีความขยันหมั่นเพียรในการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ให้เสร็จตามบริษัทกำหนด พนักงานยังมีความอดทนต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานนั้นๆ ออกมาได้อย่างมีคุณภาพ ยอมเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานของตนเองสำเร็จลุล่วง และยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับบริษัทไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมสัมมนา ประชุม สอดคล้องกับแนวคิดของ Clayton Alderfer (1992 อ้างถึงใน มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์, 2554) พบว่า ความต้องการที่เจริญเติบโตคือ ผู้คนต้องการพัฒนาตนเอง ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ชื่อเสียงและความสมบูรณ์ในชีวิตได้อยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป

2. ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.93 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานของตนให้ลุล่วงผลสำเร็จ มีความเต็มใจที่จะบริการลูกค้าที่มาติดต่อกับบริษัทด้วยความเป็นมิตร พุดจาไพเราะ มีความอ่อนน้อม นอกจากนี้พนักงานยังสามารถบังคับตัวเองให้ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบตามขอบเขตภาระหน้าที่ที่บริษัทวางเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Frederick Herzberg and other (1959) พบว่า การที่บุคคลหนึ่งมีความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี จะไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของลัดดา กุลนันทน์ (2544) พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.45

3. ด้านความทนทานในการงาน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่ตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงาน มีความมุมานะที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะด้วยความจงรักภักดีที่มีต่อบริษัท พนักงานส่วนใหญ่ทำงานกับบริษัทมาเป็นเวลานานผ่านช่วงเวลาที่ดีและมีปัญหามาด้วยกัน ไม่คิดที่จะออกจากงานแม้งานที่ได้รับจะหนัก นอกจากนี้บริษัทมีรายได้เป็นตัวผลักดันให้พนักงานทำงานกันอย่างเต็มที่และให้พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของมัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2554) พบว่า ลูกจ้างที่ จะรักษาพลังงานไว้จนผ่านช่วงเวลาไปได้ องค์การต้องการลูกจ้างที่ทำงานผ่านช่วงเวลาที่ดีและมีปัญหาได้ ในขณะเดียวกันลูกจ้างต้องการงานที่สามารถทำเป็นเวลานานๆ ได้

4. ด้านความกระตือรือร้นในการงาน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ชอบเรียนรู้งานใหม่ๆ เพราะมีความท้าทาย ความรู้ใหม่ที่ได้รับจะได้นำมาพัฒนางานในบริษัท การเรียนรู้งานใหม่ๆ ของพนักงานเกิดจากประสบการณ์ที่ทำงานมาเป็นเวลานาน เกิดจากบริษัทที่มีการอบรมพัฒนาความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ของเครื่องยานยนต์ ทำให้พนักงานมีแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ๆ เกิดขึ้น ทำให้ การปฏิบัติงานง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับแนวคิดของ Kidd (1973) พบว่า บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติกรอย่างกระตือรือร้น จะต้องได้รับสิ่งที่โน้มน้าวหรือสิ่งชักนำให้บุคคลนั้นกระทำ

2 ปัจจัยองค์การ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม และผลการศึกษาปัจจัยองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ทั้งนี้บริษัทอุซุอิ อินเตอร์เนชันแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรีมีการดำเนินงานตามหลักการบริหารงาน เพื่อให้การบริหารงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel and Other (2005) พบว่า ความสัมพันธ์ของหน้าที่การบริหารขั้นพื้นฐาน จะต้องประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรกายภาพ ทรัพยากรข้อมูล ทรัพยากรทางการเงิน ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการจัดองค์การ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.31 แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีการจัดการองค์การ โดยพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความเชื่อมโยงทั่วทั้งองค์การ เช่น ฐานข้อมูลการบริหารจัดการ ฐานข้อมูลการตลาด ฐานข้อมูลการผลิต เป็นต้น บริษัทยังมีการติดตามผลและประเมินผลการบริหารจัดการองค์การในช่วงเวลาครึ่งปีแรก (6 เดือน) และ 1 ปี (12 เดือน) ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้บริษัทมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานให้เข้ากับสภาวะการเปลี่ยนแปลง

เพื่อให้ง่ายต่อการควบคุมการทำงานของพนักงาน ตลอดจนบริษัทมีการพัฒนาความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงานให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549) พบว่า การจัดระบบองค์การในทุกสถานการณ์จะต้องทำงานกันอย่างเป็นระบบ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ โดยให้พิจารณาจากเครือข่ายของระบบย่อยภายในองค์การ ประกอบด้วย ระบบการบริหาร ระบบการปฏิบัติการ และการบริการ

2. ด้านการวางแผน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.28 แสดงให้เห็นว่า บริษัทมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดทิศทางให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีการกำหนดหน้าที่ภายในองค์การตามการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ง่ายขึ้น รวมทั้งบริษัทมีแผนจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไว้ล่วงหน้า เช่น แผนงบประมาณ แผนวัตถุประสงค์ แผนบุคลากร เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของธิดาวลัย ปลื้มคิด (2551) พบว่า ตัวโครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ด้านการนำ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.18 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานมีการวางแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงาน อาทิ แผนฝึกอบรมการใช้เครื่องมือในสำนักงาน แผนฝึกอบรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เป็นต้น การเสริมแรงจูงใจให้พนักงานร่วมกันพัฒนางาน หัวหน้างานจะมีรางวัลให้เพื่อเป็นกำลังใจให้พนักงานที่มีความขยัน มุ่งมั่น และอดทนในการพัฒนางาน กรณีบริษัทเปลี่ยนระบบการทำงาน หัวหน้างานจะแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมความพร้อมในการทำงานต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของรัตนรพี ณ นคร (2554) พบว่า ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาส่งผลในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชีของบริษัท ตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4

4. ด้านการควบคุม พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.17 แสดงให้เห็นว่า บริษัทมีการควบคุมการทำงานโดยใช้วิธีการวัดผลการทำงานในปัจจุบัน แล้วเปรียบเทียบกับมาตรฐานของบริษัท นำผลที่ได้มาแก้ไขสิ่งที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เข้ากับเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท อันจะส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวมมีคุณภาพสูงที่สุด นอกจากนี้บริษัทมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Schemerhorn (2005 อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549) พบว่า การได้เปรียบทางการแข่งขันและความสามารถที่จะส่ง

มอบสินค้า คุณภาพและบริการไปยังลูกค้า บริษัทจำเป็นต้องมีการควบคุมหรือการบริหารจัดการ คุณภาพในทุกด้านให้มีความเป็นเลิศ

3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร กับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด

จากการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน จำนวนผู้ พักอาศัย และภูมิลำเนาเดิมไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษา ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี มีจำนวนผู้พักอาศัย 2 คน และมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ที่จังหวัดในภาคอีสานจะไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน แต่เพศและประเภทที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทั้งเพศหญิงและเพศชาย และมีการพักอาศัยอยู่ห้อง เช่า จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของไพวัฒน์ วัฒนราษฎร์ (2553) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยองค์กรด้านการควบคุมส่งผลดีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความรับผิดชอบ ด้านความกระตือรือร้นในการงาน ด้านความทนทานในการงาน และด้านความ มุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีการควบคุมระบบภายในเป็น อย่างดี เช่น ควบคุมการเงิน ควบคุมการผลิต ควบคุมปริมาณงาน เป็นต้น อีกทั้งบริษัทยังมีการ วัดผลการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท ส่วนปัจจัยองค์กรด้านการวางแผน ด้าน การนำ และด้านการจัดองค์การส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความกระตือรือร้นในการงาน ด้านความทนทานในการงาน และด้านความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับ องค์กร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้เพราะบริษัทมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ความสำเร็จ มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาบุคคล และพัฒนางาน สอดคล้องกับการศึกษาของธิดาวลัย ปลื้มคิด (2551) พบว่า การเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ปัจจัยองค์การ

1. ด้านการวางแผน บริษัทควรมีการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง โดยแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเพื่อวิเคราะห์สภาพการณ์ภายในและภายนอก ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งจะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อธุรกิจ เพราะข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดเป้าหมายของบริษัทต่อไป

2. ด้านการจัดองค์การ บริษัทควรมีการจัดหาพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยหัวหน้างานต้องเรียนรู้อย่างจริงจังกับพนักงานในแต่ละกลุ่ม และจัดวางกำลังคนให้เหมาะกับงานและความสามารถพนักงาน การจัดหาพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานจะช่วยนำพาบริษัทไปสู่จุดหมายได้เร็วขึ้น

3. ด้านการนำ บริษัทควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยจัดอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีมแก่ผู้นำหรือหัวหน้างาน รวมถึงพนักงานของบริษัททุกคน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงาน การสร้างความมั่นคงในอาชีพ การสร้างความสัมพันธ์ในงาน และการเพิ่มพูนการยอมรับนับถือระหว่างกัน

4. ด้านการควบคุม บริษัทควรแก้ไขมาตรฐานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบบริหารคุณภาพมาช่วยกันระดมความคิดเห็นเพื่อแก้ไขมาตรฐานที่บริษัทมีอยู่ให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุสุธิ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี

1. ด้านความรับผิดชอบ พนักงานควรเอาใจใส่ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานของตนเอง เพราะปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมีความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบให้กับบริษัทได้ ถ้าพนักงานแก้ไขปัญหาไม่ได้ ควรปรึกษากับหัวหน้างานของตนเอง เพื่อหาทางของปัญหา นอกจากนี้หัวหน้างานควรจัดประชุมประจำเดือน เพื่อจะได้ทราบปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงาน

2. ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานควรเป็นผู้ตรงต่อเวลาและปฏิบัติงานด้วยตนเองได้ โดยไม่มีคนคอยชี้แนะ บริษัทควรมีมาตรการเข้มงวดในการลงเวลาปฏิบัติงานเข้าและออกของพนักงาน และควรชี้แจงกับพนักงานว่าเวลาปฏิบัติงานจะมีผลต่อการพิจารณาโบนัสของทุกปี ส่วนการปฏิบัติงานของพนักงานที่ยังคงต้องมีคนคอยชี้แนะการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต ลักษณะการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีคนคอยชี้แนะ เพื่อให้งานออกมามีคุณภาพ

3. ด้านความทนทานในการทำงาน พนักงานควรมีความอดทนต่องานให้สูง โดยฝึกความอดทนจากการทำงานที่หนัก ทำงานเรื่อยไปจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ ฝึกความอดทนในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและเพื่อนร่วมงานที่หลากหลาย และนอกจากนี้บริษัทควรสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่หรือพนักงานเก่าให้ทำงานกันอย่างมีความสุข ให้รู้จักฝึกความอดทนต่องานให้มาก

4. ด้านความมุ่งมั่นเพื่ออยู่กับองค์กร พนักงานควรปฏิบัติงานเต็มความสามารถ โดยเอาใจใส่ศึกษาเรียนรู้งานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ มีการเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนอกจากนี้บริษัทควรส่งเสริมองค์การแห่งการเรียนรู้และพัฒนาขีดความสามารถให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึกกับกลุ่มตัวแทนผู้บริหารระดับสูง กลุ่มหัวหน้างาน เพื่อจะได้ข้อมูลในเชิงลึกในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อหารูปแบบพัฒนาการบริหารงานของบริษัทตามแนวคิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาลักษณะการเปลี่ยนแปลงของบริษัทต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอูซูอิ อินเตอร์เนชันแนล คอร์ปอเรชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดชลบุรี

บรรณานุกรม

- มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. 2554. **การจัดการองค์การและการบริหารธุรกิจ**. ภาควิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2549. **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ธิดาวลัย ปลื้มคิด. 2551. **“คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ”**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพวัฒน์ วัฒนราษฎร์. 2553. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเปรียบเทียบกรณีโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 3 แห่งในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี”. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

รัตนรพี ณ นคร. 2554. “ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชีกรณีศึกษาบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง”. งานวิจัยหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลัดดา กุลนันทน์. 2544. “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย”. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

Frederick, Herzberg and other. 1959. *The Motivation of work*. New York: John Wiley & Sons.

Hellriegel, Don and other. 2005 *Management*. Australia; Mason, Ohio : Thomson/South-Western.

Kidd, J. R. 1973. *How Adults Learn*. New York : Association Press.

Lovell, R. B. 1980. *Adult Learning*. New York : Halsted Press Wiley & Son.

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ : กรณีศึกษา

บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร¹

Organizational Commitment of the Of the Officers of the Operations Department: A case study of Don Muang Tollway Public Company Limited, Bangkok

ประเสริฐ สินอยู่ (Prasert Sinyoo)²

นุสรรา เกิดประทุม (Nussara Kerdprathum)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฯ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) จำนวน 345 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์ โดยคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ Crosstabs หาความสัมพันธ์กันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและ ปัจจัยแรงจูงใจด้านการทำงานของพนักงานในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุช่วง 31-44 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) มากกว่า 5 ปี – 10 ปี ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พบว่า ในภาพรวม

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ : กรณีศึกษา บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการศึกษา ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ วัดจากความผูกพัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม พบว่า อยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: ความผูกพัน องค์กร พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

Abstract

The objectives of this study was 1) to investigate the level of the organizational commitment of the officers of Don Muang Tollway (Public) Co. Ltd., and 2) to analyze the factors affected the organizational commitment of the officers of the operations department, classified according to personal factors of the respondents, these were gender, age, marital status, educational background, average monthly income, and period of employment. The results of the research would use as the guidelines for the development of the organizational commitment of the officers in the operations department. This research was a quantitative research. Three hundred and forty-five questionnaires were sent to the officers of the operations department of Don Muang Tollway (Public) Co. Ltd. The data received were analyzed for frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and Crosstabs to find the relationship between personal factors and work motivation factors of the officers at Don muang Tollway (Public) Co. Ltd., and the officers of the operations department. The results were presented in percentage.

The results of the research were that the majority of the respondents were female, age between 31 – 44 years old, married, received Bachelor's Degree, average monthly income of 10,001 – 20,000 baht, and had period of employment of 5 – 10 years. In terms of the factors affected the organizational commitment of the operations department officers, in the overall, it was found at the moderate level. As for the organizational commitment of the officers of the operations department, measured from three areas of commitment, these were continuity, affection and the social norms were found at high level. In addition, the relationship between the factors affected the organizational

commitment of the officers of the operations department and the commitment towards the organization was found that the officers of the operations department had commitment toward the organization.

Key words: Commitment , Organization , Officers of the Operations Department

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นบุคคลซึ่งมีความพร้อม ความจริงใจ และสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือเป็นบุคคลในองค์การที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ดังนั้น องค์การจึงมีหน้าที่ในการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน(Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) การอำนวยการ(Directing) หรือการควบคุม (Controlling) ล้วนต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้กำหนดเป้าหมายการวางแผน และดำเนินการในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและ บรรลุตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ (ศิริพงศ์ อินทวดี, 2541 : 51) ซึ่งภายใต้ความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์การนั้นเกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเอกชนผู้ดำเนินการก่อสร้างและให้บริการทางด่วนช่วงดินแดงถึงอนุสรณ์สถาน รวมระยะ 21.8 กิโลเมตร ภายใต้สัญญาสัมปทานกรมทางหลวงในทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 31 ถนนวิภาวดีรังสิต จากกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม ซึ่งได้รับสิทธิในการบริหารจัดการทางด่วน ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บรายได้ การจัดการจราจร และการกักขังอย่างครบวงจรในการให้บริการทางด่วนดอนเมืองที่มีคุณภาพรวมถึงมีความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ในขณะเดียวกัน บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ก็จะมีการให้บริการอย่างมีนวัตกรรมบริการกำกับดูแลองค์การที่ดี การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงานของ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะส่งผลให้ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) บรรลุสภาวะที่ต้องการ คือเป็น บริษัทบริหารทางด่วนชั้นนำที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายถนนรอบนอกกรุงเทพฯชั้นใน บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันอันจะส่งผลให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและทราบแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อก้าวไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรและองค์การ

ดังนั้น สิ่งที่องค์การต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ การสร้างความผูกพันต่อองค์การเป็นหนทางหนึ่งในการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์การ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ทุก

ระดับเป็นกลไกหลักในการผลักดันองค์การให้มีประสิทธิภาพและเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์การจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์มาปฏิบัติงานในองค์การแต่ไม่สามารถธำรงรักษาให้อยู่กับองค์การได้ ก็ยากที่องค์การจะประสบความสำเร็จ (พัชรา ทาหอม, 2550) นั่นคือ การทำให้พนักงานทำงานในองค์การอย่างมีความสุขมีความรู้สึกและจิตใจที่อยากจะทำให้อยู่กับองค์การด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงการให้พนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ให้กับองค์การอย่างเต็มศักยภาพและความสามารถของเขามีอยู่ ทักษะหรือความรู้ที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การ และเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Sheldon M. : 1971) ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ระหว่างพนักงานกับองค์การและพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและองค์การสอดคล้องได้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง ย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำและมักมีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เป็นการเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์การในรูปของความสำเสมอของพฤติกรรมเมื่อสมาชิกในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การจะแสดงพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายงานไปไหน ก็อาจเนื่องมาจากเปรียบเทียบผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นหากละทิ้งสมาชิกภาพหรือลาออกจากองค์การไป (ธีระ วีรธรรมสาธิต, 2532)

บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่อยู่ประสบกับปัญหาการลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งมีอัตราการลาออกทุกปี โดยพนักงานที่ลาออกเหล่านั้นส่วนหนึ่งเป็นพนักงานที่ดี มีความรู้ มีความสามารถ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำหรับองค์การ เมื่อพนักงาน เหล่านี้ลาออกส่งผลให้องค์การขาดบุคลากรอันจะทำประโยชน์ให้แก่องค์การ ทำให้องค์การต้องการสรรหา คัดเลือก และการฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้มีความสามารถและศักยภาพทัดเทียมกับพนักงานเดิมที่ได้ลาออก ตลอดทำให้สูญเสียเงินลงทุนและเวลา จากสถิติการลาออกของพนักงานในช่วงปี 2556 มีอัตราการลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเพิ่มสูงขึ้น และในปี 2557 ยังคงมีแนวโน้มอัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เพื่อประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การ ที่จะนำไปเป็นแนวทางช่วยให้พนักงานในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพ มีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร และให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร ที่จะสามารถธำรงรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ให้คงอยู่กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 345 คน โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (100%)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานฯ ส่วนมากเกินกว่าครึ่ง หรือ ร้อยละ 52.50 เป็นเพศหญิง อีกร้อยละ 47.50 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ส่วนมาก คือ ร้อยละ 58.00 มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 44 ปี รองลงมาในสัดส่วนที่ค่อนข้างแตกต่าง คือ ร้อยละ 22.30 มีอายุ 45 ปี ขึ้นไป ที่เหลืออายุไม่เกิน 30 ปี

สถานภาพสมรส พบว่า ประชากรประมาณครึ่งหนึ่ง คือ ร้อยละ 50.70 สมรสแล้ว รองลงมาคือ ร้อยละ 44.60 ยังโสด มีเพียงส่วนน้อยที่มีสถานภาพ หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนมากคือร้อยละ 38.60 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 33.60 และร้อยละ 24.90 จบการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานฯ ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 67.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท รองลงมาในสัดส่วนค่อนข้างแตกต่าง คือ ร้อยละ 25.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท มีเพียงส่วนน้อยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท และไม่เกิน 10,000 บาท

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ พบว่า ส่วนมาก คือร้อยละ 26.10 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ หรือมีอายุงาน มากกว่า 5 ปี – 10 ปี รองลงมา คือร้อยละ 25.80 และร้อยละ 22.00 มีอายุงานมากกว่า 15 ปี – 20 ปีและไม่เกิน 5 ปี ตามลำดับ ที่เหลืออีกร้อยละ 15.40 และร้อยละ 10.70 มีอายุงานมากกว่า 10 ปี – 15 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ หรือมีอายุงานน้อยที่สุด คือ 1 เดือน และมากที่สุดคือ 25 ปี

ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมืองจำกัด (มหาชน) 5 ด้าน

1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.43$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการที่เน้นด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.69$) รองลงมา บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ร่วมทุกข์ ร่วมสุขด้วยกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ($\mu = 3.39$) ประเด็นถัดมา บริษัทมีนโยบายให้พนักงานมีโอกาสกล้าแสดงออก กล้าคิด กล้านำเสนอ เกี่ยวกับงาน ($\mu = 3.34$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่พนักงานฯ ได้รับจากบริษัทฯ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทมีกระบวนการ ขั้นตอนการสื่อสารกับพนักงานที่เน้นความชัดเจน เข้าใจง่ายและได้รับการยอมรับจากพนักงาน ($\mu = 3.33$)

2) ด้านโครงสร้างขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงสร้างการแบ่งงานตามระดับสายงานของบริษัทมีความชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.54$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา แผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และทิศทางการดำเนินบทบาทภารกิจของบริษัท ($\mu = 3.50$) อยู่ในระดับมาก ประเด็นถัดมา ในการทำงานและการประชุมสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ($\mu = 3.31$) และหน่วยงานเปิดโอกาสให้เข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอข้อคิดเห็นส่วน ($\mu = 3.20$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่พนักงานฯ ได้รับจากบริษัทฯ ด้านโครงสร้างขององค์การที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทฯ เปิดโอกาสให้เข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอข้อคิดเห็น ($\mu = 3.10$)

3) ด้านองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.23$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง ($\mu = 3.78$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความมั่นใจว่าบริษัทที่ทำงานอยู่สามารถเติบโตและก้าวหน้าเพิ่มขึ้นได้อย่างมั่นคง ($\mu = 3.71$) อยู่ในระดับมาก ประเด็นถัดมา บริษัทจัดระบบสวัสดิการให้เหมาะสม ($\mu = 3.32$) บริษัทมีหลักในการเลื่อนเงินเดือนที่ชัดเจนและเป็นธรรม ($\mu = 3.03$) และบริษัทสามารถ

ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน ($\mu = 3.01$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามอันดับ ส่วนประเด็นที่พนักงานฯ ได้รับจากบริษัท ด้านองค์การ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในตำแหน่งที่ทำงาน อยู่มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ($\mu = 2.59$)

4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.37$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางในการทำงาน ($\mu = 3.43$) รองลงมา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะและความสามารถ ($\mu = 3.42$) ประเด็นถัดมา บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมการทำงานทำให้ท่านทำงานได้ดีขึ้น ($\mu = 3.37$) และผู้บังคับบัญชาแนะนำดีเกินแต่จะไม่ลงโทษ หากท่านทำงานผิดพลาดเป็นครั้งแรก ($\mu = 3.34$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่พนักงานฯ ได้รับจากบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่ทำมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีคุณภาพ ($\mu = 3.31$)

5) ด้านเนื้อหาของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.55$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำเป็นภารกิจหลักของบริษัทที่จำเป็นต้องมี ($\mu = 3.88$) รองลงมา งานที่รับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะหลายอย่าง ($\mu = 3.69$) อยู่ในระดับมาก ประเด็นถัดมา อิสระในการกำหนดวิธีการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามกำหนดเวลา ($\mu = 3.42$) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นที่พนักงานฯ ได้รับจากบริษัท ด้านเนื้อหาของงาน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีโอกาสได้ใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิม ($\mu = 3.23$)

ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน)

1) ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.58$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นความผูกพันต่อองค์การ ด้านความต่อเนื่อง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หากบริษัทประสบปัญหาพนักงานยินดีที่จะร่วมต่อสู้โดยไม่คิดที่จะลาออก ($\mu = 3.76$) รองลงมา พนักงานจะทุ่มเทในการทำงานให้กับบริษัท ทำให้ไม่คิดจะโอนย้ายไปบริษัทอื่น ($\mu = 3.70$) และจะทำงานกับบริษัทนี้ไปจนกว่าจะเกษียณอายุงาน ($\mu = 3.69$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนประเด็นความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ที่พนักงานฯ มีความผูกพันต่อองค์การ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หากลาออกจากบริษัทนี้ อาจเสียผลประโยชน์ ซึ่งบริษัทอื่นไม่มีให้ ($\mu = 3.34$)

2) ด้านความรู้สึกรัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นความผูกพันต่อองค์การ ด้านความรู้สึกรัก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานรู้สึก

ภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้ ($\mu = 3.95$) อยู่ในระดับ รองลงมา พนักงานฯจะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของบริษัท ($\mu = 3.91$) และพนักงานฯรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่เปรียบเสมือนเป็นบ้าน ($\mu = 3.89$) ประเด็นถัดมา พนักงานฯรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่ดีที่สุด ที่ทำงานแล้วมีความสุข ($\mu = 3.70$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนประเด็นความผูกพันด้านความรู้สึก ที่พนักงานฯ มีความผูกพันต่อองค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานฯรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่อยากร่วมงานด้วย ($\mu = 3.68$)

3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.75$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานฯยินดีที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่บริษัทกำหนด ($\mu = 3.96$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา พนักงานฯมีความยินดีและทำทุกอย่างเพื่อให้บริษัทก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ ($\mu = 3.88$) และพนักงานฯมีความเต็มใจที่จะทำงานต่อให้เสร็จถึงแม้ว่าจะเป็นเวลาเลิกงานไปแล้วก็ตาม ($\mu = 3.80$) ประเด็นถัดมา พนักงานฯยินดีจะทำงานให้กับบริษัทต่อไป แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่มากกว่า ($\mu = 3.59$) อยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ที่พนักงานฯ มีความผูกพันต่อองค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานฯการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ($\mu = 3.53$)

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน)

1) เพศชายส่วนมาก คือ ร้อยละ 55.5 มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 43.9 มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง มีเพียง ร้อยละ 0.3 เท่านั้นที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย ในขณะที่ เพศหญิง ส่วนมาก คือ ร้อยละ 54.7 มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 43.1 มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก มีเพียง ร้อยละ 1.2 เท่านั้นที่มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย

สรุปได้ว่า พนักงานฯเพศชายกับพนักงานฯเพศหญิง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานฯเพศชาย มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานฯเพศหญิง

2) อายุ กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฯที่มี อายุ 45 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 62.3 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับ มาก ในขณะที่พนักงานฯที่มี อายุต่ำกว่า 45 ปี มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 44 ปี และ อายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนมาก คือ ร้อยละ 51.5 และร้อยละ 58.8 ตามลำดับ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับ ปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี

3) สถานภาพสมรส กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพสมรส โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยก และสมรส ส่วนมาก คือ ร้อยละ 56.3 และร้อยละ 50.3 ตามลำดับ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่สถานภาพสมรส โสด ส่วนมาก คือ ร้อยละ 52.6 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า สถานภาพสมรสโสด

4) ระดับการศึกษา กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 60.0 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับ มาก เช่นเดียวกับกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า พบว่า ส่วนมาก คือ ร้อยละ 53.4 และร้อยละ 52.3 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมาก คือ ร้อยละ 54.9 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงาน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 66.7 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,001 บาท คือพนักงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท ส่วนมาก คือ ร้อยละ 55.2 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 63.6 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 ถึง 20,000 บาท ส่วนมาก คือ ร้อยละ 53.4 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดย พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 ถึง 20,000 บาท ทั้งนี้อาจมีปัจจัยด้านอื่นๆมาเกี่ยวข้อง

6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป ส่วนมาก คือ ร้อยละ 56.8 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 20 ปี คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี – 15 ปี ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 60.4 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี – 20 ปี ส่วนมาก คือ ร้อยละ 51.7 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปี – 10 ปี และไม่เกิน 5 ปี ส่วนมาก คือ ร้อยละ 55.6 และร้อยละ 57.9 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดย พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มาก มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงในการทำงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน)

1) ด้านนโยบายและการบริหาร กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่ได้รับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 83.5 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่พนักงาน ที่ได้รับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 69.5 และ ในระดับน้อย คือร้อยละ 58.3 ตามลำดับ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานที่ได้รับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก ในขณะที่

พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร น้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับ น้อย

2) ด้านโครงสร้างขององค์กร กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 78.6 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่พนักงาน ที่ได้รับปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กรในระดับ ปานกลาง และน้อย ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 61.5 และ ร้อยละ 61.9 ตามลำดับ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก ในขณะที่พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร น้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย

3) ด้านองค์กร กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านองค์กร ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 75.7 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่พนักงานได้รับปัจจัยด้านองค์กรในระดับ ปานกลาง และน้อย ส่วนมาก คือ ร้อยละ 55.9 และ ร้อยละ 59.1 ตามลำดับ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านองค์กร มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก ในขณะที่พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านองค์กร น้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย

4) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 76.4 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่พนักงานได้รับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ในระดับ ปานกลาง และน้อย ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 61.3 และ ร้อยละ 62.2 ตามลำดับ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก ในขณะที่

ที่ พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน น้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย

5) ด้านเนื้อหาของงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 69.0 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่ พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน ในระดับ ปานกลาง และน้อย ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 67.1 และ ร้อยละ 75.0 ตามลำดับ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เท่านั้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก ในขณะที่ พนักงานฯที่ได้รับปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน น้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย

สรุปและอภิปรายผล

1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน

พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความผูกพันในระดับมาก คือ บริษัทที่ท่านทำอยู่มีนโยบายการบริหารจัดการที่เน้นด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร หนูบัว และวิจิตร สุพินิจ ได้ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยในสถานประกอบการ และด้านสุขภาพของพนักงานฝ่ายผลิต ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท มิลล์คอนสตีลอินดัสทรีส์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยในสถานประกอบการ และสวัสดิการด้านสุขภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท มิลล์คอนสตีลอินดัสทรีส์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งศึกษาถึงระดับของความพึงพอใจในสวัสดิการด้านดังกล่าว ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท มิลล์ คอนสตีลอินดัสทรีส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยในสถานประกอบการและสวัสดิการด้านสุขภาพแตกต่างกัน อีกทั้งยัง พบว่าระดับความพึงพอใจในสวัสดิการส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรกล่าวคือ ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจ ในสวัสดิการ

2) ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร

พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความผูกพันในระดับมาก ได้แก่ โครงสร้างการแบ่งงานตามระดับสายงานของ

บริษัทที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญชัย กัดทอง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ.) ผลการศึกษาวิจัยสรุปคือ ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้แก่ หน่วยงานควรกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ให้ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่องค์การคาดหวัง รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่ ข้าราชการ เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

3) ปัจจัยด้านองค์การ

พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความผูกพันในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความมั่นคง สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณิตฐา พันธุ์วานิช (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านความมั่นคงในงาน ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers and Porter (อ้างถึงใน นภาพิณ โหมาศวิน, 2533, 25) ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษา พบว่า ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์การมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์การ กล่าวคือ หากสมาชิก รู้สึกว่าองค์การที่เขาทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เขาจะมีความรู้สึกอยากทำงานอยู่กับองค์การและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การตามไปด้วย แต่หากหน่วยงานไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สมาชิกลาออก โอนย้ายไปจากองค์การ หรือไม่อยากทำงานและขาดงานบ่อย

4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันในระดับปานกลางสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางในการทำงานให้กับท่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทัสสา วิไลเจริญตระกูล (2556 อ้างถึงใน กฤตวรรณ นวกุล และนิภาภรณ์ วีระสกุลทอง, 2547 : 91) เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่พนักงานต้องทำงานร่วมด้วย หากผู้บังคับบัญชาและพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันร่วมงานกันได้เป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำ มีการสร้างระบบการบริหารงานที่ดีมีความเป็นธรรม พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและทักษะของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะเป็นการสร้างความรู้สึกอยากให้พนักงานกล้าที่จะขอคำปรึกษา ข้อเสนอแนะทั้ง

เรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว ซึ่งจะส่งผลดีกับงานที่ทำงานในภายหน้า สำหรับข้อเสนอแนะผู้บังคับบัญชาส่วนน้อยควรมีความเป็นผู้นำและมีความเป็นกลาง ไม่ยึดความคิดของตนเป็นหลัก ควรรับฟังผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น

5) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน

พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความผูกพันในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านทำเป็นภารกิจหลักของบริษัทที่จำเป็นต้องมี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Steers (1977) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน 382 คน นักวิทยาศาสตร์และวิศวกร จำนวน 119 คน ที่ทำงานในภาครัฐทางภาคตะวันตกของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความหลากหลายของงาน ความอิสระในงาน และการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ไม่เกิดความคลุมเครือในบทบาท จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

6) ด้านความต่อเนื่อง

พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมืองจำกัด (มหาชน) จำนวน 345 คน มีความผูกพันต่อองค์การ ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หากบริษัทประสบปัญหาพนักงานยินดีที่จะร่วมต่อสู้โดยไม่คิดที่จะลาออก สอดคล้องกับแนวคิดของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงใน พร้อมพรรณ ปีหัตถกิจกุล, 2541 : 19-20) คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก อายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การจะเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อเนื่องในระยะเริ่มแรก สอดคล้องกับแนวคิดของ Miner (1992 อ้างถึงใน ภัทรรุฐ สิทธิศาสตร์, 2542 : 40) ได้รวบรวมแนวคิดของ Porter, Mowday Steer คือ ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวา เมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์การจะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวออกมาโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพเนื่องได้เปรียบเทียบผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ

7) ด้านความรู้สึกรัก

พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมืองจำกัด (มหาชน) จำนวน 345 คน มีความผูกพันต่อองค์การ ด้านความรู้สึกรัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday, Porter and Steers (1982) ได้เสนอแนวความคิดด้านทัศนคติ เป็นความ

รู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ หรือความต้องการที่จะทำงานอยู่ในองค์การบุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันในองค์การเชิงทัศนคติในรูปของ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจและยินดีจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์การไว้

8) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมืองจำกัด (มหาชน) จำนวน 345 คน มีความผูกพันต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยินดีที่จะปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับที่บริษัทกำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีพร สุทธิโส (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความผูกพันต่อพนักงาน ด้านกรอบของอาชีพ ด้านการควบคุม ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเกี่ยวข้องกับบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมืองจำกัด (มหาชน)

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมือง จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ที่แตกต่างกัน สอดคล้องงานวิจัยของ นิดาขวัญ ร่มเมือง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคลของบุคลากรกับความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคลของบุคลากรกับความผูกพันต่อองค์การ อธิบายได้ว่า ข้อมูลพื้นฐานของแต่ละบุคคล ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีการแสดงความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เช่น ด้านอายุและด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุมากและระยะเวลาการปฏิบัติงานนานจะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยยังมีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานและหางานทำใหม่ได้ง่ายกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก และระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน แตกต่างจากผลวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) โดยเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ผลการศึกษา พบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันทั้งด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม สถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทางด่วนดอนเมืองจำกัด (มหาชน) อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1) ด้านเนื้อหาของงาน พบว่า พนักงานๆที่ได้รับปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างผูกพันของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่า ความสำคัญของลักษณะงานที่ทําน่าสนใจ ซึ่งเป็นเพราะมาจากหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบที่ชัดเจนเพราะบุคคลได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถทักษะความชำนาญ ตลอดจนได้มีโอกาสเสนอแนะรูปแบบใหม่ในการทำงานทำให้พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ ทำให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.2) ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า พนักงานๆที่ได้รับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทัสสา วิไลเจริญตระกูล (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับความผูกพันของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ดร่าฟท์เอฟซีบี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร พนักงานทั้งหมดของ บริษัท ดร่าฟท์ เอฟซี บี (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความรู้สึกว่าการบริหารงานขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

2.3) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า พนักงานๆที่ได้รับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมากซึ่ง แตกต่างจาก

ผลการวิจัยของ อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษากรณี พนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัดพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวมระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวกผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ

2.4) ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่า พนักงานที่ได้รับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทฤษฎีของ Steers and Porter (1983) กล่าวว่า โครงสร้างที่หลากหลายมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีกรรมสิทธิ์ในการควบคุมตนเองของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.5) ด้านองค์กร พบว่า พนักงานที่ได้รับปัจจัยด้านองค์กร มาก จะมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปภาวดี เหล่าพาณิชย์เจริญ (2553) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามารามาศิบัติ พบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามารามาศิบัติ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การพิจารณาค่าตอบแทน และสวัสดิการรวมถึงผลประโยชน์ของพนักงาน บริษัทฯควรพิจารณาให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน
2. บริษัทฯควรให้ความสำคัญกับพนักงานในเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว
3. บริษัทฯควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน โดยจัดให้มีการยกย่องชมเชยพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการประกาศเกียรติคุณชมเชย หรือมีรางวัลเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ตั้งใจปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

ธีรพร สุทธิโส. 2550. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ธีระ วีระธรรมสาธิต. 2532. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก / เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย”. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพิญา โหมาศวิน. 2533. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตาขวัญ ร่มเมือง. 2554. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษาโรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- บุญชัย กัดทอง. 2556. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ.)”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปภาวดี เหล่าพาณิชย์เจริญ. 2553. “ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามธิบดี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. 2554. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)”. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พร้อมพรรณ ปิณฑกกิจกุล. 2541. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิรินทร์ชา สมานสินธุ์. 2554. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริ่ง”. การค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พัชรา ทาหอม. 2550. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างชั่วคราวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- ศิริพร หนูบัว และวิจิตร สุพินิจ. 2556. **“ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย ในสถานประกอบการและด้านสุขภาพของพนักงานฝ่ายผลิต ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท มิลล์ คอนสตีลอินดัสทรีส์ จำกัด (มหาชน)”**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศิริพงศ์ อินทวดี. 2541. **“การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัลและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง”**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทัสสา วิไลเจริญตระกูล. 2554. **“ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ดราฟท์เอฟซีบี(ประเทศไทย)จำกัด”**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อภิชาติ จีวิริยะวัฒน์. 2549. **“ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษากรณีพนักงาน สำนักงาน บริษัท อีซูซุ มอเตอร์(ประเทศไทย)จำกัด”**. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Miner, J. B. 1992. *Industrial-Organization Psychology*. New-York : The State University of New York at Buffalo.
- Mowday, R.T., L.W. Porter, and R.M. Steers. 1982. *Employee - Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York : Academic Press.
- Sheldon, Mary E. “Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization”. *Administrative Science Quarterly*. 16, 2 (June 1971): 143 -150.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. 1983. *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York : McGraw – Hill.
- Steers, R.M. “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”. *Administrative Science Quarterly*. 22(March 1977) : 46-56.

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร¹

The Satisfaction of the Students toward the Services of Division of the Student
Affairs, Phranakhon Rajabhat University

ลลิตา อธิธิสัทธากุล (Lalita Ittisattakul)²

พรรณี บัวเล็ก (Punnee Bualek)³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยมีสมมติฐานการวิจัยคือความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 4 ด้าน การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 5 ขึ้นไปโดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักศึกษาส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-20 ปี กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระหว่างศึกษาพักอาศัยกับครอบครัวหรือญาติพี่น้อง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ

ปัจจัยด้านองค์กร พบว่าในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการจัดสถานที่การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ลำดับถัดมาคือด้านระบบสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้านระบบงานขั้นตอนการให้บริการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

ส่วนการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานของกองพัฒนานักศึกษา 5 งาน พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งงานบริการด้านทุนการศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา งานบริการพยาบาลและป้องกันโรค งานบริการให้คำปรึกษาและแนะแนว งานบริการนักศึกษาวิชาทหารและการขอผ่อนผันการตรวจเลือกทหาร และลำดับสุดท้ายค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดงานบริการประกันอุบัติเหตุ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่สังกัด และบุคคลที่พักอาศัยระหว่างศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครอย่างยิ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว และภูมิลำเนา/ถิ่นบ้านเกิด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครแต่อย่างใด

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ลำดับแรกระบบงานขั้นตอนการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อยู่ในระดับสูง รองลงมา ระบบสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และการจัดสถานที่การให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และลำดับสุดท้ายบุคลากรหรือผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ งานบริการ กองพัฒนานักศึกษา

Abstract

The objectives of this research were 1) to investigate the satisfaction level of the students toward the services of Division of the Student Affairs, Phranakhon Rajabhat University, and 2) to analyze the factors influencing toward the relationship and the level of satisfaction for the students toward the services of Division of the Student Affairs, Phranakhon Rajabhat University. In addition, the researcher set the hypotheses of the research that the satisfaction of the students toward the services of the division of the

Student Affairs, Phranakhon Rajabhat University was related to the students' personal background and the four organizational factors. The samples for this research were four hundred undergraduate students from second years to the fifth years who were studying at the university at the time of the research conducting. Four hundred questionnaires were sent to these samples. The data received were analyzed by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, Chi-Square, and Pearson's Correlation Coefficient.

The results were that 1) In terms of the respondents' personal background, it was found that the majority of the respondents were female, age between 18-20 years old, fourth year students in the Faculty of Humanities and Social Sciences at Phranakhon Rajabhat University. The majority of the respondents stayed with their parents or their relatives. The average family monthly income was 10,001-20,000 baht and their residents were in Bangkok. 2) As for the organizational factors, it was found that the overall satisfaction of the respondents toward the services of Division of the Student Affairs was at high level. The factor that received the highest average was the place, next on down were the personnel or the service providers, and the systems of communication and the public relations, respectively. The factor that received the lowest average was the work system and the steps of servicing. 3) In terms of the analysis of the satisfaction of the five services of Division of the Student Affairs, it was found that the overall satisfaction was at high level. The service of educational funds received the highest average, next on down were the nursing service and disease prevention, advisory and guidance, and the reserve officers training corps students and the military postponement, respectively. The service that received the lowest average was the student accident insurance service. 4) In terms of the relationship between the respondent personal background and the satisfaction toward the services of Division of the Student Affairs, it was found that gender, years of study, faculty in which the respondents were studying, and the type of residence had related to the level of satisfaction at statistical significance of 0.05. In terms of age, average family monthly income, and types of residence had no relationship with the satisfaction of the students

toward the services of Division of Student Affairs. 5) In terms of the overall organizational factor, it was found that it had positive relationship with the satisfaction of the students at high level at the statistical significance of 0.01, and in terms of all organizational factors, it was found at high level at statistical significance of 0.01. On top of the list, it was the work systems and the steps of servicing that had positive relationship with the satisfaction of the students toward the services of the Division of Student Affairs at high level. Next on down were the communication system and the public relations, and the place arrangement for servicing had positive relationship with the satisfaction of the students toward the services of Division of the student Affairs, Phranakhon Rajabhat University. In addition, the factor of personnel or the service providers had positive relationship at statistical significance of 0.01.

Key words: Satisfaction , Services , Division of the Student Affairs

บทนำ

ในยุคปัจจุบันกลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุดคือการบริการที่มีคุณภาพและคุณภาพเป็นเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งในสถานศึกษาลูกค้าหรือผู้รับบริการหมายถึงนักเรียนหรือนักศึกษา บุคลากร ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา การบริหารจัดการที่มีคุณภาพจึงเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการรักษาจำนวนหรือเพิ่มจำนวนของนักศึกษา และเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะทำให้มหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและภาคเอกชนบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการศึกษามีได้มุ่งเน้นเฉพาะด้านการเรียนการสอนอย่างเดียว ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้จัดกิจกรรมด้านต่างๆให้กับนักศึกษาถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพและประสบความสำเร็จการบริการดีมีคุณภาพจะต้องอาศัยปัจจัยอยู่หลายประการคือ ประการแรกการบริการที่ดีต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ประการที่สองต้องมีความถูกต้องชัดเจนไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ ประการที่สามการจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียว

งานสำเร็จ ประการที่สี่การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นส่วนสำคัญและเป็นหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเรา เป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การ ยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิด หัวใจการให้บริการที่ดี ประการที่ห้าการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับ ด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์ โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่ง บริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา ประการที่หกการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ก็ถึง ความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความ ถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความ ชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับ บริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ และประการที่เจ็ดการพัฒนา เทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทาง หนึ่ง เช่น Website การ ติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับมามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น งานบริการและสวัสดิการของกองพัฒนานักศึกษาได้ให้บริการ งาน 5 งาน ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาและแนะแนว งานบริการพยาบาลและป้องกันโรค งานบริการประกันอุบัติเหตุ งานบริการนักศึกษาวิชาทหารและการขอผ่อนผันการตรวจเลือกทหาร และงานบริการด้านทุนการศึกษา ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาจึงต้องให้บริการแก่นักศึกษาเป็นจำนวน มากในแต่ละภาคเรียน ในช่วงเวลาการให้บริการจึงทำให้ประสบปัญหาหลายประการ อาทิเช่น การ ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ขั้นตอนในการให้บริการล่าช้า คำพูดที่ไม่เอื้ออำนวยในการบริการ เป็นต้น ปัญหาต่างๆเหล่านี้ นักศึกษาจะแจ้งด้วยวาจาและ ร้องเรียนผ่านสายตรงท่านอธิการบดี หรือแม้แต่ส่งข้อความผ่าน Face book ทั้งนี้ผู้วิจัยซึ่งเป็น บุคลากรของกองพัฒนานักศึกษา ตำแหน่งหัวหน้างานบริหารทั่วไป ได้เห็นความสำคัญของปัญหา และต้องการให้กองพัฒนานักศึกษาได้รับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึง สนใจศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัย

ราชภัฏพระนคร เพื่อนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการให้ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ งานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป จำนวน 10,456 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป โดยประกอบด้วย 5 คณะวิชา จำนวน 400 คน

กรอบความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในส่วนของตัวแปรต้น(Independent Variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่สังกัด บุคคลที่พักอาศัยด้วยระหว่าง ศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว และภูมิลำเนา/ถิ่นบ้านเกิด และปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ 1.ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ 2.ด้านการจัดสถานที่การให้บริการ 3.ด้านระบบงานขั้นตอนการ ให้บริการ และ4.ด้านระบบสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในงาน 5 งาน คือ 1.งานบริการให้คำปรึกษา และแนะแนว 2.งานบริการพยาบาลและป้องกันโรค 3.งานบริการประกันอุบัติเหตุ 4.งานบริการ นักศึกษาวิชาทหารและการขอผ่อนผันการตรวจเลือกทหาร และ5.งานบริการด้านทุนการศึกษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดเป้าหมายในการวัดความพึงพอใจในการบริการที่นักศึกษาได้รับ คือ 1.ความ ชัดเจนของข้อมูล 2.ความรวดเร็วในการรับบริการและ 3.การบริการที่เท่าเทียมกัน

ผู้วิจัยได้พิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการหลายๆท่าน ที่กล่าวถึงงานบริการในแง่มุมมอง ต่างๆ เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องและความเหมาะสมในกำหนดเป็นตัวแปร ดังนี้

แนวคิดของ เพนเซนสกี และโทมัส (Penchansky and Thomas ,1961 อ้างถึงใน ชาวรัฐ ไตรยะวงษ์,2553 ; 8) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ด้านการเดินทาง และความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่มีผู้มารับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิดของ โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996; 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยพิจารณาจาก การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ

สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995; 53)ได้นำมาเป็นตัวแปรตาม การวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้ จากเกณฑ์ 9 ประการ โดยผู้วิจัยได้นำมา 3 ประการที่สอดคล้องกับลักษณะงานบริการของสถาบันฯ เพื่อใช้เป็นเป้าหมายในศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความชัดเจนของข้อมูล ความรวดเร็วในการให้บริการ และการบริการที่เท่าเทียมกัน

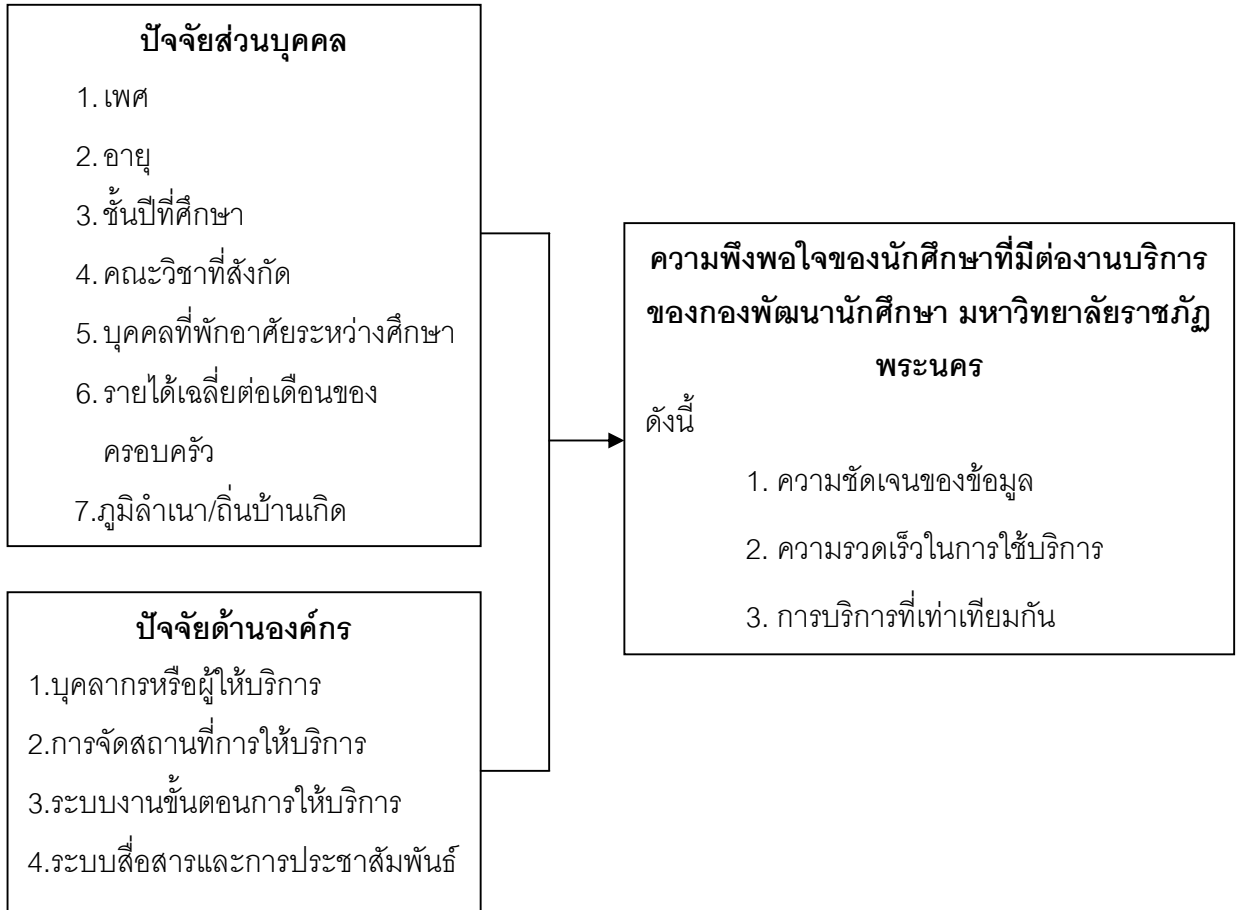
แนวคิดของกองพัฒนานักศึกษา ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญการบริการที่ดี โดยนึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การจะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้าน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

ซึ่งการนำแนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องเหล่านี้มากำหนดตัวแปรผู้วิจัยจึงได้แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กล่าวมาได้ตามแผนภาพที่ 1.1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานโดยหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคคล

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านองค์กร ทั้ง 4 ด้าน 1.บุคลากรหรือผู้ให้บริการ 2.การจัดสถานที่การให้บริการ 3.ระบบงานขั้นตอนการให้บริการ และ 4.ระบบสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการจากกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
3. การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าไคสแควร์ (Pearson Chi-Square)
4. การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation: r)
5. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยการสังเคราะห์ข้อความ และแจกแจงความถี่และนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน พบว่านักศึกษาส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-20 ปี กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระหว่างศึกษาพักอาศัยกับครอบครัวหรือญาติพี่น้อง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ

ปัจจัยด้านองค์กร

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การภาพรวมของความพึงพอใจปัจจัยด้านองค์กรของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากโดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เป็นด้านๆ ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ มีบุคลิกที่เหมาะสมทั้งท่าทางและการแต่งกาย และลำดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2. การจัดสถานที่การให้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีทำเลที่เหมาะสมในการมาติดต่อรับบริการ รองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอต่อความต้องการ และลำดับสุดท้ายสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยเพียงพอต่อความต้องการ

3. ด้านระบบงานขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือหน่วยงานมีอุปกรณ์ที่ใช้บริการทันสมัย รองลงมาคือหน่วยงานมีระบบให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ และลำดับสุดท้ายแผนผังการบริการแสดงขั้นตอนที่ชัดเจนเข้าใจง่าย

4. ระบบสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือหน่วยงานมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลายช่องทางที่สามารถรับข้อมูลต่างๆได้ รองลงมาคือหน่วยงานสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารทั่วถึงทุกคน และลำดับสุดท้ายความสามารถเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ได้โดยง่าย

ความพึงพอใจในการให้บริการงานของกองพัฒนานักศึกษา 5 งาน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์แต่ละงานของกองพัฒนานักศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. งานบริการให้คำปรึกษาและแนะแนว ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือทุกครั้งที่ได้รับบริการทำให้เข้าใจและได้รับข้อมูลชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตรงความต้องการอย่างถูกต้อง รองลงมาคือทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับการบริการในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว

2. งานบริการพยาบาลและป้องกันโรค ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือทุกครั้งที่ได้รับบริการทำให้เข้าใจและได้รับข้อมูลชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตรงความต้องการอย่างถูกต้อง รองลงมาคือทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับการบริการในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

3. งานบริการประกันอุบัติเหตุ ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือทุกครั้งที่ได้รับบริการทำให้เข้าใจและได้รับข้อมูลชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตรงความต้องการอย่างถูกต้องรองลงมาคือทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับการบริการในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

4. งานบริการนักศึกษาวิชาทหารและการขอผ่อนผันการตรวจเลือกทหาร ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน รองลงมาคือและได้รับข้อมูลชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตรงความต้องการอย่างถูกต้อง และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการท่านได้รับการบริการในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว

5. งานบริการด้านทุนการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือทุกครั้งที่ได้รับบริการทำให้เข้าใจและได้รับข้อมูลชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตรงความต้องการอย่างถูกต้อง รองลงมาคือทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับการบริการในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว

ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่สังกัด บุคคลที่อาศัยด้วยระหว่างศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว และภูมิลำเนา/บ้านเกิดของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่สังกัด และบุคคลที่พักอาศัยระหว่างศึกษา และปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ภูมิลำเนา/ถิ่นบ้านเกิด ส่วนปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน พบว่านักศึกษาส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-20 ปี กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระหว่างศึกษาพักอาศัยกับครอบครัวหรือญาติพี่น้อง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ

ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่สังกัด และบุคคลที่พักอาศัยระหว่างศึกษา ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่ส่งผล ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ภูมิลำเนา/ถิ่นบ้านเกิด ซึ่งจะสอดคล้องต่อการบริการในภาพรวมในบางด้านของลลิตา ปรีดากรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยปีการศึกษา 2546 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2546 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 18,860 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17,752 คน และปริญญาโทจำนวน 1,111 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ระดับการศึกษา คณะ และหลักสูตรเป็นชั้น (strata) ตามสัดส่วนของประชากรจำนวน 400 ราย ประกอบไปด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี 8 คณะวิชา ได้แก่ บริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์และนิติศาสตร์ รวมทั้งระดับบัณฑิตวิทยาลัย

ปัจจัยด้านองค์กร เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่านักศึกษาหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นายภัทรศักดิ์ จงวัฒนา (2552) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือนักศึกษาสายบริหารธุรกิจ จำนวน 323 ราย โดยใช้เลือกตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดเกือบทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านผลิตภัณฑ์ คือ โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ ด้านราคา คือ มีบริการ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านการจัดจำหน่าย คือความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีการประชุมผู้ปกครองทุกภาคเรียน ด้านบุคลากร คือ วุฒิ การศึกษาของอาจารย์ผู้สอน ด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพคือห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลา ซึ่งปัจจัยย่อยทั้งหมดนี้มีความพึงพอใจในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยด้านองค์กร

1.ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เอาใจใส่กับนักศึกษาที่มาติดต่อให้มากขึ้น เมื่อนักศึกษามาติดต่อควรแนะนำนักศึกษาในทันที เมื่อเข้ามาติดต่อจะสร้างความประทับใจให้แก่นักศึกษาผู้ใช้บริการ

2.ด้านการจัดสถานที่การให้บริการ ควรปรับปรุงโดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการ สะอาดน่าใช้ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีน่าประทับใจในการมาติดต่อใช้บริการในครั้งต่อไป

3.ด้านระบบงานขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงในส่วนของแผนผังการบริการแสดงขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย อาจออกแบบให้มีลูกศรชี้บอกขั้นตอน และมีตัวเลขกำกับเพื่อให้ทราบทันทีว่าควรติดต่อที่ไหนเป็นลำดับก่อนหลัง

4.ระบบสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงโดยเฉพาะการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ ได้โดยง่าย อาจจะต้องมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาเพิ่มหรืออาจจะเพิ่มการบริการการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต โดยการออกแบบข้อความควรอ่านและเข้าใจง่าย

ความพึงพอใจของนักศึกษาจากการรับบริการงาน 5 งาน ของกองพัฒนานักศึกษา

1.ความชัดเจนของข้อมูล ควรมีการปรับปรุงการแจ้งหรือแนะนำข้อมูลโดยทุกครั้งที่ นักศึกษามารับบริการต้องเข้าใจและได้รับข้อมูลชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตรงตาม ต้องการอย่างถูกต้อง

2.ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงในส่วนความพร้อมในการให้บริการ โดยนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อสามารถติดต่อได้ทันทีโดยไม่ต้องรอ ปรับปรุงปัจจัยด้านองค์กรบาง ด้าน ลำดับแรกเริ่มจากด้านระบบงานขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.ด้านการบริการที่เท่าเทียมกัน ควรมีการปรับปรุงในส่วนการบริการให้นักศึกษาที่มาติดต่อได้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อนักศึกษาและเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดต่ออื่นต้องปฏิบัติเหมือนกันเป็นมาตรฐานไม่เลือกปฏิบัติ

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดีลก. 2529. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เนชั่นการพิมพ์.

สมิต สัชฌุกร. 2543. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2545. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สุวิมล สังข์เครือ. 2541. “การศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของ **ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ**”. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ลลิตา ปรีดาภรณ์. 2546. “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยปีการศึกษา 2546”. กองวิเคราะห์และพัฒนา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

Gronroos. C. 1990. “Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface”. **Journal of Business Research** 20 (1), pp. 3-17.

Good, C. V. (Ed.). 1973. **Dictionary of Education**. New York : MCGraw-Hill Book Company.

Hopke, W.E. 1968. **Dictionary of Personnel and Guidance terms**. Chicago : J. G. Ferguson.

Koehler, J.W.,& Pankowski, J.M. 1996. **Quality government : Designing, developing and implementing TQM**. New Jersey : St. Lucie.

การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม¹

Human Resource Management and Performance Efficiency of
Klong Prem Central Prison's Officials

กฤษณะ ศรีชุม (Kritsana Srichum)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของบทความนี้คือ เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม จำนวนทั้งสิ้น 305 คน ได้ขนาดตัวอย่าง 173 คน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-Test ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยการจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์สูง ($r = 0.502$) ได้แก่ การวางแผน การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพ และการบริหารผลการปฏิบัติงาน ส่วนการวางแผน ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นและการบริหารผลการปฏิบัติงาน มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

Abstract

The purpose of this article is To study human resource management Performance And study the relationship International human resource management with the performance of official Klong Prem Central Prison. A total of 305 people had a sample size of 173 people tested hypothesis by t-Test results showed that. The management of human resources at a high level. And average performance at a high

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

level. The analysis of the relationship between human resource management and operational efficiency. Found that the correlation between the level of statistical significance. 05 by a high degree of correlation ($r = 0.502$), including planning, recruitment and selection. Training and Development Compensation and benefits Health and safety And management's performance. The planning Compensation and benefits, and performance management. A low level of correlation.

บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันท่ามกลางวิกฤตเศรษฐกิจโลก การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสภาพแวดล้อม ส่งผลให้ประเทศไทยประสบปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม จากสภาพปัญหา จึงทำให้มีจำนวนผู้กระทำความผิดเพิ่มมากขึ้น กรมราชทัณฑ์เป็นองค์การในกระบวนการยุติธรรม ที่มีภาระหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดตามคำสั่งของศาล หรือมีอำนาจตามกฎหมายกระบวนการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ที่ต่อเนื่องนับจากที่ได้รับตัวผู้ต้องขังไว้ในเรือนจำ ไปจนถึงปล่อยตัวผู้ต้องขัง จึงครอบคลุมถึงภารกิจในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ทั้งในด้านการจัดบริการอบรมแก้ไขและการดูแลควบคุมผู้ต้องขัง ให้อยู่ในระเบียบวินัย และไม่หลบหนี ภายใต้หลักการที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์พ.ศ.2475 และที่แก้ไขเพิ่มเติมตลอดจน กฎกระทรวงมหาดไทย ที่ออกตามมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ งานราชทัณฑ์ จึงลักษณะพิเศษแตกต่างจากงานอื่นๆ (กรมราชทัณฑ์, 2557)

ลักษณะงานของกรมราชทัณฑ์ หากการปฏิบัติหน้าที่เกิดความบกพร่อง หรือเกิดความผิดพลาดขึ้น เช่น ผู้ต้องขังแหกหักหลบหนี ปล่อยผู้ต้องขังผิดตัว หรือระบบแก้ไขผู้ต้องขังไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ต้องขังกลับไปกระทำผิดสร้างความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยต่อสังคม เรือนจำกลางคลองเปรมเป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมราชทัณฑ์ ซึ่งลักษณะพิเศษของงานราชทัณฑ์นั้น ทำให้ข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตราตรึงว่าข้าราชการอื่น ต้องรับภาระหนัก และเกิดความกดดันสูง จากจำนวนผู้ต้องขัง ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยอัตราส่วนเจ้าหน้าที่กับผู้ต้องขังในปี 2551 เท่ากับ 1:8 , ปี 2552 และปี 2553 เท่ากับ 1:20 และในปี 2554 เท่ากับ 1:22 (กรมราชทัณฑ์, 2557) เพราะฉะนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ภารกิจหลัก ที่สำคัญประการแรกของกรมราชทัณฑ์คือ การควบคุมผู้ต้องขังไม่ให้หลบหนี กรมราชทัณฑ์ไม่อาจปฏิเสธการรับตัวผู้ต้องขังไว้ในความควบคุมได้ แม้เรือนจำ จะมีอัตรากำลัง หรือสถานที่ควบคุมไม่เพียงพอก็ตาม งานราชทัณฑ์เป็นงานที่ต้องปฏิบัติด้วยความรอบคอบ ระมัดระวังต้องอาศัยความละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง เพียงตรง จะเกิดความผิดพลาดไม่ได้ การแก้ไข พัฒนาผู้ต้องขังที่ ได้ชื่อว่าเป็นผู้ร้ายโดยสันดาน จึงเป็นงานที่ยากยิ่ง เนื่องจากผู้กระทำผิดส่วนใหญ่ สะสมพฤติกรรมความคิด และจิตสำนึกในทางที่ไม่ถูกต้องเป็นระยะเวลายาวนาน เป็นบุคคลที่มี สภาพจิตผิดปกติ คือด้านพฤติกรรมเบี่ยงเบน ดังนั้นงานด้านการอบรมแก้ไข เปลี่ยนแปลงความคิด และพฤติกรรมผู้ต้องขังให้เป็นปกติเหมือนบุคคลทั่วไป จึงเป็นงานที่ถือได้ว่ามีความยากมากเป็นพิเศษ

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ เป็นงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ต้อง เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ.2479 พระราชบัญญัติวิธี ปฏิบัติเกี่ยวกับการกักกัน ตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2510 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับ การกักกัน ตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2506 ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2499 และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ.2478 รวมทั้งการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังและข้อเสนอแนะ ในส่วนที่เกี่ยวข้ององค์การ สหประชาชาติ ตามความเหมาะสมและงบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้ยังต้องติดต่อประสานงาน กับองค์การระหว่างประเทศ หน่วยงานต่างประเทศ สถานทูต สถานกงสุล ตลอดจนองค์การเอกชน และส่วนราชการอื่นๆ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ กล่าวคือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อข้าราชการมีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานที่ดีแล้วนั้น ก็จะทำให้เรือนจำกลางคลองเปรมมีประสิทธิภาพที่ดี ทั้งในเรื่องของ คุณภาพการให้บริการและคุณภาพของงานที่ออกมา โดยทางเรือนจำทำการคัดเลือกพนักงานที่มี ความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสม สามารถสนองตอบความต้องการกำลังใน หน่วยงานต่างๆได้ และทำการอบรมและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้มา มีความเชี่ยวชาญ เพื่อ เพิ่มพูนความรู้ พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มี ความสามารถนั้น ให้มีความรักดีต่อเรือนจำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเรือนจำกลางคลองเปรม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม จำนวนทั้งสิ้น 305 คน สุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

แนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเรือนจำกลางคลองเปรม ใช้แนวคิดของ Mondy, Noe and Premeaux ซึ่งได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาบุคลากร การคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนา ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพข้าราชการ และการบริหารผลการปฏิบัติงาน

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ใช้แนวคิดของ Liu and Mills ซึ่งได้แก่ ด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลาในการทำงาน และความคุ้มค่า

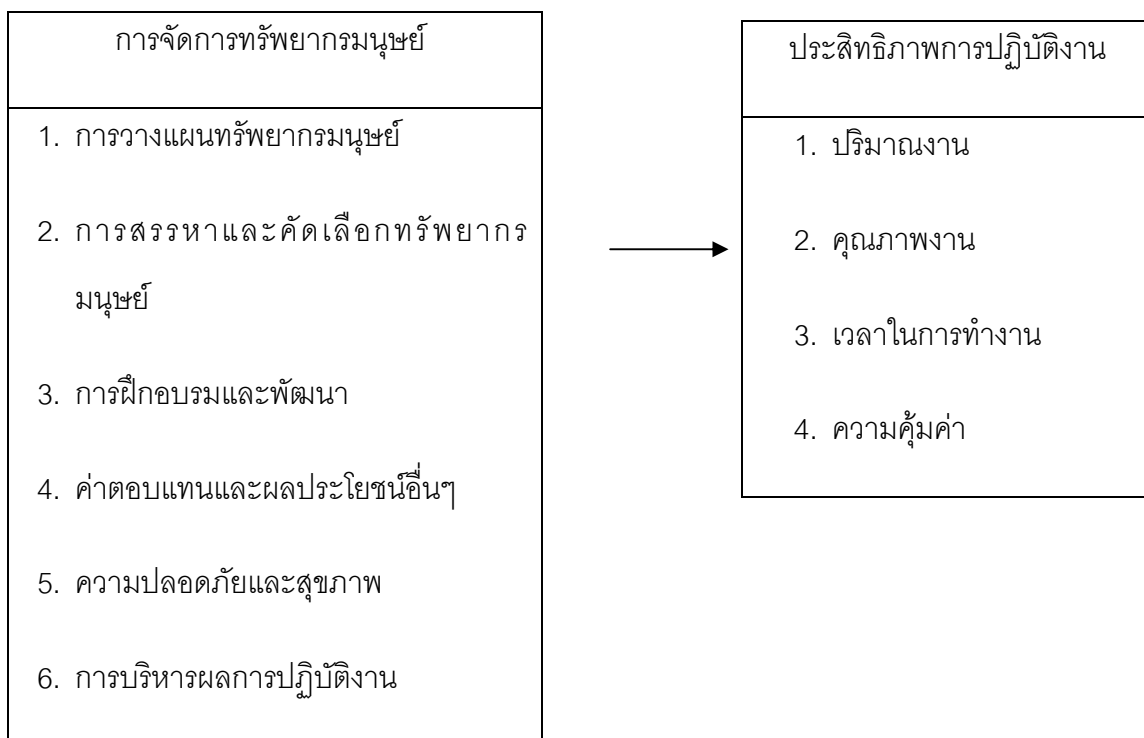
กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ใช้แนวคิดของ Mondy, Noe and Premeaux และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้แนวความคิดของ Liu and Mills

ตัวแปรต้น

ตัวแปร

ตาม



สมมติฐานการวิจัย/ศึกษา

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่าโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ($SD = 0.25$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ รองลงมาคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวม

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.64	.42	มาก
2. ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์	3.45	.30	ปานกลาง
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.63	.37	มาก
4. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	3.57	.51	มาก
5. ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	3.71	.41	มาก
6. ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน	3.58	.28	มาก
รวม	3.60	.25	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเรือนจำกลางคลองเปรมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้านโดยด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.45$)

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.691 ($SD = 0.19$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่า รองลงมาคือด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านที่ต่ำที่สุดคือด้านปริมาณงาน ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านปริมาณงาน	3.65	.31	มาก
2. ด้านคุณภาพงาน	3.69	.44	มาก
3. ด้านเวลาในการทำงาน	3.68	.44	มาก
4. ด้านความคุ้มค่า	3.76	.40	มาก
รวม	3.69	.19	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.65$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังกล่าว สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากข้าราชการเรือนจำ เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเรือนจำกลางคลองเปรม เป็นไปตามกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่องค์การจะต้องมีกระบวนการทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติตรง ตามที่องค์การต้องการ โดยมีขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพ และการบริหารผลการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จะต่ำกว่ากรอบที่กำหนด ก็สามารถบริหารจัดการได้โดยการจ้างพนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวในตำแหน่ง ที่ไม่เกี่ยวกับความมั่นคงของเรือนจำซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	R	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	.251	.001	ต่ำ
2. ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์	.358	.000	ปานกลาง
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	.323	.000	ปานกลาง
4. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	.264	.000	ต่ำ
5. ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	.558	.000	สูง
6. ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน	.196	.010	ต่ำ
รวม	.502	.000	สูง

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูงและรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับต่ำ อีก 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและอีก 1 ด้านระดับสูง โดยด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ด้านด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ และด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม สามารถสรุปผลวิจัยได้ ดังนี้

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากข้าราชการเรือนจำเห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเรือนจำกลางคลองเปรม เป็นไปตามกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่

องค์การจะต้องมีกระบวนการทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติตรง ตามที่องค์การต้องการ โดยมีขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพ และการบริหารผลการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จะต่ำกว่ากรอบที่กำหนด ก็สามารถบริหารจัดการได้โดยการจ้างพนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวในตำแหน่ง ที่ไม่เกี่ยวกับความมั่นคงของเรือกจำ ซึ่งสามารถจำแนกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการเรือกจำกลางคลองเปรมในแต่ละด้าน ดังนี้

ในเรื่องการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่าองค์การมีการพยากรณ์ความต้องการเจ้าหน้าที่ ที่มีคุณสมบัติต่างๆในแต่ละตำแหน่ง มีการเปรียบเทียบความต้องการเจ้าหน้าที่ขององค์การเพื่อ หลักประกันว่าองค์การจะมีเจ้าหน้าที่ ที่ต้องการในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยขออนุมัติกรอบ อัตรากำลังจากสำนักงาน ก.พ. พร้อมทั้งกำหนดคุณสมบัติและหน้าที่ ของแต่ละตำแหน่งที่จะ รับเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ และมีการกำหนดหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง (Job Description) ซึ่งจะส่งผล ให้ได้เจ้าหน้าที่ ที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Abdullah, Ahsan and Alam (2009) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ผลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อ ประสิทธิภาพของธุรกิจภาคเอกชนในประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพ ของธุรกิจ เช่นเดียวกับ ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ พบว่าองค์การมีความโปร่งใส และยุติธรรมในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ใหม่ โดยใช้การสอบสัมภาษณ์งานอย่างเหมาะสม เพื่อ คัดเลือกเจ้าหน้าที่ใหม่ และมอบหมายให้ผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ เป็นผู้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชุตติภาส ชนะจิตต์ (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ในการดำเนินการขององค์การอยู่ในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าองค์การมีการอบรมปฐมนิเทศแก่ เจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใหม่ได้รู้จักองค์การและเข้าใจในงานที่จะได้รับมอบหมาย และจัด อบรมหลักสูตรแรกรับสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่เป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยเรียนภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติ โดยปฏิบัติงานจริงในเรือกจำ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในงานที่ทำมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Marwat, Qureshi and Ramay (2007) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษา องค์การ โทรคมนาคมแห่งปากีสถาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นพบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับจาก

องค์การสามารถแข่งขันได้ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่นในกระทรวงเดียวกัน และได้รับค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงอย่างยุติธรรม ในกรณีที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เวรรักษาการณ์ ในเวลากลางคืนหรือวันหยุดราชการ อีกทั้งองค์การได้จัดเลี้ยงอาหารเช้าและกลางวันของวันทำการ ของกินของใช้ประจำวันเช่น ข้าวสาร น้ำมันพืช น้ำปลา น้ำตาลทราย เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ลดภาระค่าใช้จ่ายในดำรงชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนาตภา ไทยธวัช (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท กระจก พีเอ็มเค-เซ็นทรัล จำกัด ซึ่งเห็นว่าการกำหนดค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานควรคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ พบว่ามีการจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยเหมาะแก่การปฏิบัติงานโดยมีพื้นที่หวงห้าม เขตพื้นที่ห้ามเข้า การเตรียมความพร้อมรับมือกับอุบัติเหตุ หรือจลาจล เช่นการซ้อมอัคคีภัยและซ้อมเหตุจลาจล มีอุปกรณ์สำหรับการป้องกันอันตรายในการเกิดเหตุร้าย เช่นโล่ กระบอง และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่ เจ้าหน้าที่ทุกคน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนนันท์ จันทรรินทร์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นอกจากนั้นแล้ว เรื่องการบริหารผลการปฏิบัติงาน ก็เป็นองค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อีกองค์ประกอบหนึ่งด้วย พบว่าองค์การมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์การที่ชัดเจน โดยจะกำหนดจากแผนปฏิบัติราชการของกรมราชทัณฑ์และสนับสนุนการสร้างบรรยากาศของการร่วมมือ การมีส่วนร่วม และส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rajaratnam (2007) ที่ทำการวิจัยเรื่อง กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์ : ความสัมพันธ์เชิงบวกและเชิงลบ ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านปริมาณงาน (2) ด้านคุณภาพงาน (3) ด้านเวลาในการทำงาน และ (4) ด้านความคุ้มค่า แสดงว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม เป็นไปตามการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรคือ มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะตรงตามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน และมีการฝึกอบรมและพัฒนาในหัวข้อที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ในการเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างได้ผล ซึ่งสามารถจำแนกระดับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน ข้าราชการเรือนจำกลาง คลองเปรม มีแผนงานที่มีการกำหนดระยะเวลาการทำงานเสร็จที่ชัดเจน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยว กับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ เสมอเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา และสามารถชี้แจงถึงการล่าช้าของงานหรือผลงานได้ ในกรณีที่ไม สามารถทำงานตามแผนได้ มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเพื่อติดตามความก้าวหน้าของ การดำเนินงาน มีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามที่องค์กรต้องการ มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเสร็จตรงตามที่วางแผน มีความพยายามในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลตามภารกิจที่มอบหมาย และมีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการ ปรับปรุงในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ในอนาคตต่อไปและข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีการ ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เพื่อให้บรรลุผลตามภารกิจที่มอบหมาย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานออกมาตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามตัวชี้วัด ไม่มีข้อบกพร่อง มี ความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร เสรีรัตน์ (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการให้บริการ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจมีความสัมพันธ์ และ ผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม ในด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และ ด้านปริมาณของงาน ส่วนด้านความคุ้มค่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีการวางแผนใน การปฏิบัติงาน ที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้ มีการปฏิบัติตามแผนงานโดยคำนึงถึง ทรัพยากรต่าง ๆ ที่องค์กรต้องจ่ายเป็นต้นทุนอยู่ตลอดเวลา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนใน การปฏิบัติงาน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีการรายงานการใช้ พลังงานไฟฟ้า น้ำมันเชื้อเพลิงทุกเดือน เพื่อเปรียบเทียบการใช้พลังงานแต่ละเดือนและเป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาล โดยจัดทำมาตรการอนุรักษ์พลังงานมีการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรือ อุปกรณ์ต่างๆขององค์กรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิรินทิพย์ ศรีสุราช (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีต่อ ผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก ต่อผลการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือ (1) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ (3) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (4) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (5) ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และ(6) ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของเพียร์สัน (Pearson's product - moment correlation)พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 6 ด้าน เนื่องจากการปฏิบัติงานของเรือนจำมีภาระหน้าที่รับผิดชอบค่อนข้างสูงเพราะต้องควบคุมผู้ต้องขังไม่ให้หลบหนี ให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของทางเรือนจำ การสอดส่องดูแล การจู่โจมตรวจค้น เพื่อป้องกันการก่อเหตุร้ายและค้นหาสิ่งของต้องห้ามต่างๆพร้อมทั้งอบรม แก้ไข และพัฒนาพฤติกรรมนิสัยให้มีอาชีพ ความรู้เมื่อพ้นโทษแล้ว เพื่อคืนเป็นคนดีสู่สังคม ซึ่งงานดังกล่าว ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบจะบกพร่องหรือละเลยไม่ได้เลย ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมก็รู้สึกว่างานดังกล่าวเป็นงานที่ต้องใช้ความมานะ อุตสาหะ อดทน มุ่งมั่นและอุทิศเวลาให้ทางราชการในการเข้าร่วมการจู่โจมตรวจค้นภายในเรือนจำ หากมีการร้องขอ ถ้าหากเรือนจำกลางคลองเปรมไม่สามารถบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในที่สุด สอดคล้องกับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่แสดงว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีระดับมากหรือน้อยอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .251$ Sig = .001) แสดงว่าแม้ว่าองค์กรจะมีการพยากรณ์ความต้องการเจ้าหน้าที่ ที่มีคุณสมบัติต่างๆในแต่ละตำแหน่ง มีการเปรียบเทียบความต้องการเจ้าหน้าที่ขององค์กร เพื่อหลักประกันว่าองค์กรจะมีเจ้าหน้าที่ ที่ต้องการในช่วงเวลาที่เหมาะสม แต่การขออนุมัติกรอบอัตรากำลังจากสำนักงาน ก.พ. พร้อมทั้งกำหนดคุณสมบัติและหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งที่จะรับเข้ามาปฏิบัติหน้าที่นั้น ต้องรอการอนุมัติจากรัฐบาลซึ่งใช้เวลานาน ทำให้องค์กรต้องจ้างพนักงานราชการหรือลูกจ้างมาทำหน้าที่แทนอัตรากำลังที่ขาด ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานราชการหรือลูกจ้างดังกล่าว นั้น เป็นเพียงพนักงานชั่วคราว ทำให้ขาดแรงจูงใจ ความตั้งใจในการปฏิบัติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Abdullah, Ahsan and Alam (2009) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ผลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพของธุรกิจภาคเอกชนในประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของธุรกิจ

ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .358$ Sig = .000) องค์กรมีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ใหม่ โดยใช้การสอบสัมภาษณ์งานอย่างเหมาะสม เพื่อคัดเลือกเจ้าหน้าที่ใหม่ และมอบหมายให้ผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ เป็นผู้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ใหม่ ทำให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร แต่ถ้าหากขบวนการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ใหม่จะทำให้ได้เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูติภาส ชนะจิตต์ (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร

ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .323$ Sig = .000) องค์กรมีการอบรมปฐมนิเทศแก่เจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใหม่ได้รู้จักองค์กรและเข้าใจในงานที่จะได้รับมอบหมาย และจัดอบรมหลักสูตรแรกรับสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่เป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยเรียนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แล้วปฏิบัติงานจริงในเรือนจำ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในงานที่ทำมากขึ้น เมื่อเจ้าหน้าที่ ที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมจากสถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์แล้ว จะส่งตัวให้เรือนจำต่างๆ ตามที่ได้เลือกเอาไว้ ทำให้เรือนจำได้เจ้าหน้าที่ ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Marwat, Qureshi and Ramay (2007) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษา องค์กรโทรคมนาคมแห่งปากีสถาน

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .264$ Sig = .000) โดยหลักการทั่วไป สำหรับผู้ปฏิบัติงานหากได้ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจ ทำให้เกิดความตั้งใจ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มความรู้ ความสามารถ อันที่พึงจะปฏิบัติได้ แต่ในทางกลับกัน หากผู้ปฏิบัติงานได้ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการ ที่ไม่เพียงพอไม่ยุติธรรม ก็จะเกิดความไม่สมดุลงระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา อันอาจส่งผลถึง การปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลพบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ส่วนใหญ่พอใจกับการกำหนดรายได้

คำตอบแทน เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการ ที่เพียงพอ ยุติธรรม เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของนาตภา ไทยธวัช (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท กระจก พีเอ็มเค-เซ็นทรัล จำกัด

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .558$ Sig = .000) องค์การมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยเหมาะแก่การปฏิบัติงานโดยมีพื้นที่หวงห้าม เขตพื้นที่ห้ามเข้า การเตรียมความพร้อมรับมือกับอุบัติเหตุ หรือจลาจล เช่นการซ้อมอัคคีภัยและซ้อมเหตุจลาจลมีอุปกรณ์สำหรับการป้องกันอันตรายในการเกิดเหตุร้ายเช่น โล่ กระบอง และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนโดยกรมราชทัณฑ์กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดระดับเรือนจำ ที่ให้ทุกเรือนจำต้องปฏิบัติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนนันท์ จันทรินทร์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .196$ Sig = .010) องค์การมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์การที่ชัดเจน โดยจะกำหนดจากแผนปฏิบัติราชการของกรมราชทัณฑ์ กำหนดเป็นตัวชี้วัดรายบุคคลแต่ละบุคคล และสนับสนุนการสร้างบรรยากาศของการร่วมมือ การมีส่วนร่วม และส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rajaratnam (2007) ที่ทำการวิจัยเรื่อง กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์ : ความสัมพันธ์เชิงบวกและเชิงลบ ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะกำหนดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยให้สำนักงานก.พ.อนุมัติแล้ว แต่ความเป็น

จริงแล้วมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงต่ำกว่ากรอบอัตรากำลัง ทำให้ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานส่งผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเป็นไปด้วยความยากลำบาก ในงานบางลักษณะ ควรใช้พนักงานราชการเข้ามาทดแทนอัตรากำลังที่ขาดหายไป เพื่อให้ภารกิจบรรลุเป้าหมาย ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ใหม่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ เรือนจำควรกำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ ที่จะทำหน้าที่คัดเลือก และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ใหม่ให้มีความโปร่งใส และยุติธรรม อีกทั้งควร เป็นผู้ที่มีความสามารถ และมีประสบการณ์ในการดำเนินการดังกล่าว ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา เรือนจำควรนำผลจากการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ว่า เจ้าหน้าที่ผลการประเมินต่ำหรือเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยหรือมีทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่มาก มากำหนดแผนการฝึกอบรมระยะยาว และรายบุคคล เพื่อเป็นการ เพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม และเรือนจำควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสศึกษาต่อในทุกๆระดับชั้น ตั้งแต่ระดับ ปวช. จนถึงระดับปริญญาเอก เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ เพิ่มพูนความรู้และนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาตนเอง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนในรูปแบบการ ให้เงินกู้ยืม การศึกษาต่อดอกเบี่ยต่ำ การงดเว้นเวรยามรักษาการณ์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เรือนจำควรจัดสวัสดิการเพิ่มในด้านการช่วยเหลือค่าครองชีพ เช่นการให้ทุนการศึกษาแก่นบุตร ธิดาของเจ้าหน้าที่ การจัดเลี้ยงอาหารเช้าและกลางวันการของกินของใช้ประจำวันเช่น ข้าวสาร น้ำมันพืช น้ำปลา น้ำตาลทราย เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ ลดภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ เรือนจำควรจัดสวัสดิการ ด้านอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่นชุดปฏิบัติการพิเศษ อาวุธปืน เป็นต้น การตรวจสุขภาพประจำปี ควรขยายการตรวจให้ครอบคลุมทุกโรคแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน เรือนจำมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนโดยเรือนจำควรประชุมชี้แจงถึงเป้าหมายขององค์กร ว่าได้กำหนดไว้อย่างไร แล้วให้แต่ละส่วน/ฝ่าย ไปกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเพื่อที่จะได้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน เรือนจำควรมีการสรุปผลการปฏิบัติงาน แต่ละรอบการประเมิน ว่าการปฏิบัติงานที่ผ่านมา มีข้อบกพร่องอย่างไรบ้าง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นไป ด้านคุณภาพงาน เรือนจำควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน แต่ละตำแหน่ง ให้มีชัดเจนเพื่อที่จะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดี ไม่มีข้อบกพร่อง ด้านเวลาในการทำงาน เรือนจำควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งให้มีชัดเจนเพื่อที่จะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ ด้านความคุ้มค่า เรือนจำควรมีการพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย ภายในเรือนจำ รวมทั้งการนำน้ำเสีย จากการใช้งานในเรือนจำ กลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เพื่อไม่ให้เรือนจำสร้างปัญหามลภาวะก่อผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมต่อชุมชนโดยรอบ

ข้อเสนอเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป จากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ในการศึกษาครั้งต่อไป ทำการศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และนำมาเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ว่ามีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านใด ที่มีความสัมพันธ์เหมือนกันและนำมาคิดค้นหาวิธีปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในภาพรวมของการปฏิบัติงานของเรือนจำ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์

พัฒนาทุนมนุษย์, 2550.

เกรียงไกร เจียมบุญศรี และจักร อินทรจักร. คู่มือการบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร:

บุ๊คแบงก์, 2544.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังน่านานาวิทยา,

2543.

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากร

มนุษย์ หน่วยที่ 1 หน้า 1-7 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2545.

दनัย เทียนพุดม. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรง

พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ตุลา มหาพสุธานนท์. หลักการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา

จำกัด, 2545.

นงนุช วงษ์สุวรรณ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์, 2550.

บรรยงค์ ไตจินดา. การบริหารงานบุคคล(การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพมหานคร: รวม

ศาสตร์, 2543.

บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

2545.

ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภากรณ์. การออกแบบการวิจัย. กรุงเทพมหานคร:

ประชาชน. 2541.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2545.

เสนาะ ดิยาว. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

2544.

บทความในวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

นิสดารก์ เวชยานนท์. บทความวิชาการด้านHR นนทบุรี รัตนไตร (2548): 140.

เอกสารอื่น ๆ

ชนันันท์ จันทรินทร์. "อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การต่อผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ". การศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

ชุตินาส ชนะจิตต์. "ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร".

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี,

2552.

- นาตภา ไทยธวัช. “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค – เซ็นทรัล จำกัด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี, 2550.
- พรวิษณุวงศ์ เจียมสุขน. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น, 2546.
- ลักษณะชัย ธนะวังน้อย. “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทร”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.
- ศิรินทิพย์ ศรีสุรราช. “ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- สุภาพร เสรีรัตน์. “ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการให้บริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

Books

- Armstrong, M. A Handbook of Human Resource Management Practice. 10th ed. London: Kogan, 2006.
- Bowin, R. B., & Harvay, D., Human Resource Management: An Experiential Approach. 2nd ed. New Jersey: Upper Saddle River, Prentice – Hall. 2001.
- Certo, S. C., Modern Management. 8th ed. New Jersey: Enflewood Cliffs, Prentice - Hall. 2000.
- Dessler, G. Human Resource Management. 11th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc. Upper Saddle River. 2008.
- Gitman, L. J., & Carl, M., The Future of Business: The Essentials. 4th ed. Ohio: South Western Cengage Learning. 2008.

Kaplan, R. S., David P. N., & Drvid, P., The Strategy Focused Organization. Boston: HBS Press, 2001.

Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R., Human Resource Management. 7th ed. New Jersey: Upper Saddle River. 1999.

Pardey, D. Planning to Work Efficiency. 5th ed. Elsevier Ltd. 2007.

Raymond, N. A., Hollenbeck, R. J., Gerhart, B., & Wright, M. P., Fundamentals of Human Resource Management. 2^{ed} ed. New York: Mcgrew-Hill Companies, Inc. 2007.

Zubair, A. M. Impact of Human Resource Management Practices on Employees Performance A case of Pakistani Telecom Sector. In Small Enterprise Conference 2007. 23-26 September Auckland, New Zealand. 2007.

Article

Cutts, G. "The Factors Affecting Performance" Retrieved July 5, 2011, from <http://userwebs.cth.com.au/~gcutts/Management/Outlines.html>

David, D. "Factors Affecting the Performance Employees of in an Organization" Retrieved July 5, 2011, from <http://www.saching.com/Article/Factors-affecting-the-performance-of-employees-in-an-organization/3277>.

Kamboh, A. "Factors Effecting Performance of Employees" Retrieved July 12, 2011, from <http://www.articlesbase.com/human-resources-articles/factors-effecting-performance-of-employees-872435.html>. 2009.

Mazin, R. "Factors That Affect Employee Performance in a Organization" Retrieved July 12, 2011, from <http://www.ehow.com/list5923847factors-affect-employee-performance-organization.html>.

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

กรมราชทัณฑ์. (Online). แหล่งที่มา : <http://www.correct.go.th/correct2009> , 2557.

ยม นาคสุข. (Online). แหล่งที่มา : <http://www.gotoknow.org> , 2550.

หวน พิณรุฬพันธ์. (Online). แหล่งที่มา : <http://www.facstaff.swu.ac.th> , 2554.

อนันท์ งามสะอาด. (Online). แหล่งที่มา : <http://www.sisat.ac.th> , 2552.

จริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน
อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี¹

Ethics with the Effectiveness of Administration Local of President
of Municipality: A Case Study of Ethics and the Organizational Effectiveness of
Paikongdin Municipality, Bangplama District, Suphanburi Province

กำธร จรุงกิจกุล (Kumthon Jarungkitkul)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับจริยธรรมของนายกเทศมนตรี 2. ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน 3. อิทธิพลของจริยธรรมของนายกเทศมนตรีต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน จากกลุ่มตัวอย่าง 328 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน ด้านยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน ส่วนด้านการมีคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการมีจิตสำนึกที่ดี ด้านการยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย และด้านการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : จริยธรรม/ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

Abstract

The proposes of this article was to study level of ethics of president of municipality, the organizational effectiveness of Paikongdin Municipality , the influence ethics of president of municipality with the effectiveness of Paikongdin Municipality. The sample consist of 328 people. The multiple regression was used to determine the

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง จริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

relationship between the dependent and independent variable. The results shows that the principles of professional ethics of the organization, accurate and undistorted the standard treatment aimed at the achievement of quality transparency and accountability, services to the public quickly courteous and non – discrimination, adherence to democracy and the King as Head of State, the benefit of the nation above their own interests and no conflicts of interest have influence on the effectiveness of Paikongdin Municipality significance level of 0.05. Adherence to moral and ethical, having a good conscience honesty and responsibility, tenacity to do what is right, fair and legal, providing information to the public in its entirety have not influence on the effectiveness of Paikongdin Municipality significance level of 0.05.

Keyword : ethics / the organizational effectiveness of Paikongdin Municipality

บทนำ

ด้วยผลของรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 มาตรา 285 ที่ระบุว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น “ ทำให้เกิดการปรับปรุงรูปแบบของเทศบาลออกเป็น 2 รูปแบบ คือ หนึ่ง รูปแบบคณะเทศมนตรี กับ สอง รูปแบบนายกเทศมนตรี ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเทศบาล ในปี 2546 โดยให้เทศบาลทั้งหมดใช้รูปแบบเดียวกัน คือ รูปแบบนายกเทศมนตรี ส่งผลให้นายเทศมนตรีมีอำนาจมากขึ้นในการบริหารงาน กล่าวคือนายกเทศมนตรีสามารถใช้อำนาจในการบริหารงานเทศบาลเพียงคนเดียว ไม่ว่าจะเป็นอำนาจในการบริหารงานบุคคลทั้งฝ่ายการเมือง เช่น รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ที่มาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี และฝ่ายประจำ อำนาจในการจัดทำงบประมาณ นายกเทศมนตรีมีอิสระมากขึ้นในการจัดทำงบประมาณ เป็นต้น ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนชั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ส่งผลให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น มีการกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้กับนายกเทศมนตรีมากยิ่งขึ้น ทำให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจในการตัดสินใจในการบริหารงานของเทศบาลอย่างเป็นอิสระและเพียงผู้เดียว

จะเห็นได้ว่านายกเทศมนตรีเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานเทศบาล ในฐานะตัวแทนของประชาชนในการเป็นผู้นำการพัฒนาท้องถิ่นและเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และรับรู้ปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี นับตั้งแต่ที่นายกเทศมนตรีได้แถลงนโยบายแก่สภาเทศบาล ก่อนเข้ารับหน้าที่ เป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนทราบว่าตลอดระยะเวลาที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งอยู่ นายกเทศมนตรีจะบริหารจัดการเทศบาลไปในทิศทางใด ที่มีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับในปัจจุบันนี้การบริหารงานในเทศบาลได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างมาก จึงได้มีการนำแนวคิดหลักการต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็น หลักกรรมภิบาล ประมวลจริยธรรมข้าราชการการเมือง เป็นต้น จากการที่ประชาชนให้ความสนใจในการบริหารงานของเทศบาล ประชาชนมีการติดตามการปฏิบัติงานของเทศบาลโดยการนำของนายกเทศมนตรี ทำให้นายกเทศมนตรีต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม ย่อมส่งผลให้เกิดการปกครองที่ดี หรือการจัดการที่ดี

จริยธรรมสำหรับนายกเทศมนตรี ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประพฤติปฏิบัติ ซึ่งเป็นจริยธรรมพื้นฐานของผู้นำที่ประชาชนต้องการ และสามารถสร้างศรัทธาที่ประชาชนมีต่อตัวผู้นำ ผู้นำต้องมีอุดมการณ์ที่จะซักจูงหรือสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตาม ตลอดจนกระตุ้นให้ใช้จิตสำนึกและสติปัญญาในการสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม นายกเทศมนตรีจึงต้องมีมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคคลที่มีผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ หากนายกเทศมนตรีมีระดับมาตรฐานทางจริยธรรมต่ำ เช่น มีประวัติการทุจริต มีการเอื้อประโยชน์ให้กับนายทุน พวกพ้องของตนเอง มีการบริหารงานไม่โปร่งใส เมื่อมีการทำโครงการต่าง ๆ ประชาชนย่อมไม่ไว้วางใจในความโปร่งใสของโครงการเนื่องจากอาจจะมีผลประโยชน์ทับซ้อน จึงมีการต่อต้านจากประชาชน พร้อมกับสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชนในการบริหารงานของนายกเทศมนตรีได้ และหากนายกเทศมนตรีขาดจริยธรรม หลงผิดและมัวเมาไปกับ อำนาจที่ตนเองมีอยู่ในมือ นำไปสู่การบริหารงานแบบเผด็จการเชิงนโยบายและใช้อำนาจสั่งการอันไม่ชอบธรรม ทำให้เกิดความเสียหายกับส่วนรวมดังตัวอย่างที่เห็นกันได้ในประเทศไทย ดังนั้นนายกเทศมนตรีจึงต้องยึดหลักเกณฑ์ทางจริยธรรมอยู่เสมอเมื่อต้องมีการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ตาม เพื่อไม่เป็นการสร้างความเดือนร้อนให้กับตนเอง และส่วนรวม

การบริหารงานของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน ในระยะที่ผ่านมา นายกเทศมนตรีมีนโยบายที่เน้นการให้ความสำคัญกับประชาชนในพื้นที่ตามวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ซึ่งมีผลจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโดยมีการปรับตัวไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ การดำเนินงานต่าง ๆ มุ่งเน้นการพัฒนาในทุก ๆ มิติ ที่จะต้องสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนใน

พื้นที่ การดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลไผ่กองดินจึงมุ่งเน้นการสร้างคนที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันเป็นพลังในการขับเคลื่อนสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ผ่านยุทธศาสตร์การพัฒนา อันประกอบด้วย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการบริหารการเมืองการปกครอง และด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบริหารงานดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่า ต้องอาศัยหลักจริยธรรมที่นายกเทศมนตรียึดปฏิบัติ อาจมีความยากง่ายแตกต่างกันไปตามพื้นฐานหรือมาตรฐานของแต่ละบุคคล และประชาชนจะสะท้อนให้เห็นว่านายกเทศมนตรีมีจริยธรรมแบบไหนและอยู่ในระดับใดในการบริหารงานของเทศบาล เพราะประชาชนคือผู้รับผลกระทบจากการบริหารงานที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของนายกเทศมนตรี

ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ว่านายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน มีจริยธรรมในการบริหารงานเทศบาลตำบลไผ่กองดินเพียงใด และระดับจริยธรรมนั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางการบริหารงานเทศบาลตำบลไผ่กองดินให้เกิดผล ให้ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการบริหารงานของนายกเทศมนตรี

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับจริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของจริยธรรมต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไผ่กองดิน จำนวนทั้งสิ้น 328 คน โดยผู้ศึกษาทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และใช้สถิติเชิง

อนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ให้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม

จริยธรรม คือ พฤติกรรมในการประพฤติ ปฏิบัติตนในสิ่งที่ควรปฏิบัติที่ดั่งงามเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับชอบหรือยอมรับของสังคมเพื่อความสันติสุขแห่งตนเอง และความสงบเรียบร้อยของสังคมส่วนรวม กฎเกณฑ์ความประพฤติของมนุษย์ที่รู้จักไตร่ตรองแยกแยะความดี - ความชั่ว, ถูก - ผิด, ควร - ไม่ควร เป็นการควบคุมตนเองและควบคุมกันเองในกลุ่ม

หลักทศพิธราชธรรม หรือราชธรรม 10 เป็นธรรมของพระราชา กิจวัตรที่พระเจ้าแผ่นดินควรประพฤติปฏิบัติ หรือคุณธรรมของผู้ปกครองบ้านเมือง เป็นหลักธรรมสำหรับทำให้ผู้นั้นรักใคร่พอใจ 10 อย่าง หลักทศพิธราชธรรมจึงเป็นหลักธรรมของผู้ปกครองหรือบุคคลทั่วไปที่สามารถนำไปประพฤติปฏิบัติตนได้

1. ทาน หมายถึงการให้ (Charity) การเป็นผู้ให้เป็นคุณธรรมข้อแรกของนักบริหาร ตามหลักทางพุทธศาสนา การให้นั้นมีอยู่ 2 อย่างคือ อมิสทาน ได้แก่ การให้วัตถุสิ่งของ เช่น ให้เงินทอง เสื้อผ้า ให้ที่อยู่อาศัย ให้อาหาร ธรรมทาน ได้แก่ การให้ธรรมหรือความรู้ ให้สติปัญญา ให้กำลังใจ ให้โอกาส ให้ความรัก ให้ความเอื้อเฟื้อ ให้ความเมตตา

2. ศีล หมายถึงความมีระเบียบวินัย (Self – Discipline) ผู้ปฏิบัติทุกระดับเป็นบุคคลแบบอย่างที่ดีต้องมี ความ “งามด้วยศีล” ได้แก่ ต้องเป็นบุคคลที่มีระเบียบวินัย เกรงครัตระมัดระวังควบคุมตนเองได้จะต้องรู้จักบริหารคน บริหารงานและบริหารบ้านเมือง

3. บริจาค หมายถึงการเสียสละ (Self – Sacrifice) คือการเสียสละ ละทิ้ง ความหมายเชิงปฏิบัติว่าให้ในลักษณะของ “ทาน” เป็นการให้สิ่งทีตนมีอยู่และในเพียงบางส่วน แต่การให้ลักษณะของ “บริจาค” นั้นเป็นการให้ทั้งหมด ให้ไม่มีส่วนเหลือ ผู้ปฏิบัติที่ดีย่อมต้องมีความพร้อมในการเสียสละคือการเสียสละทั้ง 4 คือ เสียสละทรัพย์ เสียสละอวัยวะ เสียสละชีวิต เสียสละทั้งหมดทั้งทรัพย์อวัยวะและชีวิตเพื่อรักษาความถูกต้องดีงามของบ้านเมือง

4. อาชวะ หมายถึงความซื่อตรง (Honesty) ความซื่อตรงเป็นหลักธรรมที่สำคัญอย่างยิ่งของนักบริหารอีกประการหนึ่ง นักบริหารต้องเป็นบุคคลที่ซื่อตรง ไม่คดโกง โปรงใส ตรวจสอบได้ จึงสามารถนำคน นำงาน นำบ้านเมืองวิ่งตรงไปสู่เป้าหมายได้อย่างปลอดภัยรวดเร็ว ตรงกันข้ามหากนักบริหารไร้ความซื่อสัตย์สุจริตไม่ซื่อตรง คดโกง คิดคด ททรยศต่อชาติบ้านเมือง พระพุทธศาสนาเปรียบเทียบไว้ว่าเป็น “มหาโจร” ปล้นชาติปล้นแผ่นดิน ตามวิสัยของมหาโจร

5. มัทวะ หมายถึงความอ่อนโยน (Gentleness) เป็นคุณธรรมที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักบริหาร โดยนักบริหารที่ต้องการให้เป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ๆ แล้วจะต้องเป็นบุคคลที่อ่อนโยนนุ่มนวลไม่หยาบคาย ไม่แข็งกระด้าง ไม่เย่อหยิ่ง ยโสโอหัง ที่บังอาจทำตนเป็นเหมือน “คางคกขึ้นวอ” ให้ลดมานะละทิฐิทั้งปวง

6. ตปะ หมายถึงการระงับยับยั้งข่มใจ (Self – Austerity) นักบริหารที่ดีต้องมี “ตปธรรม” คือการแผดเผากิเลสตัณหาให้เข้ามาครอบงำจิตใจของตนเองอยู่เสมอคือละความชั่วภายในตนเองให้หมดไป หล่อหลอมเอาแต่ความดีงามใส่ตัวมีความดีเป็นแบบอย่าง มีความ پاکเพียงเป็นเครื่องเผากิเลส

7. อักโกธะ หมายถึงความไม่โกรธ (Non – Anger) นักบริหาร คือบุคคลผู้มีบทบาทมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการโดยเฉพาะการตัดสินใจ (Decision – Making) ให้ทำหรือไม่ทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในสถานการณ์อย่างนี้นักบริหารจะมีอารมณ์โกรธไม่ได้เลย ต้องมีความสุขสงบเยือกเย็น เห็นตน เห็นคน เห็นงาน เห็นบ้านเมืองอย่างแจ่มใสไม่ขุ่นมัว

8. อวิหิงสา หมายถึงการไม่เบียดเบียน (Non – Violence) นักบริหารที่ดีต้องไม่เบียดเบียนทั้งคนและสัตว์ รวมทั้งไม่เบียดเบียนธรรมชาติสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ตามหลักพระพุทธศาสนาคือไม่มีความเห็นผิดจากทำนองคลองธรรม ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความเท่าเทียมกัน เหมือนกัน เสมอภาคกัน เคารพในกฎหมาย ไม่ทะเลาะวิวาทบาดหมางกันด้วยความคิดเห็นที่แตกต่างกัน นำความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาสร้างความสามัคคี

9. ชันติ หมายถึงความอดทน (Tolerance) ความงามของนักบริหารอยู่ที่การมีความอดทน หรือการมีขันติ และการมีความสงบเสงี่ยมเจียมตัว หรือการมีใสรัจจะ นักบริหารที่ดีจึงจำเป็นจะต้องฝึกฝนอบรมตนเองให้เป็นคนมีความอดทนและความสงบเสงี่ยมเจียมตัวอยู่เสมอ

10. อวิโรธนะ หมายถึงความไม่คลาดธรรม (Non - Opposition) คือมีความหนักแน่นในธรรมไม่มีความเอนเอียงหวั่นไหวสยดสั่นในธรรม นักบริหารทุกระดับ ตั้งแต่บริหารตน บริหารบุคลากร บริหารงาน และการบริหารบ้านเมือง ไม่ว่าจะระดับใดจะต้องไม่มีความผิดพลาด ความเสียหาย ต้องไม่มีพิรุณใด ๆ เพราะหากมีความผิดพลาดมีพิรุณบกพร่องย่อมเป็นช่องทางให้เกิดความหายนะสะสมทับถมต่อเนื่องและเรื้อรังจะแก้ไขลำบากยากที่จะกำจัดได้ และเป็นการแสดงให้เห็นว่า นักบริหารที่ดีจะต้องมีหลักการ หลักวิชา และหลักธรรมในการบริหาร การทำงานใด ๆ ไม่ว่าจะใหญ่หรือเล็กจะต้องไม่มีข้อผิดพลาด ไม่ผิดพลาดทางเป้าหมาย

การปฏิบัติราชการตามหลักทศพิธราชธรรมคือหลักในการที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีไว้ในตัวเอง นั่นคือ การมีคุณธรรมและจริยธรรม ใช้ศีลเป็นเครื่องมือให้เกิดสมาธิ และใช้สมาธิ

ก่อให้เกิดปัญญา การเป็นผู้ให้ เป็นผู้มีความประพฤติเรียบร้อยดีงาม ทั้งกาย วาจา และจิตใจมีการเสียสละหรือบริจาคสิ่งของต่าง ๆ มีความซื่อตรงคือความซื่อสัตย์ ปฏิบัติภารกิจหน้าที่โดยสุจริต มีความจริงใจ มีอัธยาศัยไมตรีอ่อนโยน ไม่เย่อหยิ่งในตน และในงานนั้น เป็นผู้ที่มีความหนักแน่นคือการแผ่เมภากิเลสตัณหาให้เข้ามาครอบงำจิตใจ ระวังยับยั้งข่มใจรู้จักความรู้สึกผิดชอบชั่วดี โดยการใช้เมตตาธรรม คือความไม่โกรธ ไม่เบียดเบียน การให้อภัยบุคคลอื่นเป็นผู้ที่มีความอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ที่ทำงาน และอดทนต่อการกล่าววาติเตียนของผู้อื่นและคนรอบข้าง ซึ่งจะเห็นว่าการประพฤติปฏิบัติตนเป็นคนดีนั้นกระทำได้ยากเนื่องจากสภาพแวดล้อมสิ่งจูงใจทั้งหลายที่อยู่รอบตัวเราเป็นตัวแปรที่สำคัญ สังคมมุ่งเน้นความเจริญทางด้านวัตถุมากกว่าจิตใจ และสาเหตุของการกระทำผิดต่าง ๆ นั้นเกิดจากการที่บุคคลนั้นขาดคุณธรรมหรือจริยธรรม เช่น การละเว้นการปฏิบัติตามหน้าที่ หรือการฉ้อราษฎร์บังหลวงก็ล้วนแต่มีสาเหตุมาจากการขาดคุณธรรมและจริยธรรมทั้งสิ้น

หลักธรรมที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกุศลโลบายหรือวิเทโศบายทางการเมืองการปกครองจักรวรรดิวัตรมีหลักธรรม 12 ประการ คือ

1. การอบรมผู้อยู่ใต้การปกครองอย่างใกล้ชิดให้อยู่ในศีลธรรมอันดีงาม รวมทั้งให้การอนุเคราะห์และให้ความคุ้มครองตามสมควร
2. ผู้สัมพันธ์ไมตรีกับต่างประเทศ
3. ให้รางวัลอันสมควรแก่ผู้ที่บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม
4. เกื้อกูลผู้ทรงศีลด้วยเครื่องพรตและไทยธรรม และอนุเคราะห์คฤหบดีด้วยการให้ความช่วยเหลือในสิ่งจำเป็นสำหรับอาชีพ
5. อนุเคราะห์ประชาชนให้เลี้ยงชีพได้ตามควรแก่อัตภาพ
6. ให้การอุปการะผู้ทรงศีลที่ประพฤติชอบ
7. ห้ามการเบียดเบียนสัตว์
8. ชักนำให้ชนทั้งหลายตั้งอยู่ในธรรม ขจัดการทำบาปกรรมและความไม่เป็นธรรม
9. ให้การสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ที่ยัดยัดไม่พอจะเลี้ยงชีพ
10. เข้าหาผู้ทรงศีลในโอกาสอันควรเพื่อศึกษาถึงบุญบาป กุศลอกุศล
11. ห้ามจิตไม่ให้เกิดความอธรรม คือทำผิดในเรื่องไม่สมควร
12. ระวังความโลภ ห้ามจิตไม่ให้ปรารถนาลาภที่ไม่ควรได้

ราชสังคหะวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่ใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายการปกครองบ้านเมือง ทั้งในด้านการปกครองและการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ราชสังคหะวัตถุมีหลักธรรม 4 ประการ คือ

1. สัสเมธัง (สัสสุเมธะ) หมายถึง การทำนุบำรุงบ้านเมืองให้เจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจเป็นความฉลาดในการบำรุงพืชพันธุ์ธัญญาหาร
2. ปุริสะเมธี (ปุริสาเมธะ) หมายถึง รู้จักคุณ รู้จักใช้คนให้เหมาะสมกับงานและให้รางวัลตามความชอบของบุคคลนั้น เป็นความฉลาดในการบำรุงข้าราชการ
3. สัสมาปาลัง (สัสมาปาสะ) หมายถึง รู้จักแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสังคมให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของคนส่วนใหญ่ ส่งเสริมการสังคมสงเคราะห์ ความรู้จักรู้จักผู้นำใจประชาชนด้วยการส่งเสริมอาชีพ
4. วาจาเปยยัง (วาจาเปยะ) หมายถึง พูดจาไพเราะตามควรแก่ฐานะ เหตุการณ์และมีความเป็นธรรม เป็นทางแห่งความสามัคคี

การบริหารงานของผู้นำที่ยึดหลักธรรมราชสังคหะวัตถุธรรมจะช่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนได้มาก ประเทศจะร่มเย็นเป็นสุข ใจผู้ร้ายมีน้อยเพราะประชาชนทุกคนมีกินมีใช้ บ้านเมืองมีแต่ความผาสุก

หลักธรรมทั้ง 3 ประการ อันได้แก่ ทศพิธราชธรรม จักรวรรดิวัตร และราชสังคหะวัตถุ เป็นคุณธรรมของพระมหากษัตริย์ไทย นอกจากนี้ยังมีหลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่ผู้ปกครองถือเป็นแนวทางในการปกครองต่อผู้น้อยหรือผู้อยู่ใต้ปกครองอีกมาก เช่น พรหมวิหาร 4 ได้แก่ ความมีเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา สังคหวัตถุ 4 เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หลักธรรมของพุทธศาสนาส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการปกครองและควบคุมจิตใจตนเองเพื่อให้คนในสังคมอยู่เป็นปกติสุข

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ประหยัดหรือมีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเสนอการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังมาพิจารณา (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526: 17)

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (2551) ได้กล่าวถึงแนวทางการศึกษาประสิทธิผลขององค์การว่า ประกอบไปด้วย 2 ยุค คือ ในยุคแรกของการศึกษารูปแบบการวัดประสิทธิผลขององค์การมักใช้เพียงเกณฑ์หนึ่งเพียงเกณฑ์ใดเพียงเกณฑ์เดียว แนวคิดประเภทนี้จึงถูกเรียกว่า การวัดประสิทธิผล

เชิงเดี่ยว (Univariate Effectiveness Measure) เพื่อแสวงหาเกณฑ์ที่เหมาะสมที่สุด ทั้งนี้ (Ultimate Criterion) ในการประเมินความสำเร็จขององค์การ (Campbell, 1977: 36-39) พบว่า เกณฑ์หรือตัวแปรที่มักนำมาเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ มีจำนวนถึง 30 ตัวแปร ตัวแปร เหล่านี้จะถูกใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อศึกษาเชื่อมโยงกับตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพโดยรวม ขององค์การ (Overall Effectiveness) 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) คุณภาพ(Quality) 4) กำไร (Profit) 5) ผลผลิตหรือความสามารถในการผลิต (Productivity) 6) อุบัติเหตุ (Accidents) 7) การเติบโต (Growth) 8) อัตราการขาดงาน (Absenteeism) 9) อัตราการออกจากงาน (Turnover) 10) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) 11) การจูงใจในการทำงาน (Motivation) 12) ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Moral) 13) การควบคุมในองค์การ (Control) 14) ความขัดแย้ง/ความ ผูกพัน (Conflict/Cohesion) 15) ความยืดหยุ่นในการทำงาน/การปรับตัว (Flexibility/ Adaptability) 16) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting) 17) ความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย (Goal Consensus) 18) เป้าหมายขององค์การระดับนานาชาติ (Internationalization of Organizational Goals) 19) ความสอดคล้องระหว่างบทบาทและ ทัศนคติขององค์การ (Roles and Norm Congruence) 20) ทักษะด้านงานการจัดการ (Managerial Task Skills) 21) ทักษะด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Managerial Interpersonal Skills) 22) การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Management and Communication) 23) ความพร้อม (Readiness) 24) การใช้สภาพแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ (Utilization of Environment) 25) การประเมินองค์การจากภายนอก (Evaluation by External Entities) 26) เสถียรภาพขององค์การ (Stability) 27) ค่านิยมของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources) 28) การมีส่วนร่วมและการใช้อิทธิพลร่วมกัน (Participation and Shared Influence) 29) การเน้นการฝึกอบรม และการพัฒนา (Training and Development Emphasis) 30) การเน้นความสำเร็จขององค์การ (Achievement Emphasis)

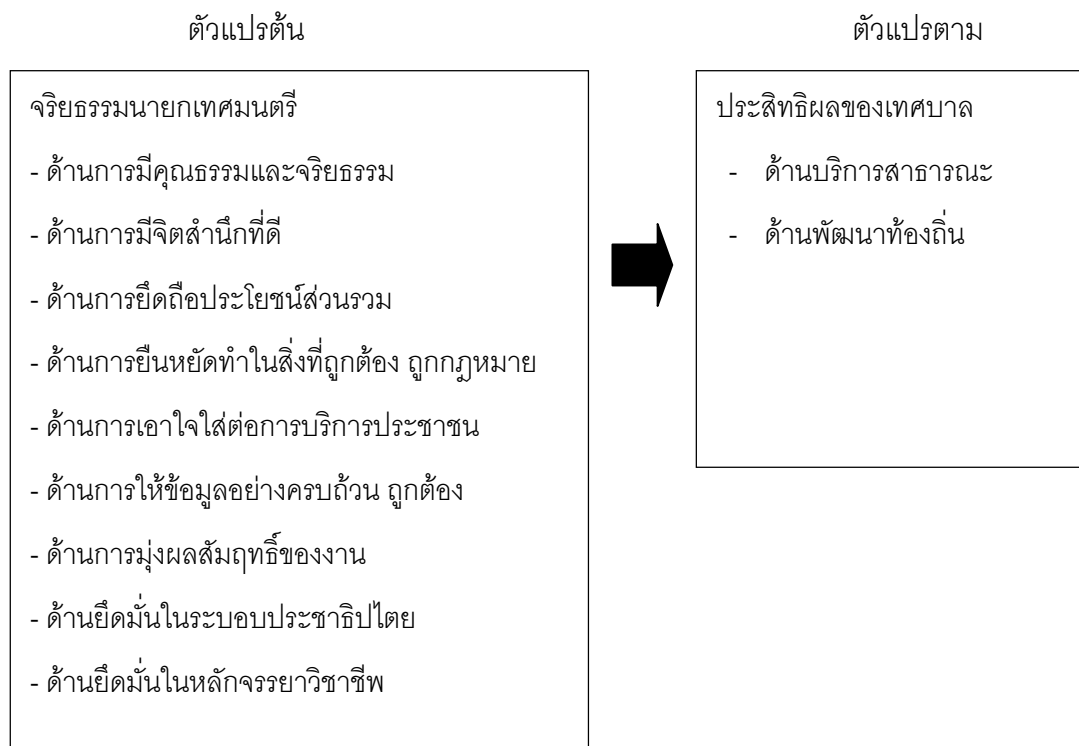
อย่างไรก็ตาม การใช้ตัวแปรหรือเกณฑ์เพียงตัวเดียวเพื่อวัดประสิทธิผล ได้ก่อให้เกิด ปัญหาหลายประการ กล่าวคือ เกณฑ์แต่ละเกณฑ์ยังไม่สามารถยอมรับได้ว่ากว้างขวางเพียงพอที่จะวัดประสิทธิผลขององค์การทั้งหมดได้ ขณะเดียวกันแม้จะนำเกณฑ์เหล่านี้มาใช้ร่วมกันก็ยังไม่อาจอธิบายได้ว่าการวัดนั้นมีความถูกต้อง เนื่องจากแต่ละเกณฑ์ก็มีมุมมองหรือแนวคิดแตกต่างกันไป การนำมาจัดเป็นหมวดหมู่อาจยิ่งทำให้เกิดความสับสนมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลต่อวิธีการวัด หรือแม้แต่ปัญหาความต่อเนื่องของคุณลักษณะตัวแปรมีความใกล้เคียงกันมากจนแทบแยกกันไม่ ออก เช่น เกณฑ์บางเกณฑ์อาจเป็นได้ทั้งเป้าหมาย (Ends) และวิธีการ (Means) การเลือกใช้

ความหมายได้เป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การ จึงขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจให้คุณค่า (Value Judgment) ของแต่ละบุคคล

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้การวัดประสิทธิผลขององค์การลำพังเพียงเกณฑ์เดียว จึงไม่เป็นที่นิยมอีกต่อไป

ในยุคต่อมา นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งจึงเสนอให้ใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผล (Multivariate Effectiveness Measures) ด้วยการสร้างตัวแบบ (Model) จากฐานคติหรือสมมติฐาน (Hypothesis) ที่กำหนดขึ้น แล้วนำไปทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับประสิทธิผลขององค์การ สำหรับตัวแปรที่นิยมนำมาใช้วัดประสิทธิผลขององค์การมีจำนวนทั้งสิ้น 4 แนวทาง (Approaches) ได้แก่ (อุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2551: 77-89)

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดินโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.1 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านการมีคุณธรรมและจริยธรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

สมมติฐานที่ 1.2 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านการมีจิตสำนึกที่ดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

สมมติฐานที่ 1.3 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

สมมติฐานที่ 1.4 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านการยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

สมมติฐานที่ 1.5 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

สมมติฐานที่ 1.6 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

สมมติฐานที่ 1.7 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

สมมติฐานที่ 1.8 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

สมมติฐานที่ 1.9 จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดินด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าจริยธรรมของนายกเทศมนตรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.15 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน จำแนกตามจริยธรรม

จริยธรรม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านการมีจิตสำนึกที่ดี	4.19	0.75	มาก
ด้านการมีคุณธรรมและจริยธรรม	4.17	0.75	มาก
ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม	4.17	0.77	มาก
ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ	4.17	0.74	มาก
ด้านการยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย	4.16	0.74	มาก
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.16	0.72	มาก
ด้านยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย	4.14	0.74	มาก
ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน	4.11	0.77	มาก
ด้านการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง	4.10	0.77	มาก
รวม	4.15	0.59	มาก

ส่วนระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.19 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

ประเภท	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านบริการสาธารณะ	4.20	0.74	มาก
ด้านพัฒนาท้องถิ่น	4.18	0.70	มาก
รวม	4.19	0.72	มาก

เมื่อวิเคราะห์ถึง จริยธรรมของนายกเทศมนตรีต่อการพยากรณ์ประสิทธิผลของเทศบาล ตำบลไผ่กองดิน ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise พบว่ามี 5 ตัวแบบ (Model) ที่สามารถใช้พยากรณ์ได้ โดยพบว่า ตัวแบบที่ 5 มีค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .864 และกำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) มีค่าเท่ากับ .746 ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 5 ตัว คือ ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน ด้านยึดมั่นในระบบประชาธิปไตย ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลไผ่กองดินได้ร้อยละ 74.6 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า .25762 ตัวแบบทั้ง 5 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแบบที่ 5 มีอำนาจในการอธิบายตัวแปรตามได้ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงตัวแบบจำลองสมการถดถอยพหุ

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	R Square Chang	Sig. F Chang
1	.782	.612	.611	.31670	6.12	.000
2	.833	.693	.692	.28190	.082	.000
3	.848	.720	.717	.26991	.026	.000
4	.861	.741	.738	.25992	.021	.000
5	.864	.746	.742	.25762	.005	.010

Model 1 Predictors : (Constant), ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ

Model 2 Predictors : (Constant), ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ, ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

Model 3 Predictors : (Constant), ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ, ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน, ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน

Model 4 Predictors : (Constant), ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ, ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน, ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน, ด้านยึดมั่นในระบบประชาธิปไตย

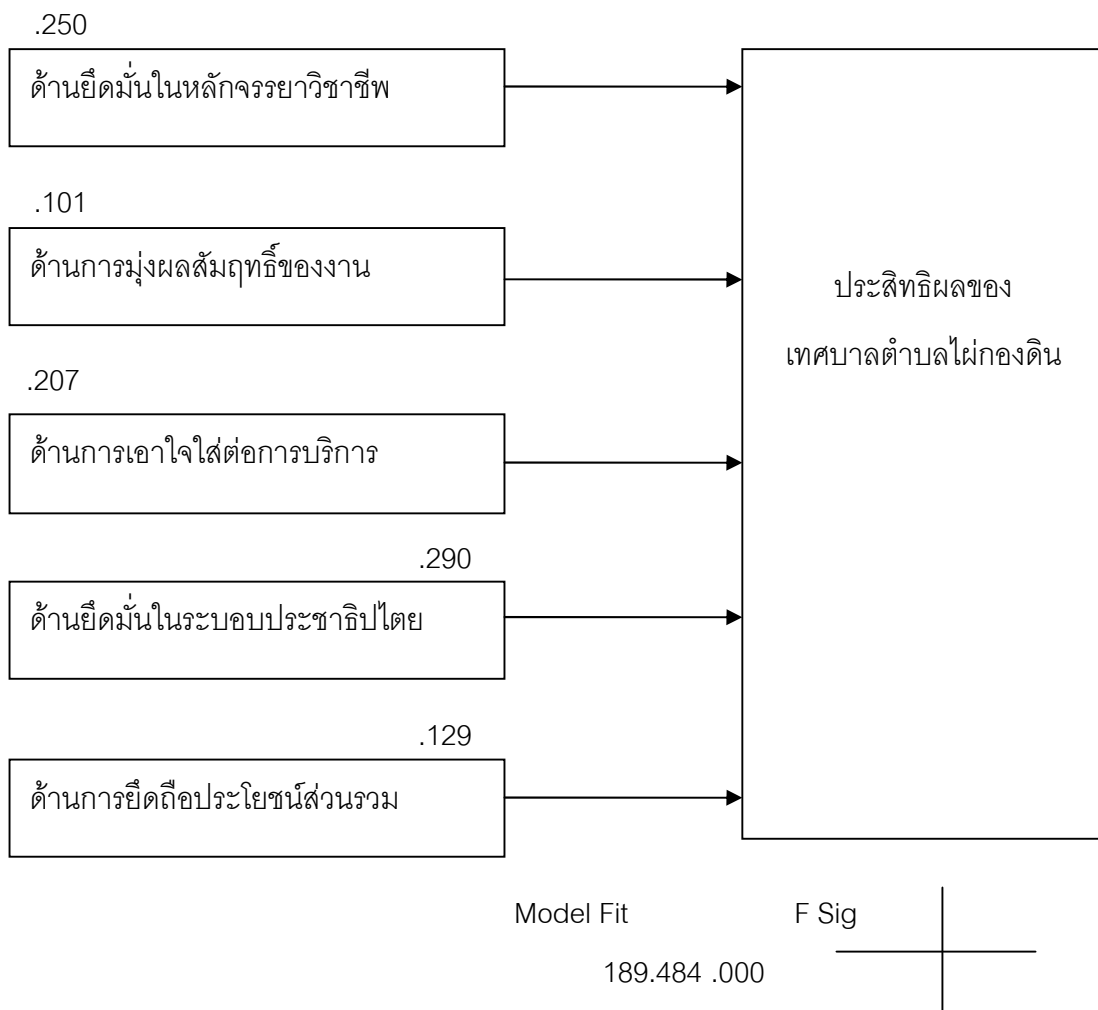
Model 5 Predictors : (Constant), ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ, ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 ของงาน, ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน, ด้านยึดมั่นในระบบ
 ประชาธิปไตย, ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	β	St.Error			
1. (Constant)	.673	.118		5.724	.000
2. ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ	.211	.042	.250	5.040	.000
3. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน	.097	.057	.101	1.703	.090
4. ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน	.180	.045	.207	4.018	.000
5. ด้านยึดมั่นในระบบประชาธิปไตย	.249	.045	.290	5.585	.000
6. ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม	.111	.043	.129	2.604	.010

สมการการถดถอยพหุคูณ

ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน = .673 (Constant) + .211 ด้านยึดมั่นในหลัก
 จรรยาวิชาชีพ +
 .097 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน + .180 ด้านการเอา
 ใจใส่ต่อ
 การบริการประชาชน + .249 ด้านยึดมั่นในระบบ
 ประชาธิปไตย
 + .111 ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม



อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน สามารถอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. จริยธรรมของนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน

1.1 ด้านการมีคุณธรรมและจริยธรรม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านการมีคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมองเห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีที่ยึดมั่นในความถูกต้องเป็นสำคัญ ความเป็นคนเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าทำ และกล้าที่จะออกคำสั่งที่ถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน บนมาตรฐานการปฏิบัติงานกับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่สนใจคำครหาใด ๆ นายกเทศมนตรีมีการนำหลักธรรมคำสั่งสอนมาใช้ในการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเมตตา การเสียสละทรัพย์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของงบประมาณที่เทศบาลมีอย่างจำกัดไม่เพียงพอต่อการพัฒนา นายกเทศมนตรีก็จะเสียสละทรัพย์ส่วนตัวเพื่อให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ การปฏิบัติตนอันเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชน ทั้งด้านกาย วาจา ใจ มีความเป็นผู้นำที่ดี กระตุ้นเตือนให้ทุกคนได้รู้จักบทบาทหน้าที่การทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย พิพัฒน์ชัยปรกรณ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางระกำ ที่มีผลต่องานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางระกำ ในช่วงปี พ.ศ. 2551 -2553 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางระกำ ด้านจริยธรรม/คุณธรรม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางระกำเป็นผู้ที่มีความประพฤติอันดีงาม ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม เป็นตัวอย่างผู้นำที่ดีในตำบล

1.2 ด้านการมีจิตสำนึกที่ดี

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านการมีจิตสำนึกที่ดี อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมองเห็นนายกเทศมนตรีเป็นผู้มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานด้วยความอุทิศสละไม่ย่อท้อ ยึดหลักการและความถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความยินดี ไม่หลีกเลี่ยงหรือมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้กับผู้อื่นรับผิดชอบ การตัดสินใจใด ๆ ของนายกเทศมนตรีมักพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าจะส่งผลกระทบต่อใคร โดยใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์ เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผน กำหนดนโยบาย เมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน นายกเทศมนตรีมี

จะชี้แจงถึงสาเหตุของการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดกับประชาชน และรับผิดชอบต่อผลลัพธ์นั้น พร้อมทั้งเร่งดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวโดยเร็ว และพึงระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดเช่นที่เกิดขึ้นนั้นอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย พิพัฒน์ชัยปกรณ์ พระบำรุง ปณัญญาพล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปลูกฝังคุณธรรม และจริยธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสูง เมื่อผิดพลาดก็พยายามแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องอยู่เสมอ แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อในงาน หรือในสิ่งที่ตนต้องรับผิดชอบอย่างดีเสมอ

1.3 ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมองเห็นนายกเทศมนตรีปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก การบริหารงานโครงการต่าง ๆ นายกเทศมนตรีจะมีความระมัดระวัง จะไม่ให้กลุ่มผู้รับเหมา ข้าราชการ ที่มีประโยชน์ซับซ้อนเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวได้ แต่จะส่งเสริม/สนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรธิภา ศรีเหรา (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างชาวอำเภอมณี จริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักการเมือง : กรณีศึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีจริยธรรมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม

1.4 ด้านการยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านการยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนเห็นว่า นายกเทศมนตรีปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด การดำเนินงานต่าง ๆ นายกเทศมนตรียึดถือระเบียบของทางราชการเป็นหลัก การดำเนินงานทุกขั้นตอนจะมีเอกสารที่สามารถให้ประชาชนตรวจสอบได้ รวมถึงระมัดระวังมิให้มีการกระทำใดเป็นการละเมิดกฎหมาย ทั้งยังควบคุมให้บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด นายกเทศมนตรีปฏิบัติงานโดยไม่หวั่นเกรงต่อคำขู่หรืออิทธิพลใด ๆ เมื่อมีข้อร้องเรียนจากฝ่ายตรงข้าม นายกเทศมนตรีจะมีการสั่งการให้ข้าราชการปฏิบัติงาน ยึดถือกฎหมาย และระเบียบเป็นหลัก โดยไม่เกรงกลัวต่ออุปสรรคและสิ่งยั่วยุจากกลุ่มต่าง ๆ ที่มีความคิดเห็นแตกต่าง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พนิดา ประยูรศิริ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ภาพลักษณ์ของนักการเมืองกับการยอมรับของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำหรือนักการเมืองที่ดีควรมีคุณภาพแห่งจิตใจหรือมีจริยธรรมประจำใจ ต้องเคารพกติกาสังคม กติกาที่สำคัญที่สุดของทุกสังคมคือ กฎหมายบ้านเมือง นักการเมืองแม้จะมีอำนาจมากก็ไม่อาจอยู่เหนือกฎหมายของบ้านเมืองได้และจำเป็นต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ประชาชน ในการแสดงให้เห็นว่าตนนั้นมีความระมัดระวังในการกระทำของตนที่จะไม่ละเมิดกฎหมาย และพร้อมที่จะเคารพกฎหมายอยู่ตลอดเวลา

1.5 ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนเห็นว่านายกเทศมนตรีมีแนวคิดในการให้บริการประชาชน โดยให้ถือว่าประชาชนเป็นใหญ่ ถ้าประชาชนอยากได้อะไรให้เสนอความคิดเห็นเพื่อจะได้นำมาประชุมกับสภาเทศบาลและดำเนินการต่อไป การเอาใจใส่ต่อประชาชนยังสะท้อนได้จากการที่นายกเทศมนตรีมักเยี่ยมบ้านประชาชนเพื่อให้เกิดความใกล้ชิดกับประชาชน ลดช่องว่างระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน มีการให้บริการนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขณะเดียวกันสามารถรับทราบปัญหาของประชาชนที่บ้านของประชาชน นายกเทศมนตรีให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีการกำหนดแผนผัง ขั้นตอนการให้บริการประชาชน การปรับลดขั้นตอนกระบวนการทำงานต่าง ๆ การให้อำนาจในการสั่งการกับบุคคลอื่น กรณีที่นายกเทศมนตรีมีได้อยู่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า แต่จะต้องมีการรายงานให้นายกเทศมนตรีทราบเสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาเอกมร จิตปัญโญ (คงตางาม) (2553) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อบต. ควรมีมนุษยสัมพันธ์อัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีจิตสำนึกในการให้บริการ และรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำต่าง ๆ

1.6 ด้านการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมองเห็นนายกเทศมนตรีมีการสรุปและเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนทราบ กรณีที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมเป็นกรรมการในการตรวจงานจ้าง และตรวจสอบตลอดจนในช่วงสิ้นปีงบประมาณมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน การสรุปรายรับ – รายจ่ายในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตลอดทั้งปีงบประมาณ โดยนายกเทศมนตรีมีการสื่อสารข้อมูล

ต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ มีการกระจายข่าวสาร ทำเสียงตามสาย การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดทำตู้รับความคิดเห็นติดตั้งตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงาน การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงานตามโครงการและการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานการประชุมสภา แผนการจัดซื้อจัดจ้าง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ นพดล ไชยฤทธิ์เดช (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ด้านคุณธรรม และจริยธรรมของคณะผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางหลวง ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางหลวงยังยึดถือระเบียบปฏิบัติของทางราชการเป็นสำคัญ ดำเนินการทุกขั้นตอนต้องมีเอกสารอ้างอิงให้สามารถตรวจสอบได้ การดำเนินงานต่าง ๆ กระทำอย่างเสมอหน้า ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทำให้การบริหารจัดการเทศบาลตำบลบางหลวงมีความโปร่งใส ผู้บริหารเทศบาลตำบลบางหลวงมีคุณธรรมและจริยธรรมค่อนข้างสูง

1.7 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมองเห็นนายกเทศมนตรีปฏิบัติงานได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของประชาชน หากมีโครงการเร่งด่วนที่เป็นความต้องการของประชาชน แต่ไม่ได้อยู่ในแผนพัฒนาของเทศบาล นายกเทศมนตรีจะดำเนินการแก้ไข เพิ่มเติมโครงการในแผนพัฒนาของเทศบาล และทำการอนุมัติทันที แต่ถ้าเป็นโครงการขนาดเล็ก นายกเทศมนตรีจะพิจารณาสั่งการให้บุคลากรของเทศบาล ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนทันที สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ฉลวยรัตน์ ประสงค์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณธรรม จริยธรรมและพฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า คุณธรรมของนักการเมืองท้องถิ่นที่มี คือ ความตระหนักไตร่ตรอง ความซื่อสัตย์ และพฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นในฐานะที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นที่เป็นไปตามคาดหวัง ได้แก่ การกำหนดนโยบายและการพัฒนาท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่โดยออกคำสั่งอนุญาต อนุมัติ เกี่ยวกับงานที่อยู่ในบทบาทหน้าที่

1.8 ด้านยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมองเห็นนายกเทศมนตรีได้นำหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้ในการบริหารงาน มีการระดม

แกนนำคนสำคัญในพื้นที่ เช่น สมาชิกสภาเทศบาล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประธานชุมชน เพื่อสร้างทีมงานเครือข่ายในการทำงาน มีการพบปะประชาชน โดยสนับสนุนให้เกิดกระบวนการคิด วิเคราะห์ปัญหาาร่วมกัน สมาชิกในหมู่บ้าน/ชุมชนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและร่วมวางแผนการบริหารงานของเทศบาล ทำแผนชุมชน และแผนพัฒนาเทศบาล ทั้งยังมีการส่งเสริม/สนับสนุนให้มีการเลือกตั้งในทุกระดับ มีการแนะนำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามวิถีประชาธิปไตย ตลอดจนรณรงค์ให้ประชาชนออกไปใช้สิทธิเลือกตั้งทุกระดับ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พนิดา ประยูรศิริ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของนักการเมืองกับการยอมรับของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำหรือนักการเมืองที่ดีควรมีคุณภาพแห่งจิตใจ หรือมีจริยธรรมประจำใจ ต้องเป็นนักการเมืองที่มีอุดมการณ์ประชาธิปไตย นักการเมืองที่มีลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศในอนาคต เป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้คนในประเทศมีความเข้าใจในระบบประชาธิปไตยได้ดียิ่งขึ้น

1.9 ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อจริยธรรมนายกเทศมนตรีตำบลไผ่กองดิน ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนเห็นว่า นายกเทศมนตรีมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถนำประสบการณ์ที่หลากหลายนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานราชการ ในเรื่องใดที่ไม่มีควมถนัด นายกเทศมนตรีจะสอบถามและปรึกษาผู้ที่มีความรู้ หรือความเชี่ยวชาญ นอกจากนั้นยังมักชวนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม โดยการเข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรในแขนงต่าง ๆ การศึกษาระดับที่สูงขึ้น ทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรของเทศบาลเข้าร่วมการฝึกอบรมจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดขึ้น เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับใหม่ การอุทิศตนเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ยังสะท้อนได้จากนโยบายการทำงานโดยไม่มีช่วงเวลาพักเที่ยงวัน การทำงานโดยไม่เบียดบังเวลาราชการ และเสียสละเวลาส่วนตัวเป็นปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ จึงเป็นผลทำให้ประชาชนรับรู้ถึงการมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพของนายกเทศมนตรี ที่มีความตั้งใจรับใช้ประชาชน มีความตั้งมั่นในการแก้ไขปัญหาโดยมิแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหรือหน้าที่ที่มีอยู่

2. ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน

2.1 ด้านบริการสาธารณะ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน ด้านบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมองเห็นว่าในการจัดบริการสาธารณะนั้นเทศบาลจะเน้นหลักการมีส่วนร่วมทำให้ประชาชนมีโอกาสที่จะเสนอโครงการในการให้บริการสาธารณะ ทำให้การให้บริการสาธารณะเป็นโครงการที่สนองความต้องการของประชาชน ปัญหาขยะมูลฝอย ถือเป็นปัญหาสำคัญในชุมชน เทศบาลตำบลไผ่กองดินไม่มีที่กำจัดขยะ เทศบาลได้มีการประชุมเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานในกระบวนการจัดการขยะมูลฝอยใหม่โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้มีกิจกรรม การคัดแยกขยะในครัวเรือน การก่อสร้างเตาเผาขยะปลอดเชื้อ โครงการขยะแลกไข่ โดยการประสานความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในพื้นที่ เทศบาลไม่มีสวนสาธารณะ เทศบาลมีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยการปลูกต้นไม้สองข้างทางถนน สร้างความร่มรื่นและสิ่งแวดล้อมที่ดี การกำจัดผักตบชวาใน ลำคลอง มีการสร้างเครือข่ายในรูปแบบภาคีร่วมในการช่วยกันกำจัดผักตบชวาที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ใช้ลำคลองในการสัญจรไปมา เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุ การจัดหาอาชีพและงานสำหรับผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ การสนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้างอาคารศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเพื่อเป็นสถานที่ในการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาโดยให้ กศน. อำเภอใช้เป็นสถานที่ในการให้ความรู้กับผู้ที่มีความสนใจในการเรียนนอกระบบ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอดีต ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหน้าที่ในการจัดการโครงสร้างพื้นฐานมาเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นผลมาจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้งบประมาณส่วนใหญ่ไปกับงานของโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น งานก่อสร้าง ซ่อมแซมเพื่อให้มีผลต่อการดำเนินงานอย่างมีรูปธรรมอันมีนัยยะที่ส่งผลการเลือกตั้งในการบริหารในครั้งต่อไป สำหรับภารกิจเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สวัสดิการสังคมเป็นภารกิจรองลงมา จึงเสนอว่าในการพัฒนาท้องถิ่น ควรจะพัฒนาไปพร้อมกันในทุก ๆ ด้าน ไม่ควรเน้นด้านใดด้านหนึ่งหรือเน้นแต่เพียงด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องเน้นทั้งการพัฒนาด้านสวัสดิการสังคม การส่งเสริมการประกอบอาชีพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้

2.2 ด้านพัฒนาท้องถิ่น

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน ด้านพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมองเห็นการทำงานของเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นที่ผ่านมาได้มีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ในการขอรับคำแนะนำจากระดับอำเภอ ระดับจังหวัด อบจ. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เทศบาลมีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในระยะยาวซึ่งมีผลมาจากการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การดำเนินการก่อสร้างถนน เทศบาลมีกระบวนการทำงานโดยผ่านกระบวนการคิด คือ การก่อสร้างถนนทำให้ชุมชนมีถนนในการสัญจรไปมาได้สะดวก ทำให้เกิดโอกาสในการค้าขาย การขนส่งพืชผลทางการเกษตร สร้างช่องทางให้กับประชาชนในเรื่องการประกอบอาชีพให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สนับสนุนและสร้างโอกาสให้คนในชุมชนมีอาชีพเสริม โดยเฉพาะการผลิตสินค้าขนาดย่อม ของที่ระลึก ผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ใช้วัตถุดิบในชุมชน มีการขอรับการสนับสนุนวิทยากรในการให้ความรู้จากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เมื่อมีการแจ้งมาจาก อสม. เทศบาลมีการฉีดพ่นสารเคมีในการกำจัดยุงลายในพื้นที่ และมีการติดตามสถานการณ์ของโรคนี้เป็นอย่างดี เทศบาลมีการจัดตั้งชมรมแอโรบิกที่มีการเดินออกกำลังกายเป็นประจำในช่วงเย็น การจัดการแข่งขันกีฬาในประเภทต่าง ๆ การสนับสนุนเยาวชนในพื้นที่ในการแข่งขันกีฬา

3. จริยธรรมของนายกเทศมนตรีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน แยกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 ด้านการมีคุณธรรมและจริยธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อาจจะเป็นไปได้ว่า ประชาชนอาจจะยังไม่สามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจน นายกเทศมนตรีจะต้องมีการสื่อสารให้ประชาชนได้ทราบ ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นเนื่องจากในปัจจุบันการกระทำผิดในวงราชการมีให้เห็นเป็นวงกว้าง นายกเทศมนตรีในฐานะผู้บริหาร ประเด็นด้านคุณธรรม จริยธรรมเป็นประเด็นที่สังคมให้ความสำคัญเรียกร้องและคาดหวังของบุคลากรภาครัฐทุกฝ่ายในฐานะที่เป็นผู้ที่มีอำนาจทางการปกครอง รวมทั้งมีหน้าที่ให้บริการ ดูแลอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน นายกเทศมนตรีควรเพิ่มการพบปะและช่วยเหลือประชาชน เพราะจะทำให้นายกเทศมนตรีสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างใกล้ชิด ทำให้นายกเทศมนตรีสามารถรับทราบปัญหาโดยตรงจากประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นการนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารงาน เช่น หลักทานบารมี คือ การให้ทานให้ความช่วยเหลือต่อผู้ตกทุกข์ได้ยาก หลักเมตตาบารมี คือ ความปรารถนาดีต่อสรรพสัตว์ทั้งหลาย การให้ความช่วยเหลือประชาชนให้พ้นทุกข์อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ประสิทธิ์ ธีบุญพงษ์ชัย (2537) ได้ทำการ

วิจัยเรื่องความคิดเห็นของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อจริยธรรมของนักการเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการให้นักการเมืองใช้หลักธรรมสำหรับผู้ปกครองตามที่พระพุทธองค์ ทรงแสดงไว้ นอกจากผู้ปกครองจะต้องปฏิบัติตนให้ดีเท่า ๆ กับคนดีโดยทั่วไปแล้ว ยังมีหลักธรรม สำหรับถือเป็นแนวปฏิบัติโดยเฉพาะเพิ่มขึ้น เรียกว่า ทศพิธราชธรรม ข้อธรรมทั้งหลายใน ทศพิธราชธรรมก็คือหลักคุณธรรม โดยเฉพาะซึ่งพระพุทธองค์สอนไว้สำหรับให้ผู้ปกครองได้ยึดถือ ปฏิบัติ

3.2 ด้านการมีจิตสำนึกที่ดี ผลจากการวิจัยพบว่าจริยธรรมของนายกเทศมนตรีด้านการมีจิตสำนึกที่ดี ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน เพราะว่าการบริหารงานของนายกเทศมนตรีในบางครั้งอาจจะยังสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนได้ไม่เท่าที่ควร นายกเทศมนตรีอาจจะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา จนก้าวสู่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองของความต้องการ ในทันที และยังเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีให้แก่ประชาชนและบุคลากรของเทศบาล นายกเทศมนตรีจะต้องพยายามสร้างความประทับใจในการให้บริการสาธารณะมากกว่าเดิม สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ จำเริญน้อย สิงหะรักษ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติของประชาชนในอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อจริยธรรมของนักการเมืองท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของนักการเมืองท้องถิ่นมาก โดยเห็นว่านักการเมืองท้องถิ่นต้องมีความสำนึกในหน้าที่ที่จะต้องรับใช้ชาติและประชาชน ทำตัวให้เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง แสดงความรับผิดชอบ ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบหรือผลักภาวะความรับผิดชอบให้กับคนอื่นหรือพรรคการเมืองอื่น ๆ

3.3 ด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม จากผลการวิจัยพบว่าจริยธรรมของนายกเทศมนตรีด้านการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่านายกเทศมนตรีเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่หรือจากประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการสาธารณะ นายกเทศมนตรีมีการปฏิบัติภารกิจในการให้บริการประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด ในฐานะผู้บริหารที่รับอาสาจากประชาชนมาพัฒนาท้องถิ่น นายกเทศมนตรีมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุตามนโยบาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โครงการต่าง ๆ ตลอดจนการจัดระเบียบให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมิน ตรวจสอบ โครงการต่าง ๆ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาชูศักดิ์ คำแปง (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อ จริยธรรมของนักการเมืองไทยของประชาชน อำเภอเทิง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เชื่อว่านักการเมืองมีพฤติกรรมที่ดี ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่านักการเมืองเป็นผู้ที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น คือการไม่ถือเอาความคิดของตนเองเป็นใหญ่ เท่ากับผู้นั้นมีความยุติธรรม คือ ไม่ลำเอียง (อคติ) ไม่กระทำการใดหรือตัดสินใจปัญหาใด ๆ โดยอาศัยอิทธิพล ความลำเอียงอันเกิดจากความรัก พรรคพวก หรือกลุ่มผลประโยชน์ของตนเอง

3.4 ด้านการยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย ผลจากการวิจัยพบว่าจริยธรรมของนายกเทศมนตรีด้านการยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อาจจะเป็นเพราะว่านายกเทศมนตรีเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคร่งครัดต่อระเบียบ กฎหมาย ทำให้บางครั้งในการให้บริการสาธารณะอาจจะเกิดความไม่พอใจกับประชาชนบางกลุ่มที่มีความรู้สึกว่าเป็นปัญหาของเขาไม่ได้รับการใส่ใจในการแก้ไขปัญหา ทำไมเสนอปัญหาให้นายกเทศมนตรีได้รับทราบแต่ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ เลย ในการปฏิบัติงาน จริง ๆ นายกเทศมนตรีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกอย่างให้กับประชาชนได้ เนื่องจากบางปัญหาติดขัดด้วยเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ จึงทำให้เกิดความล่าช้า อาจจะทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่ายได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉลวยรักษ์ ประสงค์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณธรรม จริยธรรมและพฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น : ศึกษาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยเห็นว่านักการเมืองมีคุณธรรม คือ ความตระหนักไตร่ตรอง ชัยนอดทน การรู้จักละความชั่ว การรู้จักข่มใจตนให้ประพฤติและปฏิบัติอยู่ในความสุจริตใจดี พฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นในฐานะที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นเป็นไปตามคาดหวัง ได้แก่ การกำหนดนโยบายและการพัฒนาท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่โดยการออกคำสั่ง อนุญาต อนุมัติ เกี่ยวกับงานที่อยู่ในบทบาทหน้าที่

3.5. ด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน จากผลการวิจัยพบว่าจริยธรรมของนายกเทศมนตรีด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน เนื่องจากนายกเทศมนตรีให้ความสำคัญในการให้บริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยมีการกระตุ้นให้บุคลากรของเทศบาลได้มีความพร้อมในการให้บริการ นายกเทศมนตรีเป็นผู้มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก ทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะนายกเทศมนตรีจะให้บริการอย่างทั่วถึง และพยายามหาวิธีการในการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว มุ่งทำงานให้ประสบความสำเร็จ ที่สำคัญคือ ประชาชนมีความเห็นว่านายกเทศมนตรีสามารถเป็นที่

ฟังของประชาชนได้หากประชาชนเดือดร้อนมีปัญหา นายกเทศมนตรีสามารถช่วยเหลือได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาชูศักดิ์ คำแบ่ง (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติต่อ จริยธรรมของนักการเมืองไทยของประชาชน อำเภอเทิง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เชื่อว่า นักการเมืองเมื่อได้เป็นผู้แทนแล้วต้องสามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้เหมือนตอนหาเสียง ไม่ทำตัวเป็นคนลึกลับเข้าพบยาก

3.6 ด้านการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ผลจากการวิจัยพบว่า จริยธรรมของ นายกเทศมนตรีด้านการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาล ตำบลไผ่กองดิน นายกเทศมนตรีควรเพิ่มเติมในการจัดทำระบบการเปิดเผยข้อมูลให้มีกระบวนการ ที่สั้น กระชับ ตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย นายกเทศมนตรีควรทำ ความเข้าใจกับประชาชน รู้ใจประชาชนและรู้วิธีการเข้าถึงประชาชน จะทำให้นายกเทศมนตรี สามารถทำงานร่วมกับประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางในการทำงานร่วมกับประชาชนให้มากขึ้น โดยการเชิญชวนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับนายกเทศมนตรีทุกชั้นตอนให้ มากยิ่งกว่าเดิม จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับทราบได้โดยตรง และที่ สำคัญนายกเทศมนตรีต้องสร้างระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ รู้จักแหล่งข้อมูล และ ประหยัดเวลาในการให้ข้อมูล นายกเทศมนตรีมีความจำเป็นที่ต้องให้ข้อมูลแก่ประชาชนและ บุคลากรของเทศบาลด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ถ้านายกเทศมนตรีให้ข้อมูลไม่เพียงพอ อาจทำให้ประชาชน ได้รับข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการบริหารงานได้

3.7 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน จากผลการวิจัยพบว่า จริยธรรมของ นายกเทศมนตรีด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กอง ดิน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าในการทำงานแต่ละโครงการที่เกิดขึ้น นายกเทศมนตรีมีการวางแผนงาน ต่าง ๆ เพื่อให้พื้นที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นายกเทศมนตรีเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจอย่างเด็ด ขาด รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ทันกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ประชาชนจึงเกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการสาธารณะ ผลงานของ นายกเทศมนตรีจะเป็นเครื่องการันตีความสามารถทางการบริหาร และนายกเทศมนตรีได้นำหลัก ธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานด้วย ส่งผลให้การบริหารงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาล สามารถบรรลุเป้าหมาย การนำหลักการบริหารจัดการที่ดีร่วมกับหลักวิชาการประสบการณ์ ประกอบการบริหาร ย่อมส่งผลให้พื้นที่ที่มีความเจริญก้าวหน้า ประชาชนได้รับความสุขอย่างถ้วน หน้า สอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหาเอกมร วิฐิตปัญญา (คงตางาม) (2553) ได้ศึกษาความ คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสารานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ควรทำงานรับใช้ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย วางแผนการทำงานให้เหมาะสม เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาโดยคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อส่วนรวมเป็นสำคัญ พูดยึดต่อกันเพื่อชักนำให้ประชาชนเกิดความสามัคคีปรองดอง และเกิดความรักความเห็นใจซึ่งกันและกัน ทำงานเพื่อส่วนรวม ซื่อตรงต่อตนเอง ต่องาน ต่อบุคคลอื่น เว้นจากการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพรรคพวกไม่รับสินบนไม่ทุจริต ให้การช่วยเหลือ จัดสวัสดิการหรือแบ่งปันประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัยในตนเอง รักษากฎระเบียบที่ตั้งไว้ เคารพความคิดเห็นของกันและกัน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหา และความต้องการในท้องถิ่น แสดงความคิดเห็น วิจารณ์การทำงานและร้องทุกข์เรื่องราวต่าง ๆ ได้ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาตนเองและองค์กรอยู่เสมอ

3.8 ด้านยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย จากผลการวิจัยพบว่าจริยธรรมของนายกเทศมนตรีด้านยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน อาจเป็นเพราะว่านายกเทศมนตรีเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอโครงการในการจัดบริการสาธารณะ และเป็นส่วนหนึ่งในการคัดเลือกโครงการดังกล่าวเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ นายกเทศมนตรีแสดงให้เห็นว่านายกเทศมนตรีเป็นผู้ที่ยึดถือหลักเสียสละมากมิใช่การทำงานตามความคิดเห็นของตัวเองเป็นใหญ่ ทำให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน นอกจากนี้ยังเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดการพัฒนาในพื้นที่ ความพยายามของนายกเทศมนตรีในช่วงที่ผ่านมาเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนให้กว้างขวางขึ้น การให้ชุมชนร่วมกันทำหน้าที่ตามจุดมุ่งหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในพื้นที่ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในกิจกรรม โครงการบริการสาธารณะทำให้ทุกฝ่ายได้เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ประเสริฐ ประคุณศึกษาพันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง จริยธรรมที่พึงประสงค์สำหรับนักการเมืองไทย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงประสงค์จริยธรรมต่อประชาชน คือ การเคารพและเชื่อมั่นในระบอบประชาธิปไตย ไม่กระทำความผิด ๆ อันเป็นเหตุให้ประชาธิปไตยเสื่อมลง และนักการเมืองต้องสร้างความรักสามัคคีของคนในชาติ

3.9 ด้านยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ จากผลการวิจัยพบว่าจริยธรรมของนายกเทศมนตรียึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไผ่กองดิน เป็นเพราะว่านายกเทศมนตรีเป็นผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ เกี่ยวกับการทำงานเป็นอย่างดี นายกเทศมนตรีสามารถถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้กับประชาชนและบุคลากรของเทศบาลพร้อมทั้ง

เป็นที่ปรึกษาให้กับกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่มีการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ เมื่อมีเสียงเรียกร้องจากประชาชนในเรื่องการต้องการเพิ่มรายได้ นายกเทศมนตรีได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมอาชีพในหลักสูตรต่าง ๆ ตามความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งจัดหาช่องทางในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ใช้ทุนในชุมชนที่มีอยู่แล้ว ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น รู้จักทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไผ่กองดินด้านจริยธรรมนักการเมืองท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรี และส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามาตรวจสอบพฤติกรรมของนายกเทศมนตรีด้านจริยธรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำของนักการเมืองท้องถิ่นในด้านจริยธรรมที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม และสามารถสื่อสารให้ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย สามารถกระตุ้นให้ประชาชนมีความต้องการที่จะรับทราบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1 ควรมีการศึกษาผลกระทบด้านจริยธรรมของนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล เพื่อจะได้นำผลการศึกษาข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนศักยภาพของนักการเมืองท้องถิ่น

2 ควรมีการศึกษาลักษณะผู้บริหารท้องถิ่นว่ามีความเป็นผู้นำอย่างไร เพื่อจะได้หาแนวทางในการพัฒนาสำหรับผู้นำที่ไม่มีความเหมาะสม

3 ควรมีการศึกษาแนวทางในการกำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการและเรื่องผลประโยชน์ซ้ำซ้อนในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น

4 ควรมีการศึกษาบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาท้องถิ่นด้านจริยธรรม เพื่อจะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผู้บริหารท้องถิ่น และหาความสอดคล้องและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

5 ควรมีการศึกษาปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นที่มีต่อพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรม ในบริบทต่าง ๆ ต่อการบริหารงานท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- จำเนียรน้อย สิงหะรักษ์. “ทัศนคติของประชาชนในอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อจริยธรรมของนักการเมืองท้องถิ่น”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2552.
- ฉลวยรัตน์ ประสงค์. “การศึกษาคุณธรรม จริยธรรมและพฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น: ศึกษาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์, 2552.
- ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์. “การประเมินผลความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2547.
- นพดล ไชยฤทธิ์เดช. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมของนักการเมืองท้องถิ่นกรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม”. รายงานวิจัยหลักสูตรการพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้งระดับสูง, 2552.
- ประสิทธิ์ ธัญญพงษ์ชัย. “ความคิดเห็นของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อจริยธรรมของนักการเมือง”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- พนิดา ประยูรศิริ. “ภาพลักษณ์ของนักการเมืองกับการยอมรับของประชาชน”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- พรธิภา ศรีเหรา. “ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ จริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของนักการเมือง : กรณีศึกษานายกองคการบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์, 2551.
- พระมหาชูศักดิ์ คำแปง. “ทัศนคติต่อจริยธรรมของนักการเมืองไทยของประชาชนอำเภอเทิง”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- พระมหาเอกมร วิฑิตปญโญ (คงตามงาม). “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2553.

พระราชชัยทวี. การสร้างเสริมจริยธรรมแก่เด็กวัยรุ่น. พระนคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด การพิมพ์
พระนคร, 2511.

สิทธิชัย พิพัฒน์ชัยปกรณ์. "ความคาดหวังของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล
บางระกำ ที่มีต่อผลงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางระกำ ในช่วงปี พ.ศ.
2551-2553". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. "ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับ
ประสิทธิผลขององค์การ". วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

**คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร¹**
Quality of Working Life and Performance Effectiveness of Stenographer Official
of Secretariat of The House of Representatives

กิติคุณ ชี้อสัตย์ดี (Kitikun Suesatdee)²
อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทดสอบสมมติฐานโดยใช้เทคนิคการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิธี Backward

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานชวเลขสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับดี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเป็นไปทิศทางเชิงบวก 5 ด้าน คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะ ลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรมและเคารพสิทธิส่วนบุคคล

Abstract

The objectives of this study was to study the level of The Quality of Work Life and Performance Effectiveness, the Influence of The Quality of Work Life on Performance Effectiveness of Stenographer Official of Secretariat of The House of Representatives. Hypotheses were tested by Multiple Regression (Backward method)

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

The results of study showed the high level of The Quality of Work Life of Stenographer Official of Secretariat of The House of Representatives, but Performance Effectiveness was a moderate level.. The hypotheses showed 5 variables of The Quality of Work Life (Adequate and fair compensation, Safe and healthy environment, Growth and security, Development of human capacities and Constitutionalism) are significantly predicted Performance Effectiveness.

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน / ประสิทธิภาพผลในการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่งานชเลข

Keyword: The Quality of Work Life / Performance Effectiveness / the Stenographer Official / Secretariat of the House of Representatives

บทนำ

รัฐสภาเป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการงานนิติบัญญัติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้รัฐสภาประกอบด้วยสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา โดยมีสมาชิกรัฐสภา ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภามีอำนาจในการตรากฎหมาย อำนาจในการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และอำนาจในการให้ความเห็นชอบกิจการบ้านเมืองที่สำคัญๆ และการใช้อำนาจอื่นตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ รวมไปถึงการดำเนินบทบาทอำนาจหน้าที่ที่สำคัญในฐานะเป็นผู้แทนของประชาชนชาวไทย เพื่อให้รัฐสภาใช้อำนาจทางด้านนิติบัญญัติและปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของรัฐสภาจะต้องมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญให้ประสบความสำเร็จโดยสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการสนับสนุนงานดังกล่าว ซึ่งมีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเทียบเท่ากรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎรมีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร สำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นถือว่าเป็นข้าราชการประจำ เรียกว่าข้าราชการฝ่ายรัฐสภาซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นเลขานุการในที่ประชุมสภา โดยมีภารกิจในการช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวก และให้บริการข้อมูลด้านวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการ โดยการลักษณะการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในห้องประชุมสภานั้น การพิจารณาระเบียบวาระต่าง ๆ เช่น ร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชกำหนดกฎัตติ กระทู้ถาม เป็นต้น จะมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร่วมกันอภิปรายในที่ประชุมสภา เพื่อร่วมกันพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ตามระเบียบวาระ

ตั้งแต่เริ่มต้น กระทั่งเสร็จสิ้นการพิจารณา โดยในการพิจารณาเรื่องตามระเบียบวาระนั้น ต้องมีการบันทึกถ้อยคำอภิปรายแบบทุกคำพูดที่เกิดขึ้นในห้องประชุม โดยสำนักกรรมการประชุม และชวเลขเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานการประชุมนี้

สำนักกรรมการประชุมและชวเลขมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในที่ประชุมมีภารกิจในการจดและจัดทำรายงานการประชุม โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้คือ เจ้าพนักงานชวเลข ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีทักษะความรู้ในการจดคำอภิปรายในที่ประชุมด้วยภาษาชวเลข ที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อเวลาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในห้องประชุมบ่อยครั้งที่เกิดเหตุการณ์วุ่นวายในที่ประชุม จนนำไปสู่ประเด็นข้อถกเถียงในที่ประชุมเหตุการณ์ในลักษณะนี้ส่งผลให้เกิดความต้องการเอกสารอ้างอิงถ้อยคำอภิปรายของสมาชิกในที่ประชุม โดยเจ้าพนักงานชวเลขจะจดบันทึกถ้อยคำทั้งหมดไว้และดำเนินการจัดพิมพ์และจัดส่งถ้อยคำอภิปรายตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องการ หากสามารถให้บริการข้อมูลถ้อยคำอภิปรายของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ทันท่วงที จะส่งผลให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มาขอใช้บริการข้อมูล รวมถึงผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่สามารถให้บริการข้อมูลดังกล่าวได้ทันต่อเหตุการณ์ซึ่งอาจเกิดจากเจ้าพนักงานชวเลขไม่สามารถจดบันทึกถ้อยคำอภิปรายของสมาชิกได้ ผลที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การถูกตำหนิ ต่อว่า หรืออาจรุนแรงถึงขั้นถูกลงโทษเลยทีเดียว

นอกจากนั้นหากในการประชุมคราวใดมีระเบียบวาระการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องที่สำคัญระดับชาติ เรื่องที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เรื่องที่เป็นประเด็นโต้เถียงทางการเมือง จะใช้ระยะเวลาในการพิจารณามากกว่าปกติ อาจต่อเนื่องนาน 2-3 วัน โดยเจ้าพนักงานชวเลขต้องอยู่ปฏิบัติงานจดและจัดทำรายงานการประชุมต่อเนื่องยาวนานนำไปสู่ความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย ในขณะที่ปริมาณงานในการจดและจัดทำรายงานการประชุมเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาของที่ประชุมส่งผลให้บางครั้งไม่สามารถจัดทำรายงานการประชุมให้เสร็จได้ตามกำหนดเวลา อีกทั้งขั้นตอนในการจัดทำรูปเล่มเอกสารรายงานการประชุมนั้น ต้องมีการประสานงานภายในกลุ่มงานเพื่อจัดส่งข้อมูลรายงานการประชุมในแต่ละช่วงตอนที่อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคน นอกจากนี้การจัดทำรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์ต้องประกอบด้วย เอกสารประกอบหลายชนิด ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการประสานงานกับหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของเอกสารนั้นๆ เพื่อนำไปประกอบเข้าในตัวเล่มรายงานการประชุมเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของเจ้าพนักงานชวเลขปรากฏว่าปริมาณงานสะสมค้างของเจ้าพนักงานชวเลขอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เป็นการแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายของสำนักงาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดและจัดทำรายงานการประชุมของเจ้าพนักงานชวเลข โดยมุ่งเน้นไปในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง สุขลักษณะลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม และเคารพสิทธิส่วนบุคคลความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมโดยตรง โดยนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการจัดและจัดทำรายงานการประชุมต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัด สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ เจ้าพนักงานชวเลข สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผู้ศึกษาทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์แบบพหุคูณ ด้วยวิธีคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการพยากรณ์แบบ Backward เพื่อวิเคราะห์หาอิทธิพลของตัวแปรต้นต่อตัวแปรตาม

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1974 อ้างถึงใน วรวรรณ ตอวิวัฒน์, 2555: 10) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 8 ประการ ดังนี้คือ

1. รายได้และผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิต ตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี คือ ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งต่อร่างกายและจิตใจ มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุโดยครอบคลุมการแพร่กระจายของโรค ตลอดจนสร้างความสะดวกสบายและความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงาน

3. การเปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ และขีดความสามารถของพนักงาน คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงาน ในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกทำทนายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีอิสระในการปฏิบัติงาน สามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง เปิดโอกาสในการเสนอผลงานจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน

4. การสร้างโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคง คือ ให้พนักงานได้เพิ่มความสามารถในการทำงานโดยมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพให้โอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

5. การเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร มีความเต็มใจที่จะรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเสมือนผลประโยชน์ของตนเอง

6. สิทธิของพนักงาน คือ ยึดหลักรัฐธรรมนูญในการทำงาน เคารพสิทธิ เสรีภาพส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด การแสดงความคิดเห็น มีความเสมอภาคในเรื่องต่างๆ วางมาตรฐานว่าพนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร

7. ขอบเขตของงานและชีวิตส่วนตัว คือ การปฏิบัติงานมีความสมดุลกับชีวิตส่วนตัว สามารถจัดสรรเวลาได้ในสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างเวลาในการปฏิบัติงานและเวลาส่วนตัว

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ากิจกรรมหรืองานที่ทำเป็นประโยชน์ต่อสังคม ให้ความร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นๆ เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญให้กับอาชีพและทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

แนวคิดด้านประสิทธิผล

ประสิทธิผลขององค์การ มีทั้งสิ้น 4 แนวทาง ภาณี กীরติบุตร (2529: 42 อ้างถึงใน สามารถ มาลอม, 2552: 7; อุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2551) ได้แก่ 1) การประเมินประสิทธิผลขององค์การในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach) 2) แนวทางประสิทธิผลเชิงระบบ 3) แนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทนหรือแนวทางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (The Strategic Constituencies or the Stakeholder Approach) 4) แนวทางแข่งขันด้านค่านิยม (The Competing – Value Approach)

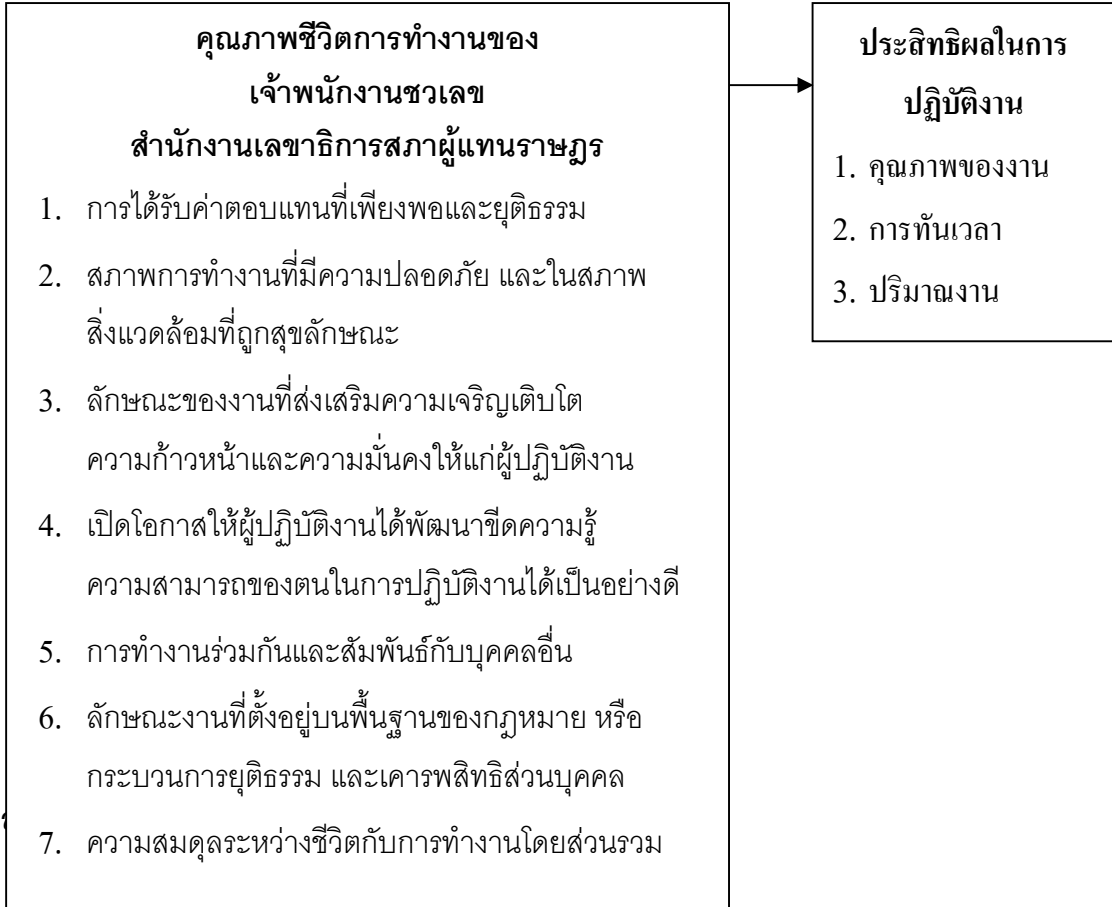
สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แนวคิดของ Steers (1977: 8 อ้างถึงใน ศรีสมพร รอดศิริ, 2551) ได้เสนอว่าการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวคิด 3 ประการ คือ บรรลุเป้าหมาย (Goal optimization) ซึ่งประสิทธิผลในที่นี้ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ประการที่ 2 คือ แนวคิดด้านระบบ การวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวคิดนี้มุ่งที่การกระทำในรูปแบบ ซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา ประการสุดท้าย คือ การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์การจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

สำหรับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านการทันเวลา และด้านปริมาณ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



1. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
3. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
4. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
5. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

7. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม และเคารพสิทธิส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
8. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
9. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในภาพรวมอยู่ระดับดี คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ($SD = .585$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เจ้าพนักงานชวเลขมีคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ อันดับแรก คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ($SD = .786$) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ($SD = .750$) ด้านการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ($SD = .655$) ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ($SD = .541$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ($SD = .803$) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และในสภาพสิ่งแวดล้อม ที่ถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ($SD = 1.028$) ด้านลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ($SD = .790$) และด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม และเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ($SD = .876$)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงาน
 ชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Min.	Max.	M	SD	อันดับ
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.33	5.00	3.78	.786	1
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และในสภาพสิ่งแวดล้อม ที่ถูกสุขลักษณะ	1.33	5.00	3.64	1.028	6
3. ด้านลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	1.33	5.00	3.50	.790	7
4. ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	2.33	5.00	3.67	.541	4
5. ด้านการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	2.33	5.00	3.74	.655	3
6. ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม และเคารพสิทธิส่วนบุคคล	1.00	5.00	3.41	.876	8
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม	1.00	5.00	3.65	.799	5
8. ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมโดยตรง	2.00	5.00	3.76	.750	2
รวม	2.33	5.00	3.64	.585	

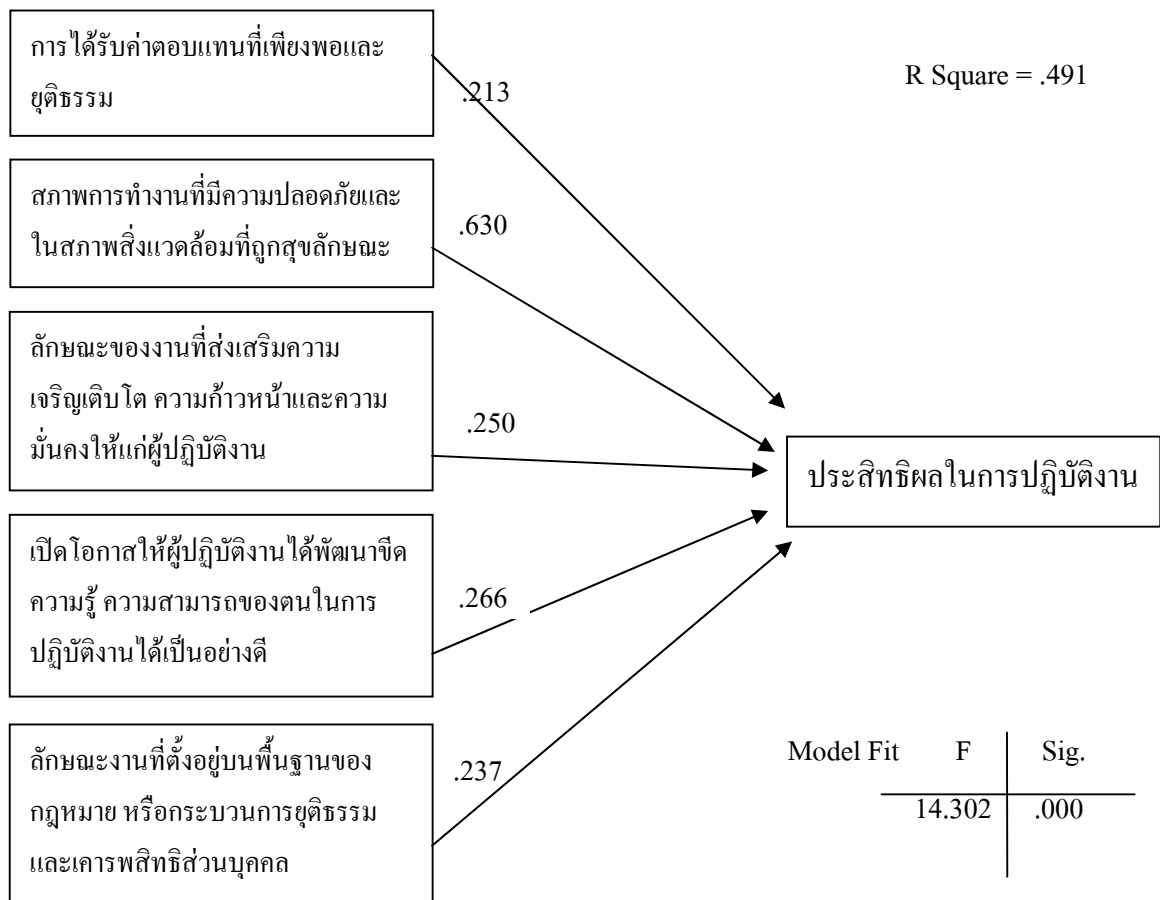
ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 (SD = .448)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เจ้าพนักงานชวเลขมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ($SD = .580$) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ($SD = .641$) และด้านการทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ($SD = .711$)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	M	SD	แปลผล
1.ด้านคุณภาพของงาน	3.27	.580	สูง
2.ด้านการทันเวลา	2.34	.711	ปานกลาง
3.ด้านปริมาณงาน	2.72	.641	ปานกลาง
รวม	2.78	.448	ปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ, ลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน, เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม และเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีส่วนช่วยทำนายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 49.1



แผนภาพที่ 1 ตัวแบบการถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

จากผลการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่ามีปัจจัยที่สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์กร ดังต่อไปนี้

1. **การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการกำหนดเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือน อัตราเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ได้เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบและเพียงพอต่อการใช้ในการดำรงชีวิตของข้าราชการ โดยเฉพาะตำแหน่งเจ้าพนักงานชวเลขที่ลักษณะงานเกี่ยวกับการประชุมทั้งหมดของรัฐสภา เช่น การประชุมสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการวิสามัญ คณะอนุกรรมการและคณะทำงานต่างๆ ซึ่งเจ้าพนักงานชวเลขต้องจดคำอภิปรายในที่ประชุม จัดทำเล่มรายงานต้นฉบับ สำเนาส่งไปยังคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการประชุมแต่ละครั้งไม่สามารถระบุนเวลาเล็กประชุมได้อย่างแน่นอน บางครั้งการประชุมเล็กเร็ว บางครั้งเล็กช้า แต่เจ้าพนักงานชวเลขต้องอยู่ปฏิบัติหน้าที่จนแล้วเสร็จการประชุม ซึ่งระยะเวลาที่ล่วงเลยมานี้ สำนักงานได้มีการจ่ายค่า

ล่วงหน้า ถือว่าเหมาะสมกับปริมาณงาน เวลาที่ข้าราชการได้อุทิศให้กับสำนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Umstot (1984 อ้างถึงใน ประทุมพร ทองอิฐ, 2551: 14) กล่าวว่าผลตอบแทนเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และการประจักษ์ตนด้วยผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นถ้าเจ้าพนักงานชวเลขได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูก

สุขลักษณะ เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานด้านนิติบัญญัติ การร่างกฎหมาย ในบางครั้งการประชุมของรัฐสภาจะมีผู้ชุมนุมหรือกลุ่มผู้ประท้วงที่มารวมตัวกันบริเวณรอบรัฐสภา ประกอบกับเจ้าพนักงานชวเลขส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงก่อให้เกิดความรู้สึกกลัวทำให้เจ้าพนักงานชวเลขต้องการความปลอดภัยในการที่จะต้องเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ทางสำนักงานจึงมีการกำหนดกฎ ระเบียบ ในด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ โดยมีตำรวจรัฐสภาดูแลรักษาความปลอดภัย ทำให้ข้าราชการที่จะต้องมาปฏิบัติหน้าที่ในรัฐสภาเกิดความรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน สำนักงานมีการแบ่งพื้นที่ทำงานเป็นสัดส่วนและไม่มีเสียงดังรบกวน เพราะในการจัดประชุมของเจ้าพนักงานชวเลขต้องอาศัยสมาธิ หากมีเสียงดังรบกวนจะทำให้เจ้าพนักงานชวเลขจดถ้อยคำผิด ซึ่งไม่ทันกับการอภิปรายของสมาชิก เป็นเหตุทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1974 อ้างถึงใน วรวรรณ ตอวิวัฒน์ , 2555: 10) กล่าวว่าความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี คือ ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งต่อร่างกายและจิตใจ มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน แสดงว่าให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ถ้าสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมถูกสุขลักษณะ ทำให้ข้าราชการไม่มีความกังวลที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลการทำงานเพิ่มขึ้น

3. ลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความสำคัญกับตำแหน่งเจ้าพนักงานชวเลข ซึ่งถือว่าเป็นตำแหน่งที่สำคัญปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในที่ประชุมของรัฐสภา คือ การบันทึกรายงานการประชุมด้วยการจดชวเลขในการจดรายงานการประชุมสภานั้น เจ้าพนักงานชวเลขจะประจำอยู่ ณ ห้องประชุมเพื่อจดบันทึกรายละเอียดของถ้อยคำพูดของสมาชิกแต่ละคนที่อภิปราย หากเกิดเหตุขัดข้องในการใช้อุปกรณ์การบันทึกเสียงหรือไมโครโฟนซึ่งมัก

เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวบ่อยครั้ง กรณีเช่นนี้เจ้าพนักงานชวเลขสามารถจดบันทึกถ้อยคำของผู้อภิปรายรวมทั้งจดจำรายละเอียดเหตุการณ์ในที่ประชุมได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ซึ่งอุปกรณ์เทคโนโลยีไม่สามารถบันทึกรายละเอียดทั้งหมดได้ การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีมาใช้เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้เจ้าพนักงานชวเลขสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวยิ่งขึ้นเท่านั้น คนทั่วไปมักมองว่าวิชาชวเลขเป็นวิชาที่ล้าสมัยเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีอันทันสมัยในปัจจุบัน แต่เทคโนโลยียังมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ หากมองในแง่ของงานด้านเลขานุการ ที่มีอยู่ในทุกวงงานธุรกิจ วิชาชวเลขก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ หากสามารถจดชวเลขได้ ก็จะเป็นหนึ่งในความสามารถพิเศษที่บริษัทหลายบริษัทพึงพอใจงานชวเลขจึงสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้กับทุกสาขาอาชีพที่ต้องการใช้ความเร็วในการบันทึกถ้อยคำจากผู้พูด เช่น ผู้สื่อข่าว, ผู้จัดบันทึกในศาล, พนักงานรับโทรศัพท์ ฯลฯ ในปัจจุบันสถาบันการศึกษาต่างๆ ได้ยกเลิกการเรียนการสอนวิชาชวเลขไปจนเกือบจะหมดแล้ว จะพอมีเหลืออยู่บ้างก็น้อยเต็มที ซึ่งมีผลทำให้บุคลากรที่มีความรู้ในวิชาชวเลขลดน้อยลงไปเรื่อยๆ และในที่สุดวิชาชวเลขอาจสูญหายไปจากสังคมไทยหากไม่อนุรักษ์และไม่เห็นคุณค่าของความสำคัญดังกล่าว ดังนั้นสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงตระหนักและหันมาสนใจที่จะอนุรักษ์วิชาชวเลขให้คงอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาชวเลขของรัฐสภาไทย ทำให้เจ้าพนักงานชวเลขมีการเลื่อนตำแหน่งจากผู้ปฏิบัติงานมาเป็นผู้บังคับบัญชาในสายงานของชวเลข แสดงให้เห็นว่าสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรส่งเสริมการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าให้แก่เจ้าพนักงานชวเลข ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อที่จะได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงานของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Peter Cappelli (1999 อ้างถึงใน กฤษฎา วัฒนานันท์, 2551: 97) กล่าวว่า การพัฒนาความก้าวหน้าทางสายอาชีพ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งโดยพนักงานจะมีความรู้สึกที่ตนเองกำลังได้เรียนรู้และได้รับความท้าทายจากงานและหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ๆ รวมทั้งทำให้เกิดความตื่นตัวในการทำงาน และไม่มีความรู้สึกตันอยู่ในตำแหน่งงานที่ทำ ซึ่งความรู้สึกตันหรือติดอยู่กับตำแหน่งนี้ จะทำให้เกิดปัญหาการขาดแรงจูงใจในการทำงาน ฉะนั้นทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นตามไปด้วย

4. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าพนักงานชวเลขมีลักษณะงานเฉพาะตัวและมีความชัดเจนของงาน คือ การจดยางงานการประชุมต่างๆ เป็นชวเลข แล้วแปลชวเลขเป็นพิมพ์ดีดและ

รวบรวมเป็นรายงานการประชุม ทำหน้าที่วางแผนฝึกอบรม วางระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ชวเลขระดับต่ำกว่า ควบคุม ดูแล รับผิดชอบเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบ
งานด้านชวเลข ทั้งนี้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ให้สำนักรายงานการประชุม
และชวเลขพัฒนาและนำระบบจดรายงานการประชุมสภาด้วยระบบเชื่อมโยงเครือข่ายผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานด้านการจดรายงานสภาผู้แทนราษฎร การประชุมร่วมกันรัฐสภา
ระบบจัดการข้อมูล ตั้งแต่การรับข้อมูลสัญญาณภาพและเสียงจากห้องประชุม การตัดต่อ การถอด
ความรวมทั้งการต่อและการรวมไฟล์ดังกล่าวให้เป็นข้อมูลในรูปแบบรายงานการประชุม ซึ่งทำ
ให้เจ้าพนักงานชวเลข สามารถบริการข้อมูลรายงานการประชุมให้แก่สมาชิก ได้อย่างถูกต้อง มี
ประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถจัดทำรายงานการประชุม สภาให้แล้วเสร็จทันภายใน
กำหนดเวลา นอกจากนี้สำนักงานยังสนับสนุนให้ข้าราชการเรียนรู้เพื่อพัฒนาขีด
ความสามารถของตนเอง เช่น การทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษแล้วจัดกลุ่มอบรมเพื่อเพิ่มความรู้
ในเรื่องของภาษา มีการจัดกิจกรรมวันแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน (วัน LO) เพื่อจัดให้มีการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เกี่ยวกับแนวคิดและการ
ใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติและกระตุ้นให้เกิดผลผลิตจากการปฏิบัติงาน
ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นองค์ความรู้ตามยุทธศาสตร์สำนักงานฯ ในรูปแบบกิจกรรมการจัดงาน
แสดงนิทรรศการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการจัดการความรู้สู่ความเป็นมือ
อาชีพ เมื่อสำนักงานมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยัง
มีการเพิ่มความรู้ให้กับข้าราชการเป็นอย่างดีทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานดีขึ้น แสดง
ให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้
ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
สอดคล้องกับผลการศึกษานันทวัน ชวลิตอัมพร (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง
คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์
เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสที่ได้ใช้
และพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

**5. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรมและ
เคารพสิทธิส่วนบุคคล** สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวิสัยทัศน์ว่าเป็นองค์กรที่เป็น
เลิศในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจ ของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และ
เป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของปวงชน พันธกิจของสำนักงานคือ สนับสนุนการตรากฎหมาย
ของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน สนับสนุนงาน

รัฐสภาต่างประเทศ ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน เสริมสร้างและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านรักษาความปลอดภัยให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลใน ส่วนของเจ้าพนักงานพลเรือนที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประชุมถือว่าเป็นพันธกิจที่สำคัญของ สำนักงานอีกทั้งกระบวนการของพลเรือนจะเป็นแบบที่สอนน้อง เมื่อมีเจ้าพนักงานพลเรือนบรรจุ เข้ามาใหม่เจ้าพนักงานพลเรือนที่เป็นรุ่นพี่จะคอยให้คำแนะนำชี้แนะในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิด ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานพลเรือนให้โอกาสลูกน้องแสดงความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน สุทัศน์ ปัญญาสุวรรณ์, 2551: 11) กล่าวว่า การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และ แสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

อย่างไรก็ตามคุณภาพชีวิตการทำงานอีก 3 ด้าน ที่ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงาน คือ การทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม และลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมโดยตรง ซึ่งทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ ดีทั้งหมด เป็นเพราะว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงสิ่งที่ทำให้เจ้าพนักงานพล เรือนรู้สึกมีเกียรติที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสุขกับการทำงานเพื่อนร่วมงานมี การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วงเวลาของการทำงานมีเวลาว่างให้ผ่อนคลายใช้เวลากับครอบครัว ส่งผลให้เจ้าพนักงานพลเรือนมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด แต่ถือว่าเป็นผลทางอ้อม เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นความทันเวลา ความมีคุณภาพ มัก ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขอื่นมากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความสัมพันธ์เกี่ยวกับสังคม พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีประโยชน์เพิ่มขึ้นกับสังคม ไม่ว่าจะมากหรือน้อยเพียงใดก็ตาม เจ้า พนักงานพลเรือนก็ยังคงต้องปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองตามมาตรฐานกำหนด ตำแหน่งที่ทางสำนักงานกำหนดไว้ นอกจากนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนหรือการเลื่อน ตำแหน่ง ที่เป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตรวมถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของตน กล่าวคือการ ประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่จะวัดจากผลการปฏิบัติงาน เป็นแรงจูงใจให้เจ้าพนักงานพลเรือนมีความ ตั้งใจ มุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลโดยตรงทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้า พนักงานพลเรือนเพิ่มมากขึ้น เช่น เจ้าพนักงานพลเรือนที่มีผลการปฏิบัติงานดี เมื่อถึงเวลาประเมินเพื่อ เลื่อนขั้นเงินเดือน เจ้าพนักงานพลเรือนที่มีผลงานดีก็จะได้รับการเพิ่มขึ้นเงินเดือนมากกว่าคนอื่น ในกลุ่มงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สำนักงานควรเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ ในเรื่องของการกำหนดหลักเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือนให้กับข้าราชการในสำนักงาน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและมีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง

2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ สำนักงานควรกำหนดเกณฑ์ให้ชัดเจนในเรื่องสิทธิประโยชน์ด้านค่ารักษาพยาบาล เพื่อความปลอดภัยของชีวิตข้าราชการ เช่น เจ้าพนักงานชวเลขที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในวันที่มีการประท้วง แล้วเจ้าพนักงานเกิดได้รับบาดเจ็บ ทางสำนักงานจะมีการให้ความช่วยเหลืออย่างไรบ้าง

3. ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานควรกำหนดสิทธิของข้าราชการในเรื่องของการขอทุนศึกษาเรียนต่อให้เท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นระดับปฏิบัติงาน ระดับปฏิบัติการ หรือระดับบริหาร ควรสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งหรือการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งของข้าราชการในสำนักงานก่อน เช่น การเปิดสอบภายใน

4. ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สำนักงานควรมีการกำหนดเกณฑ์การศึกษาดูงานในด้านต่างๆ อย่างเสมอภาค เช่น การศึกษาดูงานต่างประเทศ ควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการประเภททั่วไปมีสิทธิได้ไปศึกษาดูงานเท่าเทียมกับระดับวิชาการ

5. ด้านการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สำนักงานควรจัดกิจกรรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้าราชการรู้จักกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขปราศจากอคติในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน

6. ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และเคารพสิทธิส่วนบุคคล สำนักงานควรมีกระบวนการตรวจสอบการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี การให้ผลตอบแทนหรือรางวัล เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ข้าราชการที่ทำความดี ขยันทำงาน

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม สำนักงานควรมีช่วงเวลาให้ข้าราชการได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น เจ้าพนักงานชวเลขจะไม่สามารถลาพักผ่อนได้เมื่อเปิดสมัยประชุมรัฐสภา ถ้าเจ้าพนักงานชวเลขมีธุระส่วนตัวก็ไม่สามารถลาได้ ต้องลาป่วยเท่านั้น ทำให้ข้าราชการเสียสิทธิ

8. ด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมโดยตรง สำนักงานควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดกิจกรรมวันเด็ก การปลูกป่าปล่อยเต่า

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณภาพของงาน ควรส่งเสริมเจ้าพนักงานชลเลขให้เห็นถึงความสำคัญการจัดทำรายงานการประชุมให้แล้วเสร็จ สามารถจัดส่งไปยังคณะกรรมการแต่ละคณะ
2. ด้านการทันเวลา ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานของชลเลขควรให้ลูกน้องในกลุ่มของตัวเองจดชลเลขด้วยคำอธิบายในที่ประชุมได้ทันตามการอธิบายของคณะกรรมการ พร้อมเป็นเอกสารอ้างอิงต่อที่ประชุมทันที
3. ด้านปริมาณงาน ควรมุ่งเน้นการนำเข้าข้อมูลรายงานการประชุมในระบบฐานข้อมูล เพื่อเป็นการเผยแพร่ และเก็บรักษาข้อมูลของทางราชการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ด้วยลักษณะงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่แตกต่างกัน จึงควรทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติของข้าราชการตำแหน่งอื่นๆ ด้วย เช่น ตำรวจรัฐสภา
2. จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลขมากที่สุด จึงควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมการทำงานของเจ้าพนักงานชลเลข เพื่อให้ทราบถึงแนวทางพัฒนาและปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในสำนักงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุขวิทยานุสรณ์. (2549). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษฎา วัฒนานันท์. (2551). “ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง”.งานนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). ประวัติและสถิติข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

- กิตติเจต อภิวัฒน์ชัยกุล. (2554). “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 อำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกียรติคุณ บุษย์ศรีเจริญ. (2551). “ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไดกินคอมเพรสเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2553). “คุณภาพชีวิตการทำงาน: องค์ประกอบหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อความยั่งยืนขององค์กร”. รัฐสภาสาร(ปีที่ 58 ฉบับที่ 3): 91-92.
- ชัยยะ ทองประกอบ. (2552). “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกรมทางหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในสังกัดสำนักงานทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์)”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชษฐา ไชยเดช. (2550). “คุณภาพชีวิตการทำงานของครูที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐกฤตา อภิโชติภวนิพิฐ. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตานุซิชิลีเคทรีค จำกัด”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ดำริห์ ประทีตวาทีน. (2554). “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกลุ่มพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนอำเภอหนองคลอง จังหวัดกระบี่”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัน ขวลิตอัมพร. (2551). “ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร”. งานนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญจิรา บันทอง. (2546). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประทุมพร ทองอิฐ. (2551). “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี”. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปราณี กมลทิพยกุล. (2552). “คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูเซ็น แอร์แอนด์ ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เปรมฤดี ธรรมธาดา. (2551). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิทักษ์รักษาคุณความดี กรมศุลกากร”. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารจัดการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีระศิลป์ รัตนศิริคุณกร. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เพชร ทุงศรีแก้ว. (2554). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)”. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มยุรี แก้วประภา. (2552). “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้”. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วรวรรณ ตอวิวัฒน์. (2555). “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย)”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิฑูรย์ เส็งเข้า. (2550). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาสินี เจนวนิชสถาพร. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัทโทรคมนาคมในประเทศไทย”. การค้นคว้า

อิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.

ศรีสมพร รอดศิริ. (2551). “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์”. วิทยานิพนธ์
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหาร มหาวิทยาลัยราช
ภัฏพระนคร.

สนั่น สันหลี่. (2556). “สมรรถนะตามตำแหน่งงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
คดีพิเศษและพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

สามารถ มาลอม. (2552). “ประสิทธิผลของการช่วยเหลือเด็กที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ของ
มูลนิธิเกื้ออรุณ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุทัศน์ ปัญสุวรรณ. (2551). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ ในจังหวัด
เชียงใหม่”. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สุทินี เดชะตา. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์หลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักรายงานการประชุมและชวเลข. (2552). ชวเลขกับรายงานการประชุมสภา. กรุงเทพมหานคร:
สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

อมรรัตน์ พงษ์ปวน. (2550). “ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรรคพร ดวงตา. (2555). “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัญคนา หัสรังค์. (2555). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการบริหาร
งานวิชาการของครูในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1”.
งานนิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อุไรรัตน์ สุโชดาณ. (2553). “คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร”. การศึกษาค้นคว้าพิเศษศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. (2551). “ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
กับประสิทธิผลขององค์การ”. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ของผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี¹
Human Resources Management and Quality of Work life of Practitioners,
Community Hospital. Pak kret, District Nonthaburi Province.

กิตติยา บริวาทย์ (Kittiya Boriwat)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และอิทธิพลของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 205 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) โดยวิธี Backward

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับปานกลาง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการครองชีพ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการมีภาวะอิสระจากงาน อยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตการทำงานถูกอธิบายโดยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เท่ากับร้อยละ 47.7

คำสำคัญ: การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์/ คุณภาพชีวิตในการทำงาน/ โรงพยาบาลชุมชน

Abstract

This article is purpose to study the human resources management, the quality of work life and the influence of human resources management and quality of life in the

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ของผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

work of practitioners in community hospitals. Pak Kret District, Nonthaburi Province. Populations and sample group used in this study are practitioners in community hospitals. Pak Kret District, Nonthaburi Province. 205 persons. Questionnaires of the researcher as a tool to collect data and backward multiple regression analysis.

Results of the study that the human resource management factors were generally high, except for maintenance is moderate. The levels of quality of work life were generally high, except for the advancement and job security, adequate and fair compensation, was moderate and having the freedom from work at a low level. The hypothesis showed that the variability of the quality of work life has been described by the human resources management 47.7 percent.

Keywords: human resource management / quality of work life / community hospitals.

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานคือการทำให้มีรายได้ และเมื่อมีรายได้ก็สามารถนำไปซื้อหาอาหาร เครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัย 4 ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต จึงถือได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลที่ต้องเปิดให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่งน้อยทำงานอยู่ในโรงพยาบาลและเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีกและการทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นตัวกำหนดฐานะและหน้าที่ทางสังคมทำให้เกิดคุณค่าในชีวิตของคน ซึ่งในอดีตนายจ้างมองมนุษย์เป็นเพียงวัตถุดิบในการผลิตเท่านั้น ต่อมาผู้บริหารและบุคลากรของรัฐได้หันมาให้ความสนใจต่อชีวิตการทำงานของพนักงานของตนมากยิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (ผจญ เจลิมสาร, ม.ป.ป.) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ

คุณภาพชีวิตของการทำงานจึงมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองของความต้อการพื้นฐานทรัพยากรมนุษย์ จึงถือเป็นเรื่องที่มีค่ายิ่งขององค์การที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์กรอย่าง

มหาศาล เป็นผู้สร้างสรรค์พลังจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริการที่นำองค์การไปสู่ความสำเร็จและเป็นการฉายภาพลักษณะที่ดีขององค์การสู่สาธารณชน โดยทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้องค์การบรรลุเป้าหมาย การดำเนินการให้บุคคลสามารถสร้างสรรค์งานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยความสามารถทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ (พยอม วงศ์สารศรี, 2550: 2)

ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาทำงานและเมื่อคนเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์การแล้วก็ต้องดำเนินการฝึกอบรม พัฒนาและปรับปรุงให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้มีความรู้ ความสามารถ ทันสมัยต่อสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป นอกจากนี้ยังตระหนักถึงสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า มีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่างๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก อันเป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ซึ่งผลสุดท้ายที่เกิดขึ้นคือ การเพิ่มผลผลิตให้องค์การนั้นๆ ผู้ปฏิบัติงานก็ทำงานอย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

โรงพยาบาลชุมชน เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอทั่วไป มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary Care) หรือระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) ในบางแห่ง เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชนบท ซึ่งในโรงพยาบาลชุมชนมีรูปแบบการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันโรค ด้านการรักษาและด้านการฟื้นฟู หลังจากรัฐบาลมีนโยบายในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพให้เกิดประสิทธิภาพมีคุณภาพมาตรฐานและให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ภาระงานของโรงพยาบาลชุมชนเพิ่มมากขึ้น ความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการสาธารณสุขก็มีเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ขบประมาณ สถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากมาย เช่น การเผชิญกับภาวะทางอารมณ์ที่แปรปรวนของผู้ป่วยและญาติ สภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความเจ็บป่วยของประชาชนที่มารับบริการ นอกจากนี้ขณะปฏิบัติงานยังเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรค เป็นต้น จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานได้

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปาก เกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในเสริมสร้างคุณภาพ ชีวิตของผู้ปฏิบัติงานและเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพ ชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการศึกษา

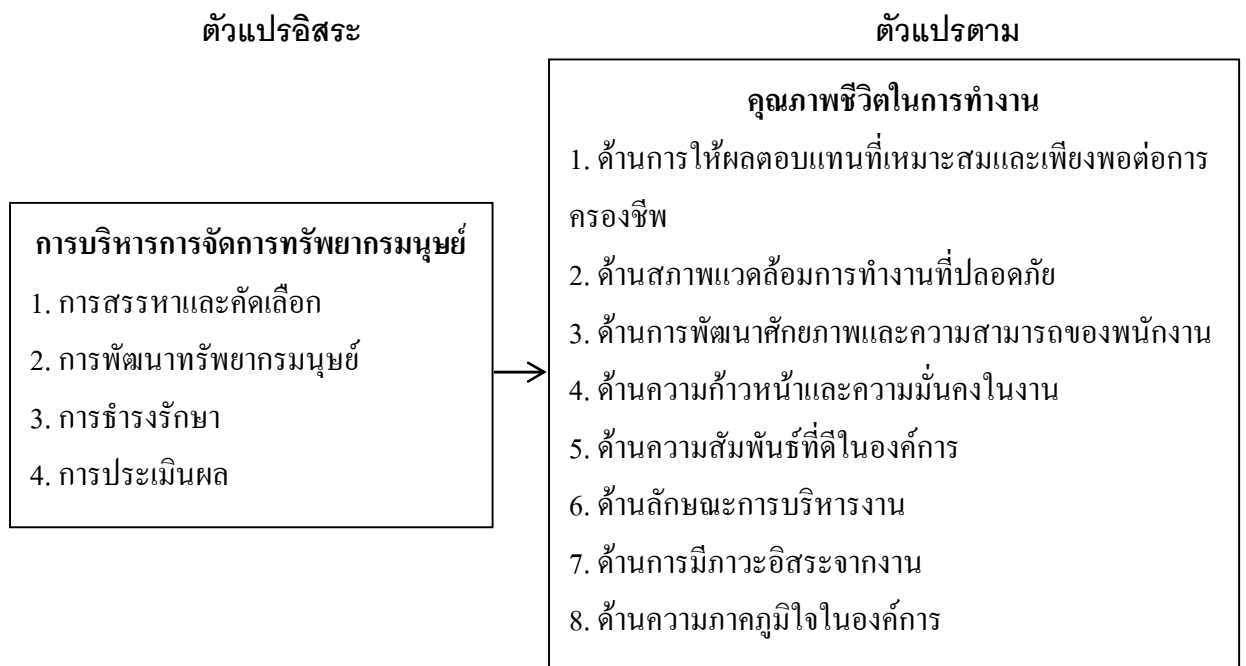
1. การสรรหาและคัดเลือก มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
3. การธำรงรักษา มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
4. การประเมินผล มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงบรรยาย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 205 คน ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ 17 คน ทันตแพทย์ 10 คน เภสัชกร 11 คน นักกายภาพบำบัด 1 คน พยาบาลวิชาชีพ 90 คน และ พนักงานกลุ่มสนับสนุน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทฤษฎี

ต่างๆ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) คำนวนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient) สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions)

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 205 คน ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ 17 คน ทันตแพทย์ 10 คน เภสัชกร 11 คน นักกายภาพบำบัด 1 คน พยาบาลวิชาชีพ 90 คน และพนักงานกลุ่มสนับสนุน 76 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2557)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเก็บจากประชากรทั้งหมด

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88.30 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 11.7 เมื่อพิจารณาด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22 - 33 ปี คิดเป็น ร้อยละ 56.6 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 34 - 45 ปี และ อายุระหว่าง 46 - 57 ปี คิดเป็น ร้อยละ 38.5 และ 4.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 57.6 และโสด คิดเป็น ร้อยละ 42.4 เมื่อพิจารณาทางการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมา คือ จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และจบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ 3.4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาด้านอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมา คือ มีอายุงาน 11 - 20 ปี และมีอายุงาน 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.6 และ 8.8 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.6 และ 7.3 ตามลำดับ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านการประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 3.61) ด้านการสรรหาและคัดเลือก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ ด้านการธำรงรักษา (ค่าเฉลี่ย 2.78) ตามลำดับ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านลักษณะการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.62) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

(ค่าเฉลี่ย 3.42) ด้านการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.18) และด้านการมีภาวะอิสระจากงาน (ค่าเฉลี่ย 2.34) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบำรุงรักษา และการประเมินผล มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากภายในหน่วยงานมีการกำหนดวิธีการบริหารการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จุดมุ่งหมายในการทำงาน รูปแบบและขั้นตอนในการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นต้น มีการพัฒนาบุคลากรในระหว่างการทำงาน เช่น การสอนงาน และการฝึกปฏิบัติ มีการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ในหลักสูตรต่างๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง เช่น การเรียนรู้ในหลักสูตร เทคนิคการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาศักยภาพการทำงานด้วยการคิดบวก และการพัฒนาศักยภาพตนเอง มีหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน สำหรับการศึกษารั้งนี้ สามารถจำแนกปัจจัยการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการบำรุงรักษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการประเมินผล แต่ละด้านมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการบำรุงรักษา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

1.1 ด้านการสรรหาและคัดเลือก จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชนมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกโดยรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ โรงพยาบาลมีกลุ่มงานบริหาร ที่มีบทบาทตั้งแต่ในการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงาน ได้แก่มีการติดประกาศรับสมัคร ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ วารสาร และเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เป็นเวลา 1 เดือน นอกจากนี้ยังมีการแจ้งประกาศรับสมัคร

งานไปยังหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดต่อผู้สมัครงาน รวมถึงการพิจารณา ใบสมัครเก่าว่า ผู้ที่เคยมาขึ้นใบสมัครมีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับการคัดกรอง (Screen) ให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้สัมภาษณ์ และคัดเลือก สำหรับการสรรหาและคัดเลือกนั้น โรงพยาบาลได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและคัดเลือกไว้อย่างชัดเจน จากผู้ดำรงตำแหน่งการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า กระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน รวมถึงการโยกย้ายเข้า-ออก ของบุคลากรทุกระดับนั้น ยังไม่โปร่งใสและเป็นธรรม เนื่องจากหลายครั้งผู้มีอำนาจยังใช้ระบบอุปถัมภ์ โดยนำเอาบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จักของตนเองเข้ามาทำงาน โดยการใช้วิธีสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว โดยมีได้พิจารณาคุณสมบัติ จนทำให้บุคลากรหลายคนขาดคุณภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ส่วนการโยกย้ายของบุคลากรนั้น พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชา ได้มีโอกาสโอนย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ยังหน่วยงานอื่น เนื่องจากในโรงพยาบาลขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถโอนย้ายไปหน่วยงานอื่นๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร สว่างแจ้ง และกัญญาดา ประจุกิลปะ (2555: 19) ซึ่งศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารเรือ ในช่วงพุทธศักราช 2555-2559 พบว่า การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานควรมีวิธีการมากกว่าหนึ่งวิธี เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีสมรรถนะตรงกับความต้องการ ซึ่งกระบวนการการคัดเลือก/ สรรหา เป็นกระบวนการเริ่มต้นที่มีความสำคัญเชื่อมโยงกับกระบวนการอื่นๆ เช่น การวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากรพยาบาล รวมถึงการประเมินผลบุคลากรตามตำแหน่งหน้าที่ที่บุคลากรผู้นั้นรับผิดชอบอีกด้วย

1.2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชนมีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตจบใหม่เกี่ยวกับการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเมื่อโรงพยาบาลชุมชนรับบุคคลเข้ามาทำงานจะมีการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศให้แก่บุคลากรใหม่ที่ได้รับบรรจุเข้ามาทำงานได้รับรู้และเข้าใจสภาพต่างๆ ในการทำงานของโรงพยาบาลชุมชน อาทิเช่น ประวัติและนโยบายทั่วไปของโรงพยาบาล ลักษณะการจ้ดองค์กรของหน่วยงาน ระบบการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนกฎข้อบังคับและระเบียบต่างๆ นโยบายที่เกี่ยวกับบุคคลและวิธีการปฏิบัติทางด้านการบริหารงานบุคคล สิ่งที่ต้องทำเป็นประจำวันและระเบียบที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละวัน และระบบการจ่ายตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ตลอดจนการปฏิบัติตนต่างๆ ที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง และการจัดประชุมวิชาการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล

เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในระหว่างการทำงาน เช่น การวางแผนจัดการโภชนาบำบัดในผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง การดูแลผู้ป่วยภาวะวิกฤต ทักษะการดูแลผู้ป่วยเด็ก และการดูแลผู้ป่วยมะเร็งระยะสุดท้าย เป็นต้น เช่นเดียวกับการพัฒนาบุคลากร พบว่า โรงพยาบาลมีการส่งบุคลากรไปพัฒนานอกหน่วยงาน โดยการส่งผู้ปฏิบัติงานไปเข้าหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ในสถาบันการศึกษา หรือฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ เช่น การส่งพยาบาลไปอบรมพยาบาลเฉพาะทางด้านเวชปฏิบัติ ส่งพยาบาลไปอบรมพยาบาลกู้ชีพจาก Mr.Brian White ที่ประเทศออสเตรเลีย เป็นเวลา 6 เดือน หรือการส่งเจ้าหน้าที่กู้ชีพไปอบรมหลักสูตร EMT-B ที่กระทรวงสาธารณสุข เป็นเวลา 1 เดือน เป็นต้น ตลอดจนการมีกระบวนการทำงานที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการความคิด ทักษะคิด เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและให้ความรู้สึกมั่นใจสบายใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเอง สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2551) มาตรา 34 บัญญัติไว้ว่า “การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี” และมาตรา 72 “ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ...” ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นแนวทางการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถ และเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้บรรลุภารกิจของหน่วยงานต่อไป

1.3 ด้านการธำรงรักษา จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการธำรงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระบบราชการ คือ มีการจ่ายค่าตอบแทน ปีละ 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกินร้อยละ 6 ของค่ากลาง (Mid point) (ค่าเฉลี่ยระหว่าง เริ่มต้นของเงินเดือนกับเงินเดือนขั้นสูงของตำแหน่ง) ของแต่ละคน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนเงินที่น้อยและไม่มีโบนัสประจำปีเหมือนหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารโรงพยาบาลจึงไม่สามารถบริหารจัดการในเรื่องการจัดผลประโยชน์ ตอบแทนและสวัสดิการให้เป็นไปตามหลักความพึงพอใจของบุคลากรได้ ทำให้บุคลากรขาดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ ทั้งที่ในการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นั้น การธำรงรักษาจัดเป็นกระบวนการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งป้องกัน พัฒนาและแก้ไขความไม่ปลอดภัยทางด้านกายและจิตที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานของพนักงาน เพื่อธำรงรักษาให้เขาสามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความปลอดภัยกายและสุขใจ (พยอม วงศ์สารศรี, 2550: 218-219) การจัดสรรสวัสดิการต่างๆ จึงต้องคำนึงถึงความต้องการ คุณลักษณะของบุคลากรและความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อให้ห้องค์การไม่สูญเสียคนดี มีความสามารถไป ทั้งนี้เพราะคนเป็นกำลังงานที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ถ้าองค์กรจัดกิจกรรมธำรงรักษาเป็นอย่างดี คนงานย่อมจะได้รับความปลอดภัยทั้งสุขภาพกายและจิต ซึ่งเป็นการส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าองค์กรละเลยเรื่องการธำรงรักษาไป พนักงานย่อมแสวงหาองค์กรใหม่ ที่สามารถคุ้มครองเขาได้ ซึ่งสิ่งนี้เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการให้ตนมีความมั่นคงปลอดภัย

1.4 ด้านการประเมินผล จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในโรงพยาบาลชุมชนได้มีการกำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนและประกาศให้ผู้ปฏิบัติงานทราบโดยทั่วกัน กล่าวคือ มีการกำหนดให้ประเมินผลการทำงานโดยใช้แบบประเมินผลของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นหลัก ซึ่งจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือนตุลาคม - มีนาคม และครั้งที่ 2 ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน โดยมีเกณฑ์ในการประเมิน 2 ส่วน ได้แก่ 1) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งมีตัวชี้วัด จำนวน 4 ด้าน คือ ปริมาณผลงาน คุณภาพงาน ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลา และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 2) การประเมินพฤติกรรมการทำงานหรือสมรรถนะ ประกอบด้วยตัวชี้วัดจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการกำหนดวิธีการบริหารผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ คือ การวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ขององค์กร การติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชากำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อวัดความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรก และการนำผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน หลังจากประเมินผลก็มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมินให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ รวมทั้งมีมาตรการต่างๆ ที่เปิดโอกาส

ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเกี่ยวกับผลการประเมินได้ เช่น การแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นที่มีอยู่ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาล การทำบันทึกข้อความหรือการส่ง E-mail ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้โดยตรง และการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนผ่านทาง line กลุ่ม หรือ Face book ของผู้บริหาร ซึ่งการประเมินผลจะช่วยสร้างและรักษาไว้ซึ่งระดับของการทำงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจจากการปฏิบัติงาน โดยที่การประเมินผลและทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงานคนใดคนหนึ่ง มีผลทำให้พนักงานคนอื่นๆ พยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นการช่วยพัฒนาตัวของพนักงานเอง และการประเมินผลยังเป็นช่องทางขยับขยายเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน การพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย และเป็นมาตรฐานในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนแก่ผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตอยู่ประการหนึ่งในเรื่องคณะกรรมการในการประเมินผลที่เป็นธรรมและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ จะเห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การประเมินผลในหน่วยงานส่วนหนึ่งยังขาดความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นสิ่งที่บั่นทอนจิตใจผู้ปฏิบัติงาน และส่งผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร

2. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยรายมิติสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย รายมิติต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ และด้านการมีภาวะอิสระจากงาน ผู้ศึกษาจึงขออภิปรายผลเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีโครงสร้างการทำงานที่เป็นลำดับขั้น มีระบบงาน วิธีการปฏิบัติงาน และแผนงานที่ชัดเจน ซึ่งปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุข มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อรองรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรเป็นจำนวนมาก ทำให้โรงพยาบาลมีการจัดอบรม

เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการดูแลผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการองค์ความรู้ด้านการดูแลผู้ป่วยวิกฤต และโครงการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรด้านการบริการผู้ป่วย เป็นต้น นอกจากนี้ในหน่วยงานยังมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันแบบพี่น้อง เน้นการทำงานเป็นทีม ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานได้จากเพื่อนร่วมงาน และที่สำคัญคือผู้บังคับบัญชามีการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมสังสรรค์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ของโรงพยาบาล จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการตรวจสุขภาพบุคลากรเป็นประจำทุกปี มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและเหมาะสม มีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความ น่าอยู่ มีระบบป้องกันรักษาความปลอดภัย เช่น บันไดหนีไฟ และมีการซ้อมแผนปฏิบัติการเมื่อเกิดภัยพิบัติเป็นประจำทุกปี

2.2 กลุ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชนมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการมีภาวะอิสระจากงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานราชการ และผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานกลุ่มสนับสนุน ที่ยังไม่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการ ซึ่งการได้รับบรรจุเป็นข้าราชการนั้นเป็นไปได้ยาก และในส่วนของ การจ่ายผลตอบแทน ทั้งของข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานฝ่ายสนับสนุน ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระบบราชการ ทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาลไม่สามารถบริหารจัดการในเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบแก่บุคลากรได้อย่างเต็มที่ และที่สำคัญ โรงพยาบาลชุมชนเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ซึ่งเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีภาระงานจำนวนมากทำให้ผู้ปฏิบัติงานบางตำแหน่งต้องทำงานล่วงเวลา และด้วยภาระงานที่มากทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาดูแลตนเองและก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย และทางจิตใจขึ้น เช่น แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ห้องยา และผู้ที่ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน เป็นต้น จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ ศรีฉันทะมิตร (2551: 161) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เนื่องจากการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในทางปฏิบัติจริงๆ เป็นไปได้ค่อนข้างยาก เพราะจำนวนผู้ปฏิบัติงานมีมาก ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทรีย์ จันทร์เงิน (2550: 41 - 45) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน เอ็นจิเนียริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงานและด้านผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ของ วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ และคนอื่นๆ (2552: 52) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระจอมเกล้าส่วนใหญ่ร้อยละ 78.0 มีคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

3. อิทธิพลของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ตัวแปรอิสระหรือการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

3.1 การสรรหาและคัดเลือกมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเป็นวิธีการที่จะให้ได้บุคลากรมาร่วมงาน ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด เพราะว่า การได้มาซึ่งคนดี มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน มาทำงานก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งหลักเกณฑ์ที่เป็นที่นิยมใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กันอย่างแพร่หลาย เพื่อใช้ในการสรรหาผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ หลักความสามารถ กล่าวคือ เป็นการยึดถือความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการเลือกสรรบุคคลเข้าทำงาน โดยการสอบแข่งขัน การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาความดีความชอบ และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และหลักความเสมอภาค ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติตามความต้องการ โดยไม่คำนึงถึงชาติตระกูล ศาสนาหรือผิวพรรณ และกำหนดเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ยึดหลักการที่ว่า งานที่มีลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบเท่าเทียมกันหรือคล้ายคลึงกัน ควรได้รับค่าตอบแทนเท่ากันและได้

สัดส่วนเท่ากับปริมาณงาน (คิวาพร มัณฑุกานนท์ และคนอื่นๆ, 2528: 52) ดังนั้นองค์การจึงให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ จากแหล่งต่างๆ เพื่อทำการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานให้เข้ามาร่วมงานกับองค์การได้อย่างเหมาะสม และเป็นหลักประกันว่าองค์การจะมีบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอ ตลอดจนเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การโดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อความมั่นคงและการเจริญเติบโตขององค์การบุคลากรและสังคมต่อไป

3.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า การที่องค์การจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งในปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ภายใต้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลายเป็นโลกไร้พรมแดน (Borderless World) ที่สามารถติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงสังคมโลกเข้าด้วยกัน มีการไหลเทของข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว และมีการเข้าถึงโลกของข้อมูลได้มากขึ้น (จำเริญ จิตรหลัง, 2555) องค์การจึงมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความสามารถให้เป็นผู้มีศักยภาพสูงขึ้น เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายและทำให้องค์กรคงอยู่ได้อย่างมั่นคงภายใต้ภาวะสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันสังคมได้เปลี่ยนแปลงเป็นสังคมความรู้ ทำให้ผู้บริหารต่างมุ่งเน้นการพัฒนาคนในองค์กรให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพ ผู้ที่มีการสั่งสมความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และเพิ่มคุณค่าให้กับคนในองค์กร อีกทั้งยังตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างค่านิยม วัฒนธรรมที่ดี สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พยอม วงศ์สารศรี (2550: 45-46) กล่าวคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับองค์การยุคปัจจุบัน การก้าวต่อไปในอนาคตขององค์การใดๆ ล้วนต้องอาศัยงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นรากฐานทั้งสิ้น

3.3 การธำรงรักษามีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การธำรงรักษาบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการบุคลากรที่สำคัญ ผู้บริหารต้องธำรงรักษาบุคลากรไว้ให้ได้มากที่สุด นานที่สุด เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการทำงาน การพิจารณาเพียงการสรรหา

หาทดแทนการลาออกย่อมไม่อาจทดแทนคุณค่าของประสบการณ์ที่สูญเสียไปกับบุคลากรที่ลาออก รวมไปถึงต้นทุนทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการอบรม การสอนงานแก่บุคลากรที่ได้ทำงานอยู่มาระยะเวลาหนึ่งนั้น ซึ่งผู้บริหารต้องรับผิดชอบต่อความอยู่ดีมีสุขของบุคลากร โดยใช้หลักการต่างๆ เพื่อจูงใจให้บุคลากรอยู่กับองค์กรไปนานๆ เช่น การให้สิทธิประโยชน์โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด การคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรต่อหัวหน้างาน การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นไปตามหลักการและหลักเกณฑ์ที่องค์การกำหนด เช่น โครงสร้างเงินเดือน การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน การให้ประโยชน์และการบริการภายในที่ดีและเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน เช่น งานกิจการภายใน สวัสดิการภายในหน่วยงาน เงินพิเศษ การช่วยเหลือด้านเอกสารต่างๆ กองทุนกู้ยืมต่างๆ เป็นต้น การป้องกันอุบัติเหตุและส่งเสริมความปลอดภัย และการพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น ดังนั้นหากบุคลากรในหน่วยงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นอีกด้วย

3.4 การประเมินผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า โรงพยาบาลชุมชน อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง ตามระบบ ซึ่งเป็นกระบวนการที่กระทำหลังจากที่ได้มีการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน และได้มีการให้ทำงานไประยะเวลาหนึ่งตามที่กำหนดแล้ว เพื่อติดตามประเมินผลการทำงานเป็นระยะๆ ว่า ผลงานที่ปรากฏจากการกระทำของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปอย่างไร ซึ่งหากได้ทราบถึงผลงานที่ปฏิบัติออกมาและประเมินคุณค่าได้แล้ว ก็จะมีการเสริมหรือแก้ปัญหาให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป อย่างไรก็ตามแม้ว่าในโรงพยาบาลจะมีหลักเกณฑ์และแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติพบว่า หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่านิยมในองค์กรที่ให้สิทธิแก่หัวหน้ากลุ่มงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ซึ่งถือเป็นวิธีการประเมินผลที่เป็นทางการแต่มีอคติหรือลำเอียง โดยมีปัจจัยเกี่ยวกับทัศนคติและความใกล้ชิดในเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้หัวหน้างานเห็นคนใดคนหนึ่งดีกว่าอีกคนหนึ่ง จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม ขาดความเชื่อถือ เกิดความท้อแท้และไม่กำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในการประเมินงานแต่ละครั้งจะมีผลต่อการนำมาใช้พิจารณา

ความดีความชอบ หรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ รวมถึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. การบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1.1 ด้านการสรรหาและคัดเลือก ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดในเรื่อง การโยกย้าย เข้า - ออก ของบุคลากรทุกระดับมีความถูกต้องและชอบธรรม ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการโยกย้าย เข้า - ออก ของบุคลากรทุกระดับไว้อย่างชัดเจน มีคณะกรรมการที่เป็นธรรมและมีกระบวนการในการคัดเลือกอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากผลการศึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การส่งบุคลากรไปพัฒนานอกหน่วยงาน ได้แก่ การส่งผู้ปฏิบัติงานไปเข้าหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ในสถาบันการศึกษา หรือฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้ในหลักสูตรต่างๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง และกระบวนการทำงานที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการความคิด ทักษะ เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ดังนั้น หน่วยงานควรมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร ให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพ ผู้ที่มีการสั่งสมความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และเพิ่มคุณค่าให้ตนเอง ส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้เป็นผู้มีศักยภาพสูงขึ้น เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายและทำให้องค์กรคงอยู่ได้อย่างมั่นคงภายใต้ภาวะสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

1.3 ด้านการธำรงรักษา เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดเรื่อง การจัดสรรสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆ ดังนั้น เพื่อไม่ให้หน่วยงานสูญเสียคนดีที่มีความสามารถไป ๆ ผู้บริหารควรจัดผลประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการ โดยคำนึงถึงหลักความพึงพอใจของบุคลากร มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นธรรม เป็นไปตามหลักการและหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ ซึ่งหากบุคลากรในหน่วยงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นอีกด้วย

1.4 ด้านการประเมินผล จากผลการศึกษาด้านการประเมินผล ในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า การมีคณะกรรมการในการประเมินผลที่เป็นธรรมและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมี

ความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ดังนั้น หน่วยงานควรจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นทางการขึ้น มีระเบียบแบบแผนในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ มากขึ้น และมีการประเมินผลโดยผู้ประเมินหลายคนอย่างมีระบบต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยการบันทึกผู้ได้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษรจะช่วยให้ระบบประเมินผลเชื่อถือได้และยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอีกด้วย

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 ด้านการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการมีภาวะอิสระจากงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดคือ สวัสดิการจากค่ารักษาพยาบาลครอบครัวของตนเอง มีความเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารควรหาแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เอื้อต่อครอบครัวของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความมั่นคงทั้งต่อตนเองและครอบครัว

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดในเรื่อง หน่วยงานให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัย จัดหา ติดตั้ง อุปกรณ์เครื่องมือที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดอันตรายใดๆ รวมทั้งมีแผนระงับภัย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยในชีวิต

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดในเรื่อง ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าเรียน หรือ ศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองและสายงาน ดังนั้นผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองและนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานต่อไป

2.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดคือ ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งเท่าเทียมกับผู้อื่น ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน มีกระบวนการในการพิจารณาอย่างเป็นธรรม และคำนึงถึงความสามารถของแต่ละคน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

2.5 ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดเรื่อง ผู้บังคับบัญชาเอื้ออาทรต่อปัญหาและความรู้สึกของท่าน ดังนั้น

นอกจากการดูแลทางด้านร่างกายแล้ว ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถอีกด้วย

2.6 ด้านลักษณะการบริหารงาน เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดเรื่อง หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม ดังนั้นผู้บริหารควรมีระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และแผนงานที่ชัดเจน เป็นธรรม เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง

2.7 ด้านการมีภาวะอิสระจากงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการมีภาวะอิสระจากงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดคือ ภาระงานทำให้ท่านไม่มีเวลาดูแลตนเองและเกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย และทางจิตใจ ดังนั้นหน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอก องค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ การกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอและหลีกเลี่ยงการคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน

2.8 ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีค่าเฉลี่ยรายมิติต่ำสุดเรื่อง ท่านคิดที่จะลาออกไปหางานใหม่ ดังนั้นเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานลาออก ผู้บริหารควรให้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน มีการเสนอแนะความคิดเห็น รวมทั้งมีการประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษากิจการการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลชุมชนของภาครัฐ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระหว่างโรงพยาบาลชุมชนของภาครัฐและเอกชน หรือโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดใกล้เคียง

2. การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทราบรายละเอียดของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.

ศิวาพร มั่นชุกานนท์ และคนอื่นๆ. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2528.

บทความในวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

ธัชพร สว่างแจ้ง และ กัญญาดา ประจุกสิลาปะ. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกรมแพทยทหารเรือ ในช่วงพุทธศักราช 2555-2559”. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 24, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2555): 17-24.

เอกสารอื่นๆ

วงเดือน เลหาวัฒน์กัญญา และคนอื่นๆ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี”. งานห้องผู้ป่วยหนักศัลยกรรม กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 2552.

สุนทรีย์ จันทร์เงิน. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน เอ็นจิเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.

สุนิธิ ศรีฉันทะมิตร. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551.

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

จำเริญ จิตรหลัง. นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพ.

www.trg1.obec.go.th/news_file/p83513222019.doc, 2555.

ผจญ เฉลิมสาร. “คุณภาพชีวิตการทำงาน”. Productivity World.

<http://www.thaimarketcenter.com/ecommerce/pawana/images/เอกสาร/คุณภาพชีวิต.doc>, ม.ป.ป..

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551. http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/law/Act_law2551.pdf, 2551.

องค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี¹

Learning Organization and Local Government Organizational Effectiveness of
Meung District, Chon Buri Province

คณัสนันท์ ธีระวัฒนศิริ (Kanassanan Theerawattanasiri)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้ ประการแรกเพื่อศึกษาระดับการรับรู้ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ประการที่สองเพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และประการสุดท้ายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 17 แห่ง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ในการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 41-50 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนมากทำงานที่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด และมีประสบการณ์ขณะดำรงตำแหน่งปัจจุบันอยู่ระหว่าง 1-10 ปี การรับรู้ด้านปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 2. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร 3. ด้านพลวัตการเรียนรู้ 4. ด้านการจัดการความรู้ และ 5. ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร และประสิทธิผลองค์กรโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล 2. ด้านตัวแบบมนุษย

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง องค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

สัมพันธ์ 3. ด้านกระบวนการภายในองค์กร และ 4. ด้านการบริหารแบบระบบเปิด องค์กรแห่ง การเรียนรู้โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีอยู่ใน ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีสูงกว่าด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร และด้านพลวัตการเรียนรู้ ตามลำดับ

Abstract

This study aimed at three areas: 1) to study the perception level of the learning organization of local government organization in Muaeng District, Chon Buri Province, 2) to study the effectiveness of local government organizations in Muaeng District, Chon Buri Province, and 3) to study the relationship between learning organization and local government organizational effectiveness in Muaeng District, Chon Buri Province. Data were collected from 17 organizations that included the Provincial Administration, Municipal, and Subdistrict Administration by using questionnaire. For this quantitative research, data were analyzed by descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Correlation to test the hypothesis of the relationship.

The results showed that most of the samples are female, age range 41-50 years with a Master's degree working at the Provincial Administration for 1-10 years of experiences while maintaining the current position. As a whole, the perception of the learning organization was at a moderate level. In descending order from most to least: 1) technology application, 2) organization transformation 3) learning dynamic, 4) knowledge management, and 5) people empowerment. For the effectiveness of the organization as a whole was at a moderate level. In descending order from most to least: 1) rational goal model, 2) human relations model, 3) internal process model, and 4) open system model. The overall learning organization in relation to the effectiveness of local government organizations in Chon Buri Province was high with statistically significant at the 0.01 level. In term of knowledge management in relation to the effectiveness of local government organizations in Chon Buri Province was higher than the technology

application, people empowerment, organization transformation, and learning dynamic, respectively.

1. บทนำ

ในระบบราชการไทยโดยเฉพาะราชการส่วนท้องถิ่น ได้นำพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาบังคับใช้ซึ่งกล่าวว่าส่วนราชการมีหน้าที่ที่การพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้เป็นลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบการบริหารงานยุคใหม่ที่นำไปสู่การสร้างส่วนราชการไทยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จากแนวคิดการกระจายอำนาจรัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการพัฒนาพื้นที่ของตนในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด และมีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งปัจจุบันมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ซึ่งกำหนดให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ฉะนั้น จึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อเป้าหมายในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดเป็นบุคคลที่เป็นปัจจัยที่มีปัจจัยต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวนโยบายในการปฏิรูประบบราชการด้วย

สาเหตุสำคัญที่ต้องการศึกษาปัจจัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ก็เพราะว่า ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) คือเป้าหมายสูงสุดที่ผู้บริหารขององค์กรทุกองค์การมีความต้องการที่จะบรรลุถึง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีระบบย่อย 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 พลวัตของการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 2 การปรับเปลี่ยนองค์กร องค์ประกอบที่ 3 การเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร องค์ประกอบที่ 4 การจัดการความรู้ และ องค์ประกอบที่ 5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยนำมาพิจารณาพร้อมกันว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิผลขององค์การทั้ง 4 ตัวแบบ คือ 1. ด้านกระบวนการภายใน 2. ด้านระบบเปิด 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4. ด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

3. วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีประชากรในการศึกษา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 17 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์หาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคือ องค์การแห่งการเรียนรู้ กับตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

4. แนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แนวคิดทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้ และแนวคิดทฤษฎีประสิทธิผลขององค์การ โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

แนวคิดทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มีบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากร กลุ่ม หรือทีมในองค์การ ได้พัฒนาการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีระบบพลังร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาขององค์การ สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ มีระบบ จัดการความรู้รวมทั้งประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้และการทำงาน

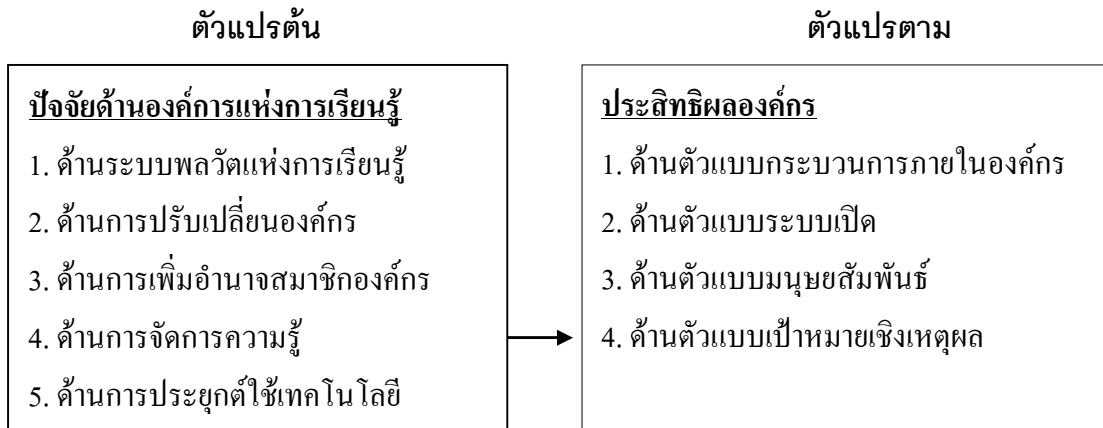
ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้บุคลากรและองค์การจะมีศักยภาพในการเตรียมความพร้อมและปรับตัวให้เท่าทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงรวมทั้งสามารถนำพาองค์การให้อยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

องค์ประกอบของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Marquardt (1996) กล่าวว่า องค์การที่จะได้เปรียบในการแข่งขันแบบยั่งยืนได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การจะต้องเรียนรู้ได้ดีกว่าและเร็วกว่า ซึ่งมีองค์ประกอบของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 องค์ประกอบ คือ 1.พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics) 2.การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization Transformation) 3.การเพิ่มอำนาจสมาชิกขององค์การ (People Empowerment) 4.การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และ 5.การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application)

แนวคิดทฤษฎีประสิทธิผลขององค์การ ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการใช้ทรัพยากรการบริหาร และแนวทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและใช้ประโยชน์สูงสุดในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดของ Quinn and Rohrbaugh (1983) กล่าวว่า มี 2 มิติหลัก คือ 1. จุดมุ่งเน้นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในกับภายนอกเขตองค์การที่สภาพแวดล้อมภายในเป็นเรื่องการสร้างความเป็นอยู่ และการพัฒนาบุคลากร ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการให้คุณค่ากับสภาพแวดล้อมรอบองค์การ 2. โครงสร้างขององค์การที่มีความยืดหยุ่นกับมีลักษณะคงที่แล้วจึงนำมาจัดความสัมพันธ์ในตาราง โดยให้แนวนอนเป็นมิติด้านจุดมุ่งเน้นและแนวตั้งเป็นมิติด้านโครงสร้าง ทั้ง 2 มิติหลักนี้แบ่งเป็นรูปแบบการวัดประสิทธิผลขององค์การได้ 4 รูปแบบ คือ 1. ตัวแบบระบบเปิด (The Open System Model) 2. ตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล (The Rational Goal Model) 3. ตัวแบบด้านมนุษย์สัมพันธ์ (The Human Relations Model) 4. ตัวแบบกระบวนการภายในขององค์การ (The Internal Process Model)

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

6. สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 2 องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 3 องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 4 องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 5 องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 6 องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

7. ผลการศึกษา

ผลข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนมากทำงานที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีประสบการณ์ขณะดำรงตำแหน่งปัจจุบัน อยู่ระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.3

ผลระดับการรับรู้ด้านปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับมาก ด้านพลวัตการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดการ ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับมาก และด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ด้านปัจจัยองค์การแห่งการ เรียนรู้ในภาพรวม

ปัจจัย 5 ด้าน	ระดับการรับรู้		การแปลผล	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านพลวัตการเรียนรู้	3.25	0.531	ปานกลาง	3
2. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร	3.27	0.495	ปานกลาง	2
3. ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร	3.14	0.522	ปานกลาง	5
4. ด้านการจัดการความรู้	3.24	0.566	ปานกลาง	4
5. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	3.29	0.567	ปานกลาง	1
เฉลี่ยรวม	3.24	0.477	ปานกลาง	

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทั้ง 5 ด้าน สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29 จากผลการศึกษาพบว่า ภายในองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้ร่วมกัน เมื่อมีการทำงานเป็นกลุ่ม เช่น โครงการทีมงาน การประชุมในระดับบริหาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.36 รองลงมาได้แก่ พนักงานในองค์กรสามารถเข้าถึงฐานสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วโดย ผ่านเครือข่ายภายในองค์กร หรือ Internet หรือ Intranet มีระบบอิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนการเรียนรู้ และการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น และมีการจัดเตรียมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่ช่วย

สนับสนุนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และภายในองค์กรสนับสนุนการเรียนรู้แบบผสมผสาน ระหว่างการเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กับการทำงานจริงในขณะเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.32

2. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กรโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 จากผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารระดับกลางในองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการสนับสนุนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.46 รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงในองค์กร ให้การสนับสนุนผู้บริหารระดับกลางที่มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และภายในองค์กรมีการสื่อสารกันอย่างรวดเร็วในระดับเดียวกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และภายในองค์กรมีการสื่อสารกันอย่างรวดเร็วในสายบังคับบัญชา (ต่างระดับ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

3. ด้านพลวัตการเรียนรู้โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 จากผลการศึกษาพบว่า ทีมงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในทีมงานผ่านสื่อหรือเครื่องมือต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.38 รองลงมาได้แก่ พนักงานในองค์กรมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และพนักงานในองค์กรมีการเพิ่มพูนความรู้ด้วยการนำไปประยุกต์ใช้ในงานประจำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

4. ด้านการจัดการความรู้โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 จากผลการศึกษาพบว่า ภายในองค์กรได้มีการสนับสนุนโครงการที่ก่อให้เกิดความรู้ ด้วยการส่งบุคลากรเข้าไปร่วมโครงการ เพื่อให้ได้รับโอกาสในการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.40 รองลงมาได้แก่ ภายในองค์กรได้มีการพัฒนายุทธศาสตร์และกลไกใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อก่อให้เกิดการแบ่งปันการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และภายในองค์กรได้มีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารอย่างกระตือรือร้นเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานโดยคำนึงถึงการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากหน่วยงานของตนเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

5. ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กรโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 จากผลการศึกษาพบว่า ภายในองค์กรมีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตามความรับผิดชอบของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.42 รองลงมาได้แก่ ภายในองค์กรมีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตามความสามารถในการเรียนรู้ของพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรทำงานร่วมกันแบบเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหา และเรียนรู้ร่วมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ผลระดับประสิทธิผลองค์กร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านตัวแบบมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการบริหารแบบระบบเปิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลองค์กรในภาพรวม

ปัจจัย 4 ด้าน	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านการบริหารแบบระบบเปิด	3.29	0.558	ปานกลาง	4
2. ด้านกระบวนการภายในองค์กร	3.33	0.528	ปานกลาง	3
3. ด้านตัวแบบมนุษยสัมพันธ์	3.44	0.584	มาก	2
4. ด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล	3.52	0.659	มาก	1
เฉลี่ยรวม	3.39	0.508	ปานกลาง	

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทั้ง 4 ด้าน สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผลโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 จากผลการศึกษาพบว่า การทำงานของหน่วยงานจะมุ่งเน้นไปที่การทำงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.58 รองลงมาได้แก่ การทำงานของหน่วยงานจะมุ่งเน้นไปที่คุณภาพของผลงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 และการทำงานของหน่วยงานจะมุ่งเน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

2. ด้านตัวแบบมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงาน/เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.47 รองลงมาได้แก่ ลักษณะการทำงานภายในหน่วยงาน มีลักษณะแบบให้ความสำคัญกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และพนักงาน/เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมีความสามัคคี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

3. ด้านตัวแบบกระบวนการภายในองค์กรโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 จากผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานมีการกำหนด

ระเบียบไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.50 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนในการทำงานภายในหน่วยงานมีลักษณะที่ต้องไว้วางใจขั้นตอนการทำงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และไม่ค่อยมีการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

4. ด้านตัวแบบระบบเปิดโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีการทำงานแบบกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.34 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมักจะมีความคิดใหม่ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และหน่วยงานมีการสร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ผลความสัมพันธ์องค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.707$) โดยด้านการจัดการความรู้ ($r = 0.660$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีสูงกว่าด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ($r = 0.646$) ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร ($r = 0.632$) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ($r = 0.629$) และด้านพลวัตการเรียนรู้ ($r = 0.623$) ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ค่า r
1. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี	✓	0.623
2. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี	✓	0.629
3. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี	✓	0.632

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ค่า r
4. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี	✓	0.660
5. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี	✓	0.646
6. องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี	✓	0.707

8. การอภิปรายผล

8.1 การรับรู้ด้านปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาเรื่อง “องค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Transformation) ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร (People Empowerment) ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การรับรู้ด้านปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ควบคู่กับภารกิจงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติไม่อาจจะแยกแยะออกได้ ซึ่งทั้งสองภารกิจก็มีความสำคัญเหมือนกัน อีกทั้งมีการนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานยังไม่เต็มที่ การนำนโยบายด้านองค์การแห่งการเรียนรู้มาพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการมีการเรียนรู้ร่วมกันและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมานิตา ลือสายวงศ์ (2551) พบว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สนับสนุนการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt and Rcynolds (1994) กล่าวว่าง การบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพโดยรวม ต้องการให้องค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยผลที่ได้

จากการเรียนรู้ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจกลายเป็นผลงานที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของเดิร์น เทียมรัตน์ และกานสุดา มาชะศิริรานนท์ (2545: 11) ที่มุ่งให้สมาชิกในองค์กรทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อขยายศักยภาพของตนเองและขององค์กร ตลอดจนมีการทำงานเป็นทีมและเรียนรู้ร่วมกันจึงเกิดความคิดความเข้าใจที่เป็นเชิงระบบ เมื่อพิจารณาการรับรู้ด้านปัจจัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้ง 5 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ซึ่งผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt (1996) กล่าวว่า องค์กรใดที่มีอำนาจทางเทคโนโลยีสูงจะทำให้ก้าวล้ำหน้าองค์กรอื่นได้ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ และระบบปฏิบัติการ อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้ร่วมกันในการทำงานเป็นกลุ่ม ทีมงาน เช่น การประชุมข้าราชการฝ่ายบริหารจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่อง LCD Projector มาช่วยในการฉายข้อมูลสำคัญสู่ผู้เข้าประชุมทุกคนให้เข้าถึงข้อมูลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ มาช่วยสนับสนุนในการทำงานของข้าราชการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยสามารถจัดเก็บข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นฐานข้อมูล ซึ่งข้าราชการสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลนั้นได้อย่างรวดเร็ว ฐานข้อมูลดังกล่าว อาทิ ข้อมูลการเข้าร่วมสัมมนา ข้อมูลการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ข้อมูลการประชุม เป็นต้น

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารระดับสูงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเชื่อมั่นนโยบายต่างๆ ในการจัดคนในองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการออกแบบวิธีการแบ่งปันความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ยังมีการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนและตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ให้กับตัวข้าราชการและเพื่อนร่วมงาน โดยการสนับสนุนให้เรียนรู้จากข้อผิดพลาด เพื่อเป็นบทเรียนในการปฏิบัติงานในปัจจุบันให้เกิดความสำเร็จ อีกทั้งให้มีการสับเปลี่ยนหน้าที่ เพื่อให้ข้าราชการได้ศึกษาและได้เรียนรู้งานที่หลากหลาย สอดคล้องกับแนวคิดของลักษณะ หมื่นจักร (2540: 119) กล่าวว่า องค์กรที่เป็นระบบต้องเป็นองค์กรที่เรียนรู้ในด้านต่างๆ อย่างเต็มสมรรถนะ ส่งเสริมการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนองค์กรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการแก้ไข จัดการ และใช้ความรู้เพื่อความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดผลดีทั้งด้านการเรียนรู้และการเพิ่มผลิตภาพ

3. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตการเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของมานิดา ลือสายวงศ์ (2551) พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เห็นว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดกว่าด้านอื่นๆ การศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีมีการขับเคลื่อนการเรียนรู้ของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระตุ้นให้ข้าราชการเกิดการเรียนรู้ร่วมกันและพัฒนาตนเองด้วยวิธีการการฝึกอบรม จนทำให้สามารถนำความรู้ใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การฝึกอบรมหลักสูตรผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพ หลักสูตรการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการ รวมทั้งมีการฝึกอบรมแบบออนไลน์ หรือการฝึกอบรมในรูปแบบของอินเทอร์เน็ตเปิดกว้างสำหรับข้าราชการ เป็นต้น นอกจากนี้ข้าราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในองค์กรตลอดจนถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบโดยการนำเข้าไปประชุม เพื่อทุกคนสามารถนำความรู้นำไปประยุกต์ใช้ในการคิดและการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของกองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล (2552: 4-8) กล่าวว่าบุคลากรทุกคนต้องมีความรอบรู้แห่งตน มีรูปแบบวิธีคิดที่เปิดกว้าง มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และคิดอย่างเป็นระบบ อีกทั้งเน้นให้บุคลากรทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อศักยภาพของตนเองและขององค์กรอนาคต

4. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ อาทิ แผนพัฒนาท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี เป็นต้น รวมถึงมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการมีความรู้ความสามารถ เช่น การจัดฝึกอบรม การให้เข้าร่วมโครงการต่างๆ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ให้แก่ข้าราชการทั้งทางด้านการบริหารและการให้บริการ ข้าราชการมีการแบ่งปันความรู้ที่ได้รับแก่กันและกันจนก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานของข้าราชการจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้จะต้องร่วมกันทำงานเป็นทีม โดยทุกคนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการระดมสมอง มีการร่วมกันคิดอย่างกว้างขวางจนนำไปสู่การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นจะเกิดประโยชน์แก่ตัวข้าราชการและเพื่อนร่วมงานจำเป็นต้องมีระบบการจัดเก็บข้อมูล เพื่อไม่ให้ความรู้สูญหายและทุกคนสามารถสืบค้นได้ในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt (1996) กล่าวว่า บุคลากรต้องการความรู้เพื่อเพิ่มเติมความสามารถในการปรับปรุง

คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ความรู้ที่ทันสมัยสามารถเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างและสื่อสารการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้

5. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตามความรับผิดชอบและตามความสามารถในการเรียนรู้ให้กับข้าราชการ โดยผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทเป็นทั้งผู้ฝึกสอน พี่เลี้ยง และผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ พร้อมกับกระตุ้นให้ข้าราชการเกิดความรู้ใหม่ มีความพยายามและกระตือรือร้นที่จะหาแหล่งเรียนรู้ใหม่ๆ เพื่อนำความรู้และทักษะที่ได้มาปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Watkins and Marsick (1993: 11) กล่าวว่า การสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร ต้องใช้กระบวนการเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ที่มีลักษณะต่อเนื่องและบูรณาการเข้ากับการทำงานและมีการกระจายอำนาจให้แก่คนในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งมีการเชื่อมโยงการพึ่งพาทั้งในระดับบุคคล องค์กร และชุมชน

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นองค์กรที่สามารถสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อยู่ในระดับปานกลาง

8.2 ประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย ด้านตัวแบบกระบวนการภายในองค์กร (Internal Process Model) ด้านตัวแบบระบบเปิด (Open Systems Model) ด้านตัวแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Model) และด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล (Rational Goal Model) ผลการศึกษารูปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีมีการกำหนดระเบียบไว้ชัดเจน เช่น ระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายการคัดเลือกพนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระเบียบว่าด้วยเงินช่วยเหลือค่าครองชีพผู้รับบำนาญของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ระเบียบว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น ระเบียบว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นต้น อีกทั้งมุ่งทำงานให้มีคุณภาพและสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีส่งเสริมให้ข้าราชการยึดหลักคุณธรรมในการทำงาน จึงทำให้เกิดประสิทธิผลโดยรวม สอดคล้องกับ Robbins (1999 อ้างถึงใน พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2554: 26) ที่กล่าวว่า เป้าหมายสูงสุดที่ผู้บริหารของทุกองค์กรต้องการบรรลุถึง จึงทำให้เกิดการศึกษาค้นคว้าแบบมีเป้าหมาย ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เพื่อทำให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ

สอดคล้องกับแนวคิดของ Schein (1973 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2533: 48) กล่าวว่า องค์การใดที่ต้องการให้ลู่วงประสิทธิภาพขององค์การ ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การนั้นสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดและอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิภาพก็คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงโดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพขององค์กรทั้ง 4 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ซึ่งผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพองค์กร ด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้รู้ทิศทางที่จะก้าวเดินต่อไปข้างหน้า โดยมีการวางแผนงานในเรื่องต่างๆ ของอนาคต เช่น แผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์หรือสภาพในอนาคต และแปลงมาสู่การปฏิบัติ โดยแบ่งแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 2 ประเภท คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว และแผนพัฒนาสามปี เป็นแผนพัฒนาแบบหมุนเวียน (Rolling Plan) ที่ต้องมีการทบทวนและจัดทำทุกปี ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย รวมทั้งมีการจัดทำแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการรวบรวมโครงการ กิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อให้ทราบกิจกรรมการพัฒนาในพื้นที่ที่ดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีเป็นองค์กรของรัฐที่ต้องยึดหลักคุณธรรมในการทำงาน เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน จึงต้องดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (2526: 17) กล่าวว่า การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา และสอดคล้องกับการศึกษาของอนงค์นาฏ ภูมิภักดี (2553) พบว่า ประสิทธิภาพด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. ประสิทธิภาพองค์กร ด้านตัวแบบมนุษย์สัมพันธ์อยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่คนในองค์กร เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งความรักและความสามัคคี โดยมีการจัดกิจกรรมพาข้าราชการไปศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและนอกประเทศ อีกทั้งการจัดสัมมนาเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีที่ดีระหว่างข้าราชการด้วยกัน รวมทั้งแทรกความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับข้าราชการ

อาทิในเรื่องการทำงานเป็นทีมและการให้บริการดี เรื่องการพัฒนาบุคลากรให้สามารถพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรียังให้ความสำคัญกับข้าราชการทุกคน โดยเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้แสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย และสามารถอภิปรายหรือถกเถียงกันเพื่อพัฒนางานให้ประสบผลสำเร็จ เพราะถ้าข้าราชการเกิดความรักและความสามัคคี มีการทำงานเป็นทีม ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจและทุ่มเท ก็จะสามารถนำพาให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell, et. al. (1977) กล่าวว่า ทักษะด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นตัวแปรหนึ่งของประสิทธิผลขององค์กร

3. ประสิทธิภาพองค์กร ด้านตัวแบบกระบวนการภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนการทำงานในรูปแบบใหม่ โดยมีการทบทวนการดำเนินการ กระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ปรับการให้บริการประชาชนเป็นเวลาที่เที่ยง ปรับการให้บริการเป็นแบบ One Stop Service รวมทั้งมีการกำหนดระเบียบไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ข้าราชการทุกคน ปฏิบัติตามกฎหมายที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เช่น ระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายการคัดเลือก พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระเบียบว่าด้วยเงินช่วยค่าครองชีพผู้รับ บำนาญของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ระเบียบว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น ระเบียบว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ตลอดจนการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับข้าราชการตามอำนาจหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาของอนงคินาฏ ภูมิภักดี (2553) พบว่า ประสิทธิภาพด้านตัวแบบกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson and others (1973) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะต้องผสมผสาน ระหว่างองค์ประกอบภายในองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการพัฒนา ตลอดจนความสามารถในการอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว

4. ประสิทธิภาพองค์กร ด้านตัวแบบระบบเปิดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สอดคล้องกับผล การศึกษาของอนงคินาฏ ภูมิภักดี (2553) พบว่า ประสิทธิภาพด้านตัวแบบระบบเปิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง การศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดชลบุรีมีแนวทางทำงานอย่างสร้างสรรค์ โดยองค์กรให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้าง ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพื่อให้ข้าราชการเกิดการเรียนรู้วิธีการคิดแบบสร้างสรรค์ รวมทั้ง ช่วยให้ข้าราชการสามารถประยุกต์ความคิดในทางบวกอันก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน องค์กรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงาน อาทิ มีการจัดลำดับการให้บริการแก่

ประชาชนด้วยเครื่องกذبบัตรคิว มีการจัดระเบียบและบรรยากาศในองค์กรใหม่ โดยมีการจัดโต๊ะทำงานแบบใหม่ รวมทั้งจัดอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบและสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัว และจัดพนักงานคอยให้คำแนะนำการให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการอยู่เสมอ ตลอดจนให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell, et. al. (1977) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมและการใช้อิทธิพลร่วมกันเป็นตัวแปรหนึ่งของประสิทธิผลขององค์กร

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นองค์กรที่มีประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

8.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาขององค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีในระดับสูง ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีสนับสนุนให้ข้าราชการได้เข้าไปร่วมโครงการต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้ร่วมกัน มีการนำอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตมาช่วยเป็นฐานสารสนเทศในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ มาลัยวัลย์ บุญแพทย์ (2553) พบว่า ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานสายสำนักงานโดยภาพรวม สอดคล้องกับการศึกษาของอนงค์นาฏ ภูมิภักดี (2553) ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงานในสถานีดารวจนครบาลโดยภาพรวม และยังสอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ บุญสนอง (2555) พบว่า ปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรทั้ง 4 ตัวแบบ คือ ด้านตัวแบบกระบวนการภายใน ด้านตัวแบบระบบเปิด ด้านตัวแบบมนุษย์สัมพันธ์ และด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ทั้ง 5 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ซึ่งผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีในระดับสูง ($r = 0.660$) เนื่องจากองค์กรมีการพัฒนายุทธศาสตร์และกลไกในการเรียนรู้ โดยมีการสนับสนุนโครงการที่ก่อให้เกิดความรู้ เช่น โครงการสาธิตแนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ และการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อข้าราชการจะได้มีองค์ความรู้ใหม่และสามารถนำความรู้มาปรับปรุงการทำงาน สอดคล้องกับ

การศึกษาของอำนาจ สุขชี (2552) พบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการจัดการองค์ความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์การของสำนักเครื่องจักรกล กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนงค์นาฏ ภูมิภักดี (2553) พบว่า ตัวแปรด้านการจัดการองค์ความรู้ จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานในสถานีดำรงจวนครบาล โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีในระดับสูง ($r = 0.646$) เนื่องจากองค์การนำเทคโนโลยี สื่อประสมมัลติมีเดียอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้และทำงาน จะทำให้เรียนรู้ได้รวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งสามารถประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์เพื่อรวบรวม ประมวล ข้อมูล และถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการเรียนรู้เก็บเป็นฐานข้อมูลให้แก่องค์กร จึงทำให้เกิดประสิทธิผลโดยรวม สอดคล้องกับผลการศึกษาของมาลัยวัลย์ บุญแพทย์ (2553) พบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ จึงยอมรับสมมติฐาน สอดคล้องกับการศึกษาของอำนาจ สุขชี (2552) พบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์การของสำนักเครื่องจักรกล กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนงค์นาฏ ภูมิภักดี (2553) พบว่า ตัวแปรด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานในสถานีดำรงจวนครบาลโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีในระดับสูง ($r = 0.632$) เนื่องจากองค์กรมีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตามความรับผิดชอบและตามความสามารถ อีกทั้งให้ทุกคนในองค์กรร่วมกันแก้ไขปัญหา และเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ รวมทั้งองค์กรเปิดโอกาสให้สหพลายเออร์มีส่วนร่วมในการอบรมและเรียนรู้ผลิตภัณฑ์หรือบริการร่วมกับองค์กร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน จึงทำให้เกิดประสิทธิผลโดยรวม สอดคล้องกับผลการศึกษาของมาลัยวัลย์ บุญแพทย์ (2553) พบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ และสอดคล้องกับการศึกษาของอำนาจ สุขชี (2552) พบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์การของสำนักเครื่องจักรกล กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

4. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีในระดับสูง ($r = 0.629$) เนื่องจากองค์กรมีการ

สับเปลี่ยนหน้าที่อย่างเป็นระบบ อีกทั้งมีการออกแบบการแบ่งปันความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จัดทำคู่มือเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ไปฝึกอบรม เป็นต้น รวมทั้งการให้รางวัลแก่ผู้ช่วยเหลือผู้อื่นได้เรียนรู้กับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการพยายามที่จะพัฒนาและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดประสิทธิผลโดยรวม สอดคล้องกับการศึกษาของ อำนวนย สุขชี (2552) พบว่า ปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์การของสำนักเครื่องจักรกล กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

5. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีในระดับสูง ($r = 0.623$) เนื่องจากองค์การมีการจัดโครงการฝึกอบรม อีกทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้อันผ่านสื่อหรือเครื่องมือต่างๆ ก็จะช่วยให้ข้าราชการเกิดการเรียนรู้ที่รวดเร็วและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับงานประจำได้ จึงทำให้เกิดประสิทธิผลโดยรวม สอดคล้องกับผลการศึกษาของมาลัยวัลย์ บุญแพทย์ (2553) พบว่า ปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ด้านพลวัตการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ และสอดคล้องกับการศึกษาของอำนวนย สุขชี (2552) พบว่า ปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ด้านพลวัตการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์การของสำนักเครื่องจักรกล กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

การรับรู้ด้านปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้

1. ด้านพลวัตการเรียนรู้ ควรจัดโครงการฝึกอบรมและฝึกสอนที่มุ่งานให้ข้าราชการฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีทุกคนได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และวิธีที่จะเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้สามารถในการคิดและการปฏิบัติในภาพรวม นำความรู้ใหม่ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรให้ข้าราชการฝ่ายบริหารทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาในอดีต โดยนำแนวคิดที่ได้มาสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ให้กับองค์กรต่อไป

2. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ควรให้ข้าราชการฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีทุกคนมีการสับเปลี่ยนหน้าที่เพื่อให้ข้าราชการฝ่ายบริหารเกิดความพยายามในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นอกจากนี้

การให้รางวัลแก่ข้าราชการฝ่ายบริหารหรือทีมงานถือว่าเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ข้าราชการฝ่ายบริหารเกิดการเรียนรู้เพื่อให้ทีมงานของตนเองมีผลงานที่ออกมาโดดเด่นกว่าผู้อื่น

3. ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร ควรมีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตามความรับผิดชอบให้กับข้าราชการฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี เพื่อข้าราชการฝ่ายบริหารเกิดความพยายามและกระตือรือร้นในการเรียนรู้และเกิดทักษะใหม่ๆ จากกลุ่มบุคคลสำคัญ เช่น ลูกค้า คู่ค้า และซัพพลายเออร์ เป็นต้น และควรเปิดโอกาสให้ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการอบรมและเรียนรู้ผลิตภัณฑ์หรือบริการร่วมกับองค์กร

4. ด้านการจัดการความรู้ ควรจัดโครงการสาธิตแนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการให้กับข้าราชการฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี เพื่อข้าราชการฝ่ายบริหารจะได้รับโอกาสใหม่ๆ และได้จัดการความรู้ของตนเองและเกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถนำมาความรู้ที่ได้มาปรับปรุงการทำงานให้กับองค์กรโดยรวม รวมถึงการแบ่งปันความรู้ให้กับผู้อื่นได้

5. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ควรมีการนำสื่อประสมมัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต มาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้กับข้าราชการฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อีกทั้งควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้และทำงานร่วมกัน เช่น โครงการทีมงาน การประชุมในระดับบริหาร เป็นต้น

ประสิทธิผลองค์กร

1. ด้านตัวแบบกระบวนการภายในองค์กร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรีควรปรับเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงานใหม่ โดยทบทวนการดำเนินงานของปีที่ผ่านมาแล้วนำมาปรับเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงานใหม่ในปีถัดไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านตัวแบบระบบเปิด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีควรหาแนวทางในการแก้ปัญหาแบบเดิมให้เป็นการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ขั้นตอนแรกควรทำความเข้าใจต้นตอของปัญหาที่แท้จริง แล้วนำมาวิเคราะห์ถึงข้อจำกัดและช่วยกันระดมความคิดเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาลงๆ แบบ รวมทั้งตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาคือที่ดีที่สุดพร้อมนำมาดำเนินการแก้ไขปัญหา หลังจากนั้นองค์กรประเมินผลการแก้ไขปัญหาคือต่อไป

3. ด้านตัวแบบมนุษยสัมพันธ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีควรให้ข้าราชการได้อภิปรายหรือถกเถียงกันเกี่ยวกับงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบ ข้อมูลจะเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงการทำงานต่อไป

4. ด้านตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรมในการทำงานของข้าราชการ เพราะข้าราชการเป็นบุคคลของประชาชน จะต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม มีจิตสำนึกในการทำงาน ทำให้ประชาชนเกิดการยอมรับกับการปฏิบัติ

9.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาความสัมพันธ์ขององค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี โดยระดับขององค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น ข้าราชการฝ่ายบริหารเป็นผู้ประเมินตนเอง ซึ่งอาจได้ผลที่เบี่ยงเบนจากข้อเท็จจริงหรือขัดแย้งกับผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือประเมินจากกลุ่มพนักงานในระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันในองค์กร หรือภาวะผู้นำ

บรรณานุกรม

กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. คู่มือจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามระบบ

คุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 3 ปีงบประมาณ 2552. นครปฐม:

มหาวิทยาลัยมหิดล,

2552.

เดชน์ เทียมรัตน์ และกานสุดา มาชะศิริานนท์. วินัยสำหรับองค์การเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร:

ธีระป้อมวรรณกรรม, 2545.

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์, 2533.

พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. "ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลขององค์การของโรงเรียน

ในสังกัดกรุงเทพมหานคร: ตัวแบบสมการโครงสร้าง." วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2554.

มานิดา ลือสายวงศ์. "ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์การแห่ง
การเรียนรู้กรณีศึกษาบริษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)." ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

มาลัยวัลย์ บุญแพทย์. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลของ
องค์การ : กรณีศึกษา พนักงานสายสำนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)".

สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก,

2553.

ลักษณะนา หมิ่นจักร. “ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง”. หนังสือที่ระลึกประจำปี สู่บ้านใหม่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 14 (2540).

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

อนันต์ บุญสนอง. “อิทธิพลขององค์การแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลขององค์การ”. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช. 25, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2555): 31-45.

อนงนาฏ ภูมิภักดี. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานีดำรวจนครบาลกับประสิทธิผลของหน่วยงานในสถานีดำรวจนครบาล”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2553.

อำนาจ สุขชี. “การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์การ : กรณีศึกษา สำนักเครื่องจักรกล (ส่วนกลาง) กรมชลประทาน”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

Gibson and others. Organizational: Behavior, Structure, Process, Behavior, Dallas. Texas: Business Publication, 1973.

Watkins, K. E. and Marsick, V. J. Sculpting the Learning Organization: Lesson in the Art and Science of Systemic Change. New York: Jossey-Bass, 1993.

Marquardt, Michael J. Building the Learning Organization, A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success. New York: McGraw -Hill, 1996.

Marquardt, Michael J. and Reynolds, A. The Global Learning Organization. Burr Ridge, III: Richard D. Irwin, Inc., 1994.

Campbell, R.F. et al. On the Nature of Organizational Effectiveness in New purposetives on Organizational Effectiveness. Edited by Goodman, Paul S. and M., Johannes Penning and Associates. San Francisco: Jassay Bass, 1977.

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษากองกำกับการ
ต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล¹
Operational Effectiveness of Police Anti-Terrorism Sub Division (Arintaraj 26)
Metropolitan Police Bureau

จันจิรา ชันทะสอน (Janjira Khantasorn)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยนำแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ Luther Gulick and Lyndall Urwick (1937) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Steers (1977) มาเป็นแนวทางการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้เท่ากับร้อยละ 50.5 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการรายงานและปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก อย่างน้อยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการวางแผนการจัดหน่วยงาน การจัดตัวบุคคล การประสานงาน และงบประมาณ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: กรณีศึกษา กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

This article was to study the Operational Effectiveness and the factors that influence the Operational Effectiveness of Police Anti-Terrorism Sub Division (Arintaraj 26) Metropolitan Police Bureau. Based on Luther Gulick and Lyndall Urwick Factors that influence the Operational Effectiveness and Operational Effectiveness of Steers (1977) concept to guide the study. The multiple regression that about percent of the factors was explained by Operational Effectiveness of Police Anti-Terrorism Sub Division. Also, Two components of The factors (Reporting and Directing) have the greatest influence on The factors and five components (Planning, Organizing, Staffing, Co-ordinating, Budgeting) have not influence on the factors significant at the 0.05 level.

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Keyword : Operational Effectiveness

บทนำ

ประสิทธิผลขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยวัดได้จากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (Actual Performance) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายระดับปฏิบัติการ (Operative Goal) ที่กำหนดไว้ เป้าหมายเชิงปฏิบัติการนี้ ถูกเชื่อมโยงจากเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้รับการประกาศอย่างเป็นทางการ (Official Goal) กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การประเมินประสิทธิผลการบรรลุเป้าหมาย เป็นการวัดผลสำเร็จขั้นสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Ends) ซึ่งเหมาะสมกับองค์กรที่มีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน เพียงพอจะสร้างความเข้าใจและเห็นพ้องร่วมกันของฝ่ายต่างๆ อีกด้วย

กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นองค์กรที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การต่อต้านการก่อการร้ายสากล การช่วยเหลือตัวประกัน แก้ไขปัญหาอาชญากรรมร้ายแรงซึ่งเกินความสามารถตำรวจท้องที่ การอารักขาและรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ และสถานที่สำคัญป้องกัน รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจท้องที่และหน่วยอื่นๆ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งปวงปราบปรามการก่อการจลาจลและต่อต้านการก่อการร้ายในเมือง รวมทั้งการฝึกทางด้านยุทธวิธีให้กับตำรวจท้องที่หรือหน่วยงานอื่นๆ ตามแต่ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจจะสั่งการ ซึ่งการปฏิบัติ

หน้าที่ของตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องใช้คนมีความรู้ ความสามารถพิเศษ มีทักษะการใช้อาวุธ ยุทธโศปกรณ์ต่างๆ เป็นผู้ปฏิภาณไหวพริบ มีความละเอียด รอบคอบ มีความกล้าหาญที่จะเสี่ยงภัย ได้ตลอดเวลา สิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนให้การปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานภายในหน่วย เป็นการเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ให้ประสบความสำเร็จและบรรลุประสิทธิผลขององค์การได้

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามคุณลักษณะทั่วไป
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการบริหารต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีจำนวนทั้งสิ้น 83 นาย ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานจริง โดยไม่ศึกษาข้าราชการตำรวจที่ช่วยราชการที่อื่น เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้า สมการพยากรณ์แบบ Stepwise

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Steers (1977: 442) ได้เสนอแนวการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การด้วยวิธี ครอบคลุมหลายด้าน (Multidimensional Approach) ซึ่งเหมาะกับการวิเคราะห์ประสิทธิผลของ องค์การที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดด้วยการพิจารณา แนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการด้วยกัน คือ

1) การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด (Goal Optimization) ซึ่งการศึกษาในเรื่อง เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในบรรดานักวิชาการ

ประสิทธิผลในที่นี้ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ ทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตาม เป้าหมาย ฉะนั้น แทนที่จะวัดความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายได้สูงที่สุด อาจวัดความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมายเท่าที่เป็นไปได้ จากการคำนึงถึงข้อจำกัดในเรื่อง คน เงิน เทคโนโลยี

2) แนวความคิดด้านระบบ (System Perspective) เป็นแนวความคิดที่สัมพันธ์กันกับ แนวทางคิดแรก การวิเคราะห์ในแง่ของระบบพิจารณาเป้าหมายในฐานะที่ไม่ใช่อยู่ในสภาพที่นิ่ง อยู่กับที่ (Static) แต่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ความเป็นวงจร (Cycle) ของเป้าหมายขององค์การ ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์การ

3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดการบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด เน้นบทบาท ของพฤติกรรมของบุคคล ในองค์การที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาว แนวความคิดทั้ง 3 ด้าน ที่สัมพันธ์กันดังกล่าว ทำให้ความคิดเรื่องเป้าหมายสูงสุด เป็นเครื่องบ่งชี้ความมี ประสิทธิภาพขององค์การอยู่ 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

ประเภทที่หนึ่ง ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย

1. โครงสร้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนด ไว้ในองค์การ การวิเคราะห์โครงสร้าง จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ คือ (Steers, 1977: 59-60)

- 1) ความมากมายน้อยของการรวมอำนาจ
- 2) ความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีแบบแผน
- 4) ช่วงการบังคับบัญชา
- 5) ขนาดขององค์การ
- 6) ขนาดของหน่วยงาน

2. บทบาทของเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการ ซึ่งองค์การใช้แปร สภาพตัว ป้อนออกไปเป็นผลผลิตก็จะมีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ (Steers, 1977: 70)

ประเภทที่สอง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน Steers แบ่งสภาพแวดล้อมที่ กล่าวถึงเป็น 2 ระดับ คือ

1. สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การ เช่น สภาพการณ์ด้านการตลาดเศรษฐกิจ การเมือง มุ่งจำเพาะเจาะจงสภาพแวดล้อมของงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ ซึ่งยังแยกมิติย่อยออกไปใน เรื่องความสัมพันธ์ว่า สลับซับซ้อน ไม่สลับซับซ้อน มั่นคงเคลื่อนไหว ความแตกต่างในความ แน่นอระหว่างงาน ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งเคลื่อนไหว (Dynamic) จะ เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยงานนั้นมีการเคลื่อนไหวอีกด้วย

2. สภาพแวดล้อมในองค์การหมายถึง บรรยากาศขององค์การซึ่งเกี่ยวกับความ ถูกต้อง แม่นยำของการรับสภาพแวดล้อมของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารรับรู้ความสลับ ซับซ้อน ความมั่นคงและ ความไม่แน่นอน ที่ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง องค์การจะมีแนวโน้มที่จะสามารถ สนองตอบ และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้าม องค์การสนองต่อ สภาพแวดล้อมที่ไม่จริง ผลในทางลบต่อความสำเร็จขององค์การก็จะมีมาก อย่างไรก็ตาม Steers, (1977: 90-91) ได้สรุปว่า องค์การที่มีประสิทธิผลมากที่สุดถูกกำหนดโดยปัจจัยภายนอก บทบาทของนักบริหารก็คือการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แล้วปรับโครงสร้างและการ ปฏิบัติให้เข้าได้กับสภาวะดังกล่าว

ประเภทที่สาม ลักษณะของบุคคลในองค์การซึ่ง Steers (1977: 114-115) สรุปว่า

1. ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ
2. ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

ประเภทที่สี่ แผนการบริหารและการปฏิบัติ Steers ระบุว่า นโยบายช่วยฝ่ายบริหารให้ บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้ คือ

1. การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน
2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร
3. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน
4. กระบวนการติดต่อสื่อสาร
5. ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ
6. การปรับตัวการริเริ่มสิ่งใหม่

แนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นักการบริหารการศึกษาของอเมริกา (1951 อ้างถึงใน เยาวภา เดชะคุปต์, 2542: 62) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารไว้ในหนังสือศิลปะการบริหาร (Art of Administration) ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญ 10 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดความมุ่งหมายของงานให้ชัดเจน
2. การทำแผนของโครงสร้างขององค์การ
3. กำหนดอำนาจหน้าที่และขอบเขตของงานที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติ
4. มอบอำนาจให้บุคลากรได้ทำงานอย่างทั่วถึง
5. ควบคุมการปฏิบัติงาน
6. ปฏิบัติการทุกอย่างที่จำเป็นเพื่อรักษาคุณภาพและปริมาณของงานให้อยู่ในสภาพที่ดี

อยู่ตลอดเวลา

7. ให้มีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานย่อยทุกหน่วยงาน
8. กระตุ้นแรงเร้า บำรุงขวัญให้กำลังใจและสวัสดิการบุคลากรทุกคน
9. ประเมินผลการปฏิบัติงาน
10. วางแผนเพื่อขยายงานในอนาคตให้รัดกุม

Luther Gulick and Lyndall Urwick (1937 อ้างถึงใน จันทราณี สงวนนาม, 2551) นักทฤษฎีการบริหารองค์การ ผู้ที่ได้ร่วมกันนำเอาความคิดของฟาโยล์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการโดยขยายกิจกรรมทางการบริหารออกเป็น 7 ประการ ดังนี้

1) การวางแผนงาน (Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติรวมทั้งวิธีปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2) การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนงาน และการจัดสายงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

3) การจัดตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากร อันได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหาและพัฒนาบุคลากร และการเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี

4) การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ในฐานะที่ผู้บริหารเป็นหัวหน้าหน่วยงาน

5) การประสานงาน (Co-ordinating) หมายถึง การประสานกิจการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดมีการร่วมมือประสานงานที่ดี และดำเนินไปสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน

6) การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหว และความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ

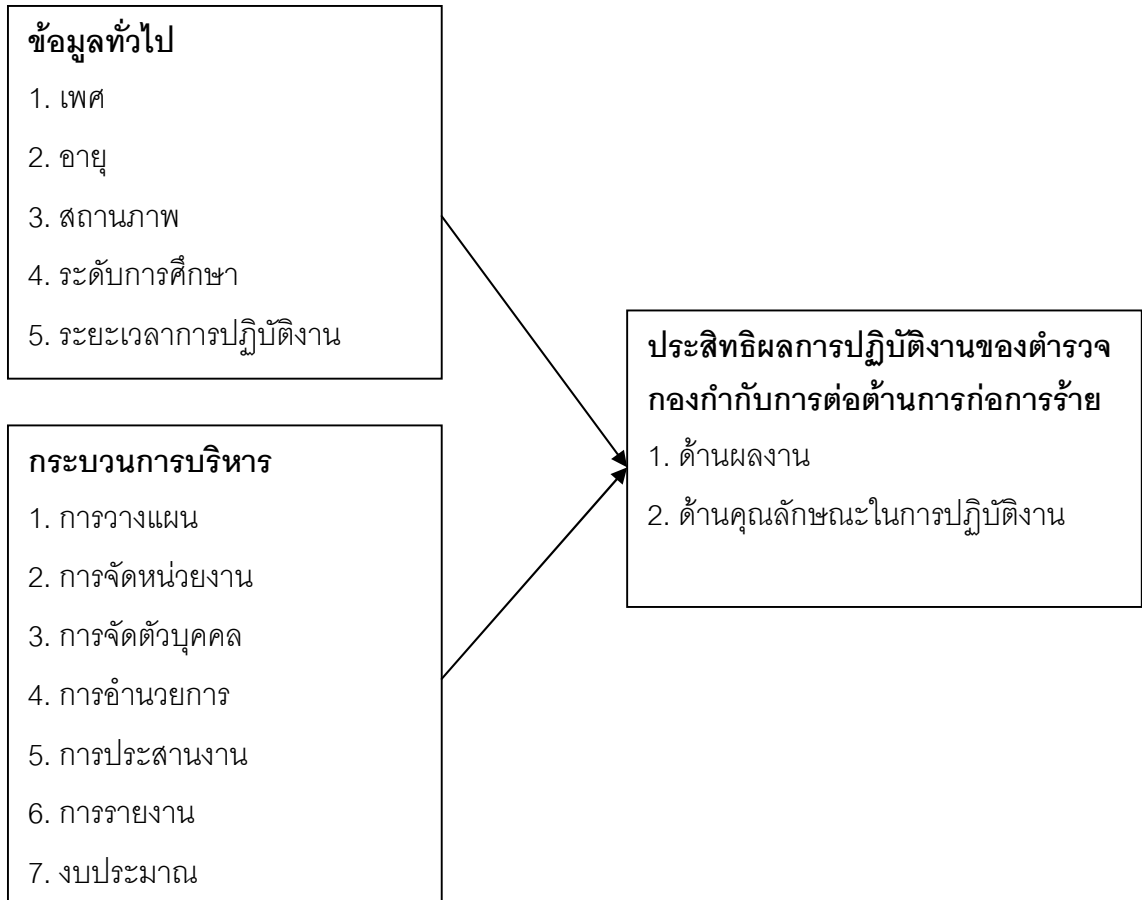
7) งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้เงิน และการควบคุมตรวจสอบทางการเงินและทรัพย์สิน

สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กอังกาบกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีของ Luther Gulick and Lyndall Urwick (1937) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มาใช้เป็นตัวแปรต้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent)

ตัวแปรตาม (Dependent)



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการบริหารมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.98

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD
1. ด้านผลงาน	3.00	.39
2. ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	2.98	.32
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม	2.98	.30

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.78 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ต่อกระบวนการบริหารโดยรวม

กระบวนการบริหาร	\bar{X}	SD
1. การวางแผน	3.01	.42
2. การจัดหน่วยงาน	2.80	.43
3. การจัดตัวบุคคล	2.72	.59
4. การอำนวยความสะดวก	2.78	.46
5. การประสานงาน	2.78	.40
6. การรายงาน	2.85	.49
7. งบประมาณ	2.52	.58
กระบวนการบริหารโดยรวม	2.78	.37

เมื่อวิเคราะห์ถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) โดยวิธี Stepwise พบว่า มี 2 ตัวแบบ (Model) ที่สามารถใช้อธิบายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ โดยพบว่า ตัวแบบที่ 1 มีค่า R เท่ากับ .658 ค่า R² เท่ากับ .433 ตัวแบบที่ 2 มีค่า R เท่ากับ .711 โดยมีค่า R² เท่ากับ .505 ผู้ศึกษาจึงมั่นใจว่า ตัวแปรอิสระในตัวแบบที่ 2 มีอำนาจการอธิบายตัวแปรตามหรือกล่าวอีกนัย แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรตามหรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานถูกพยากรณ์โดยตัวแปรต้นเท่ากับ ร้อยละ 50.5 ส่วนอีกร้อยละ 49.5 ถูกพยากรณ์ด้วยตัวแปรต้นอื่นๆ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ถูกพยากรณ์โดยตัวแปรอิสระการรายงานและการอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 50.5 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงตัวแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Stepwise

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Sig.
1	.658	.433	.426	.233	.000
2	.711	.505	.493	.219	.000

ตัวแบบที่ 1 ประสิทธิภาพ : การรายงาน

ตัวแบบที่ 2 ประสิทธิภาพ : การรายงาน , การอำนวยความสะดวก

จากตัวแบบที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการทำนายและปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05) มีทั้งสิ้น 2 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ ปัจจัยการรายงาน (B = .333) และปัจจัยการอำนวยความสะดวก (B = .196) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 (ตารางที่ 4)

ส่วนตัวแปรส่วนตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งสิ้น 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยการวางแผน (Sig = .345) การจัดหน่วยงาน (Sig = .386) การจัดตัวบุคคล (Sig = .492) การประสานงาน (Sig = .143) และการจัดงบประมาณ (Sig = .101) แปลความหมายได้ว่า ปัจจัยการวางแผน การจัดหน่วยงาน การจัดตัวบุคคล การ

ประสานงาน และการงบประมาณ ลักษณะงานไม่สามารถนำมาใช้ทำนายประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Stepwise ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการตัวแบบที่ 2

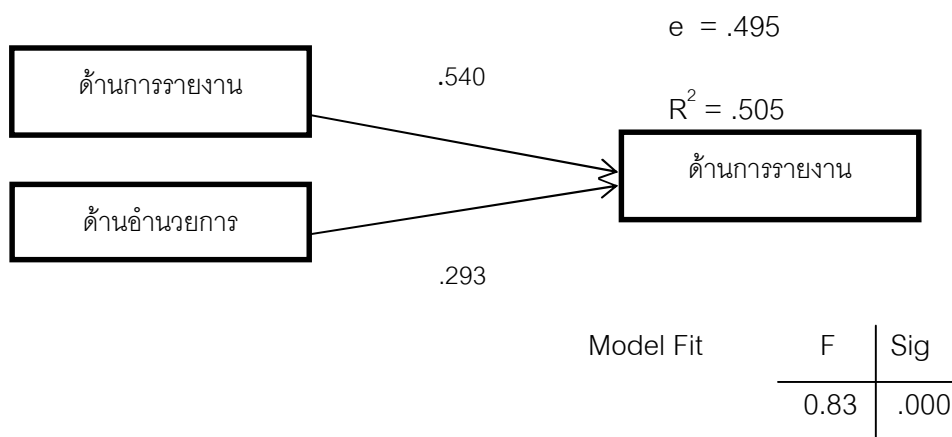
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	St.Error	Beta ()		
(Constant)	1.494	.172		8.703*	.000
การรายงาน	.333	.053	.540	6.273*	.000
การอำนวยความสะดวก	.196	.058	.293	3.409*	.001

ตัวแปรที่ถูกคัดออก

ตัวแปร	Beta In	t	Sig.	partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
การวางแผน	.099	.950	.345	.106	.573
การจัดหน่วยงาน	.087	.871	.386	.098	.628
การจัดตัวบุคคล	.071	.690	.492	.077	.584
การประสานงาน	.153	1.478	.143	.64	.565
งบประมาณ	-.175	-1.66	.101	-.184	.544

ดังนั้น ปัจจัยด้านปัจจัยการรายงาน และปัจจัยการอำนวยความสะดวก มีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการ (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล คิดเป็นร้อยละ 50.55 และสามารถสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณ ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน = 1.494 + .333 (การรายงาน) + .196 (การ
 อำนวยการ)



อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้าน
 การก่อการ (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98
 เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลงาน และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ส่วนกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กอง
 กำกับการต่อต้านการก่อการ (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ภาพรวมอยู่ในระดับ
 ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 เรียงตามลำดับดังนี้ การรายงาน การอำนาจการ การวางแผน การ
 จัดหน่วยงาน การจัดตัวบุคคล การประสานงาน และงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านการรายงาน สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
 กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้สูงที่สุด
 (Beta= .540) แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้ตระหนักถึงและให้ความสำคัญในการทบทวนผลการ
 ดำเนินการของแผนปฏิบัติการของกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26)
 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้
 ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการทบทวนผลการดำเนินการของกองบังคับการสายตรวจและ
 ปฏิบัติการพิเศษใน 2 ระดับ ดังนี้

1.การทบทวนผลการดำเนินการ ระดับองค์กร

จัดให้มีการประชุมระดับบริหารของกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย และแต่ละ
 ระดับของหน่วยในสังกัดเป็นประจำทุกเดือน การประชุมดังกล่าว ผู้กำกับการ กองกำกับการ

ต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล จะชี้แจง มอบนโยบาย เน้นย้ำกำชับเรื่องที่สำคัญๆ ทั้งหมดขององค์กรตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งหน่วยในสังกัดจะต้องดำเนินการในห้วงเวลาต่อไป ติดตามทบทวนผลการปฏิบัติที่ผ่านมาของหน่วย โดยผู้บังคับบัญชาของหน่วยจะรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญๆ ที่กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล เน้นย้ำกำชับซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กรและประชาชน พร้อมปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้อง รวมทั้งเสนอแนะให้ที่ประชุมรับทราบและร่วมกันหาทางแก้ไข ปัญหา สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers, (1977: 90-91) ได้สรุปว่า องค์กรที่มีประสิทธิผลมากที่สุดถูกกำหนดโดยปัจจัยภายนอก บทบาทของนักบริหารก็คือการทำความเข้าใจในกับสภาพแวดล้อม แล้วปรับโครงสร้างและการปฏิบัติให้เข้ากันได้กับสภาวะดังกล่าว

2. การทบทวนผลการดำเนินการ ระดับปฏิบัติการ

ผู้บังคับบัญชาของกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ระดับ รองผู้กำกับการ ผู้บังคับกองร้อย ผู้บังคับหมวด ผู้บังคับหมู่ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านต่างๆ เช่น งานป้องกันปราบปราม , งานอำนวยความสะดวก รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรับทราบ ทบทวน และเร่งรัดผลการดำเนินการในแต่ละเรื่อง

มีวิธีการนำผลวิเคราะห์ที่ได้จากการดำเนินการและผลการประเมินมาประเมินความสำเร็จ การบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว โดยมอบหมายให้หน่วยงานฝ่ายอำนวยความสะดวก ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลของหน่วยปฏิบัติการพื้นที่และหน่วยปฏิบัติการเฉพาะทาง และนำผลการประเมินดังกล่าวมาเป็นฐานข้อมูลใช้ในการเปรียบเทียบและประเมินผลความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในระยะห้วง 1 ปี และระยะห้วงเวลา 4 ปี ประกอบกับ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้มีการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับส่วนราชการและองค์กรอื่น เพื่อนำผลข้อมูลเปรียบเทียบที่ได้ไปสู่การปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของมณฑลเศียร มูลิกทอง (2543 : 14) ได้นิยามว่า ความสามารถขององค์กรในฐานะที่เป็นระบบหนึ่งของสังคมในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารและแนวทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และได้ประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ในขณะเดียวกันสมาชิกขององค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาองค์กรดำรงอยู่ต่อไปได้

ด้านการอำนวยความสะดวก สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้สูง

ที่สุด (Beta= .293) แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอำนวยการ ดำเนินงานชี้แจง อธิบาย จัดทำข้อมูลและเอกสารให้กับผู้ปฏิบัติงาน และแจกจ่ายงานให้กับข้าราชการตำรวจภายในหน่วยและแจกจ่ายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการประสานงาน โดยการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีการจัดระบบการกำกับดูแลสิ่งการที่ดี มีการจัดทำคู่มือแนวการปฏิบัติงาน และการอบรมบรรยายให้ทราบถึงผลหรือความรับผิดชอบที่ต้องรับเมื่อผู้ใดไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหากมีการกระทำการทุจริตหรือประพฤตินอกขอบเกิดขึ้น เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน มีการติดตามผลการประเมินตนเองของหน่วย เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการควบคุมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องแนวคิดของ Luther Gulick and Lyndall Urwick (1937) ได้กล่าวว่า การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม บังคับบัญชาและการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ในฐานะที่ผู้บริหารเป็นหัวหน้าหน่วยงาน

ด้านการวางแผน (Sig= .345) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นงานที่มีเอกลักษณ์สูง กล่าวคือ มีรูปแบบการทำงานเป็นทีมปฏิบัติการ การวางแผนปฏิบัติงานทุกครั้ง จะต้องเริ่มจากการศึกษาสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็ง ตลอดจนโอกาสและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน การพยากรณ์หรือการคาดเดาเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สำหรับการวางแผนและการตัดสินใจปฏิบัติงานตามแผน ถ้าผลของการคาดเดาผิดความแม่นยำ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน กระบวนการวางแผนทั้งหลาย มักกระทำขึ้นโดยผู้บังคับบัญชาแล้วจึงนำไปบังคับให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนงานโดยเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติไม่มีการแสดงความคิดเห็น จึงเท่ากับเป็นการปิดกั้นความคิดของผู้ปฏิบัติ ก่อให้เกิดปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉิน ในสถานการณ์ฉุกเฉินควรจะต้องมีการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ทำให้แผนที่ถูกกำหนดไว้ไม่สามารถทำให้บรรลุจุดประสงค์ในทางปฏิบัติ ผลการศึกษาครั้งนี้ จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ กนกวรรณ อินทร์น้อย (2553) ที่พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปทุมธานี เขต 2 อยู่ในระดับมาก

ด้านจัดหน่วยงาน (Sig= .386) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจ

นครบาล อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานมีการจัดองค์การตามหน้าที่ เป็นได้แต่ผู้ชำนาญงานเฉพาะ ด้าน แต่ไม่รู้งานทั่วๆ ไป ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตนเองมากกว่างานของ ทั้งองค์การ ทำให้ขาดความสนใจคุณภาพโดยภาพรวมขององค์การ ผลการศึกษาครั้งนี้ จึงไม่ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ กนกวรรณ อินทร์น้อย (2553) ที่พบว่า กระบวนการบริหารด้านการ องค์การ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 อยู่ในระดับมาก

ด้านจัดตัวบุคคล (Sig= .492) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจ นครบาล อาจเป็นเพราะว่า การคัดเลือกสรรหาเพื่อให้ได้มาผู้ที่มีคุณสมบัติพร้อม ถูกต้องตาม กฎเกณฑ์ระเบียบมาตรฐานขององค์การ อาจไม่สามารถเป็นหลักประกันได้ว่า ผู้ที่ผ่านการ ทดสอบจะสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้ปฏิบัติงาน แต่ละคนจะต้องรับผิดชอบงานในระดับที่ต่างกัน จะต้องมีการบ่งชี้ชี้แจงอื่นๆ ได้แก่ สภาพร่างกาย สติปัญญา การควบคุมอารมณ์ และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคม และในบางกรณี งานจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในองค์การ ผลการศึกษาครั้งนี้ จึงไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูร โทนอ่อน (2546) ที่พบว่า ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ความ เข้าใจในเทคโนโลยี บุคลิกภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านการประสานงาน (Sig= .143) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจ นครบาล อาจเป็นเพราะว่า การประสานงานมีการประสานงานภายในองค์การในรูปแบบไม่เป็น ทางการ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารที่ได้มาไม่เพียงพอ หรือมากเกินไป อาจทำให้ผู้ ปฏิบัติไม่เข้าใจเกิดความสับสน ผลการศึกษาครั้งนี้ จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ อินทร์น้อย (2553) ที่พบว่า กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของ โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 อยู่ในระดับมาก

ด้านงบประมาณ (Sig= .101) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย (อรินทราช 26) กองบัญชาการตำรวจ นครบาล อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในจำนวนจำกัด ซึ่ง ไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดข้องในด้านกำลังพล อาจอุ ยุทธโศกกรรม เครื่องมือสื่อสาร เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาในเรื่อง

การบริหารงบประมาณที่เป็นเรื่องภายในขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระเบียบข้อบังคับหรือการทำงานล่าช้า สิ่งเหล่านี้ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นด้วย ผลการศึกษาครั้งนี้ จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สําราญ พิมพบุตร (2549) ที่พบว่า ความพอเพียงของงบประมาณมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝนเขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ควรให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในข้อคิดเห็นด้วย การวางแผนจึงจะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถได้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน
2. การจัดหน่วยงาน ควรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพต่อกัน เพื่อพัฒนาประสิทธิผล
3. ควรจัดให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในสายงานเดิมเป็นเวลานาน หมุนเวียนเปลี่ยนตำแหน่งงานใหม่ เพื่อเป็นการสร้างความกระตือรือร้นและสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ พร้อมทั้งเป็นการเปิดโอกาสการเรียนรู้งานในตำแหน่งอื่น
4. การอำนวยการ ควรให้ให้อำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อเพิ่มความเป็นเอกภาพในการทำงานควรลดสายการบังคับบัญชาให้สั้น เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและลดความซ้ำซ้อนในการสั่งงาน
5. การประสานงาน ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและอุปกรณ์ในการสื่อสารให้มากขึ้น เพื่อให้การประสานงานที่ดี ถูกต้อง ชัดเจน และให้ทันต่อเวลา
6. การรายงาน ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานติดตามและประเมินผลในการทำงานของตนเองในทุกครั้งที่ปฏิบัติภารกิจ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานและปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงานที่ผ่านมาของตนเอง และองค์กรควรรวบรวมผลที่ได้จัดทำเป็นสถิติเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร และนำมาใช้เพื่อคัดเลือกเป็นหัวข้อในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรต่อไป
7. งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ซึ่งไม่เพียงพอ ต้องมีการขอสนับสนุนงบประมาณเพิ่มมากขึ้น และควรจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับภาระงาน เช่น ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสารต่างๆ อาวุธยุทโธปกรณ์ ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญในการบำรุงรักษา ปรับปรุง เพื่อให้พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

- จันทร์ธานี สงวนนาม. ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บุคฟ็อยท์, 2545.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2543.
- ธีรรัตน์ กิจจักษ์. เอกสารคำสอนชุดวิชา การบริหารการศึกษา. เพชรบูรณ์: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์, 2542.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบุญ. การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์ พระนคร, 2529.
- พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศักดิ์โสภาค การพิมพ์, 2541.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. การจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: ธรรมมลการพิมพ์, 2547
- ภรณ์ กীরติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2529.
- เยาวภา เดชะคุปต์. การศึกษาปฐมวัย. กรุงเทพมหานคร: แม็ค จำกัด, 2542.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, 2545.
- วิทยา ดำนด่างกุล. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- วิโรจน์ สารรัตน์. โรงเรียนองค์กรแห่งการเรียนรู้ แนวคิดทางการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ์, 2545.

เอกสารอื่นๆ

- กนกวรรณ อินทร์น้อย. “กระบวนการการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2”. หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553.
- นภดล คุ่มทอง. “ความสัมพันธ์ด้านกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม กรณีศึกษาหน่วยปฏิบัติการพิเศษ “อรินทราช 26””. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2550.

มณเฑียร มุสิกทอง. “ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.

วัตรภู อัจหาญ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

ธนาศักดิ์ มาเพ็ง . “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ: กรณีศึกษา กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจปฏิบัติกรพิเศษ”. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

ประยูร โทนอ่อน . “ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา บุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานใหญ่”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

วันเพ็ญ นิลนารถ . “สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน”. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.

วิชาญ ดันสุริยวงษ์ . “ประสิทธิผลในการบริหารองค์การการกุศล : กรณีศึกษา มูลนิธิกู้ภัยร่มไทร”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2551.

วินัย น้อยนวล. “ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล”. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2556.

สำราญ พิมพบุตร (2549). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝน เขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

องค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม
ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก¹
Learning Organization and Group Effectiveness
of Tak Immigration Police

จิรธร อ่อนละมุล (Jiratorn Onlamoon)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทความ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้ ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า 1) การดำเนินงานขององค์การแห่งการเรียนรู้ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพลวัตของการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกขององค์การ และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน ด้านความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่ม และด้านทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม 3) องค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ($r=.937$)

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

The objective of this study were to study of learning organization, to study of group effectiveness and to find out the relationship between of learning organization and group effectiveness of Tak Immigration Police. The data was analyzed through percentage, means, standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

results could be summarized as follows : 1) the majority of Tak immigration had high level of learning organization : learning dynamics, organization transformation, knowledge management, people empowerment and technology application 2) the majority of Tak Immigration Police had high level of group effectiveness : relationships between group members, the understanding and skills in group working 3) there was a positive relationship had high level between of learning organization and group effectiveness of Tak Immigration Police with statistical significance at .01 ($r=.937$)

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการตื่นตัวที่จะรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั่วทุกมุมโลก กระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน มีส่วนสำคัญทำให้องค์กรหลายแห่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องมีการปรับรูปแบบวิธีการบริหารงาน เสียใหม่ เพื่อให้สามารถรับมือกับสภาพการณ์ดังกล่าว ได้นำเอาเทคนิคหรือเครื่องมือทางการบริหารจัดการใหม่ ๆ มาใช้ช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร พร้อมไปกับการหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถของบุคคลากรที่อยู่ในองค์กรมากขึ้นโดยลำดับ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” และนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร

ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากมีอำนาจหน้าที่ บทบาทและภารกิจในการปฏิบัติงานที่สำคัญยิ่งต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถ และการรวมพลังกันปฏิบัติงานแบบกลุ่ม เพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานและการทำกิจกรรมร่วมกันไปสู่เป้าหมายที่มีจุดเดียวกัน โดยจากรายงานผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2555 ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก พบว่า ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากมีผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จหลายด้าน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง อาจเกิดจากการได้รับอิทธิพลขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่ทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพราะว่า ประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness) คือ เป้าหมายสูงสุดที่ผู้บริหารขององค์การทุกองค์การ มีความต้องการที่จะบรรลุถึงความสำเร็จขององค์การ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การสู่การประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์การ (Organize) และการใช้ทรัพยากรที่หาได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ สิ่งที่สำคัญในที่นี้คือประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งในปัจจุบันมักเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าแนวความคิดเรื่องประสิทธิผล คือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

อย่างไรก็ดี แม้ที่ผ่านมาจากตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก จะดำเนินงานพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง หากแต่การดำเนินงานดังกล่าว ก็ไม่ได้ชี้ชัดว่า บุคลากรจะสามารถเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มได้แต่อย่างไร ทั้งนี้เพราะประสิทธิผลในการปฏิบัติการแบบกลุ่มขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ หลายประการ ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายที่จะทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและประยุกต์ใช้สำหรับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก จำนวน 112 นาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธภาพของเพียร์สันใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กร โดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์กร (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกันและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน ซึ่งการมีองค์กรแห่งการเรียนรู้จะทำให้องค์กรและบุคลากรมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล

สรุปความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ว่า เป็นองค์กรที่มีบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากรกลุ่ม/ทีมในองค์กรได้พัฒนาการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีพลังร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาขององค์กร สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่มีระบบจัดการความรู้รวมทั้งประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้และการทำงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้บุคลากรและ

องค์การจะมีศักยภาพในการเตรียมความพร้อมและปรับตัวให้เท่าทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลง รวมทั้งสามารถนำพาองค์การให้อยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ในที่นี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอองค์ประกอบระบบย่อย 5 ประการในการพัฒนาศักยภาพไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Marquardt เป็นหลักในการศึกษาครั้งนี้ตามลำดับ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 พลวัตของการเรียนรู้ (Learning Dynamics)

องค์ประกอบที่ 2 การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization Transformation)

องค์ประกอบที่ 3 การเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ (People Empowerment)

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

องค์ประกอบที่ 5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม หมายถึง การรวมตัวกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมารวมกัน โดยมีการสื่อสารระหว่างกันและร่วมมือกันเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

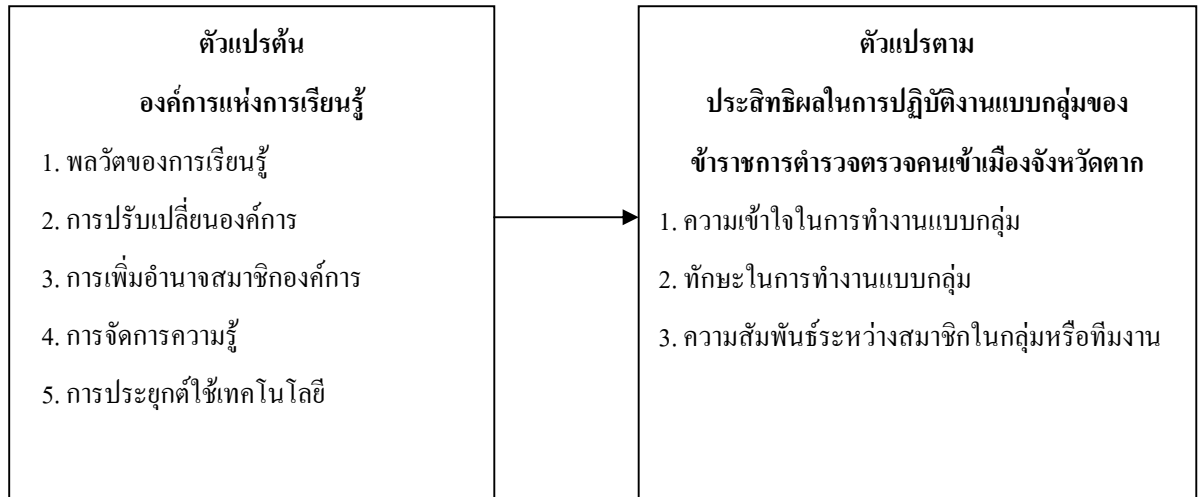
Zander (1994) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการนำไปสู่ผลงานที่ความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มอันจะนำไปสู่ประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มโดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่มได้แก่ ความเข้าใจตรงกันในงาน ความเข้าใจตรงกันในบทบาทความเข้าใจตรงกันในวิธีทำงานกระบวนการทำงานแบบกลุ่ม ความเข้าใจตรงกันในการทำงานแบบกลุ่มสมาชิกจะต้องมีความเข้าใจตรงกัน

2. ทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม ได้แก่ การระดมความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็น การวางแผนการแบ่งงาน การประสานงาน ความร่วมมือและความมุ่งมั่นในการทำงาน รวมทั้งผู้นำกับการพัฒนากลุ่ม การที่กลุ่มจะประสบผลสำเร็จได้ภายในกลุ่มจะต้องมีการประชุมกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน (Relationship) การทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมจะบรรลุผลสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เมื่อทำงานร่วมกันนานเข้ามักจะไม่ค่อยอยากทำงานร่วมกัน จึงจำเป็นอย่างมากที่จะต้องหาวิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จปัญหาความร่วมมือกันทำงานของสมาชิกในกลุ่ม

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐาน 1 ระดับการดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านพลวัตของการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

สมมติฐาน 2 ระดับการดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

สมมติฐาน 3 ระดับการดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

สมมติฐาน 4 ระดับการดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

สมมติฐาน 5 ระดับการดำเนินงานขององค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

ผล การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้

ตารางที่ 1 องค์การแห่งการเรียนรู้ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในภาพรวม

องค์การแห่งการเรียนรู้	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านพลวัตของการเรียนรู้	4.00	0.48	มาก	1
2. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ	3.98	0.48	มาก	2
3. ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกขององค์การ	3.94	0.54	มาก	4
4. ด้านการจัดการความรู้	3.96	0.52	มาก	3
5. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	3.88	0.48	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	0.43	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การดำเนินงานขององค์การแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านพลวัตของการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.00$) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ ($\bar{X}=3.98$) ด้านการจัดการความรู้ ($\bar{X}=3.96$) ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิก องค์การ ($\bar{X}=3.94$) และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากใน

ภาพรวม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่ม	3.96	0.49	มาก	2
2. ด้านทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม	3.91	0.56	มาก	3
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน	3.97	0.48	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	0.44	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน ($\bar{X}=3.97$) ด้านความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่ม ($\bar{X}=3.96$) และด้านทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม ($\bar{X}=3.91$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของ

ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

องค์กรแห่งการเรียนรู้	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แบบกลุ่ม		แปลผล	ลำดับ
	r	Sig		
1. ด้านพลวัตของการเรียนรู้	.796**	.000	สูงมาก	3
2. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร	.914**	.000	สูงมาก	1
3. ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร	.783**	.000	สูงมาก	4
4. ด้านการจัดการความรู้	.814**	.000	สูงมาก	2
5. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	.745**	.000	สูงมาก	5
รวม	.937**	.000	สูงมาก	

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในระดับสูงมาก ($r=.937$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากมากที่สุดคือ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ($r=.914$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการความรู้ ($r=.814$) ด้านพลวัตของการเรียนรู้ ($r=.796$) ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร ($r=.783$) และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ($r=.745$) ที่ระดับนัยสำคัญ .01

อภิปรายผล

องค์กรแห่งการเรียนรู้ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

จากการศึกษา พบว่า การดำเนินงานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด

ตาก ได้รับการพัฒนาการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่มีระบบการจัดการ มีการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อการเรียนรู้ และการทำงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ บุญสนอง (2554) เรื่อง “อิทธิพลขององค์การแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพขององค์การ” ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานขององค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การทุกตัวแปรมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของอัญญรัตน์ บำรุง ราษฎร์ (2552) เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลของ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 5” ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลของ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 5 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า

1) ด้านพลวัตของการเรียนรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากได้รับกระบวนการเรียนรู้ในเชิงปฏิบัติการอยู่ เสมอ ได้รับการถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ จากการแก้ปัญหาในอดีต และเรียนรู้การแก้ไขปัญหาใน สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จากวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญ และได้รับการสนับสนุนให้เข้า รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ อีกทั้งยัง มุ่งเน้นการฝึกอบรมและเรียนรู้โดยวิธีการจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น การ จับกุมผู้ลักลอบหนีเข้ามาในราชอาณาจักร การจับกุมแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้าเมือง การตรวจค้น และจับกุมผู้ค้ายาเสพติดข้ามประเทศ เป็นต้น ในกิจกรรมต่าง ๆ จะให้ข้าราชการตำรวจผู้เข้าร่วม ฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการสาคิตและแสดงเหตุการณ์จำลองต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและ สามารถนำไปปรับใช้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์จริงได้อย่างมีสติและถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ ข้าราชการตำรวจในองค์การยังมีความสามารถในการร่วมคิดและร่วมปฏิบัติได้อย่างเป็นระบบ เห็น ได้จากการร่วมแสดงความคิดเห็น การร่วมวางแผนปฏิบัติการจับกุมในเหตุการณ์จำลองต่าง

ๆ การร่วมแสดงทัศนคติ และร่วมนำเสนอ แนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งในการร่วม
อบรมการฝึกปฏิบัติการในแต่ละครั้งนั้นจะได้รับความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจของหน่วยงาน
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ทำให้เกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากรในองค์การได้
เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมาลัยวัลย์ บุญแพทย์ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยองค์การ
แห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสำนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ด้านพลวัตร
การเรียนรู้อยู่ในระดับมาก

2) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) น่าจะมีสาเหตุมาจากการ
การที่ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขององค์การให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานให้เป็นองค์การแห่ง
การเรียนรู้อย่างเต็มที่ พยายามปลูกฝังค่านิยมร่วม โดยพยายามชี้ให้บุคลากรถึงเห็นถึง
ความสำคัญขององค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งแจ้งถึงนโยบายและวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจน
อธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับทั้งต่อตนเองและส่วนรวม นอกจากนี้ ได้ดำเนินนโยบายปรับเปลี่ยน
สายงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในแต่ละสายงาน เข้าใจในรายละเอียด
และขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารมีการปรับระบบการบังคับบัญชา
ให้มีสายงานที่สั้นลง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติงานภายในองค์การ ซึ่ง
นอกจากจะช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินงานแล้วยังช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก
ยิ่งขึ้นอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนงนาฏ ภูมิภักดี (2553) ที่พบว่า องค์การแห่ง
การเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การมีระดับ
ค่อนข้างสูง

3) ด้านการจัดการความรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่
ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากได้รับการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้
นวัตกรรมที่ทันสมัย เช่น การใช้เครื่องสแกนลายนิ้วมือแบบอัตโนมัติ หลักสูตรอบรมด้านการใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ หลักสูตรอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งนวัตกรรม
ที่ทันสมัยนี้เอง ที่ช่วยทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการ
ฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะในด้านต่าง ๆ ของบุคลากร เช่น ทักษะทางภาษาด้านภาษาอังกฤษและ

ภาษาเพื่อนบ้าน ทักษะด้านการยิงปืน เป็นต้น นอกจากนี้ภายในองค์กรยังมีการจัดระบบการเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และจัดตั้งทีมงานตอบกระทู้คำถามของประชาชนในแต่ละวันผ่านทางเว็บไซต์อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมาลัยวัลย์ บุญแพทย์ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสำนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก

4) ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกขององค์กร พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) น่าจะมีสาเหตุมาจากนโยบายการกระจายอำนาจจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้สร้างและส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้ของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ด้วยการสนับสนุนให้นำความรู้ใหม่ ๆ มาทดลองใช้และพิจารณาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อแสดงความคิดเห็น ในด้านต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและปัญหา ข้อขัดข้องที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ จากบุคลากร เพื่อนำมาพิจารณาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติหรือแนวทางการพัฒนาองค์กร หากแนวคิดของใครสร้างสรรค์จนได้รับการคัดเลือก และเมื่อนำมาปฏิบัติแล้วได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ก็จะมีการมอบเงินรางวัลพิเศษ มอบเกียรติบัตร หรือกล่าวชมเชยในที่ประชุม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการสร้างสรรค์ผลงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรคนอื่น ๆ ในองค์กรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อนงนาฏ ภูมิภักดี (2553) ที่พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกขององค์กรมีระดับค่อนข้างสูง

5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ภายในองค์กรมีระบบอิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนการเรียนรู้และปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น ข้าราชการตำรวจสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของหน่วยงาน จัดทำงบประมาณสำหรับจัดซื้อและปรับปรุงเครื่องใช้สำนักงานให้มีความทันสมัย มุ่งเน้นการส่งเอกสารต่าง ๆ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์ ทำให้ประหยัด

ทรัพยากร มีการจัดการประชุมระหว่างหน่วยงาน ด้วยระบบ Video Conference เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเป็นการแสดงออกถึงการเป็นองค์กรที่ก้าวหน้า มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของมาลัยวัลย์ บุญแพทย์ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสำนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระดับมาก

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม โดยมีการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการตัดสินใจร่วมกัน มีมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและร่วมกันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเป้าหมายโดยรวมขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศพร เวชศิริ (2551) เรื่อง “การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัทไทยเมอริรี่ จำกัด” ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มในระดับสูง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า

1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มงานหรือทีมงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากมีความไว้วางใจและจริงใจต่อกัน กระจือหรือรุ่น ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ยอมรับในความสามารถของผู้นำและสมาชิกในทีมงาน โดยปฏิบัติตามคำสั่งของผู้นำเมื่อได้รับมอบหมายตามภารกิจ ข้าราชการตำรวจทุกนายล้วนแต่มีความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ หลากหลายรูปแบบด้วยกัน เมื่อนำมารวมเป็นหนึ่งเดียวกัน จึงทำให้มีความเข้มแข็ง สามัคคี จนทำให้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี จนเป็นที่ยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันได้ โดยข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากทุกนายสามารถปฏิบัติงาน แทนกันได้กรณี

ฉุกเฉินหรือเร่งด่วน ในกรณีที่ข้าราชการตำรวจบางนายติดภารกิจ ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ทันเวลา รวมทั้งข้าราชการตำรวจมีส่วนร่วมในการบริจาคค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่น การนำรถยนต์ส่วนตัวมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก รถยนต์ส่วนบุคคลของทางราชการ มีจำนวนไม่เพียงพอในการลงพื้นที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) ด้านความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่ม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจทุกนายมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและเข้าใจถึงเป้าหมายโดยรวมขององค์การ มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน โดยได้มีการออกคำสั่งที่เป็น ลายลักษณ์อักษร และนำเป้าหมายมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยรวมขององค์การที่กำหนดไว้ เช่น ทีมงานสืบสวนของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ได้นำเป้าหมายการจับกุมคดียาเสพติด นายจ้าง ผู้นำพาและผู้ให้ที่พักพิงแรงงานต่างด้าว ประจำปี 2557 จำนวน 109 ราย มาเป็นแนวทางในการออกสืบสวนหาข่าวและดำเนินการจับกุม เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด จึงส่งผลให้ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากได้รับรางวัลสถานีตำรวจดีเด่น ประจำปี 2556 และประจำปี 2557

3) ด้านทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) แสดงให้เห็นว่าตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก มีการวางแผน แบ่งงานและมอบหมายหน้าที่ให้ข้าราชการตำรวจแต่ละนายอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ คือ ผู้บริหารจะมอบหมายหน้าที่ให้ทีมงานที่มีความรู้และประสบการณ์ในการตรวจบุคคล ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดตรวจ จนทำให้ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก มีผลงานในการตรวจจับหนังสือเดินทางปลอมได้เป็นจำนวนมาก มีการประชุมติดตามสถานการณ์เป็นประจำทุกวัน เพื่อระดมความคิดเห็นต่าง ๆ มีการสรุปผลความคิดเห็น หาข้อดีข้อเสียของแต่ละความคิดเห็น จากนั้นถึงนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเสนอความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) กันภายในหน่วยงาน ส่งข้อมูลต่าง ๆ ในระบบไลน์ เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลนำไปใช้การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในระดับสูงมาก ($r=.937$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของทศพร เวชศิริ (2551) เรื่อง “การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัทไทยแมอริ จำกัด” ที่พบว่า การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ .000 ($r=.765$) ผลการศึกษาของอนงนาฏ ภูมิภักดี (2553) เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานีตำรวจนครบาลกับประสิทธิผลของหน่วยงานในสถานีตำรวจนครบาล” ที่พบว่า ระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล พบว่า ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลมีระดับค่อนข้างสูงมีอยู่ด้วยกัน 5 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) การปรับเปลี่ยนองค์การ 2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 3) การเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ 4) การจัดการองค์ความรู้ และ 5) พลวัตการเรียนรู้ และผลการศึกษาของอำนาจ สุขชี (2552) เรื่อง “การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษา สำนักเครื่องจักรกล (ส่วนกลาง) กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลองค์การของสำนักเครื่องจักรกล กรมชลประทานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ ทั้ง 5 สมมติฐาน เรียงลำดับจากความสัมพันธ์มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ 1) ด้านพลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics) (.564) 2) ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ (People Empowerment) (.553) 3) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization Transformation) (.539) 4) ด้านการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge

Management) (.501) 5) ค่าความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application) (.463)

เมื่อพิจารณาองค์การแห่งการเรียนรู้แต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านการปรับเปลี่ยนองค์การมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากมากที่สุด ($r=0.914$) น่าจะเป็นผลมาจาก ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก มีการปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยได้มีการจัดข้าราชการตำรวจออกเป็นทีมงานตามชุดปฏิบัติการ และให้ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีความเข้าใจในรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละจุดได้เป็นอย่างดี เมื่อบุคลากรได้รับฟังถึงรายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการปรับเปลี่ยน เพราะเชื่อว่าจะทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และองค์การจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จนทำให้ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากได้รับรางวัลสถานี่ตำรวจดีเด่นประจำปี 2556 และประจำปี 2557 สอดคล้องกับแนวคิดของจำเริญ วัชวัฒน์ และเบ็ญจมาอำพันธ์ (2540) ได้กล่าวว่า องค์การการเรียนรู้เป็นองค์การที่มีการมุ่งเน้นในการกระตุ้นแรงจูงใจและจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อขยายศักยภาพของตนเองและขององค์การในการที่จะลงมือปฏิบัติภารกิจงานให้สำเร็จลุล่วงโดยอาศัยรูปแบบของการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกันตลอดจนมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบที่จะประสานกันเพื่อให้เกิดเป็นความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ตลอดไป

องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในระดับสูงมาก ($r=0.814$) น่าจะเป็นผลมาจากผู้ที่บังคับบัญชาสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดเข้ารับการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับโอกาสในการเรียนรู้ และให้นำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด เช่น ผู้ที่เข้าอบรมการสังเกตหนังสือเดินทางปลอมจากสถานทูตออสเตรเลีย เมื่อหลังจากอบรมเสร็จ ได้นำกลับมาถ่ายทอดในรูปแบบการฝึกอบรมให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด

เพื่อแบ่งปันความรู้ เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน องค์การมีการตรวจสอบเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีผลการดำเนินงานที่ดีกว่า โดยศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น ได้มีการศึกษาดูงานขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองประเทศพม่า ตามโครงการมิงการะบา เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ภายในหน่วยงานได้มีการจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ คือ ระบบ Piblic เมื่อบุคลากรจะขอสืบค้นข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ก็สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว

องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านพลวัตของการเรียนรู้มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในระดับสูงมาก ($r=0.796$) น่าจะเป็นผลมาจากการที่ข้าราชการตำรวจในสังกัดได้รับการฝึกอบรมและการฝึกสอนให้เรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ คือ การฝึกทักษะยิงปืน โดยมีโอกาสได้ฝึกใช้จริง ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เมื่อถึงเวลาปฏิบัติ งานจริง จึงสามารถใช้ได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีความรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากได้จัดตั้งศูนย์อาชญากรรมข้ามชาติ ที่มีเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในด้านการสืบสวนสอบสวนและทำให้หน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงานจากศูนย์อาชญากรรมข้ามชาติ

องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกขององค์การมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในระดับสูงมาก ($r=0.783$) น่าจะเป็นผลมาจากการที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากได้จัดตั้งคณะกรรมการประชาคมข่าว โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง อีกทั้งยังได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการขององค์การกับผู้มาใช้บริการ เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ จึงส่งผลให้ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมากที่สุด” ที่ร้อยละ 93.6 (ค่าเฉลี่ย 4.68) จากผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC POLL) เรื่อง โครงการประเมินระดับความสำเร็จการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ประจำปีงบประมาณ 2557

องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ในระดับสูงมาก ($r = 0.745$) น่าจะเป็นผลมาจาก ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากมีระบบจัดเก็บข้อมูลระบบสารสนเทศลงบนฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ Google Drive ทำให้สามารถเปิดไฟล์งานได้ทุก ๆ ที่ เข้าถึงฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยผ่านเครือข่าย Internet ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งในมือถือสมาร์ตโฟนและคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การมีการสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดเข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและศักยภาพ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อม คู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

องค์การแห่งการเรียนรู้

1. ด้านพลวัตของการเรียนรู้ ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจในองค์การได้เข้ารับการฝึกอบรมและฝึกสอนให้เรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ การเตรียมความพร้อมคู่ประชาคมอาเซียน เป็นต้น หรือจะเป็นการฝึกสอนวิธีเรียนรู้ด้วยตนเองที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มได้จริง เช่น ฝึกให้ข้าราชการตำรวจรู้จักวิธีการวิเคราะห์และพิจารณา โดยอาศัยความคิดเห็นร่วมกัน เช่น การอภิปรายแบบคณะ เป็นการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และมีประสบการณ์มาให้ความคิดเห็นหรือทรรศนะในเรื่องเดียวกัน หรือเป็นการอภิปรายแบบปาฐกถา โดยการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้ในเรื่องที่สนใจในการเรียนรู้ในแต่ละด้าน มาร่วมเป็นองค์ปาฐกถา เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้มีความรู้ความเข้าใจตามเรื่องและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้องค์การมีบรรยากาศในการตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ โดยมีนโยบายและจัดสรรงบประมาณในการจัด

บรรยากาศขององค์การให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจตลอดจนให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ต่อตนเองและของผู้อื่น สร้างแรงจูงใจและความไว้วางใจ เพื่อให้สมาชิกมีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมในการสร้างองค์การเอื้อต่อการเรียนรู้ ตลอดจนการสร้างการเรียนรู้ให้เข้ากับวิธีการทำงานในปัจจุบันและการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

3. ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ควรส่งเสริมให้ภายในองค์การ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้มาใช้บริการ โดยมีการใช้เทคนิคในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสอบถาม การสัมภาษณ์ การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น หาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำข้อมูลข่าวสารที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการใหม่ ๆ หรือปรับปรุงแก้ไขบริการให้การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการจัดการความรู้ องค์การควรจัดให้มีฝ่ายตรวจสอบเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์การอื่น ๆ โดยสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ไปศึกษาดูงานในองค์การอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลที่ได้เข้าที่ประชุม เพื่อแสดงความคิดเห็นและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ และนำผลสรุปที่ได้นำไปเป็นแนวทาง ในแก้ปัญหาหรือนำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจในองค์การทุกคนสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ต้องการได้ เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการส่งข้าราชการตำรวจเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี ฝึกความสามารถในการใช้ระบบฐานข้อมูลของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก้าวสู่ยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งในอนาคตในจุดผ่านแดนต่าง ๆ จะมีการให้บริการนักท่องเที่ยว นักธุรกิจที่เดินทางเข้ามาอย่างมาก ดังนั้นควรให้ข้าราชการตำรวจได้ฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบฐานข้อมูลและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

เพื่อกระบวนการทำงานในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้รับความสะดวกในเดินทางมากยิ่งขึ้น

องค์การประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม

1. ด้านความเข้าใจการทำงานแบบกลุ่ม ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจในองค์การเข้าใจบทบาทของตนเองและข้าราชการตำรวจนายอื่น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานแบบกลุ่มหรือทีมมีประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ แต่ละนาย และเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

2. ด้านทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการประสานงานในการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มหรือทีม โดยการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกคนรู้จักกันดียิ่งขึ้น สามารถสร้างความเข้าใจอันดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีมนุษยสัมพันธ์ เกิดความสามัคคี เกิดความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ควรส่งเสริมและทำความเข้าใจให้ข้าราชการตำรวจทุกคนยอมรับในความสามารถและคุณค่าของเพื่อนข้าราชการตำรวจด้วยกัน รวมทั้งควรสนับสนุนในความสามารถของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้แสดงความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้มีประสิทธิผลต่อองค์การยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษารูปแบบการองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก เพื่อให้รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมของการดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแบบกลุ่มมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

บรรณานุกรม

จำเรียง วัชรวัฒน์ และเบญจมาศ อ่ำพันธุ์. วินัย 5 ประการ พื้นฐานองค์กรเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: คู่แข่ง, 2540.

दनัย เทียนพุดม. องค์กรอัจฉริยะ: ทฤษฎีและหัวใจสำคัญ. กรุงเทพมหานคร: การบริหารคน, 2540.

เดชนั เทียมรัตน์ และกานสุดา มาชะศิริานนท์. วินัยสำหรับองค์กรเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: อีระป้อมวรรณกรรม, 2545.

ทิตนา แชมณี. กลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 1. กรุงเทพมหานคร: บุรพาศิลป์การพิมพ์, 2522.

ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. การปฏิรูประบบราชการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบริหารร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

ธงชัย สันติวงศ์. องค์การและการจัดการสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. ทฤษฎีองค์การ: แนวทางการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

พงษ์พันธ์ พงศ์โสภา. พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการศึกษ, 2542.

พรณราย เตชะคุปต์. ประมวผลความนวัตกรรรมเพื่การเรียนรู้สำหรับครุยุคปฏิรูปการศึกษ. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

ภรณ์ กิริติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2529.

จรรวุธ มาชะศิริานนท์. วินัย 5 ประการ พื้นฐานองค์กรแห่งการเรียนรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพมหานคร:

คู่แข่ง, 2540.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มาและที่ไปสู่บ้านใหม่. กรุงเทพมหานคร:

สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2540.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. การสะท้อนของการฟื้นฟูองค์กรใหม่. กรุงเทพมหานคร:

ประชาชน,

2540.

สุรสิทธิ์ เหมตะศิลาปะ. “องค์กรแห่งการเรียนรู้: การสะท้อนของการฟื้นฟูองค์กรใหม่”. เพิ่มผลผลิต , 2543.

สุนันทา เลานันท์. การสร้างทีม. กรุงเทพมหานคร: ดีดี บุคส์ไตร์, 2540.

สิทธิโชค วราสันติกุล. จิตวิทยาสังคม:ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

2546.

อารมณ์พันธ์ จันทรสว่าง. การพัฒนากลุ่มบุคคลชุมชน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

2525.

ตติยา ม่วงมิ่งสุข. “องค์กรแห่งการเรียนรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงเรียน

กองทัพเรือ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

ทศพร เวชศิริ. “การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม :

กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท ไทยเมอริ จำกัด”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.

นฤมล ปิติทานนท์. “ประสิทธิผลองค์การของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย: ปัจจัยและปัญหาที่ท้าทาย”.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ปัญญา อิศวกุลประดิษฐ์. “การศึกษาเปรียบเทียบการนำแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาปฏิบัติระหว่างองค์กรภาครัฐ กับ องค์กรเอกชน: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน กับ บริษัทยูนิแคลไทยแลนด์จำกัด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.

พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. “ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลองค์การของโรงเรียนในสังกัด

กรุงเทพมหานคร: ตัวแบบสัมมนาโครงสร้าง”. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตคณะ
พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2554.

พิณสวัน ปัญญามาก. “การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้:
กรณีศึกษา

หน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์
สาขาการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.

ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม. องค์ประกอบของการจัดการความรู้ : เอกสารในการสัมมนาเรื่อง การทำ
ความ

ชัดเจนวิธีการจัดการความรู้และการดำเนินการโครงการนำร่อง, 2545.

มาลัยวัลย์ บุญแพทย์. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์การ : กรณีศึกษา พนักงานสายสำนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2553.

ลักขณา หมั่นจักร. “ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง”, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 14 สู่บ้านใหม่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2540.

วิศิษฐ์ ชูวงศ์. “แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้”. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 14 สู่บ้านใหม่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2540.

สายสวาท โสขวิญญา. “ประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

ปีงบประมาณ 2547-2547”. ปริญญานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและสถิติการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. “บทบาทของผู้นำต่อการพัฒนาองค์การสู่องค์การแห่งการเรียนรู้อย่างประสบผลสำเร็จ”.

วิทยาลัยนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2556.

สมบุญ สอนประภา. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

อนงนาฏ ภูมิภักดี. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานีดำรงจวนครบาลกับ

ประสิทธิผลของหน่วยงานในสถานีดำรงจวนครบาล”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2553.

อนันต์ บุญสนอง. “อิทธิพลระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และกิจกรรมการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ". สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.

อัญญรัตน์ บำรุงราษฎร์. "ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5". วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2552.

อารี วิวัฒน์พันธนนท์. "ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ไทยฟูจิซีร็อกซ์ จำกัด". วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

อำนาจ สุขชี. "การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์การ : กรณีศึกษา สำนักเครื่องจักรกล (ส่วนกลาง) กรมชลประทาน". สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

อำนาจ ศิริแพทย์. "ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษาที่ 12".

วิทยานิพนธ์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

Blake, R.R. and Mouton, S.J. The Managerial Grid Key Orientations for Achieving Production

Through People. New York : McGraw-Hill, 1987.

Garvin D.A.. Buiding A Learning Organization. 23 (July – August) 78-91,1993.

Dixon ,N. The Organizational Learning cycle : How we learn collectively . London: McGraw-Hill

,1994.

Dixon, N. M. 1. The Organizational Learning Cycle: How We Can Learn Collectively. 2nd ed.

London: Cambridge University Press, 1999.

Garvin, D. A. Building the Learning Organization. Harvard Business Review : 78-91, 1993.

Kim, D. H. The Link between Individual and Organization Learning., 1993.

Lessem, R. Business as a learning community. London : McGraw – Hill, 1993.

McGragor, D. The Human Side of Enterprise. New York : McGraw-Hill, 1960.

Marquardt Michael J.. Building the Learning Organization, A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success . New York : McGraw - Hill,1996.

Marquardt Michael J. & Angus Reynolds. The Global Learning Organization. New York : IRWIN, Professional Publishing, 2002.

Pedler, M.; Burgoyne, J. G. and Boydell, T. The Learning Company. 2th ed. London:McGraw-Hill, 1991.

Schermerborn, J.R.. Managing Organization Behavior. New York : Hardcover, 2000.

Scott, K. and Walker, A. Teams : Teamwork and Teambuilding. New York : Englewood Cliffs, 1995.

Schein, E. H. Organizational Culture and Leadership. San Francisco: Jossey-Bass,

Zander, A. Making Groups Effective. (2nd ed.) San Francisco : Jossey Bass. 1994.

แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี¹

Motivation and Effectiveness of Provincial Administrative Organization Chonburi

เฉลิม สุขเจริญ (Chalerm Sukjaren)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยนำแนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน ของ Herzberg และแนวคิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ Moorhead & Griffin เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.464$) โดยองค์ประกอบที่มีสหสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

Abstract

The objective of this study was to study the level of Motivation , the level of Effectiveness and the effect of the Motivation to predict Effectiveness of Provincial Administrative Organization Chonburi. Based on Herzberg's Motivation concept and Moorhead & Griffin's concept. Test results showed that the Motivation have influence on Effectiveness. Statistically significant at the 0.05 level is based

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาลำดับที่ 1 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

on the assumption ($r = 0.464$) Also, five components of Motivation (Achievement, Recognition, The Work Itself, Responsibility, Advancement).

บทนำ

แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งก็คือความสามารถที่จะให้คนทำงานด้วยความยินดี ไม่ใช่การบังคับให้คนทำงานด้วยความจำใจ ธรรมชาติของบุคคลในการดำรงชีวิต หรือปฏิบัติหน้าที่การงาน จำเป็นต้องมีแรงจูงใจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมเสมอ เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความปรารถนาทุ่มเทให้กับการ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมีปัจจัยมาจากแรงจูงใจของบุคคลเป็นสำคัญ การเข้าใจการเกิดแรงจูงใจ เข้าใจผลของแรงจูงใจที่มีต่อปัจเจกบุคคล จะช่วยให้มีความสามารถในการจัดการสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานให้เป็นไปในแนวทางที่ส่งเสริมให้บุคคลมีแรงจูงใจที่พึงปรารถนาและมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

งานเบื้องต้นของผู้บริหารไม่ว่าคนใดก็ตาม คือการดำเนินการให้องค์การทำหน้าที่อย่างได้ผล (Effectively) และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด วิธีที่ผู้บริหารจะทำให้ผู้ร่วมงานทำเช่นนั้นได้ คือจะต้องรู้จักวิธีการจูงใจ เมื่อเป็นเช่นนี้อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า หน้าที่ของผู้บริหารอย่างหนึ่งนอกเหนือจากหน้าที่อื่นๆ ก็คือ งานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจ โดยปกติการจูงใจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องทำหน้าที่นี้เพื่อชักจูงใจให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเองทำงานด้วยความกระตือรือร้นมากขึ้น ทุ่มเทความคิดและจิตใจให้แก่องค์การให้มากที่สุด องค์การที่มีประสิทธิภาพ (Effective Organization) เป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง คือองค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคล หรือความต้องการของสมาชิกในองค์การกับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานที่จะทำให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความคาดหวัง ที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้องไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนา และแก้ไขในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการทำงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลของการทำงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) ใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจในการทำงาน และ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Herzberg (1952 อ้างถึงใน เจียมจิตร์ ศรีฟ้า, 2545 : 12) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เข้าได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบ คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และได้แนวคิดว่าจะแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานองค์ประกอบนี้ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ

(Motivational Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

1.

ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลงานอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำเพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต่อการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

การจัดการกับประสิทธิผลขององค์การโดย Moorhead & Griffin (2001) มีดังนี้

1. ผลผลิตของแต่ละบุคคล (Productivity) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์การ

2. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติขณะทำงานในองค์การ หรือปฏิบัติงานตามที่องค์การมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมอย่างกว้างๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน

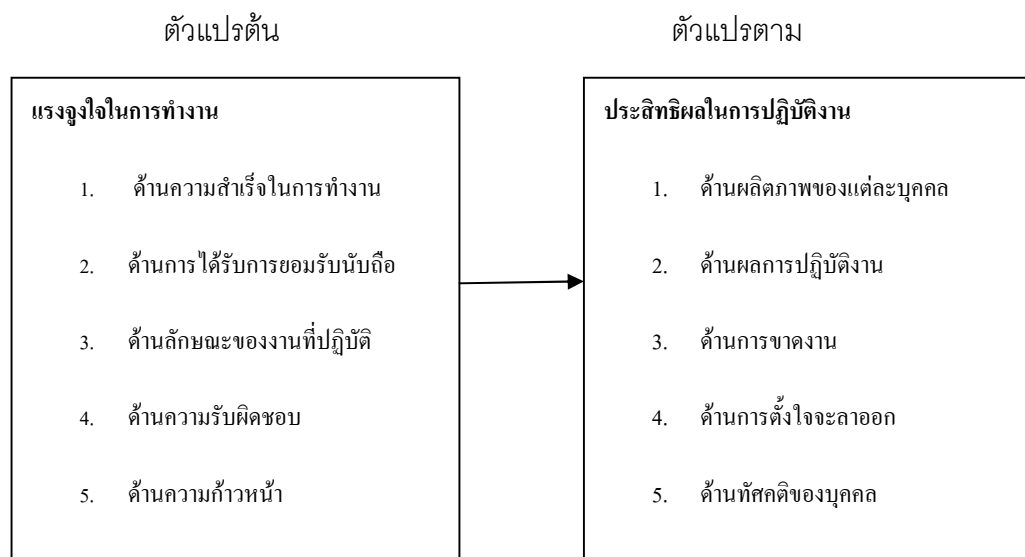
3. การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในระยะเวลาที่เขาต้องปฏิบัติงาน มีขาดหายไปชั่วคราวหรือนาน ๆ บางครั้งการเห็นผู้คนขาดงานและพยายามสร้างคำแก้ตัวเพื่อที่จะขาดงาน หรือในบางครั้งก็จะใช้การโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อที่จะได้พักเพิ่มขึ้นอีกวันหนึ่ง

4. การตั้งใจจะลาออก (Turnover) หมายถึง ความคิดที่ตั้งใจจะลาออกไปจากองค์การโดยไม่กลับมาทำงานต่อไปอีก หากบุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์การจะต้องเสียค่าฝึกอบรมเป็นจำนวนมากสำหรับการจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่ต่อไป

5. ทักษะคติของบุคคล (Individual Attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ และมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์การสิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมขององค์การ

6. ความเครียด (Stress) หมายถึง พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจ ภายนอกและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ ภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมขององค์การและการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 2 การได้รับการยอมรับนับถือมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 4 ความรับผิดชอบมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 5 ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 6 แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	2.91	.52	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	2.79	.63	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.08	.59	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	2.74	.45	มาก

ด้านความก้าวหน้า	2.85	.58	มาก
รวม	2.87	.55	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า แรงจูงใจของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะของงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	2.90	.50	มาก
ด้านผลการปฏิบัติงาน	2.84	.69	มาก
ด้านการขาดงาน	2.94	.58	มาก
ด้านการตั้งใจจะลาออก	2.81	.72	มาก
ทัศนคติของบุคคล	2.76	.75	มาก
ความเครียด	3.02	.56	มาก
รวม	2.88	.63	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละด้านในแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเครียด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านทัศนคติของบุคคล

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 สรุปสหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน					
	ผลิตภาพของบุคคล	ผลการปฏิบัติงาน	การขาดงาน	การตั้งใจลาออก	ทัศนคติของบุคคล	ความเครียด
1.ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	0.498					
2.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.430					
3.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.458					
4.ด้านความรับผิดชอบ	0.488					
5.ด้านความก้าวหน้า	0.447					
รวม	0.464					

จากตารางที่ 3 สรุปสหสัมพันธ์ระหว่าง “แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.464$)

อภิปรายผล

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสุนทร สังข์วงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในอำเภอบางละมุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3” พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเพ็ญศิริ คุ่มคง (2550) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี” พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลแหลมฉบังมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

1) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีโอกาสได้ใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จนประสบความสำเร็จจุล่งไปได้ดีด้วยดี เนื่องจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมุ่งส่งเสริมการอบรมและพัฒนาการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตน พัฒนางาน จนทำให้ประสบความสำเร็จในงาน และมีผลงานเป็นที่พอใจของหัวหน้างาน เมื่อเขาได้รับคำชื่นชมจะเกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงบันดาลใจในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน และพยายามทำผลงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป อีกทั้งผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และ

ปฏิบัติงานได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสำนักงาน เครื่องพิมพ์ชนิดเลเซอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กสำหรับสำนักงาน เครื่องมัลติมีเดีย โปรเจคเตอร์ เป็นต้น

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรได้รับการยกย่องเชิดชูเมื่อปฏิบัติงานได้ดี ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้นำระบบการประเมินผลที่มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ที่เรียกว่า Key Performance Indicators (KPI) เข้ามาปรับในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการประเมินผลงานที่สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร โดยผู้บริหารได้มีการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ หากบุคลากรคนใดสามารถผ่านการประเมินจะได้รับการพิจารณาในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนหรือปรับตำแหน่งงานตามความเหมาะสม และมอบเกียรติบัตรหรือเงินพิเศษสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และได้รับการยอมรับจากทุกคนเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีให้บุคคลอื่นๆ ภายในหน่วยงานอีกด้วย

3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ และงานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย เนื่องจากคณะผู้บริหารตระหนักถึงความจำเป็นของงานประจำที่บุคลากรได้ปฏิบัติอยู่ จึงพยายามมอบหมายงานหรือจัดสรรกิจกรรมต่างๆ ที่แปลกใหม่ให้กับบุคลากรได้ร่วมคิดและปฏิบัติอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่องาน และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร อีกทั้งผู้บริหารยังรับฟังความคิดเห็น รับฟังปัญหา และรับฟังข้อเสนอแนะจากทุกคน เพื่อให้ทุกคนรู้สึกมีส่วนร่วม และแสดงศักยภาพของตนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ และได้แสดงความคิดสร้างสรรค์อย่างอิสระในการปฏิบัติงาน

4) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีอิสระในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และมีอำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยผู้บริหารจะมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคลตามความรับผิดชอบ ในแต่ละงานหรือโครงการต่างๆ อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน และสามารถทำการตัดสินใจในบางปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่

5) ด้านความก้าวหน้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเงินเดือนเป็นพิเศษ เนื่องจากผู้บริหารให้การสนับสนุนบุคลากรในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน มีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยมีการจัดโครงการทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาให้แก่บุคลากร และพยายามปลูกฝังในเรื่องของคุณค่าของการศึกษาหาความรู้ ว่ามีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและองค์กร เพราะนอกจากจะสามารถนำวุฒิการศึกษามาปรับขึ้นตำแหน่งงาน หรือปรับขึ้นเงินเดือนได้แล้ว ยังจะทำให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความรู้สามารถ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับรัตติยา ยะมา (2552) เรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา” พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับสิริลักษณ์ สุขังคะ (2550) เรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก” พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1) ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารจะมีกระบวนการพิจารณามอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดของบุคลากรแต่ละคน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถผลิตงานหรือสร้างผลงานผลงานได้ตามความสามารถของตนเอง และทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพผลตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยใช้วิธีการ “Put the Right Man/Woman to the Right Job” โดยจะมีการจัดทำเอกสารที่เรียกว่า Job Description (JD) ข้อมูลส่วนนี้เองที่นำมาใช้สำหรับเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่ดำรงตำแหน่งนี้ จะกำหนดเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่นๆ ด้วยวิธีการนี้เอง ทำให้สามารถได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Moorhead and Griffin (2001) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ สามารถเกิดขึ้นได้จากพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการ (Service) ที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์การ อีกทั้ง Campbell (1970) ได้กล่าวว่า รูปแบบของความสำเร็จในการทำงาน ต้องพิจารณาตามเนื้อหา เครื่องวัดจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่จะแสดงให้เห็นในส่วนของผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน และยังสามารถแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในด้านความสามารถ ความถนัด โดยผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และยังเป็นเกณฑ์เพื่อเป็นการแก้ไขข้อบกพร่องให้กับองค์การอีกด้วย

2) ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เกิดปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานที่ท่านรับผิดชอบ เนื่องจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความรักและจริงใจต่อกันในการปฏิบัติงาน สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งบุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้กรณีฉุกเฉินหรือเร่งด่วน หากเพื่อนร่วมงานบางรายติดภารกิจหรือไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ทันเวลา อีกทั้งบุคลากรเต็มใจที่จะ

ปฏิบัติงานเร่งด่วนหรืองานนอกเวลา โดยมีได้คำนึงถึงค่าตอบแทนที่จะได้รับแต่อย่างไร แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความสามัคคี และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดการดำเนินงานที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoy and Miskel (1991) กล่าวว่า ในการวัดหน้าที่หลัก 4 ประการในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรโดยประเมินแบบตัวบ่งชี้ คือ การบูรณาการ (Integration) เป็นการประสานความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์กรเพื่อการรวมพลังให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจขององค์กร ซึ่งตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความพึงพอใจ บรรยากาศ การติดต่อสื่อสาร และความขัดแย้ง

3) ด้านการขาดงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรไม่เคยหยุดงานเป็นเวลาติดต่อกันมากกว่า 5 วันในรอบ 1 ปี เนื่องจากทางหน่วยงานได้มีหลักเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบจากการขาด ลา มาสาย ของบุคลากร โดยจะมีการให้เบี่ยงชั้นเพิ่มหากบุคคลใดไม่หยุดงานรวมกันเกิน 7 วันในรอบ 1 ปี ทำให้บุคลากรไม่อยากจะหยุดงานเกินกว่าที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ นอกเสียจากจะมีความจำเป็นหรือเจ็บป่วยจริงๆ เมื่อบุคลากรไม่ค่อยมีสถิติการหยุดงานจึงทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรควรจะทำให้มิติของเวลาด้วย กล่าวคือ การวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำทรัพยากร ซึ่งเป็นตัวปัจจัยหรือตัวป้อนมาจัดการให้ออกมาเป็นผลกลับเข้าสู่สภาพแวดล้อมผ่านระยะเวลา การทดสอบขั้นสุดท้ายของการมีประสิทธิผลขององค์กร คือ องค์กรสามารถรักษาสภาพการอยู่รอด ซึ่งปัจจัยหนึ่งก็คือ “การขาดงาน”

4) ด้านการตั้งใจลาออก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรไม่รับรู้ถึงความตั้งใจที่จะลาออกของเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของหน่วยงานไม่มีความคิดที่จะลาออก เนื่องจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีนโยบายการบริหารงานที่เป็นธรรม และจัดสรรสวัสดิการ ค่าตอบแทนต่างๆ เป็นที่พึงพอใจของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล และอื่นๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า ตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร คือ นโยบายการบริหารและปฏิบัติงาน ซึ่งเกณฑ์

ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การในระยะสั้น คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยวัดจากการย้ายงานของผู้ปฏิบัติงาน

5) ด้านทัศนคติของบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความรักและผูกพันกับองค์การเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากแนวทางการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมุ่งเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก โดยส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมทำ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในผลสำเร็จต่างๆขององค์การ เกิดเป็นความรักและผูกพันต่อองค์การ รู้สึกมีความสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานอยู่ที่องค์การแห่งนี้ และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Moorthead & Griffin (2001) ที่กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคล เป็นความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ และมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์การ สิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมขององค์การ นอกจากนี้ Steers (1977) ได้กล่าวว่า ตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่ ลักษณะของบุคคลในองค์การ ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติงาน โดยความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันแบบเป็นทางการ และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก

6) ด้านความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรไม่เครียดจากการปฏิบัติ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจาก สุขภาพร่างกายของบุคลากรไม่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ทางหน่วยงานได้จัดโครงการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร และดำเนินโครงการต่างๆ เกี่ยวกับสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดีแก่บุคลากร การจัดรายการตรวจสุขภาพที่สอดคล้องกับเพศ และวัย ทำให้บุคลากรมีสุขภาพร่างกายที่ดี และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์ อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมนันทนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และเสริมสร้างความสามัคคี

ในหมู่คณะ สอดคล้องกับแนวคิดของ Moorthead and Griffin (2001) ที่กล่าวว่า ความเครียด เป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจ กายภาพและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ ภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์การและการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.464$) สอดคล้องกับสิริลักษณ์ สุขังคะ (2550) เรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก” พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออกมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับประภา สังขพันธ์ (2554) เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย” พบว่า แรงจูงใจมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาถึงแรงจูงในการทำงานแต่ละด้าน พบว่า มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด น่าจะมีสาเหตุมาจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมุ่งส่งเสริมการอบรมและพัฒนาการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตน พัฒนางาน จนทำให้ประสบความสำเร็จในงานได้เป็น

อย่างดี รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริหารมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคลตามความรับผิดชอบ ในแต่ละงานหรือโครงการต่างๆ อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน และสามารถทำการตัดสินใจในบางปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ล่าช้าและไม่เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นลำดับสุดท้าย น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่บุคลากรคิดว่าการที่จะได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชานั้นย่อมขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ได้รับการชื่นชมอยู่เสมอ ก็จะมีแรงผลักดันในการทำงาน เกิดแรงบันดาลใจ และทำงานอย่างตั้งอกตั้งใจ ไม่ย่อท้อ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสำเร็จ ในขณะที่บางคนซึ่งไม่เคยได้รับคำชื่นชมหรือได้รับการยอมรับจากคนในองค์กรเลย ก็จะทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ไม่ตั้งใจ และขวนขวายที่จะมีคนมาชื่นชมหรือยอมรับ ทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จหรือหากสำเร็จก็ไม่โดดเด่น ส่งผลให้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อาจนำระบบการบริหารงานราชการแบบใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ภายในหน่วยงานเพิ่มเติม เช่น การส่งเสริมให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ การจัดให้มี Knowledge Portal ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้อย่างสะดวกผ่านทางวิธีการด้านอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น โดยทางหน่วยงานต้องมีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้และเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติไปตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อาจมีการพิจารณาให้รางวัลพิเศษต่างๆ เช่น การมอบค่าตอบแทนพิเศษที่นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ การมอบเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติ เป็นต้น

3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอาจมีการปรับสายงานหรือสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้สั้น และมีความยืดหยุ่น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสั่งการและการตัดสินใจในบางปัญหาให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

4) ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรมีการประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากร เพื่อรับทราบถึงทัศนคติของบุคลากรที่มีต่องานที่ตนเองรับผิดชอบว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร อีกทั้งควรให้บุคลากรร่วมเสนอการพัฒนาระบบการทำงาน หรือสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมจากหน่วยงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรที่แท้จริง และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด เมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรของตนเอง

5) ด้านความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนด้านการศึกษาของบุคลากรให้มีระดับที่สูงขึ้น อาจจัดตั้งในรูปแบบของทุนเรียนฟรี โดยจัดการสอบชิงทุนหรือมีกระบวนการพิจารณาด้วยความยุติธรรม จัดแนะแนวเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานอาชีพ เพื่อให้บุคลากรมองเห็นความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของตนเอง อันจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาตนเอง และการปฏิบัติงานที่มีแบบแผน

6) ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล ผู้บังคับบัญชาควรวางวิธีการให้บุคลากรรักษามาตรฐานการทำงานที่ดี และรู้จักพัฒนาตนเองต่อไป ด้วยการมุ่งอบรมส่งเสริมความรู้ ทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนางาน และให้รางวัลพิเศษเพื่อสร้างแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

7) ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาอาจหากิจกรรมพิเศษเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมความสามัคคี และสร้างความสนุกสนานในหมู่คณะ เช่น กิจกรรมท่องเที่ยวภายในประเทศ กิจกรรมกีฬา เป็นต้น

8) ด้านการขาดงาน ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมการใช้นวัตกรรมสมัยใหม่เข้ามาใช้ในกระบวนการทำงาน เช่น การรับส่งอีเมลล์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ การใช้ระบบไลน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน การประชุมโดยผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ เป็นต้น นอกจากนี้จะทำให้บุคลากรเกิดความสะดวกในการติดต่อแล้ว ยังสามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ ทุกเวลา แม้จะไม่ได้อยู่ในหน่วยงานก็ตาม

9) ด้านการตั้งใจลาออก ผู้บังคับบัญชาต้องพยายามมอบสวัสดิการต่างๆ ที่จำเป็นแก่บุคลากรเพิ่มเติม เช่น ด้านที่พัก เงินช่วยเหลือด้านการศึกษาของบุตร เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ จนไม่คิดจะลาออกจากหน่วยงาน

10) ด้านทัศนคติของบุคคล ผู้บังคับบัญชาควรปลูกฝังค่านิยมในการรักและภักดีต่อองค์กร เพื่อหล่อหลอมความคิดของบุคลากรให้เห็นว่าจรรยาบรรณของของพนักงานที่ดี คือ ต้องรักองค์กรและพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม อาจจัดทำในรูปแบบของประมวลจริยธรรมของบุคลากร หรือการอบรมสัมมนาภายในหน่วยงาน

11) ด้านความเครียด ผู้บังคับบัญชาอาจจัดทำโครงการที่ส่งเสริมสุขภาพและผ่อนคลายความเครียดแก่บุคลากรเพิ่มเติม เช่น กิจกรรมเดินแอโรบิก กิจกรรมลด ละ เลิก บุหรี่และสุรา กิจกรรมประกวดร้องเพลง เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะทำให้บุคลากรมีสุขภาพที่แข็งแรงแล้ว ยังเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ไม่หมกมุ่นกับอบายมุขต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลว่าข้อมูลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดใดมีระดับแรงจูงใจในการทำงานและระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัดอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

กิติ ตย์คานนท์. นักบริหารทันสมัย. กรุงเทพมหานคร: บัดเตอร์ฟลาย, 2532.

ถวิล เกื้อกุลวงศ์. การบริหารการศึกษาสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2530

ธงชัย สันติวงษ์. หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2549.

ธงชัย สันติวงษ์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2549.

กึ่งกาญจน์ ปรางอุดม. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพระนครยন্ত্রการจำกัด”.
งานนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2549.

ทรงชัย จิตหวัง. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือ”. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.

รัตติยา ยะมา. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพะเยา
จังหวัดพะเยา”. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2552.

เพ็ญศิริ คุ่มคง. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสรีราชา
จังหวัดชลบุรี”. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

สุนทร สังข์วงศ์. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในอำเภอบางละมุง
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3”. งานนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2555.

Steers, R. M., and Porter, L. W. Motivation and work behavior. New York: McGraw-Hill, 1979.

McClelland, D. C. The achieving society. New York: D. Van Nostrand, 1961.

Steers, R. Introduction to Organization Behavior. California: Goodyear Publishing, 1977.

Millet, J. D. Bureaucracy and the Public. New York: Basic Book, 1954.

Hoy, W and Miskel, C. G. Educational Administration: Theory, Research, and Practice. New York: McGraw-Hill, 1991.

แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี
สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา¹

Motivation and Effectiveness of Executive Officers :
A Case Study of Administrative Office of the Criminal Court

ชานนท์ อภิชัยณรงค์ (Chanon Apichainarong)²

เฉลิม เกิดโมลี (Dr.Chalerm Gerdomoli)³

บทความ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือไม่ ประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลอาญา จำนวน 138 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล พรรณนาข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดกลุ่มตัวแปร โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ต่อจากนั้นนำตัวแปร ที่วิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว มาวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Stepwise

ผลการศึกษาแรงจูงใจพบว่า แรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม พบว่ากลุ่มคนที่มีอายุมากกว่า มีอายุงานมากกว่า มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า จะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ผลการทดสอบการมีอิทธิพลของแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจ 4 ด้านคือ ด้านทัศนคติต่อองค์กร ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน ด้านการปกครอง ด้านความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณีสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

In this study to study the incentives that influence the effectiveness of the performance of the individual or not. The population was Officers in the Criminal Court on 138 people, the majority were female. Between the ages of 31-40 years old, single, graduated with a bachelor's degree. And a period of 6-10 years, this study used a questionnaire to collect data Descriptive statistics, percentage, with an average standard deviation. And group variables by principal component analysis (Factor Analysis) and then the variable component analysis to analyze the multiple regression analysis by Stepwise.

The study found that motivation. Incentives were at the highest level. The effectiveness of the performance of the officers. Found that older people work longer than the average income of more than to be effective in practice than the other groups were tested for the influence of motivation on the performance of the personnel found. Elements of Motivation 4 sides. The attitude of the organization The welfare and support The region and The relationship. Influence the effectiveness of personnel performance significantly at 0.05 level.

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์การตลอดจนการบริหารองค์การต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาครัฐวิสาหกิจ ต่างต้องบริหารองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและภายใต้ความผันผวน ตลอดจนมีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงมากขึ้นตลอดเวลา

การที่องค์การจะบรรลุผลสำเร็จได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจ การรู้จักทำงานเป็นทีมของบุคลากรที่อยู่ในองค์การนั้น เพราะการที่องค์การจะเจริญก้าวหน้า และอยู่รอดได้นั้น บุคลากรในองค์การจะต้องมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน การที่คนจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจ มีความเชื่อถือศรัทธาต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ การมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน การเอื้ออำนวยให้เขาสามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ใช้คนให้เหมาะกับงาน และ

สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคลากร เช่น ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การมีส่วนร่วมในการบริหาร การมีความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ตลอดจนการมอบสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้บุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร และอยากที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด และทรัพยากรมนุษย์ก็ยังไม่เหมือนกับทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ เพราะมนุษย์อาจได้รับการจูงใจ โน้มน้าวให้ผลิตหรือทำงานมากขึ้นกว่าเดิมก็ได้ ดังนั้น การบริหารองค์กรนอกจากเรื่องต่าง ๆ เช่น การกำหนดนโยบาย การวางแผน การวินิจฉัยสั่งการ ผู้บริหารหรือผู้นำในองค์กรยังต้องมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นั่นก็คือ การจูงใจเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างร่วมแรงร่วมใจ รู้จักการทำงานเป็นทีม และเกิดความสามัคคีในองค์กร

บุคลากรในองค์กรต่างก็มีความต้องการพื้นฐานในระดับและรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้นำหรือผู้บริหารต้องให้ความสำคัญที่จะที่จะสร้างแรงจูงใจการทำงานในองค์กร เช่น การจัดสรรสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบสวัสดิการ และการตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและเหมาะสม เมื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ อาจถือเป็นสิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจ ซึ่งกลายเป็นเป้าหมาย (goal) ที่บุคคลแสวงหาในองค์กร สิ่งจูงใจหรือเป้าหมายเหล่านี้ จะเป็นแรงจูงใจทำให้บุคลากรมีพลังและมีความหวัง พร้อมทั้งมีความสุขในชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน อันจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการที่จะทุ่มเทร่างกาย และแรงใจในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดต่อไป

ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เพราะหากบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ก็ย่อมจะมีพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การขาดแรงจูงใจในการทำงาน จึงกลายเป็นปัญหาสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินงานโดยมีเป้าหมายสำคัญในการให้บริการแก่สาธารณชน สิ่งที่จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานได้นั้นอาจเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ในด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน หรือด้านบริหาร และปัจจัยเกี่ยวเนื่องต่าง ๆ ที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานจนรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากที่จะทำงานกับองค์กรหรือหน่วยงานนั้นตลอดไป

ภาครัฐหรือระบบราชการ เป็นองค์การที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนดไว้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารงานของรัฐบาล จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของระบบราชการว่า จะสามารถแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้มากน้อยเพียงใด

ศาลอาญา เป็นศาลชั้นต้นและเป็นหน่วยงานราชการ เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2478 สังกัดกระทรวงยุติธรรม ปัจจุบันได้แยกออกจากกระทรวงยุติธรรม เป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม มีภารกิจหลักในการพิจารณาพิพากษาคดีอาญาทั้งปวง มีเขตศาลครอบคลุมพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีได้อยู่ในเขตศาลตามที่กำหนดไว้ และยังมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่ความผิดเกิดขึ้นนอกราชอาณาจักรไทย

การบริหารงานของศาลอาญา ให้มีหน่วยงานธุรการเรียกว่าสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา แบ่งเป็น 6 ส่วน 11 กลุ่มงาน 30 งาน มีภารกิจในการสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี โดยมีหัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าส่วน เป็นผู้กำกับดูแลและรับผิดชอบงานต่าง ๆ ตามลำดับ และมีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการในฐานะหัวหน้าส่วนราชการที่สูงกว่ากอง โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแล และคำสั่งให้ปฏิบัติราชการตามกฎหมายของอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญา

ทั้งนี้ การบริหารงานดังกล่าวจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การได้นั้น ต้องอาศัยทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐาน เช่น บุคลากรที่มีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอ มีงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงาน รวมทั้งระบบการบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ความร่วมมือจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกฝ่าย หรือทุกส่วนงาน จะต้องมีความรู้ความสามารถ และมีจิตใจมุ่งมั่นที่จะทำงานด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง การที่จะได้รับความร่วมมือจากบุคลากรได้นั้น องค์การจะต้องให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของงานที่ตนปฏิบัติว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศชาติ สังคมและประชาชนหรือคู่ความ ซึ่งศาลอาญาเป็นสถาบันที่มีความสำคัญในกระบวนการยุติธรรม เพราะนอกจากจะเป็นศาลที่มีอำนาจในการพิจารณาคดีที่เกิดขึ้นในเขตอำนาจแล้ว ยังมีอำนาจพิจารณาคดีที่สำคัญที่เกิดขึ้นทั่วราชอาณาจักรอีกด้วย ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาพิพากษาคดีด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม ในปัจจุบันสภาพปัญหาระหว่างปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กัน คือ มีบุคลากรน้อยกว่าปริมาณงาน อันเนื่องมาจากการโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่นและไม่มีบุคลากรมาทดแทน มีการเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยจึงทำให้นโยบายเปลี่ยนแปลงบ่อย หรือการลาออกจากราชการไปยังหน่วยงานเอกชนที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า รวมถึงนโยบายการควบคุมอัตรากำลังของรัฐบาล จึงทำให้จำนวนบุคลากรมีจำนวนลดลง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งปฏิบัติราชการในสำนัก
อำนาจการประจำศาลอาญา มีความสนใจที่จะศึกษาว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงานของสำนักอำนาจการประจำศาลอาญามากน้อยเพียงใด เกิดปัญหาและอุปสรรค
อะไรบ้างในด้านแรงจูงใจกับบุคลากร และเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแนวทาง
เสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรของสำนักอำนาจการประจำศาลอาญา เพื่อเพิ่มประสิทธิผลใน
การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการศาลยุติธรรม
- 2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม
- 3 เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม
- 4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ศาลยุติธรรม

วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในศาลอาญา จำนวน 209 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยสูตรทาร์ยามานะ
ได้จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิง
พรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation : SD) และจัดกลุ่มตัวแปรโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)
ต่อจากนั้นนำตัวแปรที่วิเคราะห์องค์ประกอบแล้วมาวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple
Regression) ด้วยวิธี Stepwise

แนวคิดในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ 2
แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ ดังมีรายละเอียด
ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำ
คือ พนักงานเหล่านั้นมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ทুমเท และใช้ความ

พยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์กร ตลอดจนถึงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนานด้วย

แต่ถ้าคนขาดแรงจูงใจในการทำงาน คนคนนั้นก็จะมีเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความใส่ใจในการทำงาน สักแต่ทำงานออกมา ให้เสร็จพัน ๆ ตัวไป ผลงานที่ออกมาจึงมักมีคุณภาพต่ำ หรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่องค์กร แรงจูงใจจะเป็น Will do factor คือ ปัจจัยที่แสดงความเต็มใจ ความตั้งใจที่จะทำ

แต่อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานยังคงขึ้นอยู่กับความสามารถ คือ พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานนั้น ๆ ความสามารถจะเป็น Can do factor คือ ปัจจัยที่พื้นฐานที่จะทำให้คนคนนั้นทำงานนั้น ๆ ได้ และอีกปัจจัยคือ โอกาสหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น คนคนนั้นมีโอกาสได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือมีโอกาสให้แสดงออก เขาก็จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดขึ้นได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

แรงจูงใจในองค์กรมีปัจจัยที่สำคัญ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะหมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ในเรื่องต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ ความสามารถในการรับรู้และความคาดหวังต่าง ๆ ตลอดจนถึงความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของคนแต่ละคนให้แตกต่างกันออกไป

2. ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพงานที่แตกต่างกัน หรือคุณลักษณะและธรรมชาติของงานที่แตกต่างกันในด้านความท้าทาย ความน่าสนใจ ความรู้สึกที่จะได้ประสบความสำเร็จจากงานเหล่านี้จะทำให้งานนั้นมีผลต่อการจูงใจต่างกัน ซึ่งทฤษฎีของเฮอริเบอร์ก จะได้กล่าวถึงเรื่องนี้มาก

3. ปัจจัยต่าง ๆ ขององค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร สภาพการทำงาน บรรทัดฐาน นโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ จะมีผลต่อบรรยากาศและโอกาสของพนักงานจึงทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป

Frederick Herzberg เชื่อว่าองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน สามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงาน และความสำเร็จ ความก้าวหน้าของงาน ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จของงาน

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ

1.3 ลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2. ปัจจัยอนามัย (hygiene factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 7 ประการ ดังนี้

2.1 เงินเดือน

2.2 นโยบายและการบริหาร

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.4 สภาพการทำงาน

2.5 วิธีปกครองบังคับบัญชา

2.6 สถานะทางอาชีพ

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การ คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ โดยผู้ที่รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสมาชิกขององค์การสามารถปรับตัวและพัฒนาให้้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้ สำนักอำนวยการประจำศาลอาญามีภารกิจที่แสดงถึงประสิทธิผลขององค์การ ที่คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมได้กำหนดให้ศาลยุติธรรมทั่วประเทศดังนี้

ให้สำนักอำนวยการประจำศาลมีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการในฐานะหัวหน้าส่วนราชการที่สูงกว่ากอง โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแล และคำสั่งให้ปฏิบัติราชการตามกฎหมายของอธิบดีผู้พิพากษาศาลชั้นต้น และให้สำนักอำนวยการประจำศาลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. บริหารงานทั่วไปของสำนักอำนวยการประจำศาล
2. บริหารจัดการงานธุรการคดีและกิจการของศาลยุติธรรม
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการ เพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม
4. ให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม

5. รายงานเกี่ยวกับคดีหรือรายงานกิจการอื่น ตามคำสั่งของอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญา
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1 อายุ
- 2 ระดับการศึกษา
- 3 สถานภาพสมรส
- 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 5 ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ

- 1 ความสำเร็จของงาน
- 2 การได้รับความยอมรับนับถือ
- 3 ลักษณะของงาน
- 4 ความรับผิดชอบ
- 5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ปัจจัยอนามัย

- 1 เงินเดือน
- 2 นโยบายและการบริหาร
- 3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 4 สภาพการทำงาน
- 5 วิธีปกครองบังคับบัญชา
- 6 สถานะทางอาชีพ
- 7 ความมั่นคงในการทำงาน

ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตามอำนาจหน้าที่ของ

สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา

1. บริหารงานทั่วไปของสำนักอำนวยการประจำศาล
2. บริหารจัดการงานธุรการคดีและกิจการของศาลยุติธรรม
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการเพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม
4. ให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม
5. รายงานเกี่ยวกับคดีหรือรายงานกิจการอื่นตามคำสั่งของอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญา
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

สมมติฐานในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการศาลยุติธรรมมีอายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการศาลยุติธรรมมีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการศาลยุติธรรมมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการศาลยุติธรรมมีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการศาลยุติธรรมมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรม

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา แรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากการศึกษาระสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม พบว่าประสิทธิผลโดยรวมของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มคนที่มีอายุมากกว่า มีอายุงานมากกว่า มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า จะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ผลการทดสอบการมีอิทธิพลของแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจ 4 ด้านคือ ด้านทัศนคติต่อองค์กร ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน ด้านการปกครองด้านความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระหว่างอายุ

อายุ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	36	3.32	.36	3.466	0.018 *
31 - 40 ปี	58	3.32	.40		
41 - 50 ปี	21	3.51	.17		
มากกว่า 51 ปี	23	3.53	.24		
รวม	138	3.39	.35		

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าช่วงอายุต่างกัันมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระหว่างระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	3.33	.42	0.782	0.459
ปริญญาตรี	100	3.40	.34		
ปริญญาโท	7	3.49	.18		
รวม	138	3.39	.35		

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.459 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาต่างกััน มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระหว่างสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
โสด	68	3.38	.34	0.819	0.443
สมรส	60	3.37	.38		
หย่า/แยกกันอยู่	10	3.52	.18		
รวม	138	3.39	.35		

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.443 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	5	3.02	.54	5.564	0.005 *
15,001 – 20,000 บาท	65	3.33	.37		
20,001 – 25,000 บาท	68	3.46	.29		
รวม	138	3.39	.35		

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระหว่าง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	n	X	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 5 ปี	12	3.14	.56	4.491	0.005*
6 - 10 ปี	84	3.38	.34		
11 - 15 ปี	20	3.35	.27		
มากกว่า 16 ปี	22	3.58	.23		
รวม	138	3.39	.35		

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อตรวจสอบว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานมากน้อยเพียงใด ในที่นี้ จำแนกการวิเคราะห์ห้ออกเป็นสองตอนคือ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบและจัดกลุ่มตัวแปร (Factor Analysis) 2 นำกลุ่มตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบไปวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณต่อไป (Multiple Regression Analysis)

จากการหาค่าแต่ละองค์ประกอบโดยการหมุนแกน (Rotation) จะทำให้ตัวแปรบางตัวที่เดิมเป็นสมาชิกหลายองค์ประกอบกลายเป็นสมาชิกขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งอย่างเด่นชัด โดยใช้การหมุนแบบ Orthogonal หมุนแกนแบบ Varimax สามารถจัดองค์ประกอบได้ดังนี้

Factor ที่ 1 ด้านทัศนคติต่อองค์การ

ประกอบไปด้วยตัวแปร ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และสถานะทางอาชีพ

Factor ที่ 2 ด้านความมั่นคง

ประกอบไปด้วยตัวแปร ความมั่นคงในการทำงาน

Factor ที่ 3 ด้านความสัมพันธ์

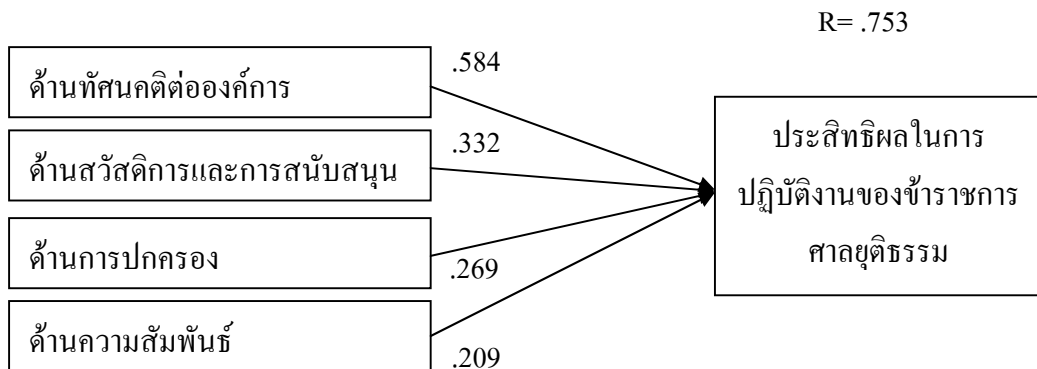
ประกอบไปด้วยตัวแปร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

Factor ที่ 4 ด้านภาระงาน

- ประกอบไปด้วยตัวแปร ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ
- Factor ที่ 5 ด้านการปกครอง
 - ประกอบไปด้วยตัวแปร วิธีการปกครองบังคับบัญชา
- Factor ที่ 6 ด้านเงินเดือน
 - ประกอบไปด้วยตัวแปร เงินเดือน
- Factor ที่ 7 ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน
 - ประกอบไปด้วยตัวแปร ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบาย และการบริหาร และสภาพการทำงาน

จากนั้นนำองค์ประกอบทั้ง 7 Factor มาการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

$$\text{ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน} = 3.386 (\text{constant}) + 0.205 (\text{ด้านทัศนคติต่อองค์กร}) + 0.117 (\text{ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน}) + 0.095 (\text{ด้านการปกครอง}) + 0.074 (\text{ด้านความสัมพันธ์})$$



Model Fit	F	Sig
	43.672	.0000

สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านทัศนคติต่อองค์กร ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน ด้านการปกครอง ด้านความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ร้อยละ 56.7

ข้อเสนอแนะ

1 ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน

1. ด้านทัศนคติต่อองค์การ บุคลากรจะรู้สึกเต็มใจและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น โดยองค์การควรวางวิธีสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในการทำงาน โดยการจัดให้มีที่ปรึกษาหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ สนับสนุนให้นำความคิดใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงาน

2. ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น องค์การควรมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ สร้างความเชื่อมั่นว่าองค์การจะสามารถดูแลบุคลากรในองค์การได้ตลอดเวลาที่อยู่ภายในองค์การ

3. ด้านการปกครอง ผู้บังคับบัญชาควรวางตนกับข้าราชการทุกระดับอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ การมอบหมายงาน การสั่งงานควรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาเข้าพบเมื่อเกิดปัญหา เพื่อปรึกษาและหาแนวทางแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไป

4. ด้านความสัมพันธ์ องค์การควรสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีการพบประสังสรรค์ตลอดจนการช่วยเหลือและให้คำปรึกษา

5. ด้านภาระงาน ควรมีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจน มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ให้บุคลากรทุกคนมีปริมาณงานที่รับผิดชอบใกล้เคียงกันให้อิสระในการทำงาน

6. ด้านความมั่นคง องค์การควรสร้างความภูมิใจให้บุคลากรในองค์การที่ได้มีโอกาสในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีส่วนเสริมสร้างความยุติธรรมของประเทศ

7. ด้านเงินเดือน การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนในแต่ละครั้งควรคำนึงถึงปริมาณงานที่รับผิดชอบ ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่ละคนอย่างรอบครอบ

2 ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1. ควรมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตรงตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนางานในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น และมีโอกาสก้าวหน้าในงานจากการได้รับการพัฒนาสายงานไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ในอนาคต

2. ควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการวางแผนการทำงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาเพียงแต่ควบคุมดูแลและตรวจสอบการทำงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เพื่อให้

ผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระในการวางแผนการปฏิบัติงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนา
ระบบงานในหน้าที่ และทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำได้

3. ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง โดยการส่ง
บุคลากรไปศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และภายหลังจากการศึกษาอบรมแล้ว
สามารถนำความรู้กลับมาพัฒนาตนเองและพัฒนาหน่วยงาน ทั้งนี้ควรให้การสนับสนุนแก่บุคลากร
ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมานานก่อน และเป็นบุคลากรที่มีความขยันเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ
ให้แก่บุคลากรต่อไป

4. หน่วยงานควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความจำเป็น เพียงพอ และอยู่ใน
สภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและไม่เป็นอุปสรรค

5. หน่วยงานควรพัฒนาการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ
ใหม่ๆ ที่สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ความเข้าใจสามารถปรับตัว
ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาปรับใช้เพื่อพัฒนางาน
ในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

6. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมควร
แก่กรณี เพื่อสร้างการประสานสัมพันธ์อันดีทำให้ทีมงานเข้มแข็งช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน
ส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาสามารถปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาได้ง่ายขึ้น

7. หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการพัฒนา
งานอย่างเหมาะสม เพื่อทำให้เกิดมุมมองความคิดที่แปลกใหม่นำมาพัฒนาหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาล
ยุติธรรม

2. ควรมีการศึกษาด้านความต้องการในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และ
พันธกิจของศาลยุติธรรมต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมทั่วประเทศ
เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการศาลยุติธรรมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

คณาจารย์ภาควิชาการบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์. การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.

ติน ปรัชญพฤทธิ. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

..... ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2536.

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

พัชนี นนทศักดิ์, ปิยะพันธ์ ปิงเมือง, สมศรี ศิริไหวประพันธ์. การจัดการ สมัยใหม่กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2552.

ภรณ์ มหานนท์. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2529

วันชัย มีชาติ. การบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.พรินท์ (1991), 2551.

วิภาส ทองสุทธิ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินทเกษ, 2552.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธนรัชการพิมพ์, 2550.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

สำนักงานศาลยุติธรรม. รวมกฎหมายศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: ชวนพิมพ์50, 2551.

สำนักงานศาลยุติธรรม. รวมระเบียบ ประกาศ คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: ศรีเมืองการพิมพ์, 2547.

สถาบันวิจัยและพัฒนา, รายงานการวิจัย: แรงจูงใจในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในช่วง 12 ปี (พ.ศ.2537-2549). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. การวิจัยเกี่ยวกับผู้บริหารในประมวลชุดวิชาการวิจัยและการบริหาร
การศึกษา หน่วยที่ 8-9. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.

เอกสารอื่น ๆ

ประภา สังข์พันธ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย”. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบัญชี
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555.

จันจิรา โสประจัน. “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์:
กรณีศึกษา บริษัทยานยนต์ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต หลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.

วรรณภา ขอดดุง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร”. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2551

ณองค์ แสงแก้ว “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร
ตามหลักธรรมาภิบาล”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.

เฉลิมพล ศรีหงส์. *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัย
ทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.

ชลิดา ศรมณี. *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยและแนวคิด
เชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ม.ป.ป.

ชลิดา ศรมณี. *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. “ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน
สรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 7”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.

ธรร สุนทรายุทธ. *หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
บางแสน, ม.ป.ป.

บัญญัติ แสงดี. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลของสำนักงาน
 ศึกษาศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาศึกษา เขตการศึกษา 12”. วิทยานิพนธ์
 การบริหารการศึกษา หลักสูตรหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
 อรรถสิทธิ์ มณีปุระ. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหาร
 ศึกษาเฉพาะกรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”. วิทยานิพนธ์
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรการบริหารงานท้องถิ่น มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.
 ปาริชาติ ทองอยู่. “ศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อเนื่องของข้าราชการ สาย ข และ
 สาย ค.”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรการศึกษาเพื่อพัฒนา
 ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
 วิโรจน์ ก่อสกุล. เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารขององค์กรและนวัตกรรมในองค์กร.
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
 วิโรจน์ ก่อสกุล. เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิธีวิจัยทาง
 รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
 สมหมาย นาควิเชียร. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของ
 สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1”. วิทยานิพนธ์
 ครุศาสตร์มหาบัณฑิต หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชนครินทร์,
 2548.
 สุรารักษ์ กิจสโชค. “รายงานเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลอาญา”.
 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555.

Books

Babbie, E. The Practice of Social Research (12th ed.). Belmont, CA:
 Wadsworth, 2010.
 Fiedler, Fred. E. A Theory of Leadership Effectiveness. New York: McGraw-Hill, 1967.
 Gibson, Jame. L, John M, Ivancevich and James H. Donnelly. Oranization: Behavior
 Structure, Process. Plano, TX: Business Publication, 1982.
 Hoy, waume. L and Cecil G. Miskel. Educational Administration : Theory Research and
 Practice. New York, 1991.
 Jay M. Shafritz, & Albert C. Hyde. CLASSICS of Public Administration (6thed.). USA,
 2007.

Mott, R. M., Organizational Effectiveness. Santa Monica California: Good Year Publishing Co.,Inc., 1972.

Steers, Richar. P., Motivation and Work Behavior. New York: McGraw-Hill, 1977.

จริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจ
จักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน กรณีศึกษา : หมู่บ้านอยู่เจริญ¹

Morality of the Policemen and the Satisfaction of the According to the Operation of
Crime Suppression : A Case Study of Mooban Yu Charoen

ณัฐพงศ์ วิรุณทร (Nuttapong Viruntho)²

สมชาย ปัญญาเจริญ (Somchai Punyajaroen)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา จริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ ศึกษาจริยธรรมตำรวจ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม และด้านจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ของข้าราชการตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์ และเพื่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจให้มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดีและเป็นมาตรฐานมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ พ.ศ.2553 ใช้แนวคิดทฤษฎีของ Korman & Millett ประชากรคือ ประชาชนหมู่บ้านอยู่เจริญทั้งหมด จำนวน 500 คน โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน จำนวนทั้งสิ้น 222 คน และใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) มาทดสอบค่าเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า จริยธรรมตำรวจพาดกรณ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน คิด

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง จริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน กรณีศึกษา : หมู่บ้านอยู่เจริญ ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

เป็นร้อยละ 4.03 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ส่วนด้านจิตสำนึกของ
ความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรมไม่มีอิทธิพลต่อ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจ
นครบาลบางเขน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

Abstract

This article aims to study police morality and public satisfaction with the operation of the police in motorcycle patrol unit, police ethics of most effective and efficient operation, honesty and candidacy, moral strictness as well as the consciousness of their duty to maintain civil peace and achieve the public complacency with the operation of police in motorcycle patrol unit of Bangkok police station through the codes of moral and virtuous conduct which are set as the ethical standards of the police in 2553 and the theoretical ideology of Korman & Millett.

The population refers to 500 people of Yoochareun village. To collect the information, a sample survey questionnaire was made to evaluate the satisfaction of 222 people with the operation of the police in motorcycle patrol unit from Bangkok station. And the analysis of assess and find the correlation coefficient between variants. The outcome shows that the prediction of police morality and the satisfaction of people with the police's operation is at 4.03 % with 0.01 statistical significance. Thus, the 3rd hypothesis is accepted. In addition, the honesty, candidacy and moral strictness has no influence on the public satisfaction with the police's operation, with 0.01 statistical significance.

คำสำคัญ: จริยธรรมของตำรวจ/ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจ
จักรยานยนต์

Keyword: Morality of the Policemen / Satisfaction of the According to the Operation of
Crime Suppression

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีภารกิจในการรักษาความมั่นคงของประเทศชาติ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกยุติธรรม และการให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการปฏิบัติงานของทุกสถานีตำรวจ ทั้งในด้านการให้บริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมทั้งคดีอาชญากรรม และสะท้อนขวัญที่กระทบต่อความรู้สึกของประชาชนโดยทั่วไป จะเห็นได้ว่าตามที่รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรม ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้ ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก เพราะภารกิจหรือหน้าที่หลักของตำรวจ คือ “บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน” หรือ ที่เรียกกันว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” หมายถึง การมีหน้าที่ที่จะต้องทำให้ประชาชนทุกคนภายใต้แผ่นดินนี้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ร่วมเย็น และมีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในสังคม การทำงานของตำรวจส่วนใหญ่จึงเกี่ยวข้องกับหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมจะมีความรู้สึก นิยมชมชอบ รักใคร่พอใจ ยกย่องนับถือหรือ ไม่ไว้วางใจ ดุหมั่น เกลียดชัง จากการปฏิบัติงานของตำรวจ

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการตามภารกิจและสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางสังคมตามยุคโลกาภิวัตน์ระบบงานตำรวจจำเป็นต้องอยู่บนหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการกระจายอำนาจไปสู่หน่วยปฏิบัติระดับสถานีตำรวจ ในการบริหารงานตามความเหมาะสม และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของตำรวจได้ โดยเพิ่มบทบาทและพัฒนาศักยภาพข้าราชการตำรวจ ในขณะเดียวกันต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และต้องบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อสถาบันตำรวจทั้งภายในหน่วยงาน และประชาชนโดยทั่วไป (สำนักงานแผนงานและงบประมาณสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555)

เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมีความสำคัญยิ่งและสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เปรียบเทียบกับหน่วยงานสายตรวจเปรียบเสมือน “กระดูกสันหลังของตำรวจ” (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2538: 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจึงเป็นกำลังสำคัญที่

ต้องออกปฏิบัติงานในพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยแรกที่ต้องไปตรวจสอบ และดำเนินการในกรณีที่มีเหตุต่างๆ เกิดขึ้นในพื้นที่เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ของสถานีตำรวจนครบาลบางเขน อันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธา ใจกว้างใจและความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความสงบเรียบร้อยภายในประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน เขตตรวจที่ 5 หมู่บ้านอยู่เจริญ
2. เพื่อศึกษาจริยธรรมของสายตรวจจักรยานยนต์ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน เขตตรวจที่ 5 หมู่บ้านอยู่เจริญ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน เขตตรวจที่ 5 หมู่บ้านอยู่เจริญ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนหมู่บ้านอยู่เจริญทั้งหมด จำนวน 500 คน โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน จำนวนทั้งสิ้น 222 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และทดสอบค่าเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีของ (Korman, A.K., 1977 และ Millett 1954: 397) อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542:61-162) และ ร้อยตำรวจโท สวภณ คะอังกุ, 2557: 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้ที่ได้รับการบริการที่มีต่อภาพรวมของโครงการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. **ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย** หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ตำรวจสายตรวจให้บริการกับประชาชน ซึ่งสังคมได้มอบความไว้วางใจให้ตำรวจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งตำรวจสายตรวจมีความภูมิใจและตระหนักถึงภารกิจอันมีเกียรติที่ได้รับมอบความไว้วางใจนี้ เช่น ความปลอดภัยจากอาชญากรรมขณะอยู่นอกบ้านเวลากลางวัน กลางคืน และมีการป้องกันและปราบปรามในพื้นที่อย่างเสมอภาคทุกพื้นที่ และสามารถใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2. **ความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจที่ทำงานให้บริการกับประชาชน คือการลดขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น ตำรวจสายตรวจเข้าระงับเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันเวลา ระเบียบขั้นตอนวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนชัดเจน รวดเร็ว

3. **ความพึงพอใจด้านการป้องกันอาชญากรรม** หมายถึง ตำรวจสายตรวจมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบและป้องกันเหตุร้ายและภัยอันตรายต่าง ๆ ด้วยการปกป้องคุ้มครองประชาชนในสังคมมิให้ถูกคนร้ายรบกวน ช่มเหง รังแก หรือมิให้รู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรม โดยตำรวจสายตรวจจะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนปฏิบัติงานตรวจสอบตลอด 24 ชั่วโมงในแต่ละวันเพื่อป้องกันอาชญากรรม

4. **ความพึงพอใจด้านการปราบปรามอาชญากรรม** หมายถึง ตำรวจสายตรวจมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการปราบปรามอาชญากรรม เมื่อมีสิ่งใดน่าสงสัยก็จะตรวจสอบตรวจค้นเพื่อป้องกันเหตุ หากพบผู้กระทำซึ่งหน้าก็จะจับกุมหรือเมื่อได้รับแจ้งให้จับกุมผู้กระทำผิด ถ้าเป็นความผิดและมีอำนาจตามกฎหมายก็จะจับกุมผู้กระทำความผิดส่งพนักงานสอบสวนดำเนินคดี เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถกวาดล้างจับกุมยาเสพติด การพนัน สิ่งผิดกฎหมายได้ ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมตำรวจ

จริยธรรมตำรวจ หมายถึง คุณความดีที่เป็นข้อประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ประชาชนศรัทธาเชื่อมั่นและยอมรับ ดังนี้

1. ข้าราชการตำรวจต้องเคารพ ศรัทธา และยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีความจงรักภักดีและเทิดทูนพระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระราชทายาท ไม่ยอมให้ผู้ใดล่วงละเมิด สนับสนุนการเมืองประชาธิปไตยด้วยความศรัทธามีความเป็นกลางทางการเมือง ไม่เป็นผู้บริหารหรือกรรมการพรรคการเมือง และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นคุณหรือเป็นโทษแก่พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น

2. ข้าราชการตำรวจต้องเคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมายอื่นโดยเคร่งครัดโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ ประชาชน ชุมชน และประเทศชาติ เป็นสำคัญซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น รอบคอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ ใช้ปฏิภาณไหวพริบ กล้าหาญและอดทน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจ ไม่ละทิ้งหน้าที่ไม่หลีกเลี่ยงหรือปิดความรับผิดชอบ ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเองรักษาความลับของทางราชการ และความลับที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามที่กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ กำหนด

4. ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่นต้องมีทำที่เป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดีและมีความสุขพื่อสนองต่อประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับไว้วางใจของประชาชน ไม่เบียดเบียน ไม่แสดงกริยาหรือท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช้ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทางที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน เพื่อ เพื่อ สงเคราะห์ และช่วยเหลือประชาชนเมื่ออยู่ในฐานะที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือประสบเคราะห์จากอุบัติเหตุ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่ และปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัด การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ร้องขอต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วไม่ถ่วงเวลาให้เนิ่นช้าและไม่ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นเท็จแก่ประชาชน

5. ข้าราชการตำรวจต้องหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันโลกทันเหตุการณ์ และมีความชำนาญการในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ธรรมเนียมการปฏิบัติของส่วนราชการในกระบวนการยุติธรรมเช่น ฝ่ายอัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และกระทรวง ทบวง กรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเพื่อสามารถประสานงานได้อย่างกลมกลืนแนบเนียน และเป็นประโยชน์ต่อราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6. ข้าราชการตำรวจต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรมโดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน ไม่ใช้ตำแหน่งอำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งอำนาจหรือหน้าที่ของตน แสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่นไม่ใช้ตำแหน่งอำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตนไปในทางจงใจหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของข้าราชการตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น อันเป็นผลให้การตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของผู้นั้นสูญเสียความเที่ยงธรรมและยุติธรรม ไม่รับของขวัญนอกเหนือจากโอกาสและกาลตามประเพณีนิยม และของขวัญนั้นต้องมีมูลค่าตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประกาศกำหนด ไม่ใช้เวลาราชการหรือทรัพย์สินของราชการเพื่อธุรกิจหรือประโยชน์ส่วนตนไม่ประกอบอาชีพเสริมซึ่งมีลักษณะเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน หรือเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม และดำรงชีวิตส่วนตัวไม่ให้เกิดมลทินหมองต่อตำแหน่งหน้าที่ ไม่ทำผิดกฎหมายแม้เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่หมกมุ่นในอบายมุขทั้งหลาย ไม่ฟุ้งเฟ้อหรูหรา และใช้จ่ายประหยัดตามฐานะแห่งตน

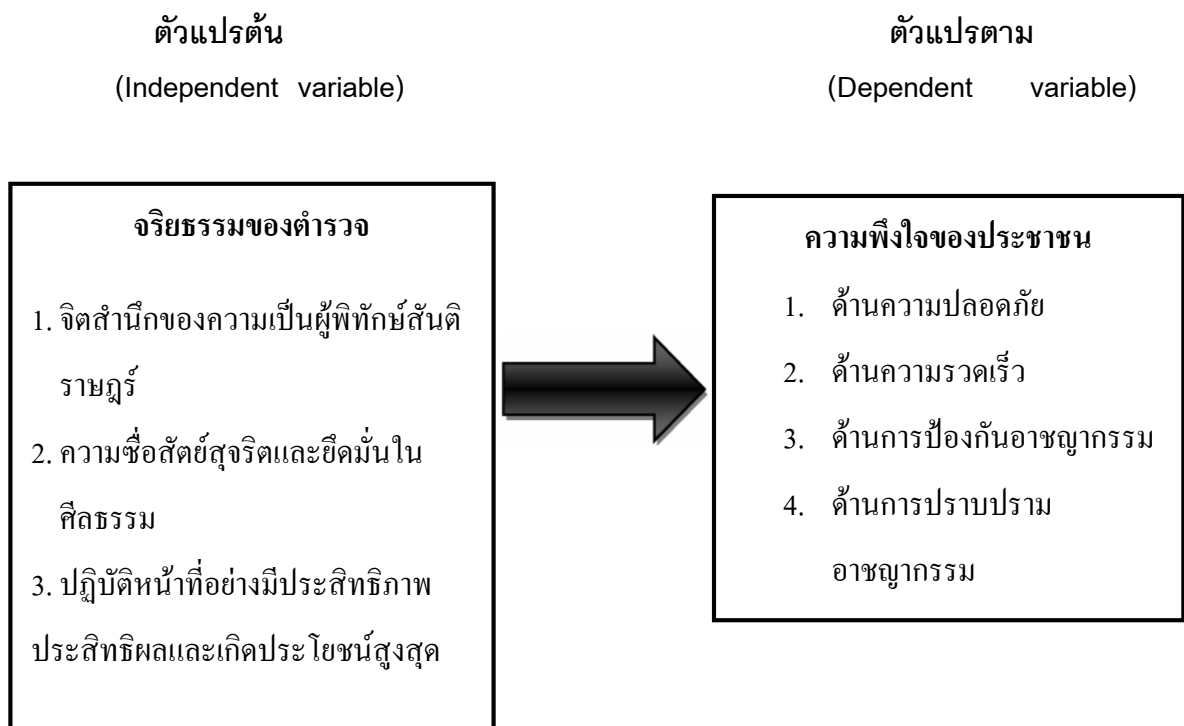
7. ข้าราชการตำรวจต้องภาคภูมิใจในวิชาชีพ กล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม เพื่อเกียรติศักดิ์และศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่สั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติกรณในสิ่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือขัดต่อคุณธรรมและศีลธรรม ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ตนรู้หรือควรจะรู้ว่าไม่ชอบด้วยกฎหมาย ในการนี้ให้ทุกแห่งเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง ไม่เลียงกฎหมาย ใช้หรือแนะนำให้ใช้ช่องโหว่ของกฎหมายเพื่อประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือทำให้สูญเสียความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

8. ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาและที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา หมั่นอบรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ยึดถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ว่ากล่าวตักเตือนด้วยจิตเมตตา และให้ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ปกครองบังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ยอมรับฟังความคิดเห็น และไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัด และปราศจากความลำเอียง

9. ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการตำรวจต้องเคารพเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย รักษาวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะปฏิบัติ

ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพมีน้ำใจ รักใคร่ สมานฉันท์ และมีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อุทิศตนเอง ไม่หลีกเลี่ยงหรือเกี่ยงงานร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่โดยยึดความสำเร็จของงานและชื่อเสียงของหน่วยเป็นที่ตั้ง

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานที่ 1 จิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจรดักกรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน

สมมติฐานที่ 2 จริยธรรมตำรวจ ด้านความซื่อสัตย์และยึดมั่นในศีลธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจรดักกรยานยนต์ของสถานีตำรวจนครบาลบางเขน

สมมติฐานที่ 3 ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจรดักกรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับจริยธรรมตำรวจ พบว่า ตำรวจสายตรวจจรดักกรยานยนต์มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาใน

แต่ละด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ อันดับแรกคือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ ด้านจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน
2. ด้านจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรมเพื่อให้ประชาชนเกิดความศรัทธา

ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าสูงสุดในด้านความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านความสะดวกในการให้บริการ และระดับปานกลางในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและการเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มาติดต่อราชการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ

อภิปรายผล

จริยธรรมตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ผลการศึกษาจริยธรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าการปฏิบัติหน้าที่อย่างประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด และด้านจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม อยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ด้วยความกระตือรือร้นโปร่งใส มีปฏิภาณไหวพริบล้ำหาญและอดทน ด้วยความวิริยะอุตสาหะและเกิด

ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สอดคล้องกับมงคล มาตระกุล (2554) ที่กล่าวว่าข้าราชการตำรวจให้ความสำคัญต่อการเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่องานหรือให้บริการประชาชนและมีความอดทนอดกลั้นต่อการวิจารณ์สาธารณชนอย่างไรก็ตามข้าราชการตำรวจดูเหมือนกับว่าบริการประชาชนได้ไม่เต็มประสิทธิภาพเนื่องจากภาระงานที่มีมากและไม่มีเวลาทำงานร่วมกับชุมชน สถานะเช่นนี้ทำให้ถูกมองว่าตำรวจไม่สามารถเข้าถึงประชาชนปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ ระบบอุปถัมภ์ที่เป็นปัจจัยหลักในการพิจารณาความดีความชอบของข้าราชการตำรวจ การพิจารณาสมรรถภาพในการทำงานไม่ได้มีการนำผลงานและความสามารถเข้ามาพิจารณาด้วย เจ้าหน้าที่บางคนรู้สึกที่ไม่มีเวลาในการเรียน ขาดการสนับสนุนในการเข้ารับการศึกษาอบรมหรือสัมมนาและศึกษาเกี่ยวกับความรู้ทางกฎหมาย กระบวนการทำงานกับหน่วยงานทางด้านกระบวนการยุติธรรมอื่นๆ จึงมีความล่าช้า รวมไปถึงกิจกรรมที่ทำร่วมกับชุมชนและความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจและชุมชน

ด้านจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยการแสดงท่าทีที่เป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ไม่ใช้ถ้อยคำกริยาหรือท่าทางมีลักษณะหยาบคายดูหมิ่น เหยียดหยามประชาชน สอดคล้องกับกาญจนา พึ่งเกษม (2552), วินัย จิตต์ปรง (2551), รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ที่พร้อมทำงานด้วยความเอาใจใส่ต่อประชาชนได้เป็นอย่างดี ให้การต้อนรับแนะนำและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ให้บริการอย่างมีอัธยาศัยอย่างเป็นมิตรและพูดจาอย่างสุภาพอ่อนโยน และให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค และทันเวลา

ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรมเพื่อให้ประชาชนเกิดความศรัทธา ความไว้วางใจ ลดความหวาดกลัวกฎหมายไม่ใช้ตำแหน่งอำนาจหรือหน้าที่ของตนแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น สอดคล้องกับคู่มือเสริมสร้างการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทุกนายที่ให้บริการแก่ประชาชน ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม ไม่ใช้ตำแหน่งอำนาจหรือหน้าที่ของตนแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่นไม่ใช้เวลาราชการหรือทรัพย์สินของราชการเพื่อธุรกิจหรือประโยชน์ส่วนตัว ไม่ประกอบอาชีพเสริมซึ่งมี

ลักษณะเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน ดำรงชีวิตส่วนตัวไม่ให้เกิดมลทินมัวหมองต่อตำแหน่งหน้าที่ ไม่รับของขวัญนอกเหนือจากโอกาสและกาลตามประเพณีนิยม

ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าสูงสุดในด้านความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านความสะดวกในการให้บริการ และระดับปานกลางในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและการเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มาติดต่อราชการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ดังนั้นกล่าวได้ว่าจริยธรรมของตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ด้านจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษา เรื่อง จริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน: กรณีศึกษา หมู่บ้านอยู่เจริญสรุปได้ดังนี้

จริยธรรมของตำรวจในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์ ควรปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ไม่ใช่ถ้อยคำกริยาหรือท่าทางมีลักษณะหยาบคายดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่ตำแหน่งอำนาจหรือหน้าที่ของตนแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่นไม่ประกอบอาชีพเสริมซึ่งมีลักษณะเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่รับของขวัญนอกเหนือจากโอกาสและกาลตามประเพณีนิยมและของขวัญนั้น รักษาความลับของทางราชการ และความลับที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามที่กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ กำหนด

ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ โดยผู้บังคับบัญชาควรมีการทบทวนให้ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะด้าน กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ การทดสอบร่างกาย การตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่

สร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนรวมทั้งการสร้างความรู้สึกปลอดภัย ความอบอุ่นใจในชีวิตและทรัพย์สินขณะอยู่ในบ้านและนอกบ้านในช่วงเวลากลางวันและกลางคืน และสามารถระงับเหตุและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันที่ โดยเน้นการกระจายกำลังสายตรวจเข้าไปตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อย และป้องกันอาชญากรรมให้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง ปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถของสายตรวจ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เรื่อง จริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ การศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดในเชิงลึก ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาจริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ที่นอกเหนือไปจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เช่น จิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ หรือ ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการจากตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างจริยธรรมของตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยใช้หลักการตามนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ในลักษณะเฉพาะด้าน เช่น ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่สายตรวจประจำเขต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์การปฏิบัติหน้าที่ กับปริมาณงานที่ปฏิบัติ โดยใช้หลักการทางการบริหารรัฐกิจ

บรรณานุกรม

กาญจนา พึ่งเกษม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหัว
ฟ่ออำเภอเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพมหานคร, 2552.

จำเรณูรัตน์ เจือจันทร์ (2537) และดวงเดือน พันธุมนาวิณ (2538). แหล่งก่อกำเนิดของคุณธรรม
จริยธรรม. กรุงเทพมหานคร: สุรศักดิ์ มีเสาวเรือน, 2551.

ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กอง
บังคับการตำรวจนครบาล 9. กรุงเทพมหานคร, 2550.

ธนกฤต เนื่องพุด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการ
โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง. กรุงเทพมหานคร,
2549.

Millett. (1954: 397). ความพึงพอใจในการบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้ที่
ได้รับการบริการที่มีต่อภาพรวมของโครงการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.
กรุงเทพมหานคร: ร้อยตำรวจโท สวภณ คะอังฤ, 2557.

Korman, (A.K.,1977). ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน. กรุงเทพมหานคร: สมศักดิ์ คงเที่ยง
และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542.

_____. กองบัญชาการตำรวจนครบาล พ.ศ. 2538.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2538.

_____. กองวิจัยและพัฒนาตำรวจ (เอกสารจัดสำเนา)พ.ศ.2539
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2539.

_____. ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551.

วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม

กรณีศึกษา : สำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้¹

Organizational Culture and Effectiveness of Working Performance of the Officers of the
Judiciary A Case Study The Bangkok South Municipal Court

ทัศนดา อนุสรประชา (Tudsana Anusornpracha)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้ โดยนำวัฒนธรรมองค์การตามตัวแบบของ Cameron and Quinn (1999) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($r = 0.655$)

Abstract

The objective of this study was to study the level of Organizational Culture , the level of Effectiveness Practice and the effect of the Organizational Culture to predict Effectiveness Practice of The Bangkok South Municipal Court. Based on Cameron and Quinn (1999) of Organizational Culture concept and Effectiveness Practice (2557). Test results showed that the Organizational Culture have influence on Effectiveness Practice of The Bangkok South Municipal Court. Statistically significant at the 0.000 level is based on the assumption. ($r = 0.655$)

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์การ/ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม กรณีศึกษา : สำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

บทนำ

สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบภารกิจในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน สร้างความน่าเชื่อถือให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นหลักประกันด้านความมั่นคงให้แก่ชาติ และผดุงความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องกำหนดทิศทางการปฏิบัติราชการและเป้าหมายในการดำเนินการที่ชัดเจน และบังเกิดประสิทธิผลสูงสุด อันจะนำไปสู่การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมรับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขัน และการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่เนื่องจากปัจจัยสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวนั้นยังมีไม่เพียงพอ จึงมีความจำเป็นต้องค้นหาปัจจัยทางด้านอื่น ๆ ที่จะเข้ามาช่วยเหลือนับสนับสนุนเพื่อให้สามารถเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผู้ศึกษาเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การบริหารของสำนักงานศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้ โดยมีภารกิจสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพประชาชนโดยใช้หลักนิติธรรม ด้วยความเที่ยงธรรม รวดเร็วและเสมอภาค โดยสำนักงานศาลยุติธรรมในฐานะหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรม ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการ สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรมรวมทั้งเสริมสร้างให้ภารกิจการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวกรวดเร็ว โดยตลอดห่วงระยะเวลาที่รับราชการได้พบเห็นและรับทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นอย่างดี และได้ตระหนักว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการพัฒนาองค์กร กล่าวคือ วัฒนธรรมองค์กรและความสำเร็จขององค์กรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ทั้งวัฒนธรรมองค์กรก็มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร การค้นพบวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของหน่วยงาน และกระบวนการนำมาใช้ให้สอดคล้องกับหน่วยงาน จะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น จุดมุ่งหมายสำคัญในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ก็เพื่อจะรวบรวมผลการศึกษาที่ได้เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาและเป็นแนวทางในการปรับใช้กับยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง (Strong Culture) ขณะเดียวกันก็สามารถลดบทบาทวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา และ/หรือ

ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การให้สัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่นำมาซึ่งประสิทธิผลสูงสุดของสำนักงานศาลยุติธรรม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้ทั้งหมด จำนวน 120 คน จำแนกเป็น ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับชำนาญการ ระดับปฏิบัติการ และระดับปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) ใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

Cameron and Quinn (1999) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง กลุ่มที่คงทนของค่านิยม ความเชื่อ ฐานคติพื้นฐาน ความคาดหวังและความทรงจำร่วม ซึ่งกำหนดคุณลักษณะขององค์การและสมาชิก ให้ความรู้สึกถึงความมีอัตลักษณ์แก่สมาชิก กำหนดบรรทัดฐานที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ถึงวิธีการในการดำเนินภายในองค์การและเพิ่มความมั่นคงเสถียรภาพของระบบสังคมภายในองค์การ วัฒนธรรมองค์การแสดงออกมาทางค่านิยม ท่วงทำนองหลักของภาวะการณีนานาชาติสัญลักษณ์ กระบวนการปฏิบัติงานประจำ และการนิยามของความสำเร็จที่ทำให้้องค์การมีลักษณะเฉพาะได้กำหนดวัฒนธรรมองค์การ 4 รูปแบบ คือ

1. วัฒนธรรมแบบเน้นความสัมพันธ์ (Clan Culture) ลักษณะเด่นขององค์การเปรียบเสมือนครอบครัวใหญ่ พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม การบริหารจัดการจะเน้นการทำงานเป็นทีม และการตัดสินใจที่เป็นการตกลงร่วมกัน

2. วัฒนธรรมแบบปรับเปลี่ยน/สร้างสรรค์ (Adhocracy Culture) ลักษณะเด่นขององค์กร จะให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และความกล้าเสี่ยงในการตัดสินใจ

3. วัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นความสำเร็จ ชอบการแข่งขันในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

4. วัฒนธรรมแบบราชการ (Hierarchy Culture) ลักษณะเด่น คือ มีโครงสร้างและการควบคุมที่ชัดเจน พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ผู้นำองค์กรเป็นผู้ประสานงาน เน้นการควบคุมกำกับ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

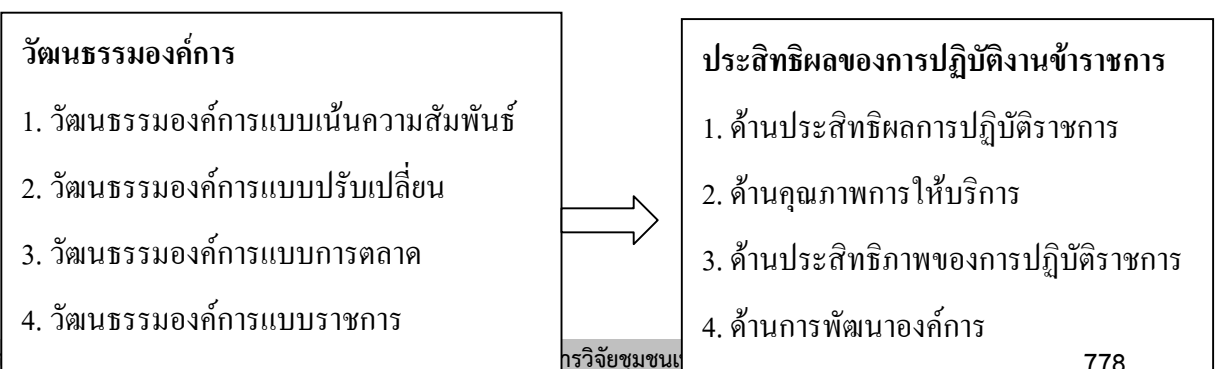
ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพนั้น มุ่งให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย “ประสิทธิผลขององค์กร” คือเกณฑ์การวัดความสำเร็จของงานหรือนโยบายขององค์กรที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิด ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลที่เกิดขึ้นของงานนั้น จะต้องสนองตอบหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ของ องค์กร

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม กรณีศึกษา สำนักอำนวยการ ประจำศาลแขวงพระนครใต้ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นการศึกษาในแนวทาง “ตัวแบบการแข่งขันเชิงค่านิยม (The Competing - Values Approach)” โดยนำภารกิจหลักของสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งได้นำตัวแบบของ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในระบบการบริหารที่ทำหน้าที่แปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรออกมาเป็นตัวชี้วัดต่าง ๆ และผลักดันตัวชี้วัดเหล่านั้นให้ตอบสนองต่อเป้าหมายที่เป็นคุณค่าความสำเร็จของการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ จำนวน 4 ด้าน มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์การแบบเน้นความสัมพันธ์มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์การแบบปรับเปลี่ยน/สร้างสรรค์มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์การแบบการตลาดมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมองค์การแบบราชการมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรม

ตารางที่ 1 วัฒนธรรมองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม

วัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. วัฒนธรรมองค์การแบบเน้นความสัมพันธ์	3.43	0.84	มาก	4
2. วัฒนธรรมองค์การแบบปรับเปลี่ยน/สร้างสรรค์	3.45	0.81	มาก	3
3. วัฒนธรรมองค์การแบบการตลาด	3.59	0.72	มาก	2
4. วัฒนธรรมองค์การแบบราชการ	3.65	0.75	มาก	1
รวม	3.53	0.78	มาก	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับวัฒนธรรมองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรม สำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 โดยวัฒนธรรมองค์การแบบราชการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.65 รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์การแบบการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.59 วัฒนธรรมองค์การแบบปรับเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ย 3.45 และวัฒนธรรมองค์การแบบเน้นความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรม
 ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	3.61	0.71	มาก	2
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.44	0.76	มาก	4
3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	3.77	0.69	มาก	1
4. ด้านการพัฒนาองค์การ	3.46	0.84	มาก	3
รวม	3.57	0.75	มาก	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสำนัก
 อำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 โดยด้าน
 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.77 รองลงมาคือ ด้านประสิทธิผลการ
 ปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านการพัฒนาองค์การ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และด้านคุณภาพการ
 ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน
 ข้าราชการศาลยุติธรรม สำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้

วัฒนธรรมองค์การ	r	sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
			เป็นไปตามสมมติฐาน	ระดับ
1. วัฒนธรรมองค์การแบบเน้นความสัมพันธ์	0.672	(.000)	✓	มาก
2. วัฒนธรรมองค์การแบบปรับเปลี่ยน	0.698	(.000)	✓	มาก
3. วัฒนธรรมองค์การแบบการตลาด	0.627	(.000)	✓	มาก
4. วัฒนธรรมองค์การแบบราชการ	0.623	(.000)	✓	มาก

จากตารางที่ 3 สรุปสหสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน “วัฒนธรรมองค์การกับ
 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรม สำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนคร
 ใต้” พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานข้าราชการศาล
 ยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($r = 0.655$)

อภิปรายผล

1. วัฒนธรรมองค์การข้าราชการศาลยุติธรรม

จากผลการศึกษา พบว่า สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์การที่ถูกครอบงำด้วยระบบราชการมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ทำให้แนวคิดและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ จะยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดกันมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน จนกลายเป็นวัฒนธรรมต้นแบบที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนตามหน่วยงานราชการโดยทั่วไป คือ มีลักษณะเน้นเรื่องความมั่นคงของข้าราชการ การยอมรับคำสั่ง การปฏิบัติงานที่สามารถคาดการณ์ได้ การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างสัมฤทธิ์ผลได้โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด มีผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่เป็น ผู้ประสานงานคอยควบคุมกำกับดูแล ให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และข้าราชการมีความรู้สึกมั่นคง ซึ่งวัฒนธรรมแบบราชการในสำนักงานศาลยุติธรรมสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแขวงพระนครใต้ ก็มีลักษณะดังที่กล่าวมา แต่จะเพิ่มเติมในลักษณะงานที่มุ่งเน้นความเที่ยงตรง ความซื่อสัตย์สุจริต และความยุติธรรม เป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือและมีความศักดิ์สิทธิ์ต่อระบบการปฏิบัติงาน กระบวนการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีต่าง ๆ และระบบงานธุรการศาล อีกทั้งการปฏิบัติงานตามคำสั่งอย่างเคร่งครัดนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติงานอยู่ในกรอบที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ หรือตามนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจสูงกว่าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระชัย ทรัพย์สำเร็จ (2552) ที่ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการพิเศษอินทราช 26 ที่พบว่า แบบวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานฯ ส่วนใหญ่มีวัฒนธรรมองค์การแบบเน้นสายบังคับบัญชา (Hierarchy) ลักษณะองค์การดังกล่าว เป็นสภาพความเป็นอยู่ภายในมีลักษณะของการควบคุม และมีสายงานบังคับบัญชา มีระเบียบแบบแผนครอบงำผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประสานงาน ดูแล จัดการให้การควบคุมให้งานสำเร็จได้ด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เน้นการแข่งขันที่หนักหน่วง มีความคาดหวัง และความต้องการผลงานจากตัวผู้ใต้บังคับบัญชาสูง เป็นองค์การที่ประสานองค์การเข้าไว้ด้วย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายขององค์การ การมีส่วนร่วมในการรักษาเสถียรภาพในการทำงานต่าง ๆ เป็นองค์การที่เน้นความมั่นคง ความมีประสิทธิภาพ และการควบคุม ให้เป็นไปตามระเบียบ แบบแผน ข้อบังคับ

2. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรม

จากผลการศึกษา พบว่า ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากข้าราชการเข้าใจบทบาท ภาระ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อหน่วยงาน ประชาชน สังคม และประเทศชาติเป็นอย่างดี เพราะทางหน่วยงานจะมีการจัดอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และตระหนักถึงหน้าที่

ของตนเองในการเป็นข้าราชการที่ได้อยู่เสมอ โดยทางหน่วยงานพยายามปลูกฝังค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐถือปฏิบัติ ได้แก่ 1. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง หมายถึง ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ซอภธรรม เสียสละ อดทน ยึดหลักวิชาการและจรรยาวิชาชีพ ไม่ยอมโอนอ่อนตามอิทธิพลใดๆ 2. ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบ หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตรงไปตรงมา มีหลักธรรม แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงาน ต่อองค์การ และต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบราชการ 3. โปร่งใส ตรวจสอบได้ หมายถึง ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใส ให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในกรอบของกฎหมาย 4. ไม่เลือกปฏิบัติ หมายถึง การบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชังในการให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความมีน้ำใจ เมตตา เอื้อเฟื้อ 5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน หมายถึง ทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด ทำงานให้เกิดผลดีแก่หน่วยงานและส่วนรวม ใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่า เสมือนหนึ่งการใช้ทรัพยากรของตนเอง เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งหลักการปฏิบัตินี้ทำให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานใหม่ตามแบบแผนปฏิรูประบบการบริหารราชการภาครัฐ ส่งผลให้งานราชการมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งข้าราชการยึดหลักการอำนวยความสะดวกด้วยความความเป็นธรรมในการทำงานทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นธรรมกับคู่ความที่มาศาล และมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยวัดจากความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของประชาชนเป็นหลัก สอดคล้องกับแนวคิดของ Cameron (2005) ที่กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การนั้นทำได้โดยวัดจากการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง กับองค์การ (The Strategic – Constituencies Approach) ต้องประเมินว่าผู้เกี่ยวข้องบุคคล หรือกลุ่มใดสำคัญต่อองค์การ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรม

ผลการศึกษา พบว่า ทุกแบบวัฒนธรรมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.000 และจากการเปรียบเทียบจากตารางเปรียบเทียบความแข็งแกร่งของระดับความสัมพันธ์ ของCohen (1988) พบว่าทุกรูปแบบวัฒนธรรมองค์การมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับมาก โดยวัฒนธรรมองค์การแบบการปรับเปลี่ยน/สร้างสรรค์ มีขนาดค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับมาก ($r = .672$) ทั้งนี้ น่าจะสืบเนื่องมาจากการที่ภารกิจหลักของสำนักงานศาลยุติธรรม มุ่งพัฒนาระบบงานในแผนกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและผดุงความยุติธรรมให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ อีกทั้งพยายามนำ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายของประธานศาลฎีกา ที่มุ่งเน้นการพัฒนาด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยการปรับวิธีการปฏิบัติงาน พยายามลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความกระชับมากขึ้นการนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ภายในหน่วยงาน อันจะช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการของประชาชนมากที่สุด นอกจากนี้ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management :NPM) ตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ซึ่งเป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม ที่เน้นการทำงาน โดยวัดผลสัมฤทธิ์ มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรม โปร่งใส มีการบริหารงานที่รวดเร็ว และคล่องตัว สามารถตอบสนองของความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

- 1) วัฒนธรรมองค์การแบบเน้นความสัมพันธ์ เนื่องจากอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ดังนั้นทางหน่วยงานอาจเพิ่มในส่วนของกิจกรรมเสริมอื่นๆ เช่น กิจกรรมท่องเที่ยว งานเลี้ยงสังสรรค์ การเข้าค่ายธรรมะ เพื่อให้บุคคลในองค์การได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อันเป็นการสร้างความรัก ความสามัคคี และผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน
- 2) วัฒนธรรมองค์การแบบการปรับเปลี่ยน เนื่องจากอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ดังนั้นทางหน่วยงานอาจเสริมสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมเพื่อเสนอความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร โดยมีการมอบเกียรติบัตร สำหรับข้าราชการที่สามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ มีแนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน และสามารถนำองค์การไปสู่ความเจริญก้าวหน้า อันจะทำให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และสร้างการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
- 3) วัฒนธรรมองค์การแบบการตลาด เนื่องจากอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ดังนั้นทางหน่วยงานควรมีการอบรมพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่ทันสมัยอยู่เสมอ โดยอาจนำแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 4) วัฒนธรรมองค์การแบบราชการ เนื่องจากอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมุ่งเน้นการรับฟังความคิดเห็นจากทุกคนในองค์การ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน เพื่อให้เกิดการทำงานที่สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเนื่องจากอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ดังนั้น ทางหน่วยงานควรมีการประชุมเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยหากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด จะได้แก้ไขได้ทันถ่วงที อีกทั้งควรมีการสนับสนุนด้านการศึกษาแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น และนำมาพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

6) ด้านคุณภาพการให้บริการเนื่องจากอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ดังนั้น ทางหน่วยงานอาจมีการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้ตอบ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพและความพึงพอใจต่อผู้เข้ารับบริการสูงสุด

7) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการเนื่องจากอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ดังนั้น ทางหน่วยงานอาจสนับสนุนให้มีการสัมมนาระหว่างหน่วยงานมากขึ้น เพื่อให้ได้มีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้กระบวนการทำงานร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งการประยุกต์ภายในหน่วยงาน

8) ด้านการพัฒนาองค์กรเนื่องจากอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ดังนั้น ทางหน่วยงานควรส่งเสริม “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization) เพราะปัจจุบันองค์กรต้องมีการพัฒนาเพื่อรับความเปลี่ยนแปลง โดยจะต้องมีการอบรมและทำความเข้าใจแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดการละลายพฤติกรรม และสามารถเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีศึกษาเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อค้นหาวัฒนธรรมองค์กรแบบอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ ของสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับสำนักงานศาลยุติธรรมต่อไป

2. ควรศึกษาในมิติและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กร ให้สอดคล้องกับหน่วยงานในการปฏิบัติงานเพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

บรรณานุกรม

- สุพจน์ ทวายแก้ว. การจัดการภาครัฐแนวใหม่. พระนครศรีอยุธยา: เทียนวัฒนา, 2545.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. วัฒนธรรมองค์การ แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์. กรุงเทพมหานคร: โฟร์เฟซ, 2540
- สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์; วัฒนธรรมองค์การ. สืบค้นจาก WWW.suthep.cru.in.th2mgntl.doc
- Anderson, A.H.& Kyprianou, A. Effective Organization Behavior. Oxford: Blackwell, 1984.
- Cameron, K.S. & Quinn, R.E. Diagnosing and Changing Organizational Culture. New York: Addison – Wesley Publishing Company, 1999.
- Deal, T.E. & Kennedy, A.A. Corporate Cultures. New York: Addison – Wesley Publishing Company, 1982.
- Denison, D.R.& Mishra, A.K. Toward a Theory of a Organizational Culture and Effectiveness. Organizations Science, 1995.
- Hofstede, G.H. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations. California: Sage, 1980.
- Moats, S.H. The Relationship Between Organizational Culture and Organizational Effectiveness. Twin Cities, MN: University of Minnesota, 1997.
- Ouchi, W.G. Theory Z:How American Business Can Meet the Japanese Challenge. Addison-wesley Pub (SD), 1981
- Quinn, R. and Rohrbaugh, J. A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards A competing Values Approach to Organizational Analysis. Management Science. 29:363-37., 1983.
- Reddin,W.J. "Effectiveness is the extent to which a manager achieves the output Requirements of his position" สืบค้นได้จาก www.google.co.th/
- Robbins, S.P. & Coulter, M. Management (6th ed.). New Jersey: Practice-Hall, 1999.

การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร¹
Organization Development and Supporting Staff's motivation
Phranakhon Rajabhat University

ทิพย์รัตน์ ชันติจิตร (Thiprat Khantijit)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน และอำนาจในการพยากรณ์ของการพัฒนาองค์การต่อแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาองค์การตามแนวยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปี 2557-2561 และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด จำนวน 304 คน ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 173 คน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การพัฒนาองค์การสามารถพยากรณ์แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุนได้ร้อยละ 49.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการยกระดับมาตรฐานบุคลากรสูงจะช่วยสนับสนุนแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนตัวแปรการสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบ และการสนับสนุนบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

Abstract

The purposes of this article were to investigate the organization development, motivation of supporting staff and the effects of organization development on motivation of supporting staff Phranakhon Rajabhat University. The study based on Phranakhon

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก ประจำปี การศึกษา 2558

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Rajabhat University's strategic plan (2557-2561) and Herzberg's Two-Factors Theory. The population was all supporting staff in Phranakhon Rajabhat University's. The sample consist of 173 staffs who selected through sampling. The multiple regression was used to determine the relationship between the dependent and independent variable. The results showed that about 49.1 percent of the organization development had significant effect on motivation. High compensation and benefit, human resource management and personal significantly improves supporting staff's motivation. However, two components (environment conducive to learning in both formal and informal, professional) had no significantly influence on the motivation.

คำสำคัญ: การพัฒนาองค์การ/แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน

Keyword: Organization Development/ Supporting Staff's motivation

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน ส่งผลให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องเร่งปรับเปลี่ยน และพัฒนาองค์การให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อความอยู่รอด องค์การใดที่ปรับเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาองค์การได้อย่างรวดเร็วจะกลายเป็นองค์การผู้นำระดับโลก ส่วนองค์การที่อยู่แบบเดิมๆ ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตนเอง จะไม่สามารถอยู่รอดได้ในยุคปัจจุบัน โดยองค์การจะต้องกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการปรับบทบาท การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติได้ ด้วยเหตุนี้การพัฒนาองค์การจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ คือ การพัฒนาคน การพัฒนางานและการพัฒนาองค์การ สำหรับการพัฒนาคนหรือบุคลากรนั้น องค์การต้องผลักดันให้บุคลากรทุกคนเป็นทั้งคนดีและคนเก่ง คือ มีคุณธรรม จริยธรรม ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพของตนเอง ทุ่มเทกำลังความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการ ในด้านการพัฒนางานต้องสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้ เพิ่มทักษะ ความเชี่ยวชาญในงานของตนเอง และพัฒนาแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้บุคคลอื่นได้เรียนรู้ร่วมกัน มีการปรับปรุงโครงสร้าง ตำแหน่งงานและค่าตอบแทน ให้เป็นมาตรฐาน ส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถและทักษะของตนเองอย่างเหมาะสม มีความก้าวหน้าได้รับผลตอบแทนตามความรับผิดชอบและผลงาน ทั้งนี้หน่วยงานหรือองค์การ

จะต้องปรับปรุงระบบงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการบริหารจัดการให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนสามารถบูรณาการไปสู่ผลงานในภาพรวมของหน่วยงานและองค์กรได้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาองค์กรในยุคปัจจุบันอย่างยั่งยืนต่อไป

ปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้บุคลากรทำงาน หรือทำงานบางอย่างสำเร็จได้เริ่มมาจากแรงจูงใจ (Motivation) ดังจะเห็นได้ว่าในองค์กรหนึ่งๆ จะประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานทำงานหรือทำกิจกรรม อย่างมีพลัง มีชีวิตชีวา ตั้งอกตั้งใจ ขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้น ฯลฯ ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่ชอบทำงาน ไม่อยากทำกิจกรรมใดๆ หรือทำโดยผ่านไปวันๆ พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ล้วนเป็นผลมาจากแรงจูงใจ ทั้งแรงจูงใจภายในตัวบุคคลและแรงจูงใจ อันเกิดจากสิ่งเร้าภายนอก คือ สภาพการณ์ต่างๆ ขององค์กรทั้งกายภาพและสังคม การขาดแรงจูงใจของบุคลากรภายในองค์กร เสมือนเป็นโรคร้ายชนิดหนึ่งที่เกาะกินและทำลายความสำเร็จของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องหากกลยุทธ์ในการกระตุ้นหรือเพิ่มแรงจูงใจ เช่น รางวัล สิ่งตอบแทน เพื่อให้บุคลากรเกิดความต้องการที่จะพัฒนา สร้างโอกาสและความก้าวหน้าในงานของตนเอง สามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการสร้างสรรค์ผลงาน และทุ่มเทกำลังความสามารถในการสร้างความสำเร็จ เพื่อบรรลุเป้าหมายในหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งของตนเองและองค์กร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ก็เป็นอีกหน่วยงานที่ต้องเร่งและพัฒนาสมรรถนะขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่สากล ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) โดยได้มีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรและระบบงานของสายสนับสนุนมาเป็นระยะเวลายาวนาน ได้แก่ การยกระดับมาตรฐานบุคลากร การพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ การส่งเสริมสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบ และนอกระบบพร้อมด้วยสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเท่าที่พัฒนาระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ หากแต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาเห็นว่าบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กร ดังนั้น การทราบถึงการพัฒนาองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่ผ่านมา ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรหรือไม่ก็น้อยเพียงใด ทั้งนี้เนื่องมาจากแรงจูงใจดังกล่าวมีผลเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาองค์กรที่มีต่อแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครทั้งหมด จำนวน 304 คน จำแนกเป็น ระดับผู้บริหาร จำนวน 21 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 283 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 173 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg's Two-Factors Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ส่วน คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงาน และปัจจัยบำรุงรักษา ที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยเหล่านี้ว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) (อนันต์ บุญสนอง, 2555: 37) ซึ่ง Herzberg สรุปปัจจัย 2 ประการดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่จูงใจทำให้มนุษย์ทำงานมากขึ้น เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น และการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานบุคคล

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนบุคคลอื่นๆ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน มีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยากแต่เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่มีคุณค่าหรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้นได้

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือ ตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนความก้าวหน้าในอาชีพ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัย ที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และไม่ใช่อะไรที่ดึงดูดใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้น แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและ การบริหารงานขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายขององค์กร การบริหารงานที่สร้างความชอบธรรม การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การสื่อสาร การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมใน การกำหนดนโยบาย

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพ ความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือสนับสนุนและการ ปรึกษาหารือกัน

2.3 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.4 เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary and Compensation) หมายถึง ผลตอบแทน จากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ตลอดจนผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือนกับงานที่รับผิดชอบ เป็นที่พอใจของบุคลากรใน การทำงาน

2.5 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการ ทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ

2.6 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานอาจจะรวมถึง ความสำเร็จหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความ รับผิดชอบต่างๆ ให้แก่ลูกน้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การ หมายถึง กระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบแผน และดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์การ โดยบุคลากรทุกระดับในองค์การ มีการวางแผนล่วงหน้าและเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันเพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ความสำคัญของการพัฒนาองค์การ

สายหยุด ใจสำราญ และสภาพร พิศาลบุตร (2549: 52-53) ร่วมกันสรุปเกี่ยวกับความสำคัญของการพัฒนาองค์การ ดังต่อไปนี้

1.การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การอย่างมีแผนซึ่งจะต้องกระทำโดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมขององค์การตลอดเวลา

2.การพัฒนาสมรรถนะขององค์การ จะเน้นในเชิงกระบวนการของกลุ่ม และขององค์การเป็นที่ตั้ง โดยกระบวนการเหล่านี้จะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้ใช้ศักยภาพหรือสติปัญญาความสามารถอย่างเต็มที่

3.เน้นที่ทีมงานเป็นเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมขององค์การเป็นส่วนรวม

4.เน้นความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงาน

5.เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การทั้งระบบใหญ่และระบบย่อย

6.ใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ

7.ใช้ที่ปรึกษาหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาช่วยให้คำปรึกษา

8.ยุทธศาสตร์อันสำคัญยิ่งของการพัฒนาองค์การ คือ การใช้เครื่องมือทางการพัฒนาองค์การเข้าสอดแทรก

9.กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

10.มุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์การ ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ

สรุปได้ว่า องค์การจะดำรงอยู่ได้นั้นต้องมีความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สร้างความเข้าใจร่วมกันโดยมุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์การ ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ และดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครก็เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่ต้องเร่งพัฒนาบุคลากรและยกระดับขีดสมรรถนะของบุคลากรให้ทันกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งในระดับประเทศ และต่างประเทศ จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พ.ศ. 2557-2561 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย กำหนดยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ทั้งบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ที่อยู่ร่วมกันในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในแต่ละแผนยุทธศาสตร์ จึงได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบต่างๆ ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนา และยกคุณภาพบุคลากรและนักศึกษาสู่สากล โดยมีเป้าประสงค์ได้บุคลากรที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความพร้อมสู่สากล และกำหนดกลยุทธ์ออกเป็น 5 กลยุทธ์ ประกอบด้วย 1) ยกระดับมาตรฐานบุคลากร 2) พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มืออาชีพ 4) ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบ และนอกระบบพร้อมด้วยสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และ 5) พัฒนาระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

การพัฒนาองค์การ
1.การยกระดับมาตรฐานบุคลากร
2.ระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
3.การสนับสนุนบุคลากรให้เป็นผู้มืออาชีพ
4.สนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบ และนอกระบบพร้อมด้วยสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
5.ระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์



ตัวแปรตาม

แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ
1.ความสำเร็จในการทำงาน
2.การได้รับการยอมรับ
3.ลักษณะของงาน
4.ความรับผิดชอบ
5.ความก้าวหน้าในงาน
ปัจจัยค้ำจุน
1.นโยบายและการบริหาร
2.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3.ความมั่นคงในการทำงาน
4.เงินเดือนและผลตอบแทน
5.สภาพแวดล้อมการทำงาน
6.การปกครองบังคับบัญชา

สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานบุคลากรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สมมติฐานที่ 2 ระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนบุคลากรให้เป็นมืออาชีพมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สมมติฐานที่ 4 การสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สมมติฐานที่ 5 ระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษา การพัฒนาองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าสูงสุดในด้านระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รองลงมาคือ การยกระดับมาตรฐานบุคลากร ระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบ และการสนับสนุนบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าสูงสุดในด้านเงินช่วยเหลือพิเศษ กรณีบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต

2. ด้านการยกระดับมาตรฐานบุคลากร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าสูงสุดในด้านมหาวิทยาลัยส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคลากร

3. ด้านระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าสูงสุดในด้านมหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านตัวชี้วัดที่ชัดเจนเหมาะสม และนำมาปฏิบัติจริง

4. ด้านการสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสูงสุดในด้านมหาวิทยาลัยจัดสถานที่หรือบรรยากาศที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ของบุคลากร

5. ด้านการสนับสนุนบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสูงสุดในด้านมหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายในสายอาชีพเดียวกันกับหน่วยงานภายนอก

แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าสูงสุดในด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในงาน ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าสูงสุดในด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน นโยบายและการบริหาร และเงินเดือนและผลตอบแทน

อภิปรายผล

การพัฒนาองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการศึกษาพบว่าระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ส่วนการยกระดับมาตรฐานบุคลากร ระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนบุคลากรให้เป็นผู้มืออาชีพ และการสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการยกระดับมาตรฐานบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการกำหนดกิจกรรมไว้ในแผนยุทธศาสตร์และจัดโครงการอบรมพระนครธรรม เพื่ออบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้กับบุคลากรและนำบุคลากรที่ผ่านการอบรมไปศึกษาดูงานที่ประเทศอินเดียเป็นระยะและอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มหาวิทยาลัยประสบผลสำเร็จในด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้กับบุคลากร อีกทั้งยังจัดหาระบบการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยกำหนดให้บุคลากรต้องเข้าเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้งานทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน เพื่อฝึกทักษะด้านภาษาต่างประเทศและเป็นการยกระดับมาตรฐานของบุคลากรมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับพินิตา ชวงชื่น (2545) ที่กล่าวว่า การเตรียมพร้อมในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ จะทำให้องค์กรสามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ นอกจากนี้ยังมีการแปลงนโยบายลงสู่แผนการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ จึงมีผลทำให้บุคลากรรับรู้ถึงแรงจูงใจที่จะยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และสามารถเพิ่มขีดความสามารถสูงขึ้น รวมทั้งมีการทบทวนและปรับปรุงระบบงานเพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละคนมิให้เกิดความซ้ำซ้อน โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนจัดทำคู่มือการปฏิบัติของตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และยังสนับสนุนการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำให้แก่บุคลากร โดยมหาวิทยาลัยมีนโยบายการรักษารักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูงร่วมด้วย

ด้านระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมหาวิทยาลัยมีการวางแผนการพัฒนางานและพัฒนาอาชีพของบุคลากร เพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่

สูงขึ้น มีการส่งเสริมและอบรมให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูงพัฒนาสายงาน เช่น อบรม การพัฒนาบุคลากรภาพระดับผู้ปฏิบัติ ผ่านการจัดการพี่เลี้ยงประจำตัวกับบุคลากรใหม่หรือย้ายงาน ใหม่ มีการอบรมเตรียมความพร้อม การทำงานระดับผู้บริหารทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงานที่ มีการเปิดอบรมต่างๆ ซึ่งการพัฒนาทั้งรายกลุ่ม และรายบุคคล สอดรับกับเจษฎา นกน้อยและ คณะ (2552) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จะทำให้สามารถขยายศักยภาพทั้งของตนเอง ที่ทีมงาน และ องค์กรให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้สำเร็จลุล่วง อีกทั้งได้นำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) , สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกัน คุณภาพการศึกษา (สมศ) มาเป็นตัวกำหนดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านตัวชี้วัดที่ชัดเจน และเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา และยังมีแผนพัฒนา บุคลากรเพื่อทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ จึงถือเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร โดยมีการวางแผนล่วงหน้าในเรื่องต่างๆ ทั้งการกำหนด ผู้รับผิดชอบขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง ศึกษาผลกระทบ วิธีแก้ไข เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มี ศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา (ณัฐพันธุ์ เขจรันท์, 2551)

ด้านการสนับสนุนบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะมหาวิทยาลัยมิได้นำแผนที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และยังขาดการยกย่อง เผยแพร่ เชิดชูในผลงานของบุคลากรดีเด่นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นได้จากการปฏิบัติงานหรือ วิธีการทำงานของบุคลากรยังยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ เมื่อ มหาวิทยาลัยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่จึงไม่ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงมากนัก รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรมีการถ่ายทอดหรือแบ่งปันความรู้ให้แก่ เพื่อนร่วมงานก็ยังคั่งมีน้อย เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าหากถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ ให้กับเพื่อนร่วมงานแล้วตนเองจะถูกลดความสำคัญลงไป ดังนั้นการสนับสนุนให้บุคลากรเป็นมือ อาชีพของมหาวิทยาลัยจึงไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าบุคลากรจะมีการสร้างเครือข่ายใน สายอาชีพเดียวกันกับหน่วยงานภายนอกก็ตาม แต่ก็ยังเป็นเครือข่ายเฉพาะบุคคล การถ่ายทอด ความรู้หรือแบ่งปันความรู้ที่ได้มาให้กับผู้อื่นได้รับรู้จึงมีไม่มาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ หวงแหนความรู้ ความชำนาญเฉพาะตน ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเป็นเวลานาน ทั้งที่การพัฒนา บุคลากรเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถมีทักษะในการ

ทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ทั้งที่การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะสร้างเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการในการทำงานอันจะทำให้ไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน (สมาน รังสิโยภุชญา, 2522) ก็ตาม

ด้านการสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบ พบว่า มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในด้านสถานที่หรือบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนามหาวิทยาลัยในอนาคต โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบ ICT ให้มีความทันสมัย เช่น องค์กรได้นำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรปฏิบัติงานและเก็บเอกสารในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน ซึ่งบุคลากรสามารถปฏิบัติได้ทุกที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเป็นต้น เพื่อลดความเคร่งเครียด ความล่าช้าและซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ช่วยเพิ่มการเรียนรู้และการสร้างความสมดุลในชีวิตการทำงานเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับ Barke and Schmidt (1971:45) ที่กล่าวถึงกระบวนการเพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยการใช้เทคนิควิธีการต่างๆ และความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั้งองค์กร ดังนั้น การที่มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคล ให้สอดคล้องกับความต้องการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ด้านระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ พบว่ามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับระบบค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรเป็นอันดับแรก ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้บุคลากรทุกปี เพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีสุขภาพที่แข็งแรง การจัดตั้งกองทุนเลี้ยงชีพสำหรับบุคลากร การให้ทุนการศึกษาสำหรับค่าเล่าเรียนบุตร และมีเงินช่วยเหลือพิเศษกรณีบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เพื่อให้บุคลากรสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจของสังคมได้อย่างมีความสุขและมีศักดิ์ศรี เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนต่างๆ ย่อมทำให้บุคลากรจะมีความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลกับการหาที่ทำงานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่ามหาวิทยาลัยอีก ถึงแม้ว่าจะมีการจัดโบนัสให้กับบุคลากรตามความสามารถและการปฏิบัติงานไม่มากนัก แต่เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจของบุคลากร มหาวิทยาลัยก็มีการปรับค่าตอบแทนและจัดโบนัสให้กับบุคลากรทุกๆ ปี สอดคล้องกับแนวคิด Porter and Lawler (1968) ได้กล่าวว่า การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรมจะนำไปสู่ความสำเร็จ รวมถึงความพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัล โอกาสมากขึ้นที่จะได้รับรางวัลนั้นจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน โดยนำรางวัลเข้ามาประกอบการ

พิจารณาการทำงานที่บรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งอาจมาจากรางวัลภายในและภายนอกก็ได้ (ปภาวดี ดุลยจินดา, 2543)

แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่าปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต่างก็มุ่งถึงความสำเร็จในการทำงานด้วยกันทั้งนั้น ดังจะเห็นได้จากบุคลากรจะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ของตนเองในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ หากพบข้อบกพร่องหรือเกิดปัญหาเฉพาะหน้าก็จะพยายามใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จและผ่านไปด้วยดี แม้ว่าจะเป็นการที่มีความท้าทาย ซึ่งต้องใช้ความรู้ ความชำนาญเฉพาะตน มีวิธีการทำงานที่หลากหลาย แต่บุคลากรก็พร้อมทุ่มเทเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายออกมาดี เป็นผลงานที่คุณค่า และเสร็จทันเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ Beach (1965: 379) ที่กล่าวว่า ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในเป้าประสงค์ (Goal) หรือรางวัล (Reward) การจูงใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน เพราะเป็นสิ่งช่วยให้คนไปถึงซึ่งจุดประสงค์ที่มีข้อตกลงเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ

ส่วนปัจจัยค่าจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 โดยในด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าสูงสุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกคนต่างก็มุ่งหวังและตั้งเป้าหมายในชีวิตการทำงาน บุคลากรต่างก็มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในมหาวิทยาลัย มีหน้าที่การงานที่มีความมั่นคง มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความรัก สามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดเวลา ผู้บังคับบัญชามีทัศนคติที่ดีต่อลูกน้อง มีความยุติธรรมต่อการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน เช่นเดียวกับด้านนโยบายการบริหารงานก็มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยจะเห็นได้จากมหาวิทยาลัยมีการกระจายอำนาจให้ทุกหน่วยงานในการบริหารงานของตนเอง ให้อิสระและมีทางเลือกในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้เลือกปฏิบัติด้วยตนเองและเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังจัดสภาพแวดล้อมบรรยากาศสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน อุปกรณ์การทำงานให้พอเพียงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง สอดคล้องกับเกษร สังฆารักษ์ (2556) “บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอ็มเมอรัลด์นอนวูเว่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่พบว่าบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ส่วนด้านเงินเดือนและผลตอบแทน จากผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความ

รับผิดชอบของตนเอง เมื่อเทียบกับงานในตำแหน่งเดียวกันหรือมีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยมหาวิทยาลัยจะมีการปรับเพิ่มเงินเดือนให้ทุกปี แต่หากพิจารณาถึงความเพียงพอต่อค่าครองชีพ และการเก็บออมในอนาคตของบุคลากรทุกคนกลับพบว่ามียears ในลำดับที่ต่ำที่สุด

อิทธิพลของการพัฒนาองค์การต่อแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาองค์การสามารถพยากรณ์แรงจูงใจของบุคลากร ได้ร้อยละ 49.1 ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลต่อการพยากรณ์อยู่ในระดับที่กำหนดไว้ โดยตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์แรงจูงใจของบุคลากร คือ ระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การยกระดับมาตรฐานบุคลากร ตามลำดับ โดย 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานเป็นบวก แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุนในทิศทางบวก คือ เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้นตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นตามไปด้วย สามารถอธิบายผลในแต่ละตัวแปร โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้

ด้านระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ พบว่า การพัฒนาองค์การด้านระบบค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ สามารถพยากรณ์แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน ได้ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นผลจากที่มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญสูงสุดในคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทุกคน ดังจะเห็นจากตลอดระยะเวลา 2-3 ปี ที่ผ่านมาที่มหาวิทยาลัยได้มีการจัดทำประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับ สำหรับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้บุคลากรไม่ว่าจะเป็นการจัดทำประกาศหรือข้อบังคับในการเพิ่มวุฒิการศึกษาและค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรที่มีการศึกษาต่อ การให้บุคลากรเบิกค่าเล่าเรียนบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายได้ไม่เกินปี 1 ครั้งต่อคน โดยเบิกได้ตั้งแต่อายุ 3 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 21 ปี ในอัตรา 12,000 บาท สำหรับบุตร การตรวจสุขภาพประจำปีให้บุคลากรมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือพิเศษกรณีบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เป็นต้น การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เหล่านี้จึงเป็นผลทำให้บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจและส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่า เมื่อมหาวิทยาลัยปรับเพิ่มฐานเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือการปรับเลื่อนขึ้นเงินเดือนให้บุคลากร (ปีละ 2 ครั้ง) เมื่อใดบุคลากรก็จะมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานมากขึ้นเป็นพิเศษ การพัฒนา ระบบค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานให้เท่าเทียมข้าราชการหรือดีกว่า การปรับระบบการปฏิบัติงานและการ

ประเมินผล ที่เน้นสมรรถนะผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทน จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้เป็นอย่างดี

ด้านระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่าการพัฒนาองค์การด้านระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถพยากรณ์แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่มหาวิทยาลัยนำเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของ กพร., และ สมศ. มาเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติของบุคลากร เช่น การกำหนดร้อยละการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงานและค่าใช้จ่าย โดยกำหนดให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานคน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ฯลฯ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงต้องรับผิดชอบในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและสารสนเทศมาใช้ในการคำนวณ วางแผนและตัดสินใจ เพื่อการบริหารจัดการบุคลากรทั้งในด้านการวางแผนโครงสร้างอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับหน่วยงาน การจัดทำภาระงานให้สอดคล้องกับบุคลากรที่อยู่ หากหน่วยงานใดมีคนมากกว่างานก็ปรับโครงสร้างใหม่ โดยนำจำนวนคนที่เกินไปอยู่หน่วยงานที่มีงานมากกว่าคน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนคนกับงานให้มีความเหมาะสม จึงทำให้ในช่วงแรกมีบุคลากรที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ เนื่องจากบุคลากรบางคนติดยึดกับหน่วยงานเดิม เพื่อนร่วมงานแบบเดิม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับตนเอง มักคิดว่าหน่วยงานไม่ต้องการตนเองเกิดความน้อยใจ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เกิดความกังขาขึ้นในใจ แต่เมื่อปรับเปลี่ยนหน่วยงานใหม่สักระยะและเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงใหม่เป็นผลดีต่อตนเอง ก็จะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพราะงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง ที่จะได้แสดงศักยภาพออกมาให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็น จึงเป็นผลทำให้บุคลากรเหล่านี้เกิดความพึงพอใจในหน่วยงานใหม่ สอดคล้องกับ Lawrence and Lorch (1969: 4) ที่กล่าวว่า การพัฒนาองค์การเป็นการแสวงหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงองค์การจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ได้รับการพัฒนาที่ดีกว่าเดิม และศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ที่กล่าวว่าองค์การหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนยุทธศาสตร์ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อบรรลุเป้าหมายก็จะทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์การในที่สุด

ด้านการยกระดับมาตรฐานบุคลากร พบว่า การพัฒนาองค์การด้านการยกระดับมาตรฐานบุคลากร สามารถพยากรณ์แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมหาวิทยาลัยมุ่งที่จะยกระดับมาตรฐานบุคลากร ซึ่งจะเห็นได้จากมหาวิทยาลัยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบใหม่ที่เรียกว่าระบบ e-office มาใช้เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ปฏิบัติงานผ่านระบบงานที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยนำเสนองานต่อผู้บริหารผ่านระบบ เพื่อลดการใช้กระดาษให้น้อยลง

ขณะเดียวกันผู้บริหารสามารถอนุมัติ สั่งการ หรือติดตามผลการปฏิบัติได้ทุกที่บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อลดขั้นตอนและการปฏิบัติงานที่ล่าช้า หรือการจัดให้มีการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้บุคลากร โดยมหาวิทยาลัยจัดมีการไปศึกษาดูงานที่ประเทศอินเดียฟรี สำหรับผู้ที่ผ่านการอบรมสัมมนา สอบธรรมศึกษาผ่าน สอดคล้องกับพินดา ช่างขึ้น (2545) เป็น การปฏิบัติเพื่อมุ่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพ เตรียมพร้อมการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์

กระนั้นก็ตาม ในการวิเคราะห์ตัวแปรการพัฒนาองค์กรครั้งนี้ พบว่ามี 2 ตัวแปรที่ไม่สามารถนำมาพยากรณ์แรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้ คือ การสนับสนุนบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบ ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลอันเนื่องมาจากการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ความสำคัญกับทั้ง 2 ประเด็นด้านนี้ค่อนข้างน้อย ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้จากการเป็น “มืออาชีพ” กับมืออาชีพ หรือหาความรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาตนเอง การพัฒนาให้เรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีต เพื่อเป็นบทเรียนในอนาคต และการส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลภายนอกหรือประชาชน เมื่อประกอบกับคุณลักษณะของบุคลากรที่ส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจใฝ่เรียนรู้ในการพัฒนาตนเองให้มากขึ้น ย่อมเป็นอุปสรรคหรือแรงยึดเหนี่ยวสำคัญต่อการจัดการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรให้มีความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัยได้ ยิ่งไปกว่านั้นสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยหรือไม่เชื่อมโยงกับระบบรางวัล แรงจูงใจ และสิ่งตอบแทน ทั้งในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ดังที่วิจารณ์ พานิช (2551) กล่าวว่า รางวัลหรือจูงใจนี้ควรจัดทุกครั้งที่มิกิจกรรมพิเศษ และควรมีการแจกรางวัลประจำปี รวมทั้งควรพิจารณาบรรจุเป็นเกณฑ์หนึ่งในการเลื่อนเงินเดือนประจำปี และเลื่อนตำแหน่งด้วย จึงเป็นผลทำให้การสนับสนุนบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบ ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษา เรื่อง การพัฒนาองค์กรกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรมีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดี เหมาะสมต่อบุคลากรอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนซึ่งสามารถออกเป็น กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ และขั้นตอนในการปฏิบัติ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในทุกเรื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และยอมรับของบุคลากรทุกฝ่าย ไม่ว่าจะฝายนโยบาย คือ

สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายบริหาร คือ ผู้บริหารทุกระดับ และฝ่ายปฏิบัติ คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เรื่อง การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร การศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดในเชิงลึก ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป นอกจากนี้ยังควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เช่น ความผูกพันต่อองค์การ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. “แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2557-2561”. (เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม)

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, 2557.

สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการ

จัดการ ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2543.

อนันต์ บุญสนอง. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ทีไอเอส, 2555.

วิจารณ์ พาณิช. การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: ตถาตา พับลิเคชั่น, 2551.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2550.

เจษฎา นกน้อย ณิชวุฒิ โรจน์นิรุติกุล พยัต วุฒิวงค์ กรภัทร์ จารุกำเนิดกนก เกรียงไกร พันธุ์ไทย

และวัชรพงศ์ อินทรวงศ์. นันทาทรศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

ณัฐฐพันธ์ เขจรนันท์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.

ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัด
ส่วนกลาง¹

Administrative Resources and Performance Efficiency of Customs Official
at the Headquarters

ธัญวัลย์ หงษ์ทอง (Thunwalai Hongthong)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และอำนาจในการพยากรณ์ของทรัพยากรการบริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง โดยนำแนวคิดทรัพยากรการบริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ประชากร คือ ข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลางทั้งหมด จำนวน 1,358 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทรัพยากรการบริหารสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลางได้ร้อยละ 37.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทรัพยากรการบริหารด้านบุคลากร การบริหารงานทั่วไป การให้บริการประชาชน และวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรงบประมาณ คุณธรรมและวัสดุอุปกรณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

Abstract

The purposes of this article were to investigate the administrative resources, working performance of customs official and the effects of administrative resources on working performances of customs official at the headquarters. Based on many researches of administrative resources and working performance. The population was all supporting staff in

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Customs at the headquarters. The sample consists of 300 staffs who selected through sampling.

The results showed that about 37.3 percent of the administrative resources had significant effect on working performance of Customs Official at the Headquarters. Man, management, market and method had the greatest influence on working performances, However, three components (money, morality and materials) had no significantly influence on working performance level of 0.05.

คำสำคัญ: ทรัพยากรการบริหาร/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Keyword: Administrative Resources/ Performance Efficiency

บทนำ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง เปรียบเสมือนหน้าต่างด่านประตูการค้า ปฏิบัติภารกิจหลักเกี่ยวกับอำนวยความสะดวกทางการค้า การควบคุมทางศุลกากร เพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและปราบปราม การกระทำผิดทางศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก ทั้งนำ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-2561) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ราชการ (ก.พ.ร.) ในการยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ การเพิ่มประสิทธิภาพและความ คุ่มค่าในการทำงาน มาใช้ในองค์การเพื่อเร่งเสริมสร้างขีดสมรรถนะให้สามารถรองรับต่อการ เปลี่ยนแปลงในบริบทด้านต่างๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและปัญหา ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งวางระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดี การดำเนินการในกิจกรรมตามแผนงาน โครงการต่างๆ เกิดผลสัมฤทธิ์ บรรลุตามเป้าประสงค์ที่วางไว้

อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาค้นพบว่า การดำเนินงานที่ผ่านมา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมศุลกากรไม่เต็มທີ່เท่าที่ควร สาเหตุสำคัญเป็นผลสืบเนื่องมาจากการประยุกต์ใช้ ทรัพยากรการบริหารใช้ในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง 1) การบริหารบุคลากร เช่น อัตรากำลังของ ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย การขาดทักษะ ความรู้ความเข้าใจ และเมื่อมีการโยกย้ายจึงเป็นเหตุให้ต้องเริ่มต้นเรียนรู้งานใหม่อยู่เสมอ ทำให้การ ถ่ายโอนงานขาดความต่อเนื่อง อัตรากำลังของบุคลากรที่เกษียณต่อปี การส่งมอบงาน ข้าราชการ บรรจุใหม่ที่เพิ่งเข้ามา ขาดช่องว่างในการถ่ายทอดความรู้ 2) การบริหารงบประมาณ ประกอบด้วยการ จัดสรรงบประมาณ การวางแผนการใช้งบประมาณให้กับแต่ละโครงการ ซึ่งหากโครงการใดเป็น

โครงการจำเป็นและเร่งด่วนก็จะได้รับการพิจารณา ก่อน เป็นผลให้บางโครงการที่รอการจัดสรรและยื่นเรื่องเสนอเพื่อขออนุมัติปรับปรุงได้รับงบประมาณไม่เพียงพอหรือน้อยกว่าที่ต้องใช้จริงทำให้เกิดการพัฒนาล่าช้าออกไป 3) การบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วยการบริหารจัดการด้านต่างๆ ด้านเอกสาร ด้านระเบียบปฏิบัติ การวางแผน ด้วยระบบราชการไทยเป็นระบบการบริหารงานที่ขาดความคล่องตัว มีกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ขั้นตอนปฏิบัติงานมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นตามลำดับชั้นการเสนองาน บางครั้งก่อให้เกิดความผิดพลาด สิ้นเปลืองเอกสารมากเกินไปจนมีความจำเป็น มีคณะทำงานซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าและเสียเวลา 4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ ประกอบด้วย เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน เช่น เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมาก แต่ไม่เพียงพอในบางหน่วยงาน โดยเฉพาะเครื่องพิมพ์ แม้ว่าจะเปลี่ยนทดแทนเป็นเครื่องพิมพ์รุ่นใหม่ แต่หมึกพิมพ์หมดค่อนข้างเร็ว และมีราคาค่อนข้างสูง ส่งผลให้การใช้งานสิ้นเปลือง ไม่คุ้มค่า และการเบิกจ่ายหมึกพิมพ์ใหม่เพื่อทดแทนต้องรอการจัดสรร อีกทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์บางหน่วยงานยังเป็นรุ่นเก่า และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกิดข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน 5) การบริหารคุณธรรม เช่น การตระหนักถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณข้าราชการกรมศุลกากร ที่ข้าราชการส่วนใหญ่ยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม ขาดการเสียสละหรือการอุทิศตนต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ 6) การให้บริการประชาชน ที่แม้กรมศุลกากรจัดทำมาตรฐานการให้บริการโดยเผยแพร่เป็นหลักปฏิบัติแก่บุคลากร แต่กระบวนการทำงานที่ต้องเรียนรู้กฎหมายของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้การบริการยังขาดตกบกพร่อง หรือต้องใช้เวลารวบรวมข้อมูลเพียงพอจึงจะสามารถให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ อาจทำให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร 7) การบริหารด้านวิธีการระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค พบว่า แต่ละหน่วยงานจะมีคู่มือการปฏิบัติงาน แต่ภายหลังที่มีการปรับโครงสร้างกรม ทำให้ระเบียบหรือคู่มือปฏิบัติงานต่างๆ ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย ต้องอาศัยประสบการณ์ความเชี่ยวชาญตามลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งความเชี่ยวชาญนั้นก็มีความรู้ติดตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแต่ไม่ได้ถ่ายทอดมาเป็นลายลักษณ์อักษร

จากปัญหาที่กล่าวมา ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง มีมากน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรการบริหารหรือไม่ และทรัพยากรการบริหารด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง เพื่อจะได้รวบรวมเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง สนับสนุนให้การปฏิบัติงานเกิดผลดีต่อประสิทธิภาพองค์การในที่สุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทรัพยากรการบริหารของกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรการบริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการกรมศุลกากร เฉพาะที่สังกัดส่วนกลาง รวม 1,358 คน (ข้อมูล ณ เดือน มกราคม 2557) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 45) เนื่องจากเป็นประชากรที่มีจำนวนแน่นอน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทรัพยากรการบริหาร จากการรวบรวมทบทวนแนวคิดวรรณกรรมต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า ทรัพยากรการบริหาร หมายถึง ปัจจัยสำคัญต่อการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชนในการช่วยให้การบริหารองค์การประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และการนำองค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารไปปรับใช้ขึ้นกับความจำเป็นและความเหมาะสมของแต่ละองค์การ

ผู้ศึกษาได้นำองค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารรวม 7 ด้านมาเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย

1. บุคลากร หมายถึง บุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ส่งเสริมกับสนับสนุนอบรมพัฒนาความรู้ทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ทั้งสามารถถ่ายทอดสอนงานและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. งบประมาณ หมายถึง การจัดสรรงบประมาณเพียงพอ การวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า ถูกต้องตามระเบียบ การควบคุมและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส

3. บริหารงานทั่วไป หมายถึง การวางแผนงานตามภารกิจอย่างชัดเจน การกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องกับปฏิบัติตามแผนที่กำหนด และประเมินผลอย่างเป็นระบบโดยการตรวจสอบการบริหารงานและรายงานผลการดำเนินงานเสมอ

4. วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การสำรวจความต้องการใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อจัดสรรอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ได้รับการจัดสรรอย่างรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน ทั้งวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ มีคุณภาพ

5. คุณธรรม หมายถึง การส่งเสริมการนำหลักธรรมและจริยธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน การวางตัวเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าพวกพ้องหรือส่วนตน การกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิดอย่างชัดเจน

6. การให้บริการประชาชน หมายถึง การบริการที่คำนึงถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ยึดถือผลประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก ปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่ คั่นหาง่าย สะดวกต่อการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

7. วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค หมายถึง การพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ รวมทั้งการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด

แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 อธิบายความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน ส่วนประสิทธิภาพในระบบราชการโดยรวมก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งในที่นี้ แนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2 อ้างถึงใน นัยนัปร พุทธนาวา, 2554: 10) ได้ระบุไว้ได้อย่างครอบคลุมและชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการ หมายถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ประกอบกับการรวบรวมทบทวนวรรณกรรมต่างๆ สรุปได้ว่า หมายถึง การดำเนินงานขององค์กรจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า งานมีคุณภาพ สำเร็จตามกำหนดเวลา และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตอบสนองต่อความต้องการและประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ทั้งนี้ จากการรวบรวมค้นคว้าพบว่า การปฏิบัติราชการให้เกิดมีประสิทธิภาพก็ประกอบด้วยตัวชี้วัดสำคัญ ได้แก่ คุณภาพ ผลผลิตภาพ ความคุ้มค่า ซึ่งผู้สนใจทำการศึกษามากที่สุด

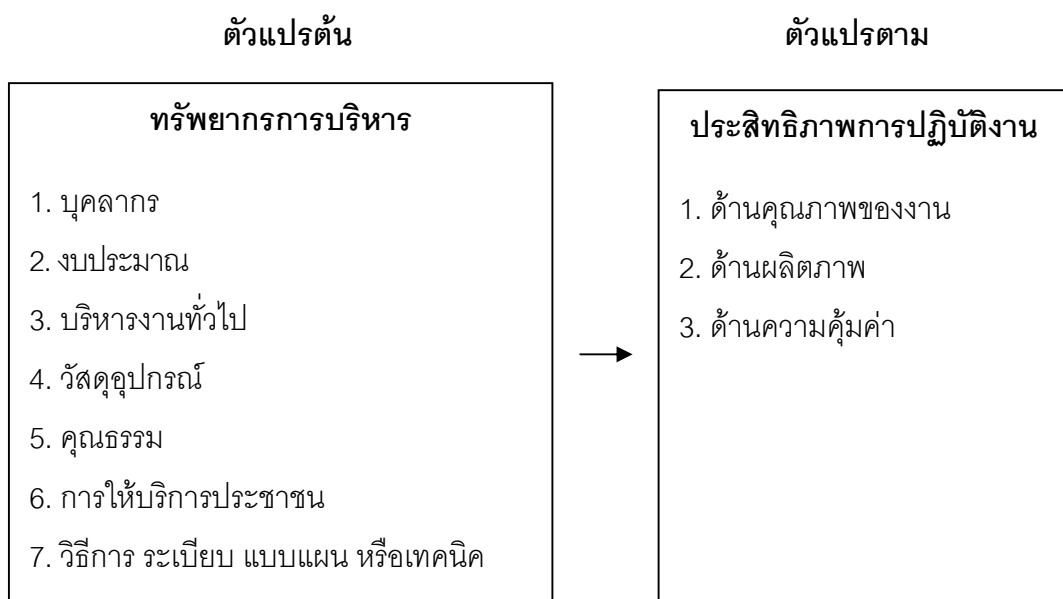
หากแต่ปริมาณ ในบางครั้งจะปรากฏรวมอยู่ในคุณภาพ หรือความคุ้มค่า ดังนั้น จึงได้นำมาเป็น
แนวทางการศึกษา กล่าวคือ

1. คุณภาพของงาน หมายถึง ความถูกต้องเรียบร้อย สมบูรณ์เชื่อถือได้ ความรู้ความ
เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่หรืองานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และนำไปสู่ความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการโดยรวม

2. ผลิตภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานมีการวางแผนก่อนการดำเนินการ จัดลำดับ
ความสำคัญก่อนหลังของงาน บริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม ปริมาณงานเหมาะสมกับระยะเวลาการ
ปฏิบัติงาน ผลงานเสร็จสมบูรณ์ทันเวลาหรือก่อนเวลาที่กำหนด งานที่ปฏิบัติสำเร็จตามวัตถุประสงค์
และเป้าหมายที่กำหนด

3. ความคุ้มค่า หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์
สูงสุด การประหยัด ลดความสิ้นเปลืองโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันหรือนำกลับมาใช้ใหม่ การดูแล
บำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ทุกชนิดเป็นอย่างดี ทั้งความสามารถของการลดขั้นตอนระยะเวลาการ
ปฏิบัติงานการนำวิธีการทำงานหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยอำนวยความสะดวกในการ
ปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานหลัก

ทรัพยากรการบริหารมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง มากกว่าร้อยละ 36

สมมติฐานย่อย

1. ทรัพยากรการบริหารด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง
2. ทรัพยากรการบริหารด้านงบประมาณ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง
3. ทรัพยากรการบริหารด้านการบริหารงานทั่วไป มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง
4. ทรัพยากรการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง
5. ทรัพยากรการบริหารด้านคุณธรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง
6. ทรัพยากรการบริหารด้านการให้บริการประชาชน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง
7. ทรัพยากรการบริหารด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับทรัพยากรการบริหารของกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.45 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหาร

ทรัพยากรการบริหาร	\bar{X}	SD
1. บุคลากร	3.40	0.596
2. งบประมาณ	3.32	0.643
3. บริหารงานทั่วไป	3.47	0.606
4. วัสดุอุปกรณ์	2.99	0.580
5. คุณธรรม	3.63	0.690
6. การให้บริการประชาชน	3.79	0.660
7. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	3.58	0.569
รวม	3.45	0.466

ส่วนระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.62 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.50	0.485
2. ด้านความคุ้มค่า	3.71	0.539
3. ด้านผลิตภาพ (การทันเวลา)	3.65	0.552
รวม	3.62	0.437

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Backward

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.614	.377	.362	.34949	.377	25.204	7	292	.000
2	.613	.376	.364	.34897	.000	.126	1	292	.723
3	.611	.373	.362	.34930	-.003	1.560	1	293	.213

ตัวแบบที่ 1 ตัวทำนาย : (Constant), วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค, วัสดุอุปกรณ์, บุคลากร, การให้บริการประชาชน, การบริหารงานทั่วไป, งบประมาณ, คุณธรรม

ตัวแบบที่ 2 ตัวทำนาย : (Constant), วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค, วัสดุอุปกรณ์, บุคลากร, การให้บริการประชาชน, การบริหารงานทั่วไป, งบประมาณ

ตัวแบบที่ 3 ตัวทำนาย : (Constant), วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค, วัสดุอุปกรณ์, บุคลากร, การให้บริการประชาชน, การบริหารงานทั่วไป

ตัวแปรตาม : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Backward พบว่า มี 3 ตัวแบบที่ทรัพยากรการบริหารสามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) และค่าสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายด้วยสมการถดถอย (R^2) พบว่า มีขนาดค่าแตกต่างกันไม่มากนัก ในที่นี้ ผู้ศึกษาใช้ตัวแบบที่ 3 มีค่า R เท่ากับ .611 ค่า R^2 เท่ากับ .373 เนื่องจากประหยัดตัวแปรที่สุด (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง

ANOVA(e)

ตัวแปรที่	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	21.549	7	3.078	25.204	.000
Residual	35.666	292	.122		
Total	57.215	299			
2 Regression	21.534	6	3.589	29.472	.000
Residual	35.681	293	.122		
Total	57.215	299			
3 Regression	21.344	5	4.269	34.987	.000
Residual	35.871	294	.122		
Total	57.215	299			

ตัวแบบที่ 1 ตัวทำนาย : (Constant), วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค, วัสดุอุปกรณ์, บุคลากร, การให้บริการประชาชน, การบริหารงานทั่วไป, งบประมาณ, คุณธรรม

ตัวแบบที่ 2 ตัวทำนาย : (Constant), วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค, วัสดุอุปกรณ์, บุคลากร, การให้บริการประชาชน, การบริหารงานทั่วไป, งบประมาณ

ตัวแบบที่ 3 ตัวทำนาย : (Constant), วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค, วัสดุอุปกรณ์, บุคลากร, การให้บริการประชาชน, การบริหารงานทั่วไป

ตัวแปรตาม : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณมาตรฐานด้วยวิธี Backward

ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามา

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	β	Std. Error			
(Constant)	1.714	.160		10.710	.000
บุคลากร	.103	.041	.140	2.508	.013
การบริหารทั่วไป	.115	.046	.160	2.487	.013
วัสดุอุปกรณ์	-.069	.040	-.092	-1.728	.085
การให้บริการประชาชน	.120	.038	.182	3.202	.002
วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค	.254	.049	.330	5.172	.000

ตัวแปรที่ถูกคัดออก

ตัวแปร	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
คุณธรรม	.037	.509	.611	.030	.410
งบประมาณ	.085	1.249	.213	.073	.463

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (ตารางที่ 4) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ พบว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (sig. < .05) มีทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลากร (Beta = .103) บริหารงานทั่วไป (Beta = .115) การให้บริการประชาชน (Beta = .120) วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Beta = .254) ส่วนตัวแปรวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งในตัวแบบ แต่เมื่อพิจารณา พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเป็นลบ (Beta = -.069) ดังนั้น วัสดุอุปกรณ์จึงไม่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หากแต่ไม่สามารถนำออกจากสมการได้ เพราะจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ของตัวแปรอื่นๆ เปลี่ยนแปลง เนื่องจากทุกตัวแปรต่างถูกพิจารณาร่วมกันในการสร้างสมการ การนำตัวแปรวัตถุประสงค์ออกจากสมการอาจส่งผลกระทบต่อระดับนัยสำคัญของตัวแปรอื่นๆ (ตารางที่ 5)

ส่วนตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ คุณธรรม (Beta = .037, Sig = 509) และ งบประมาณ (Beta = .085, Sig = 1.249) แสดงว่า ไม่สามารถนำมาใช้อธิบายทรัพยากรการบริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2, 4 และ 5 สามารถสร้างเป็นสมการการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

สมการการถดถอยพหุคูณ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = 1.714 (Constant) + .103 (บุคลากร) + .115 (การบริหารงานทั่วไป) + -.069 (วัตถุประสงค์) + .120 (การให้บริการประชาชน) + .254 (วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค)

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ทรัพยากรการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง ประกอบด้วย วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค การให้บริการประชาชน การบริหารงานทั่วไป และบุคลากร นับแต่ผู้บริหารจนกระทั่งข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า บุคลากรถือเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ดังนั้น การที่ผู้บริหารมีการบริหารงานที่ดีมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการแจ้งเวียนขั้นตอน รวมทั้งมีแนวทางการดำเนินงานให้ทุกหน่วยงานรับทราบและปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยการบริหารในรูปแบบของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ย่อมทำให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางการดำเนินงานได้เป็นอย่างดีเกิดเป็นผลงานที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Coulter (1999: 12) ที่กล่าวถึงกระบวนการทำงานอันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงานนั้น จะดำเนินการได้ดีเพียงใด ทรัพยากรบุคคลจะเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญในการกระทำกับวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดผลผลิตตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ การมีวิธีการ ระเบียบแบบแผน และเทคนิคการปฏิบัติงานที่ดี ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจาก การปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พิกัดศุลกากรการนำเข้าและส่งออก สิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานศุลกากร (การส่งเสริมการลงทุน เขตประกอบการเสรี) ให้เกิดประสิทธิภาพ ข้าราชการ

ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ นั้น เป็นอย่างดี เพื่อสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้โดยไม่เกิดข้อผิดพลาด ดังนั้น การสนับสนุนให้ข้าราชการพัฒนาการเรียนรู้ทักษะประสบการณ์การปฏิบัติงานจนเกิดความเชี่ยวชาญชำนาญในเรื่องเทคนิคการปฏิบัติงานจะทำให้เจ้าหน้าที่ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา ส่วนในเรื่องของการให้บริการประชาชน ที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักนั้น การที่เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ก็ยังเป็นผลทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกรียงศักดิ์ กานิล (2554) พบว่า ด้านระเบียบ และบุคลากรส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จึงสามารถสรุปผลได้ว่า ทรัพยากรการบริหารถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง ได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ในด้านทรัพยากรการบริหารคุณธรรม งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ไม่สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง ในการส่งผลให้การทำงานเกิดความคุ้มค่า มีคุณภาพ และผลผลิตภาพ (ทันเวลา) สามารถอธิบายได้ว่า ด้านคุณธรรมเป็นเรื่องที่บุคคลตระหนักหรือมีจิตสำนึกที่ดีงาม ถ้าบุคลากรมีคุณธรรมดียอมส่งผลต่อผู้รับบริการในด้านความพึงพอใจ หรือความเอาใจใส่ หากแต่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกาปฏิบัติตามระเบียบหรือไม่ได้มีความสัมพันธ์กับการทำงานอย่างรวดเร็วแต่อย่างใด ส่วนงบประมาณ พบว่า กรมศุลกากรมีการบริหารจัดการงบประมาณตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งการบริหารงบประมาณนี้จะช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดีขึ้น ขณะที่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการมักไม่ประสบปัญหาใดๆ จากการบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน เนื่องจากลักษณะงานที่เป็นงานประจำ การใช้งบประมาณต่างๆ จึงสามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ส่วนประเด็นด้านวัสดุอุปกรณ์ที่พบว่า ข้าราชการมิได้ใช้วัสดุอุปกรณ์เฉพาะใดๆ ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอยู่เป็นประจำทุกวัน และหากพบว่า วัสดุอุปกรณ์ใดๆ ขาดแคลนหรือไม่เหมาะสม ข้าราชการเหล่านี้ก็มักประยุกต์ใช้เทคนิควิธีการต่างๆ ที่ได้มาจากความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ส่วนบุคคลทั้งของตนเองหรือเพื่อนร่วมงาน แก้ไขข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้เสมอ จึงเป็นผลทำให้ทรัพยากรต่างๆ เหล่านี้ไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร สังกัดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและศักยภาพความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของข้าราชการในการ

ประยุกต์ใช้เทคนิควิธีต่างๆ ประกอบกับการมีจิตสำนึกการบริการที่ดีจึงส่งผลทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ คุ่มค่า เกิดเป็นผลผลิตภาพขององค์กรและหน่วยงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพรรณ ยามาตะ (2557) พบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของงาน และสุพรรณโชค เหล่าเขตวิทย์ (2554) ที่พบว่า ด้านงบประมาณไม่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารจัดการงาน ป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

ทรัพยากรการบริหาร ได้แก่

1. วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค ควรมีการแจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติของกรมศุลกากรอย่างต่อเนื่องตลอดจนจัดเก็บเป็นหมวดหมู่จ่ายต่อการค้นหา
2. การให้บริการประชาชน ควรมีเผยแพร่ผลการดำเนินงานหรือข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการติดต่อราชการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาดของข้อมูล และลดข้อร้องเรียนต่างๆ
3. การบริหารงานทั่วไป ควรมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ดีขึ้น
4. บุคลากร ควรจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอและเพิ่มพูนศักยภาพ เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นกับภารกิจงานและบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และทดแทนอัตรากำลังที่เกษียณอายุราชการแต่ละปี
5. คุณธรรม ควรส่งเสริมสนับสนุนคุณธรรมจริยธรรมข้าราชการอย่างต่อเนื่อง ตามจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือน เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดี มีความเสียสละ ซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่ให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ และควรวางตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่ใช้อำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้องมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม
6. งบประมาณ ควรวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีเพื่อให้ได้รับการจัดสรรงบประมาณได้อย่างทันเวลา โดยคำนึงถึงประโยชน์ความเหมาะสมและความจำเป็นสูงสุด กับนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วกว่า มีประสิทธิภาพต่อองค์กร

7. วัสดุอุปกรณ์ ควรจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ ทันท่วงการใช้งาน ควรจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ซึ่งนอกจากจะช่วยประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ยังสามารถส่งผลให้งานสำเร็จเสร็จเร็วขึ้น

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความคุ้มค่า ควรนำวิธีการทำงานหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยเพิ่มผลงานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความ คุ้มค่า ประหยัด

2. ผลិតภาพ (ทันเวลา) ควรมีการวางแผนแนวทางสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมกับระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จเสร็จทันเวลา

3. คุณภาพของงาน ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีการตรวจทานงานทุกครั้งก่อนนำเสนอ ทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ผิดพลาดน้อยลง งานมีคุณภาพ สมบูรณ์ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎี หากแต่ไม่สามารถลงรายละเอียดเชิงลึกได้ การศึกษาครั้งต่อไปควรใช้การศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากขึ้น

2. ควรศึกษาในมิติและปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง เพื่อให้ข้อมูลตรงประเด็นมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เช่น วัฒนธรรมองค์การ สมรรถนะหลัก เป็นต้น

บรรณานุกรม

เกรียงศักดิ์ กานิด. “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อำเภอ ในเขตจังหวัดชัยภูมิ”. รายงานการศึกษาอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ ปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2554.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย spss. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: บิสนิเนสอาร์แอนดีดี, 2551.

นัยน์ปพร ยุทธนาวา. “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคะเชิงเทรา จังหวัด ฉะเชิงเทรา”. สารนิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

สุวรรณโชค เหล่าเขตวิทย์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานป้องกันและระงับ อัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร”. สารนิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2554.

สุพรรณ ยามาตะ. “ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี”. สารนิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.

Cohen, J. Statistical power analysis for the behavioral sciences. 2nd ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 1988

Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. Management. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall, 1999.

การบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน:
กรณีศึกษา บริษัท อัครโซ โนเบล เพ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด¹
Management and Employee Motivation: A Case Study
of Akzo Nobel Paints (Thailand) Limited

นราเศรษฐ์ จารุพัฒน์วรกุล (Narasate Jarupatwora)²
อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อัครโซ โนเบล เพ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยนำแนวคิดการบริหารจัดการของ Fayol และแรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg มาเป็นแนวทางในการศึกษาผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ Pearson พบว่า การบริหารจัดการมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อัครโซ โนเบล เพ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบที่มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ และด้านการประสานงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

This article was to study the Management Level of Employee Motivation and study the relationship between management and employee motivation incentives for Akzo Nobel Paints (Thailand) Limited. Based on Fayol's Management concept and motivation to work on theories of Herzberg 's approach to education.

Statistical hypothesis testing with Pearson correlation analysis showed that the management has a positive correlation with employee motivation Akzo Nobel Paints

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อัครโซ โนเบล เพ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

(Thailand) Limited. overall moderate. The element has a positive correlation with the incentive to work, including the controlling, the planning, the controlling the commanding and the coordination is significant at the 0.05 level.

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ/ แรงจูงใจในการทำงาน/ บริษัท อัคริโซ่ โนเบล เพ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

Keyword: Management/ Employee Motivation/ Akzo Nobel Paints (Thailand) Limited

บทนำ

ในปัจจุบันนี้ ระบบเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงมากขึ้น ทุกประเทศจึงจำเป็นต้องเตรียมพร้อมในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ระบบเศรษฐกิจพร้อมที่จะรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในปัจจุบันนี้ทรัพยากรที่เป็นตัวแปรที่สำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจนั้น อยู่ที่ทรัพยากรหลัก คือ บุคลากร ที่พร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แรงจูงใจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงบวก ขณะเดียวกัน หากมนุษย์ไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจ จะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงลบ แม้ว่าเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานจะมีการศึกษาอย่างมาก แต่ในปัจจุบันก็ยังมีผู้ให้ความสนใจศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องและยังเป็นเรื่องที่ทันสมัยอยู่เสมอ

ทั้งนี้เนื่องจาก ทรัพยากรที่จัดว่าสำคัญที่สุดขององค์กรก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” หรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั่นเอง พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้ก็เนื่องมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ ถ้าพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามมา เช่น การทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกจางานค่อนข้างสูง ซึ่งในที่สุดองค์กรนั้นก็จะเป็นองค์กรที่ไม่สามารถประสบผลสำเร็จ ในทางกลับกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่ มีความมานะอดทนต่อการทำงาน มีความรักความผูกพันกับองค์กรแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมากการที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่ง

อาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมาย ตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ตลอดจนการมีความรัก ความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ ประสบผลสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับ มอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

อย่างไรก็ดี แม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่ดีและมีความสามารถแล้วก็ตาม แต่กลับพบว่า หลายองค์กรยังคงประสบกับปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือสมาชิกภายใน องค์กร สาเหตุประการสำคัญเกิดมาจากปัญหาทางด้านโครงสร้าง อันก่อให้เกิดการบริหารจัดการ ตามระบบราชการที่มีการบริหารแบบรวมอำนาจ การติดต่อสื่อสารทางเดียวแบบบนลงสู่ล่าง โดย ไม่ให้ความสำคัญกับคนที่เรียกว่าลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความ เคร่งเครียด ขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขาดกลไกระบายความขัดแย้ง ปัญหา เหล่านี้ล้วนแต่มีผลกระทบต่อการทำงานในภาพรวมขององค์กร และมีผลต่อความพึงพอใจ ของงานสมาชิกในองค์กรทั้งสิ้น ซึ่งระยะยาวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอนาคต ขององค์กรต่อไป

บริษัท อีคโคโน (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมสีและ ผลิตภัณฑ์เคลือบผิวที่ใหญ่ที่สุดในโลก หนึ่งในผู้นำตลาดผู้นำเคมีภัณฑ์ระดับโลก โดยมีจุดมุ่งหมาย ชัดเจนเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้คน รวมถึงปรับเปลี่ยนบรรยากาศรอบตัวให้สวยงามมีชีวิตชีวา ด้วยสินค้าคุณภาพและสีที่สวยงามยิ่งยั้ง ถึงแม้จะเป็นบริษัทที่ชั้นนำในการผลิตสีทาภายใน- ภายนอกอาคารและสีย้อมไม้ เหมาะสำหรับอาคารบ้านเรือนที่ต้องการความคงทนต่อสภาวะ แวดล้อมในเขตร้อน มีคุณสมบัติเด่นในการไม่ผสมสารตะกั่ว, ไม่มีสารปรอทเหมาะแก่การใช้ทา อาคารบ้านเรือน ทั้งภายในและภายนอก และยังเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อม แต่ก็ประสบปัญหา ทางด้านการบริหารจัดการด้วยเช่นกัน การเป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจทางด้านจำหน่ายสีและ ผลิตภัณฑ์เคลือบผิวที่มีการแข่งขันสูง ทำให้บริษัทต้องปรับองค์กรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของ โลก รวมถึงเป้าหมายของผู้บริหารที่ต้องการเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจอุตสาหกรรมสีและผลิตภัณฑ์ เคลือบผิวที่ใหญ่ที่สุดในโลก ทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรต้องทำงานหนัก เพื่อผลักดันองค์กรสู่ วิสัยทัศน์ดังกล่าว ขณะเดียวกันในด้านการบริหารจัดการจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัทฯ ที่เป็น องค์กรใหญ่จึงทำให้บางครั้งมีปัญหาในเรื่องการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ ขาดความชัดเจนจึง

ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และสร้างความไม่พอใจในการทำงานงานต่อพนักงานโดยรวม

ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคน ดังนั้นการบริหารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ได้รับผลลัพธ์ที่ต้องการและมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายหรือหามาตรการในการบริหารจัดการแก้ไขข้อบกพร่อง โดยเห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อจะสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และจะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจสติปัญญา เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยด้านไหนบ้างที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ทัดเทียมกับองค์กรอื่น ๆ ผู้ศึกษาเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการที่จะทำให้พนักงานมีความรักองค์กร พร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้บริษัท บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาจังหวัดนนทบุรี จำนวน 240 คน ผู้ศึกษาโดยใช้วิธีการของยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency)

ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดการบริหารจัดการ

การบริหาร ถือเป็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารที่มีประสิทธิภาพทำให้มีการใช้ทรัพยากรที่ประหยัด และการบริหารทำให้มุ่งเน้นลงไปที่กิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมาย

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์(2539: 18) สรุปว่าการบริหาร หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุมการใช้ทรัพยากรผ่านบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Fayol (1930) ได้ให้แนวคิดในการจัดการที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการได้แก่ การวางแผน เป็นการคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการผลิตขององค์กรจึงต้องมีการวางแผนทางการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า เช่น การกำหนดผลผลิต ปริมาณ ต้นทุน เวลา คุณภาพ เป็นต้น การจัดองค์การ เป็นการจัดโครงสร้างของงานและมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติในแผนกต่างๆ เช่น แผนกจัดซื้อ แผนกตรวจสอบผลผลิต เป็นต้น การบังคับบัญชา เป็นการกำหนดหรือวางหลักเกณฑ์ในการบังคับบัญชา ได้แก่ นโยบาย กฎระเบียบ ให้ผู้ปฏิบัติได้ยึดถือเพื่อให้การผลิตเป็นไปด้วยความราบรื่น การประสานงานเป็นการกำหนดภาระหน้าที่แผนกต่างๆ ให้เชื่อมโยงกับงานของทุกคนให้ประสานและเข้ากันได้ และการควบคุม เป็นกิจกรรมในการกำกับกิจกรรมการผลิตหรือให้บริการที่ทำให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ได้

สรุปสาระสำคัญของหลักการบริหารไว้ดังนี้ คือ

1. หน้าที่ทางการบริหาร (Management Function) ซึ่งประกอบด้วย หน้าที่ทางการบริหาร 5 ประการ คือ

- 1.1 การวางแผน(Planning)
- 1.2 การจัดองค์การ(Controlling)
- 1.3 การบังคับบัญชาสั่งการ(Commanding)
- 1.4 การประสานงาน(Coordinating)
- 1.5 การควบคุม(Controlling)

สำหรับการศึกษากิจการการจัดการของ บริษัท อีคโธ โนเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษากิจการการจัดการตามแนวคิดทฤษฎีของ Fayol (1930) มากำหนดเป็นตัวแปรต้นในการศึกษา เนื่องจากหลักการส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรวมอำนาจและการแบ่งหน้าที่ตามความชำนาญเฉพาะด้าน รวมทั้งการปฏิบัติงานโดยใช้ที่ที่ดีที่สุดซึ่งเป็นหลักการและแนวทางที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์จากในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

แนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน

เป้าหมายสูงสุดของการบริหารงานได้แก่ การจัดการให้ผู้ใช้ได้บังคับบัญชาทำงานเพื่อบรรลุตามจุดมุ่งหมายสูงสุดขององค์กร ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่และภารกิจที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารที่จะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในการบริหารบุคคล ที่เน้นเรื่องการศึกษาพฤติกรรมบุคคล กลุ่มและองค์การ ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในองค์การ เพื่ออธิบาย ทำนายและควบคุมปรากฏการณ์ของการบริหารที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้ความเข้าใจแนวคิดเรื่องแรงจูงใจของบุคคล จะช่วยให้ผู้บริหารรู้ถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้ได้บังคับบัญชาและพร้อมที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้ได้บังคับบัญชาดังกล่าว ทำงานอย่างที่เรียกว่า “งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข” ที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการบริหารงาน ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องในการทำงานดังนี้

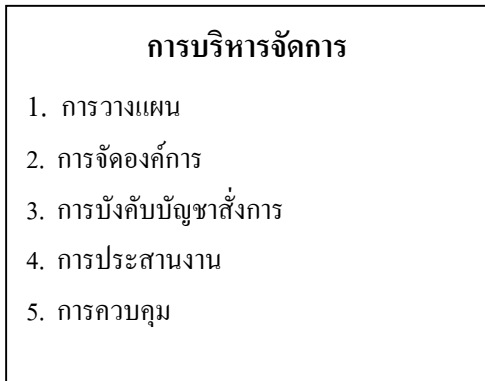
พงศ์ หรอดาล (2548: 81) ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการทำงาน ว่าหมายถึง การจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีคโธ โนเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัดตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ แรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg (1959) ประกอบด้วย

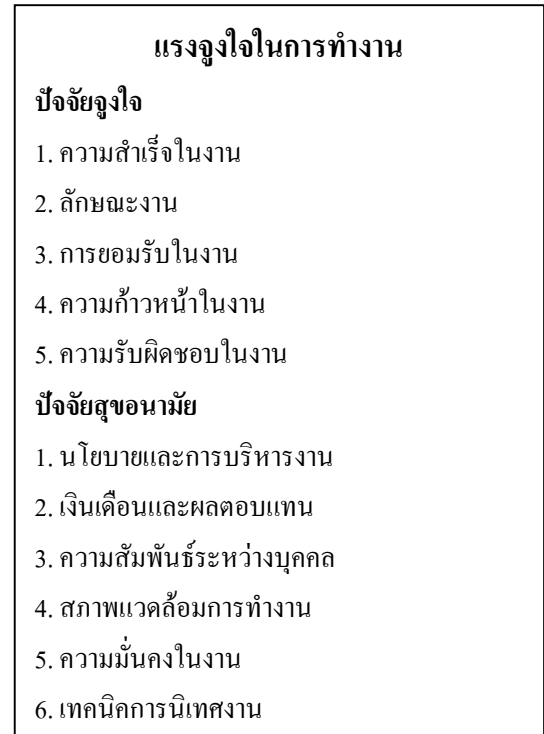
- ปัจจัยจูงใจ คือ ความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน การยอมรับในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน
- ปัจจัยสุขอนามัย คือ นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคการนิเทศงาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น (IV)



ตัวแปรตาม (DV)



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การวางแผนมีสหสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิกส์ โนเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 2 การจัดองค์การมีสหสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิกส์ โนเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 3 การบังคับบัญชาสั่งการมีสหสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิกส์ โนเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 4 การประสานงานมีสหสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิกส์ โนเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 5 การควบคุมมีสหสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิกส์ โนเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การบริหารจัดการของบริษัท อีคโชนิกส์ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.16 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ	\bar{X}	SD
ด้านการวางแผน	3.36	.737
ด้านการจัดองค์กร	3.05	.850
ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	3.00	.768
ด้านการประสานงาน	3.17	.777
ด้านการควบคุม	3.22	.701
การบริหารจัดการโดยรวม	3.16	.623

ส่วนแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิกส์ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.66 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท

อีคโชนิกส์ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิกส์ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด	\bar{X}	SD
ปัจจัยจูงใจ	3.51	.425
1. ความสำเร็จในงาน	3.20	.771
2. ลักษณะงาน	3.18	.751
3. การยอมรับในงาน	3.55	.632
4. ความก้าวหน้าในงาน	3.82	.651
5. ความรับผิดชอบในงาน	3.81	.497

ปัจจัยสุขอนามัย	3.81	.344
1. นโยบายและการบริหารงาน	3.89	.469
2. เงินเดือนและผลตอบแทน	3.78	.536
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.74	.734
4. สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.79	.533
5. ความมั่นคงในงาน	3.88	.491
6. เทคนิคการนิเทศงาน	3.79	.557
แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม	3.66	.317

เมื่อวิเคราะห์ถึง สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การบริหารจัดการด้านการวางแผน ($r = .374$) ด้านการจัดองค์กร ($r = .438$) ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ($r = .385$) และด้านการประสานงาน ($r = .445$) โดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการบริหารจัดการด้านการควบคุม ($r = .519$) โดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

การบริหารจัดการ	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน		ระดับสหสัมพันธ์
	r	Sig.	
ด้านการวางแผน	.374**	.000	ปานกลาง
ด้านการจัดองค์กร	.438**	.000	ปานกลาง
ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	.385**	.000	ปานกลาง

ด้านการประสานงาน	.445**	.000	ปานกลาง
ด้านการควบคุม	.519**	.000	สูง

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษาการบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท อีคโชนิเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการของบริษัท อีคโชนิเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการควบคุม ด้านการประสานงาน ด้านการจัดองค์กร และด้านการบังคับบัญชา

ส่วนผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานของบริษัท อีคโชนิเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยปัจจัยสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจ แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน และในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการยอมรับในงาน 4. ด้านความสำเร็จในงาน และ ด้านลักษณะงาน ปัจจัยสุขอนามัย แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเทคนิคการนิเทศงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ผลการศึกษาสหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน ระบุว่าการบริหารจัดการมีสหสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ใช้สถิติสหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson's Correlation) มาทดสอบเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างมิติการบริหารจัดการกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโชนิเบล พันท์ส (ประเทศไทย) จำกัด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลีรักษ์ ชูศิริอุทัย (2552) ที่พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท เอสพีซี เซอร์วิส จำกัด

พบว่า การวางแผน การจัดการ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผลการศึกษาครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การวางแผนมีสหสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า r เท่ากับ 0.374 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้น การบริหารจัดการด้านการวางแผนโดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากการวางแผน คือ การกำหนดแผนงานหรือวิธีการปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้า โดยเกี่ยวกับการคาดการณ์ การกำหนดวัตถุประสงค์ การพัฒนาวิธีการ ในการวางแผน ซึ่งต้องคำนึงถึงนโยบาย เพื่อให้แผนงานของบริษัทที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องต้องกันในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่มีการกำหนดไว้ไม่มีอุปสรรคในการทำงานจึงเกิดความรู้สึกอยากทำงานจนกลายเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะใจประเด็นปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามเวลาที่กำหนดสร้างความพึงพอใจในความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากมีการวางแผนที่ดีขึ้นจะทำให้ค่าสหสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสูงเพิ่มขึ้น

สมมติฐานที่ 2 การจัดการมีสหสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า r เท่ากับ 0.438 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้น การบริหารจัดการด้านการจัดการโดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการคือการกำหนดอำนาจหน้าที่และตำแหน่งต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อให้งานต่างๆ สามารถดำเนินไป โดยมีการประสานงานกันอย่างดี ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบในงานทำให้พนักงานสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและครบถ้วน พนักงานมีโอกาสแสดงความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการประสานการทำงานร่วมกันตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาที่แสดงความห่วงใยต่อปัญหาต่างๆ ในการทำงานและ เพื่อร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัวทำให้องค์กรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 3 การบังคับบัญชาสั่งการมีสหสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า r เท่ากับ 0.385 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้น การบริหารจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการโดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารจะต้องสร้างข้อตกลงในการทำงานระหว่างพนักงานและองค์กร โดยทำหน้าที่ในการสั่งการงานต่างๆ ต่อผู้ปฏิบัติงานบังคับบัญชาซึ่งจะทำให้สำเร็จผลในการทำงานด้วยดี รวมถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดจึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้

สมมติฐานที่ 4 การประสานงานมีสหสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า r เท่ากับ 0.445 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้น การบริหารจัดการด้านการประสานงานโดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากเป็นการบริหารจัดการให้เกิดการประสานกิจการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ให้เกิดความร่วมมือ เพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยประสานงานให้ผู้พนักงานที่ปฏิบัติงานทุกฝ่ายมีความเข้าใจในงาน เข้ามาร่วมทำงานกันอย่างพร้อมเพรียง ข้อตกลงที่สำคัญยิ่งของการประสานงาน คือ ความร่วมมือ ซึ่งเป็นเรื่องของ “จิตใจ” ดังนั้น จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกอยากให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้เกิดการยอมรับในการทำงานในความสามารถของตน

สมมติฐานที่ 5 การควบคุมมีสหสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า r เท่ากับ 0.519 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ดังนั้น การบริหารจัดการด้านการควบคุมโดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีความพยายามที่จะสร้างระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานของการทำงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาว่ามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์กรได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร โดยมี

ความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานคืองานมีความน่าสนใจ และ
ท้าทายความสามารถมีคุณค่าต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้แก่

1. ด้านการวางแผน พบว่า บริษัทควรมีการศึกษาสภาพการทำงานของพนักงานใน
ปัจจุบันเพื่อเก็บข้อมูลปัญหาและความต้องการของพนักงานเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการ
วางแผนบริหารจัดการบริษัทต่อไป

2. ด้านการจัดองค์กร บริษัทควรมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ให้ยืดหยุ่น
ต่อการปฏิบัติงาน แต่ก็ไม่ละเลยไม่ว่ากรณีใด ๆ เพื่อให้การบริหารงานบรรลุตามวัตถุประสงค์จึงมี
ความจำเป็นที่ทุกคนในบริษัทต้องปฏิบัติตาม จึงจะสามารถบริหารจัดการด้านการจัดองค์กรได้
อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ผู้บริหารของบริษัทควรมีการติดต่อสื่อสารกับ
ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะการบังคับบัญชาสั่งการที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานส่วน
หนึ่งมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

4. ด้านการประสานงาน บริษัทควรสนับสนุนให้มีการร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อ
เป้าหมายประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารจัดการ ด้านการประสานงานคือ
ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5. ด้านการควบคุม บริษัทควรมีการให้ข้อมูลสะท้อนกลับผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้
ผู้ปฏิบัติงานได้ปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากส่วนสำคัญของการควบคุม คือการปรับปรุงแก้ไขเมื่อเกิด
ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ต้องชี้แจงไปยังผู้ปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ

1.1 ด้านความสำเร็จในงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาและ
เพื่อนร่วมงานควรให้การสนับสนุนพนักงานบริษัท อีคโซ โนเบล เฟ้นท์ส (ประเทศไทย) ในด้านต่าง
ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชามองสนับสนุนในเรื่อง อุปกรณ์ในการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีความ
พร้อมและเพียงพอต่อความต้องการ และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้
พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามเวลาที่กำหนด

1.2 ด้านลักษณะงาน บริษัทควรพิจารณาหน้าที่การทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยควรประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ว่ามีความเหมาะสมกับพนักงานหรือไม่

1.3 ด้านการยอมรับในงาน ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับมอบหมายงานที่สำคัญเพื่อพิสูจน์ความสามารถในความรู้ความสามารถของพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลงานที่ดี ให้เป็นที่ยอมรับสำหรับเพื่อนร่วมงานทุกคน

1.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน บริษัท ควรส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะได้เลื่อนขั้นจากการปฏิบัติหน้าที่

1.5 ด้านความรับผิดชอบในงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้อิสระในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

2. ปัจจัยสุขอนามัย

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและพัฒนาแนวทางรูปแบบในการบริหารงานองค์กรให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพงานและสถานการณ์ที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานต่อสภาพงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ระเบียบข้อบังคับของบริษัทมีลักษณะที่เหมาะสมเมื่อนำมาบังคับใช้ทำให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน

2.2 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน บริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งมีความเหมาะสมตามผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง เพื่อให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความยุติธรรม โดยควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก ๆ 6 เดือน นอกจากนี้บริษัทควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับอัตราเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและปรับสวัสดิการให้มีความเหมาะสมและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาของบุตร เป็นต้น

2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บริษัทควรเน้นการสร้างสรรค์ทีมงานในการทำงาน เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานโดยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน บริษัทควรมีการปรับปรุงระบบไฟ / แสงสว่างให้มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

2.5 ด้านความมั่นคงในงาน บริษัทควรสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานในด้านความมั่นคงและความเจริญรุ่งเรือง การมีชื่อเสียงที่ดีของบริษัท ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าจะไม่ถูกโยกย้ายเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติงานพื้นที่อื่นโดยที่พนักงานไม่สมัครใจ

2.6 ด้านเทคนิคการนิเทศงาน ผู้บริหารควรพิจารณานำเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถพัฒนาแนวทางการทำงานให้มีความทันสมัย เช่น การนำระบบการขายผ่านระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในด้านการขาย เพื่อให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์สารสนเทศต่างๆ ให้กับลูกค้าแทนการใช้แคตตาล็อกรูปภาพ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอให้มีการศึกษาต่อยอดการวิจัย ดังนี้

1. ควรศึกษาแยกปัจจัยจูงใจกับปัจจัยชูงอนามย์ออกจากกัน เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อต่อแรงจูงใจในการทำงานมากกว่ากัน
2. ควรศึกษาประสิทธิผลในการบริหารจัดการของบริษัท
3. ควรศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
4. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

บรรณานุกรม

พงศ์ หรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท., 2548.

พรศรี โลหะรังสี. “การบริหารจัดการหอพักที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เช่าอาศัยบริเวณรอบสวนอุตสาหกรรมโรจนะ(อยุธยา)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549.

มณฑล รอยตระกูล. “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2546.

ยงยุทธ โพธิ์ทอง. “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”.

ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

วราพร มะโนเพ็ญ. “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2551.

- วรินทร์ แก้วคล้าย. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549.
- วลีรักษ์ ชูศิริอุทัย. “การบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน บริษัท เอสพีซี เซอร์วิส จำกัด”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.
- ศิริไล กุลทรัพย์ศุทรา. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนยี เนียริง (1964) จำกัด”. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2552.
- สุชาติ จรประดิษฐ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2547.
- สุเมธ ภิญาคง. “การจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อูซาสยาม สตีลอินดัสตริยส์ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.
- สุวรรณี ทับทิมอ่อน. “แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทบางปะกงวูด จำกัด”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูร, 2550.
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. “การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด”. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- เสกสรร อรกุล. “ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด”. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2552.
- Fayol, H. General and Industrial Management. London: Sir Isaac Pitman & Sons, 1930.
- Herzberg, F. & Others. The Motivation to work. New York : John Wiley & Son ,1959.
- Maslow, A. H. Motivation and Personality. New York: Harper and Row Publishers, 1970.

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ สมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี¹

Participation and Organizational Commitment of Bo Thong Rubber Plantation Cooperative Fund

บุญญาตา วงเวียน (Boonyada Wongwian)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วม ระดับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยนำแนวคิดการมีส่วนร่วมของ Cohen & Uphoff (1980) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen & Meyer (1995) เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.351$)

Abstract

The objective of this study was to study the level of Participation , the level of Organizational commitment and the effect of the Participation to predict Organizational commitment of Bo Thong Rubber Plantation Cooperative Fund. Based on Cohen & Uphoff's (1980) of Participation concept and Allen & Meyer's

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

(1995) Organizational commitment concept. Test results showed that the Participation have influence on Organizational commitment. Statistically significant at the 0.05 level is based on the assumption. ($r = 0.351$)

บทนำ

สหกรณ์กองทุนสวนยางอำเภอบ่อทอง จำกัด ได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 เนื่องจากในปีนั้นราคายางพาราตกต่ำ รัฐบาลมีนโยบายแทรกแซงราคายางพารา เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับความเดือดร้อน ป้องกันการเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง และเป็นพลังในการต่อรองกับโรงงานและพ่อค้าคนกลาง กลุ่มเกษตรกรชาวสวนยางพาราจำนวนหนึ่งได้มีการรวมตัวกันเพื่อก่อตั้งเป็นสหกรณ์

ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ มากขึ้น หากองค์การใดเอาเปรียบสมาชิกก็จะถูกเรียกร้องด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การประท้วง การปิดหน่วยงาน อันจะทำให้เสียภาพลักษณ์สูญเสียงาน และรายได้ ส่งผลต่อความมั่นคงต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ดังนั้น แนวทางแก้ไขปัญหานี้ ต้องใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้เป็นสมาชิกขององค์การรู้สึกว่าเขาจะไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้มีอำนาจ แต่จะได้รับสิทธิอย่างเต็มที่และยุติธรรม และรับรู้ได้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์การ หากสมาชิกในองค์การได้รับสิ่งเหล่านี้เพียงพอและเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตามมา

แม้ที่ผ่านมาสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จะดำเนินงานตามมาตรฐานของกรมการส่งเสริมสหกรณ์ได้เป็นอย่างดี หากแต่การดำเนินงานดังกล่าว ก็ไม่ได้ชี้ชัดว่า สมาชิกจะมีความผูกพันต่อองค์การแต่อย่างไร ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีส่วนร่วม ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายที่จะทำการศึกษถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกกองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์การของสมาชิก ต่อไปอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิก สหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอป่าตอง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิก สหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอป่าตอง จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิก สหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอป่าตอง จังหวัดชลบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรในการศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอป่าตอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 287 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) ใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วม (Participation) คือ ผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของการต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ ควรจะต้องมีการตระหนักว่า ปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์การ (Organization) ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลง

Cohen & Uphoff (1980 : 6) ได้ให้ความหมาย การมีส่วนร่วมของสมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร
2. การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ
3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

โดยสร้างโอกาสให้สมาชิกทุกคนของชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือและเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา รวมถึงได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาค องค์การสหประชาชาติ (1981 : 5) และ Reeder (1974 : 39) ได้ให้ความหมายเจาะจงถึงการมีส่วนร่วม ว่าการมีส่วนร่วมเป็นการปะทะสังสรรค์ทางสังคม ทั้งในลักษณะการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคล และการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

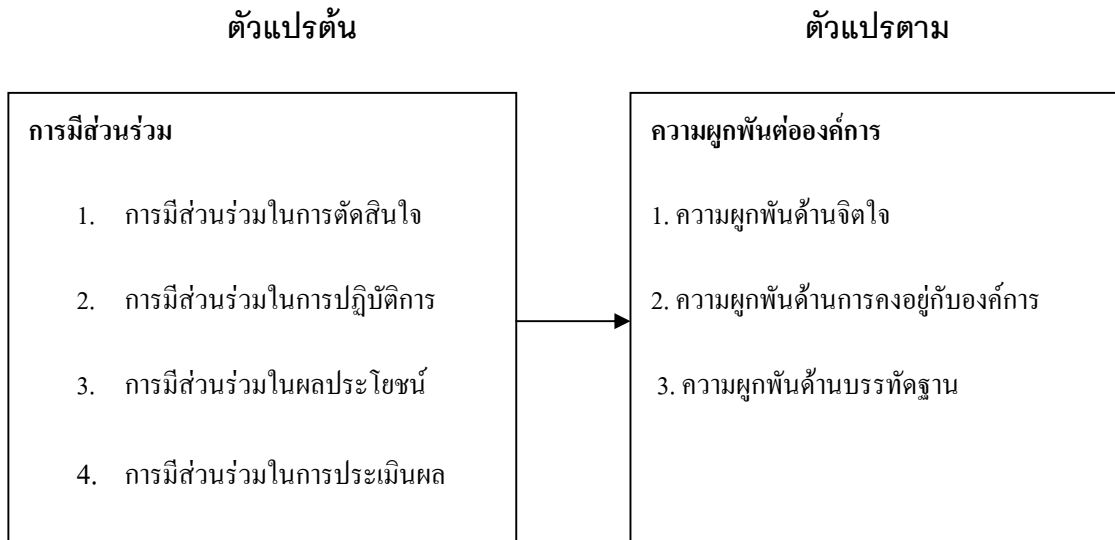
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ Allen & Meyer (1995) ได้เสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์การว่ามี 3 มิติที่แตกต่างกันตามรูปแบบความคิด ที่ก่อให้เกิดความผูกพัน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นแนวความคิดด้านพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์การจะพยายามรักษาสมาชิกไว้ ไม่ย้ายไปไหน เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้รับและผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของสมาชิก สหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ของสมาชิก สหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสมาชิก สหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง

ตารางที่ 1 การมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง ในภาพรวม

การมีส่วนร่วม	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2.87	.835	สูง	3
2.การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	2.97	.778	สูง	1
3.การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	2.96	.751	สูง	2
4.การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	2.82	.835	สูง	4
รวม	2.91	.800	สูง	

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) เมื่อพิจารณา พบว่า สมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีระดับการมีส่วนร่วมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ย 2.97) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (มีค่าเฉลี่ย 2.96) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (มีค่าเฉลี่ย 2.87) และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (มีค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง

ตารางที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์การ	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านจิตใจ	3.17	.722	สูง	1
2. ด้านการคงอยู่กับองค์การ	2.83	.815	สูง	3
3.ด้านบรรทัดฐาน	2.99	.755	สูง	2
รวม	3.00	.764	สูง	

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) เมื่อพิจารณา พบว่า สมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง มีระดับความผูกพันต่อองค์การทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านจิตใจ (มีค่าเฉลี่ย 3.17) ด้านบรรทัดฐาน (มีค่าเฉลี่ย 2.99) และด้านการคงอยู่กับองค์การ (มีค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับความผูกพันต่อองค์การ

การมีส่วนร่วมของสมาชิก	ความผูกพันต่อองค์การ		
	1.ด้านจิตใจ	2.ด้านการคงอยู่	3.ด้านบรรทัดฐาน
1.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.517	0.183	0.452
2.การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.292	0.266	0.455
3.การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์	0.327	0.227	0.459
4.การมีส่วนร่วมการประเมินผล	0.254	0.329	0.446
รวม	0.348	0.251	0.453

จากตารางที่ 3 สรุปความสัมพันธ์ “การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิก สหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี” พบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.351$)

อภิปรายผล

1. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอ บ่อทอง

จากผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกในภาพรวม อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen & Uphoff (1980) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกต้องมีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2. การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา ลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Fornaroff (1980) ที่พบว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของสมาชิกมีขั้นตอนการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1. การวางแผน/การตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมาย กลวิธี ทรัพยากรที่ต้องใช้ตลอดจนการติดตามประเมินผล 2. การดำเนินงาน 3. การใช้บริการจากโครงการ 4. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับยุทธนา แดงนุ้ย (2551) เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสตูล จังหวัดสตูล ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับสำราญ คำภีระแปง (2549) เรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ที่พบว่า สมาชิกมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (2.87) แสดงให้เห็นว่าสมาชิกได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี อย่างอิสระ โดยที่สหกรณ์แบ่งการจัดประชุมของสมาชิกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การประชุมย่อย และการประชุมใหญ่ การประชุมย่อยจะจัดขึ้นในทุกๆ เดือน เพื่อรับทราบปัญหาหรือแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจะแยกออกเป็น 3 ธุรกิจ ได้แก่ 1) ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย 2) ธุรกิจรวบรวมผลผลิต 3) ธุรกิจแปรรูปผลผลิตการเกษตรและการผลิตสินค้า นอกจากนี้ในการประชุมใหญ่ในแต่ละครั้งยังได้มีการ

ส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการคัดเลือกคณะกรรมการของสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง ซึ่งมีวาระตำแหน่ง 2 ปี โดยจะให้สมาชิกเป็นผู้เสนอรายชื่อคณะกรรมการชุดใหม่ แล้วใช้วิธีการนับคะแนนเสียงข้างมากของสมาชิก จากการที่สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจคัดเลือกคณะกรรมการเช่นนี้ ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าคุณภาพของสหกรณ์มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะคณะกรรมการที่ได้รับเลือกมาจากการคัดเลือกด้วยตนเอง ปัจจุบันสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ได้รับมาตรฐานคุณภาพ ระบบ ISO 9001:2000 จากการตัดสินใจร่วมกันของสมาชิกว่าจะพัฒนาองค์กรโดยนำระบบมาตรฐาน ISO เข้ามาบริหารงานเพื่อยกระดับมาตรฐาน หลังจากนั้นสมาชิกของสหกรณ์ก็ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมมาก

2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (2.97) แสดงให้เห็นว่า สมาชิกของสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ได้เข้าร่วมดำเนินกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ชักชวนบุคคลอื่นให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหกรณ์ และร่วมลงทุนเป็นหุ้นส่วนกับสหกรณ์ โดยสมาชิกส่วนใหญ่รู้สึกว่าการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสหกรณ์นั้นมีประโยชน์และพร้อมที่จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาร่วมเป็นสมาชิกของสหกรณ์แห่งนี้ เห็นได้จากรายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2556 ที่มีจำนวนสมาชิกเข้าร่วมทำธุรกิจกับสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง สูงถึงร้อยละ 93.76 มูลค่าการซื้อขายเป็นจำนวนเงิน 1,395,180,774.68 บาท และเนื่องจากสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีผลกำไรเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี แสดงให้เห็นว่าธุรกิจมีการเจริญเติบโตมากอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการซื้อขายสินค้ากับสหกรณ์ โดยสมาชิกร่วมลงทุนในสหกรณ์อยู่ในระดับสูง

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (2.96) แสดงให้เห็นว่า สมาชิกได้รับการถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตร ได้รับสวัสดิการ และผลตอบแทนต่างๆ จากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์แห่งนี้เป็นอย่างดีเป็นธรรมชาติ ซึ่งสหกรณ์ได้มีโครงการพัฒนาศักยภาพเกษตรกร แบ่งออกเป็น 3 โครงการคือ 1)โครงการเงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างภาคเกษตร เป็นวงเงินกู้จากธนาคารธกส. ที่มีให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ ที่มีโฉนด สปก. สามารถกู้ได้สูงสุดถึง 1 ล้านบาท 2) โครงการเงินกู้เพื่อสำรองเงินสดเพื่อรวบรวมผลผลิต 3)โครงการวงเงินกู้เครดิต

สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำในการซื้อสินค้าที่จำเป็นในการเกษตร การสนับสนุนด้านการหาปัจจัยในการผลิต เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจนสิ่งของจำเป็นในการประกอบอาชีพเกษตรกร ไม่ว่าจะเป็นปุ๋ยเคมี ปุ๋ยอินทรีย์ เคมีภัณฑ์ นอกจากนี้สหกรณ์ได้มีการถ่ายทอดความรู้ทางเกษตรแก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการลดต้นทุนการผลิตโดยศูนย์วิจัยยาง อบรมวิธีการกรีดยางที่ถูกต้อง ทำให้สมาชิกสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดี

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล พบว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลมาจากการที่สมาชิกได้มีส่วนในการประเมินผลกิจกรรมต่างๆ ของสหกรณ์ แต่ไม่ทั่วถึงทุกคน เนื่องจากในการประเมินผลแต่ละครั้งนั้นเป็นการสุ่มจากจำนวนสมาชิกทั้งหมด สมาชิกบางท่านอาจได้รับแบบการประเมินผลดังกล่าว ขณะที่สมาชิกบางท่านไม่ได้รับแบบประเมิน อาจรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมในด้านนี้ค่อนข้างน้อย

2. ความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง

จากผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกในภาพรวม อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1995) ที่กล่าวว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูง เพราะพวกเขามีความปรารถนา (Want) ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูง เพราะพวกเขามีความจำเป็น (Need) และสำหรับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูง เพราะพวกเขารู้สึกว่าควร (Ought) จะทำเช่นนั้น สอดคล้องกับ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ไดกิน อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึก รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐาน และด้านความต่อเนื่อง

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า สมาชิกรู้สึกมีความสุข รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกของสหกรณ์ มีความไว้วางใจในการบริหารงานของคณะกรรมการ ทำให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร จะเห็นได้จากตั้งแต่สหกรณ์เริ่มก้าวแรกจนมาถึงปัจจุบัน สหกรณ์ประสบความสำเร็จด้วยดีมาตลอด ความมั่นคงและการเจริญเติบโตของสหกรณ์ทำให้สมาชิกรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้พูดถึงความก้าวหน้า และบอกถึงการทำงานด้านต่างๆ ของสหกรณ์ให้บุคคลภายนอกฟัง โดยสมาชิกรู้สึกว่าการทำงานได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรคือความภาคภูมิใจ

2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร พบว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า สมาชิกได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการเป็นสมาชิก แต่อาจเป็นเพราะสมาชิกมีความจำเป็นในการดำรงชีวิตจึงยังคงเป็นสมาชิกนี้อยู่ก็เป็นได้ เช่น ราคาอย่างไม่แน่นอน หากสมาชิกยังคงเป็นสมาชิกของสหกรณ์อยู่ก็จะมีหน่วยงานดูแลเรื่องราคากลางของยางสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกได้ว่าจะไม่ถูกเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง ด้านปัญหาที่เกิดจากการมีทางเลือกใหม่ที่น้อยเหลือเกิน อาจไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ของสมาชิก เนื่องจากในการเป็นสมาชิกของสหกรณ์อื่นๆ ไม่จำเป็นที่จะต้องลาออกจากสหกรณ์เดิมเพื่อไปเป็นสมาชิกสหกรณ์ใหม่ ดังนั้น สมาชิกสามารถจะได้รับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ในทุกๆ ที่ได้พร้อมกัน โดยไม่มีความจำเป็นต้องลาออกจากองค์กร

3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า สมาชิกมีความจงรักภักดี และผูกพันต่อสหกรณ์แห่งนี้มาก อาจจะเป็นเพราะเชื่อว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก และเชื่อว่าการรักษาความจงรักภักดีต่อองค์กรเดียวเป็นสิ่งที่จะต้อง สมาชิกรู้สึกเสมอว่าหากไม่มีสหกรณ์จะต้องขายสินค้าให้กับพ่อค้าคนกลาง ซึ่งตนเองไม่สามารถมีอำนาจต่อรองในเรื่องใดๆ ได้เลย ทำให้สมาชิกรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณสหกรณ์เป็นอย่างมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

จากการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สอดคล้องกับศุภรัตน์ ทรายทอง (2553) เรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการและความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองตะกั่วป่า อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานวิชาการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองตะกั่วป่า อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) และ Dumham, Grube & Castaneda (1994) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของสังคม การที่บุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่าพวกเขามีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของ ย่อมส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาพบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นผลมาจากการที่สหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอบ่อทอง ให้ความสำคัญกับจัดสรรสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ แก่สมาชิกอย่างถูกต้องและเป็นธรรม การเปิดให้สมาชิกได้ร่วมลงทุนซื้อหุ้นไว้กับสหกรณ์ จัดการประชุมกลุ่มสมาชิกอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสมาชิกยังมีส่วนร่วมกับองค์การไม่ว่าจะเป็นในการตัดสินใจเสนอร่างระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ การมีส่วนร่วมในการประชุม การเสนอแผนการใช้จ่าย การจัดสรรกำไร และการคัดเลือกคณะกรรมการ เช่นเดียวกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ของสหกรณ์ ทำให้สมาชิกรู้สึกตัวตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสหกรณ์ และเนื่องจากความจำเป็นในการดำเนินชีวิต ทำให้สมาชิกรู้สึกผูกพันด้านบรรทัดฐานในระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ เช่นเดียวกับการการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ จะพบว่าจากการได้รับการสนับสนุนในด้านการจัดหาปัจจัยการผลิต เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจนสิ่งของที่จำเป็นในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมในระหว่างการเป็นสมาชิก และ

ได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีการผลิตที่ทำให้ต้นทุนต่ำลง มีผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านเกษตรกร และมีสวัสดิการที่ดีเป็นธรรมและที่พึงพอใจ ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าเป็นตนเองเป็นหนี้บุญคุณต่อสหกรณ์ และภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกอยู่ในสหกรณ์แห่งนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สหกรณ์กองทุนสวนยางต้องส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจในการร่างกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆ โดยนำเสนอแก่ที่ประชุม เพื่อโหวตและพิจารณาตามขั้นตอนต่อไป เมื่อได้ข้อสรุปที่ชัดเจนก็ต้องทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ทุกคนได้รับทราบ และทำความเข้าใจอย่างทั่วถึง เมื่อสมาชิกรู้สึกว่าเขามีอิทธิพลหรือบทบาทในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ก็จะมีโอกาสได้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร อันจะนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน สหกรณ์ต้องส่งเสริมการทำกิจกรรมการผลิตสินค้าต่างๆ โดยอาจทำในรูปแบบของโครงการส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกเพื่อสร้างรายได้เสริม ทำให้สมาชิกเกิดช่องทางในการหารายได้และเกิดผลิตภัณฑ์ที่น่าภาคภูมิใจขององค์กร และถ้าหากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้รับความนิยม ก็จะทำให้องค์กรมีชื่อเสียง สมาชิกก็เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จดังกล่าว ทำให้เกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กรตามมา
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สหกรณ์ต้องจัดสรรผลประโยชน์แก่สมาชิกอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้สมาชิกรู้สึกถึงผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ พร้อมทั้งทำหนังสือหรือเอกสารชี้แจงผลประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับในแต่ละปี/แต่ละงวดอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อให้สมาชิกเกิดความเข้าใจและรับรู้ว่าองค์กรเห็นแก่ประโยชน์ของสมาชิกมากกว่าสิ่งอื่นใด ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกเกิดความรักและศรัทธาต่อองค์กรจนไม่คิดจะออกจากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล สหกรณ์ต้องจัดประชุมสมาชิกเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้สมาชิกรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆ และช่วยกันหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้

สมาชิกรู้สึกถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร หากแนวทางดังกล่าวปฏิบัติแล้วสามารถ
แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ควรมีการกล่าวยกย่องชมเชยสมาชิกผู้นั้น เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ เป็น
พลังผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ สร้างขวัญและกำลังใจในแก่สมาชิก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอป่าตอง
จังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาค้างต่อไปควรทำการศึกษาสหกรณ์กองทุนสวนยางใน
อำเภอหรือจังหวัดอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลว่าข้อมูลของสหกรณ์ใดมีระดับการมีส่วนร่วมและ
ระดับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการ
พัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์กองทุนสวนยางอำเภออื่นๆ หรือจังหวัดอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี, 2543.
- ภรณ์ กิรติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2529.
- ยุพาพร รูปงาม. การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณในการปฏิรูประบบราชการ,
2545.
- อดิน รพีพัฒน์. การมีส่วนร่วมของประชากรในการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมไทย.
กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์, 2527.
- อภิญา กังสนารักษ์. รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในองค์กรที่มีประสิทธิผล. กรมวิชาการ
กระทรวงศึกษาธิการ, 2544.
- กนกพร แสงศรี. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงา”. ภาคนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสวนดุสิต, 2553.
- คณิษฐา พันธุ์วานิช. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช”. ภาคนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนคร, 2551.

จิรประภา สุดสาคร. “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมธนารักษ์กรุงเทพมหานคร”.
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ,
2545.

Mowday, R.T., Poter, L.W. & Steers, R.M. Employee-organization Linkages : The
Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York: Academic
Press, 1982.

Buchanan, B. Building Organizational Commitment : The Socialization of Man in work
Organization”. Administrative Science Quarterly, 1974.

Cohen, John & Norman T. Uphoff. Participation in Rural Development : Seeking Clarity
Through Specificity. World Development, 1980.

Steers, R.M. “Antecedents and Outcomes of Organizational
Commitment”. Administrative Science Quarterly, 1977.

แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี¹

Motivation and Organizational Commitment of Saensuk Municipality Chonburi

ผดุงเกียรติ ไชยยากุลวัฒน์ (Phadungkiat Chaiyakunwat)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ การศึกษาระดับแรงจูงใจของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยได้นำเอาแรงจูงใจของ Herzberg (1959) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977) เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.358$)

Abstract

The objective of this study was to study the level of Motivation, the level of Organizational commitment and the effect of the Motivation to predict Organizational commitment of Saensuk Municipality Chonburi. Based on Herzberg's (1959) of Motivation concept and Steers's (1977) Organizational commitment concept. Test results showed that the Motivation have influence on Organizational commitment. Statistically significant at the 0.05 level is based on the assumption. ($r = 0.358$)

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลเมืองแสนสุข

อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

บทนำ

ความสำเร็จของแต่ละองค์การนั้นขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือควบคุมกระบวนการต่างๆภายในองค์การ จึงสามารถทำให้องค์การนั้นๆ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ดังนั้น การมีพนักงานที่ดีมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และภักดีต่อองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการความรักและผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นอยู่กับองค์การไปนานๆ เนื่องจากในปัจจุบันได้มีสื่อและข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานพึงจะได้รับตามกฎหมาย ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจและหันมาเรียกร้องสิทธิประโยชน์เหล่านี้กับหน่วยงานของตนเองด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การทำประชาวิจารณ์ การประชุมเรียกร้องสิทธิแรงงาน การประท้วงปิดหน่วยงาน ฯลฯ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้การดำเนินงานขององค์การต้องหยุดชะงัก ขาดรายได้ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีกับองค์การได้ ซึ่งนับเป็นการสูญเสียที่ประเมินค่ามิได้

ทางเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรขององค์การ เนื่องจากเล็งเห็นถึงคุณค่าและต้องการรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ โดยพยายามสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์การมากที่สุด หากแต่การดำเนินงานดังกล่าว ก็ไม่ได้ชี้วัดว่า พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์การแต่อย่างไร ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ หลายประการ ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายที่จะทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เทศบาลเมืองแสนสุข ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป อันจะนำพาองค์การไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธของเพียร์สัน (Pearson correlation) ใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Herzberg (1959) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ส่วน คือ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานและปัจจัยบำรุงรักษาที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน Herzberg ได้นำเอาแนวคิดในเรื่องความต้องการของ Maslow มาศึกษาค้นคว้าในเรื่องการจูงใจให้คนทำงาน ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติในการทำงานโดยทำการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ผลปรากฏลักษณะเด่นชัด 2 ประการ คือ เรื่องที่พนักงานมีความรู้สึกไม่พอใจกับเรื่องที่พนักงานมีความรู้สึกพอใจ เรื่องที่ไม่พอใจนั้น มักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น นโยบายขององค์การ การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ตำแหน่ง และความมั่นคงในงาน เป็นต้น โดยให้ชื่อปัจจัยเหล่านี้ว่าปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factor) ส่วนเรื่องที่พนักงานมีความรู้สึกพอใจนั้น มักจะเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความท้าทายของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่งาน เป็นต้น โดยให้ชื่อปัจจัยเหล่านี้ว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้

จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการถูกกล่าวโทษ

3) ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตรหรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าจะเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติ ไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคลหรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการได้รับการพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อ

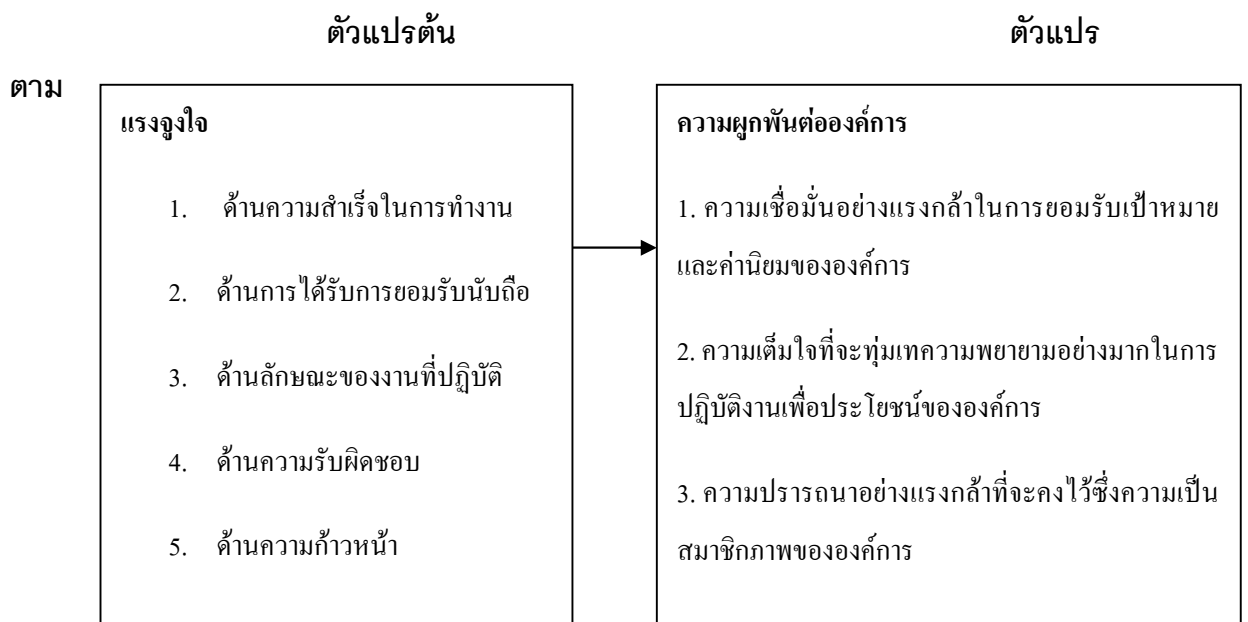
Steers (1977) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนออกมาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจเพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์การ ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การโดยทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

(1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การและมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ เป็นต้น

(2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุความสำเร็จ ไม่โยกย้าย เปลี่ยนงาน หรือ ลาออกจากองค์กร เพราะรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

(3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรยอมอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรอย่างเต็มที่โดยมุ่งที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. แรงจูงใจมีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข

ตารางที่ 1 แรงจูงใจของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ในภาพรวม

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.24	0.56	มาก	1
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.06	0.64	มาก	5
3. ด้านลักษณะงาน	3.12	0.65	มาก	4
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.22	0.61	มาก	3
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.24	0.60	มาก	2
รวม	3.17	0.61	มาก	

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมาได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข

ตารางที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.20	0.56	มาก	3
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.40	0.56	สูงมาก	1
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.24	0.66	มาก	2
รวม	3.28	0.59	สูงมาก	

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร รองลงมาได้แก่ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน		
	ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม	ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.301	0.374	0.394
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.390	0.356	0.415
3. ด้านลักษณะงาน	0.360	0.362	0.340
4. ด้านความรับผิดชอบ	0.366	0.333	0.355
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.390	0.318	0.314
รวม	0.361	0.349	0.364

จากตารางที่ 3 สรุปสหสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน “แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” พบว่า แรงจูงใจมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.358$)

อภิปรายผล

1. แรงจูงใจของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสารานันท์ คงคาน้อย (2550) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับนพดล พันธุ์อารีย์ (2554) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์การดำเนินงานของกองกำกับการ 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับดาบตำรวจวิเศษ นิลนาก (2556) เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสโมสรเทเบิลเทนนิสจังหวัดพิจิตร พบว่า ระดับแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1) ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข มีผลการปฏิบัติมักจะประสบความสำเร็จอยู่เสมอ เนื่องจากเทศบาลมุ่งเน้นการพัฒนาของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ จนสามารถประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) อ้างถึงในอนันต์ บุญสนอง, 2555) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จในงานเป็นความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา กามองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความพอใจในผลการปฏิบัติงาน และเป็นองค์ประกอบหนึ่งของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ช่วยให้ผู้คนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ได้รับการยอมรับจากความสามารถในการปฏิบัติงานจากคนในองค์กร เนื่องจากเทศบาลเมืองแสนสุข ได้มีการนำระบบการประเมินผลที่มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) เข้ามาปรับใช้ในหน่วยงาน โดยระบบการประเมินดังกล่าวมีมาตรฐานและได้รับความนิยมน้อย่างแพร่หลายในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการประเมินการปฏิบัติงานดังกล่าวจะมีผลต่อการปรับเลื่อนตำแหน่ง ปรับขึ้นเงินเดือน นอกจากนี้ทางคณะผู้บริหารได้มีการนำระบบบริหารผลการปฏิบัติงานที่เรียกว่า Performance Management หรือ PM เข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมกันกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารผลการ

ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรรยา สุขสละ และคณะ (2553) เรื่อง ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด และดาบตำรวจวิเศษ นิลนาก (2556) เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสโมสรเทเบิลเทนนิสจังหวัดพิจิตร ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับสูง

3) ด้านลักษณะงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีกฎระเบียบที่ชัดเจน เนื่องจากทางเทศบาลจะมีการประชุมพิเศษแก่พนักงานใหม่ทุกคน ให้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม หากบุคคลใดประพฤติตนขัดต่อกฎระเบียบดังกล่าว จะต้องถูกทำโทษตามข้อกำหนดอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ โดยคณะกรรมการที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาสอบสวนในแต่ละกรณี โดยจะมีกระบวนการที่ยุติธรรมและโปร่งใส นอกจากนี้ได้มีการปลูกฝังค่านิยมด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน โดยได้จัดทำประมวลจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถนำไป ทำความเข้าใจ และนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของของ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นการลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเป็นกิจวัตร เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติ ไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ และเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่ช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข มีอิสระในการตัดสินใจตามขอบเขตที่รับผิดชอบ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากผู้บริหารจะมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในงานด้านต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่อลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนกัน ลดปัญหาความล่าช้า สร้างเอกภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการตัดสินใจ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจและได้รับอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ทางเทศบาลได้มีนโยบายการจัดโครงสร้างใหม่ให้มีความเหมาะสมตามยุคสมัย ได้แก่ จัดองค์การแบบสิ่งมีชีวิต Organic Organization อีกทั้งยังมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม IT Net ในการติดต่อสื่อสาร สร้างสังคมหรือองค์การแบบเครือข่าย (Network Organization) ให้มีการร่วมมือ

และพึงพากัน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตลอดเวลาแม้จะไม่ได้อยู่ที่หน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของของ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นการจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข ได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาความรู้ความสามารถจากหน่วยงาน และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเทศบาลให้การสนับสนุนพนักงานในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน มีการส่งเสริมด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีการอบรมสัมมนาในหลักสูตรที่เกี่ยวกับสายงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมเพื่อแนะแนวการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพให้แก่พนักงาน โดยนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จ และพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสราณี คงคาน้อย (2550) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง โดยพนักงานให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างมาก

2. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข

จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก สอดคล้องกับพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งสอดคล้องกับปาริชาติ บัวเบ็ง (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เห็นด้วยกับค่านิยมและนโยบายขององค์การ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์การเสมือนเป็นเจ้าขององค์การ เนื่องจากคณะผู้บริหารให้ความสำคัญกับการปลูกฝังค่านิยมร่วม มีการชี้แจงแนวทางดำเนินการ และนโยบายขององค์การอย่างชัดเจนแก่พนักงานทุกคน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันว่าองค์การจะดำเนินการไป

ในทิศทางใด โดยจัดการประชุมอาทิตย์ละ 2 ครั้ง เพื่อให้หัวหน้าแผนกต่างๆ ได้รับทราบแนวทางการดำเนินงานในแต่ละโครงการอย่างชัดเจน และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากแต่ละส่วนงาน เพื่อหาแนวทางป้องกันแก้ไขร่วมกัน นอกจากนี้เทศบาลเมืองแสนสุขได้จัดโครงการฝึกอบรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องสำหรับพัฒนาบุคลากร ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้พนักงานรับทราบถึงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ; Marsh and Manari (1977) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนออกมาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกันในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ

2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะอุทิศร่างกายแรงใจที่มีเพื่อปฏิบัติงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ จากการที่เทศบาลให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นหลัก ทำให้พนักงานเกิดแรงผลักดันและแรงบันดาลใจในการทำงาน หากพนักงานคนใดสามารถประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีผลงานปฏิบัติงานยอดเยี่ยม ก็จะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นและปรับขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและตอบแทนการทุ่มเทร่างกายแรงใจในการปฏิบัติเพื่อองค์การ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง รับรู้ได้ว่าสิ่งที่เขาได้ทุ่มเทไปกับการทำงานได้รับการดูแลและเห็นคุณค่าจากองค์การ จึงพร้อมที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนออกมาด้วยความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจเพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์การ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Baron and Greenberg (1990) ที่กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะพยายามตั้งใจทำงาน อุทิศกายและสติปัญญาแก่องค์การอย่างเต็มที่

3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานรู้สึกอยากอยู่กับองค์การต่อไป ไม่คิดจะลาออก หรือเปลี่ยนงานไปทำที่องค์กรอื่น และ

รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของเทศบาลแห่งนี้ น่าจะมีสาเหตุมาจากการเทศบาลเมืองแสนสุข เป็นหน่วยงานราชการที่มีภาพลักษณ์ที่ดีมาโดยตลอด โดยได้รับรางวัลต่างๆ ที่สร้างความภาคภูมิใจให้แก่บุคลากรมาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น พนักงานของเทศบาลจึงรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และไม่คิดลาออกแม้จะมีองค์กรอื่นยื่นข้อเสนอด้านค่าตอบแทนที่สูงกว่าก็ตาม สอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan (1974) ; Mowday (1982) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีความยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป สอดคล้องกับ Baron and Greenberg (1990) ที่กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง บุคคลจะไม่พยายามหาโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ ระดับการขาดงานหรือเปลี่ยนงานจะมีน้อย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับคินิชูรา พันธุ์วานิช (2551) เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่พบว่า บุคลากรมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข

ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลเมืองแสนสุขมีแรงจูงใจในการทำงานมาก ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเช่นกัน สอดคล้องกับจิริยา สุขสละ และคณะ (2553) เรื่องความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด ที่พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับพัฒน์ นรี จำปาเงิน (2553) เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ที่พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความผูกพันต่อองค์กรโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยค่าสหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าแรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงแรงจูงใจที่มีสหสัมพันธ์กับ

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี สามารถอธิบายผลเป็นประเด็นที่น่าสนใจได้ ดังนี้

1) แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ($r = 0.361$) โดยแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีสหสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบแรงจูงใจด้านอื่นๆ น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และมีอิสระอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และรู้สึกว่าหน้าที่ของตนเองมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้น บุคลากรจึงพร้อมที่จะปฏิบัติตามแนวทางหรือนโยบายที่องค์การกำหนด ดังนั้น หากเทศบาลสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าให้เพิ่มมากขึ้นแล้ว ก็ย่อมส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

2) แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ ($r = 0.349$) โดยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านลักษณะงาน มีสหสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบแรงจูงใจด้านอื่นๆ น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่งานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี บุคลากรก็จะเกิดความภาคภูมิใจ และเมื่อได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ก็เกิดขวัญกำลังใจและเกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยจะพยายามพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น หากเทศบาลสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านลักษณะงาน ให้เพิ่มมากขึ้นแล้ว ก็ย่อมส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ Stephen P. Robbins (2003) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น ไม่ย่อท้อ และมีทิศทางเพื่อให้คนปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิด

พลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยมีความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

3) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ($r = 0.364$) โดยแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ มีสหสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบแรงจูงใจด้านอื่นๆ น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานได้รับการยอมรับจากทุกคนในองค์การเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ หรือมีผลงานที่ยอดเยี่ยม ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขในการทำงาน และรู้สึกอยากอยู่กับองค์การนี้ต่อไป เพราะนอกจากจะเป็นองค์การที่มั่นคง มีความน่าเชื่อถือแล้ว ยังรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและสำคัญต่อหน่วยงาน ก่อให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์การ จนไม่คิดจะลาออก แม้จะมีผลประโยชน์มากมายก็ตาม ดังนั้น หากเทศบาลสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือให้เพิ่มมากขึ้นแล้ว ก็ย่อมส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง อันจะทำให้คนรักและชอบงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจและปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวบุคคลได้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เทศบาลควรมีการประชุมชี้แจงเป้าหมายและนโยบายการบริหารงานต่างๆ อย่างชัดเจนอยู่เสมอ ควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ร่วมเสนอโครงการหรือผลงานต่างๆ เพื่อให้พวกเขาารู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์การ และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาขององค์การให้สู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ ทางเทศบาลควรพิจารณาในส่วนของงานให้เกียรติบัตรเพื่อแสดงเกียรติคุณ ให้เงินรางวัลพิเศษ ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานดี มีความขยันหมั่นเพียร เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานคนอื่นๆ 3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ทางคณะผู้บริหารของเทศบาลอาจพิจารณาในส่วนของงานดูแล

คุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น จัดสรรสวัสดิการต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมด้าน
ทุนการศึกษา จัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคลากรได้

4) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้บริหารควรชี้แจงถึงเป้าหมายและแนวทางในการ
ปฏิบัติงานที่ชัดเจนแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดการวางแผนที่ดีก่อนลง
มือดำเนินงาน รวมทั้งต้องส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกัน
ทำงาน ซึ่งงานที่ได้รับมอบหมายจะได้เสร็จทันระยะเวลาที่กำหนด เกิดการแบ่งงานกันทำอย่าง
เป็นระบบ มีการปรึกษาหารือกันในเรื่องต่างๆ และเมื่องานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายแล้วพวกเขา
จะรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน และพร้อมที่จะรับมือกับงานชิ้นใหม่ๆ ต่อไป

5) ด้านการยอมรับนับถือ เทศบาลต้องมีการประเมินผลการทำงานอยู่เสมอ เพื่อยกย่องผู้
ที่มีผลงานดีเด่น ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ สร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร และเกิดการยอมรับ
จากทุกคนในองค์กร อันจะก่อให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร เพราะรู้สึกว่าตนเองมี
บทบาทสำคัญ และไม่คิดจะลาออก

6) ด้านลักษณะงาน เทศบาลต้องมีการพิจารณาเกี่ยวกับการวางระบบงานอย่างชัดเจนว่า
งานใดควรมอบหมายให้คนใดฝ่ายใดบ้างเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเน้นการทำงานเป็นทีม ต้องมีการ
ประชุมระดมสมองของแผนกต่างๆ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน มี
การแบ่งงานตามสายงานอย่างชัดเจน และจัดสรรคนทำงานให้ตรงกับความรู้ความถนัด เพื่อให้
การปฏิบัติงานราบรื่น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

7) ด้านความรับผิดชอบ เทศบาลต้องพิจารณาหากิจกรรมหรือโครงการที่ให้พนักงานได้มี
ส่วนร่วมในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายจากงานที่ทำอยู่เป็นประจำ
อาจมีการเพิ่มแรงผลักดันหรือแรงจูงใจด้วยรางวัล เมื่อบุคลากรได้มีส่วนในการรับผิดชอบงาน
ใหม่ๆ จะทำให้เกิดพลังในการทำงาน รู้สึกว่างานไม่น่าเบื่อหน่าย มีความแปลกใหม่ และท้าทาย
ความสามารถ

8) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เทศบาลควรจัดแนะแนวเกี่ยวกับความก้าวหน้าใน
การทำงานแก่พนักงานทุกคน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน
มาเป็นวิทยากรในการให้ความรู้ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมองเห็นช่องทางความก้าวหน้าในอาชีพ เกิด
แรงบันดาลใจในการวางแผนอาชีพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเทศบาลตำบลอื่นๆ ในจังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลว่าข้อมูลของเทศบาลใดมีระดับแรงจูงใจและระดับความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานของเทศบาลอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์สุภา จำกัด, 2545.
- อนันต์ บุญสนอง. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: ทีเอส จำกัด, 2555.
- จรรยา สุขสละ ดวงตา สราญรมย์ และสอาด บรรเจิดฤทธิ์ “ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553.
- นพดล พันธุ์อารีย์. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์การดำเนินงานของกองกำกับการ 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.
- วิเศษ นิลนาท. “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสโมสรเทเบิลเทนนิส จังหวัดพิจิตร”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก. 2556
- Steers, R.M. Organizational Effectiveness : A Behavioral View. Santa Mo California: Goodyear Publishing Company, Inc., 1977.
- Steers, R.M. and Porter, L.W. Employee Organization Linkage : The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover, 1983.

ปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถาน
โรงพยาบาลราชทัณฑ์¹

ORGANIZATIONAL FACTORS TO SATISFACTION SERVICE MANAGEMENT
OF MEDICAL CORRECTIONAL INSTITUTION

เผด็จ ศิตติสาร (Phadet Sitisan)²

สมชาย ปัญญาเจริญ (Somchai Punyajaroen)³

บทคัดย่อ

บทความนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ และสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจของผู้ต้องขัง โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 193 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ มีระยะเวลาต้องโทษมากกว่า 10 ปีขึ้นไป เป็นผู้ต้องขังชั้นเยี่ยม สำหรับผลการศึกษาปัจจัยองค์การ พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจสูง ($\bar{X} = 3.91$) โดยปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือ ด้านนโยบาย และด้านกระบวนการ ส่วนความพึงพอใจของผู้ต้องขังในการจัดสวัสดิการทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านปัจจัย 4 ด้านการรักษาพยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการอบรมและให้ความรู้ผู้ต้องขัง และด้านกีฬาและสันทนาการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์มีสหสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

Abstract

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

This study aims to investigate organizational factors and satisfaction towards prisoner's welfare in Correctional Hospital and correlation between organizational factors and prisoner's satisfaction. Questionnaires were distributed among the sample group consisting of 193 subjects. Data was statistically analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypothesis testing was performed by applying Pearson's Correlation Coefficient. Findings from the study suggest that the largest part of the sample group were male serving in narcotic drug case for the term of imprisonment more than 10 years. They were classified as first-class prisoner. Organizational factors were found to be at high level of satisfaction ($\bar{X} = 3.91$). The organizational factor affecting satisfaction with highest average value was moral and ethical factor followed by policy factor and procedural factor. With respect to prisoner's satisfaction towards welfares provided in Correctional Hospital, they can be put in descending order as follows: four requisites, medical care, environment, training and education for prisoner and sports and recreations. The result of hypothesis testing revealed that organizational factors and prisoner's satisfaction towards welfare in Correctional Hospital had positive correlation at statistical significance of 0.01.

บทนำ

ปัจจุบันการปฏิบัติงานของกรมราชทัณฑ์ เป็นงานป้องกันสังคมให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม โดยปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลเพื่อลงโทษจำคุกผู้ที่ทำผิด และเมื่อถูกควบคุมตัวอยู่ในเรือนจำหรือทัณฑสถาน เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะทำหน้าที่ควบคุมมิให้หลบหนีพร้อมกับการแก้ไขพฤติกรรมของผู้กระทำผิดให้ประพฤติตนเป็นพลเมืองดี โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่การจัดการศึกษาทั้งสายสามัญและสายอาชีพ การพัฒนาจิตใจด้านศีลธรรม จริยธรรม ตลอดจนการจัดสวัสดิการให้กับผู้ต้องขัง ซึ่งนับว่าเป็นอีกพันธกิจหนึ่งที่มีความสำคัญของกรมราชทัณฑ์ เนื่องจากเป็นงานที่มีส่วนสนับสนุนให้การควบคุมการปกครอง และการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของกรมราชทัณฑ์ ในการดำเนินการจัดสวัสดิการเพื่อให้ผู้ต้องขังอยู่ภายใต้ระเบียบข้อบังคับตามหลักมนุษยธรรมและมาตรฐานขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ต้องขังเป็นสำคัญ เพราะผู้ต้องขังก็คือมนุษย์เช่นกันมีความต้องการเหมือนกับบุคคลธรรมดาทั่วไป การจัดสวัสดิการ

ให้แก่ผู้ต้องขังเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเป็นการเตรียมความพร้อม ที่จะให้ผู้ต้องขังกลับคืนสู่สังคมอย่างมีคุณค่า ซึ่งหากผู้ต้องขังขาดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี การแก้ไขอบรมก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จ การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ต้องขัง จึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในเรือนจำและทัณฑสถาน โดยยึดหลักการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างมีมนุษยธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าในปัจจุบันการลงโทษผู้กระทำผิดโดยการจำคุกนั้น มิได้เป็นการลงโทษเพื่อแก้แค้นทดแทน แต่เป็นการลงโทษเพื่อการแก้ไข ฟื้นฟู พฤติกรรมของผู้ต้องขังให้สามารถกลับตนเป็นพลเมืองดี เพื่อกลับเข้าสู่สังคมอย่างปกติสุข ซึ่งการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่ผู้ต้องขัง ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังอีกทางหนึ่ง สำหรับผู้ที่ขาดโอกาสทางสังคม ซึ่งในการจัดสวัสดิการนั้น จำเป็นที่จะต้องพัฒนาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดสวัสดิการของผู้ต้องขัง เพื่อก่อให้เกิดความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในการที่จะกลับคืนสู่สังคมอย่างมีคุณค่า

ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งรับผิดชอบภารกิจหลักอยู่ 2 ด้านคือ การบำบัดรักษาและควบคุมผู้ต้องขังที่เจ็บป่วย โดยทั่วไป ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ไม่มีเพียงแต่ผู้ต้องขังป่วยที่มารักษาเท่านั้น แต่ยังมีผู้ต้องขังที่เป็น ผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ ที่ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ได้คัดเลือกมาจากเรือนจำใกล้เคียงแล้วจำนวนหนึ่ง เพื่อมาช่วยเหลือผู้ต้องขังป่วย รวมถึงมีหน้าที่อื่นๆ ที่เจ้าหน้าที่มอบหมาย ถึงแม้ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ จะมีภารกิจที่แตกต่างจากเรือนจำหรือทัณฑสถานอื่นๆ แต่เมื่อผู้ต้องขังอยู่รวมกันจำนวนมาก ย่อมเกิดปัญหาด้านการปกครอง เช่น การเรียกร้องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการต่างๆ ที่ทัณฑสถานฯ จัดสรรให้ ดังนั้นทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ จึงมีหน้าที่รับผิดชอบอีกด้านหนึ่งในการดำเนินงานเกี่ยวกับสวัสดิการผู้ต้องขังที่เกี่ยวกับการมีสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานสำหรับผู้ต้องขังครบ 5 ด้าน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ 6 ของกรมราชทัณฑ์ โดยต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากล ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ผู้ต้องหา จำเลย ผู้เสียหาย หรือ ผู้ต้องโทษในเรือนจำ ทั้งด้านที่อยู่ ที่หลับนอน อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องอุปโภค บริโภค และการรักษาโรค หากเรือนจำหรือทัณฑสถานจัดสวัสดิการจัดสวัสดิการให้ผู้ต้องขังอย่างเพียงพอทั้งในด้านปัจจัย 4 และส่งเสริมปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เหมาะสม ก็จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการควบคุมและสามารถพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นคนดีได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการให้ผู้ต้องขังต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยองค์การ ด้านนโยบาย ด้านกระบวนการ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ในการจัดสวัสดิการของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ต้องขังในการจัดสวัสดิการของทัณฑสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านองค์การ สำหรับการศึกษปัจจัยองค์การของทัณฑสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ ได้นำทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม กับทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม ใช้ทฤษฎีของ Weber คือทฤษฎีระบบราชการ , ทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงาน ของ Urwick และ Gulick , ทฤษฎีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ ของ Taylor , ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดองค์การ ของ Fayol ส่วนทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การของ Barnard กับ Steers ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษปัจจัยด้านองค์การของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1. ด้านนโยบาย 2. ด้านกระบวนการ 3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดการจัดสวัสดิการผู้ต้องขัง ตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ (อ้างถึงในลักษณะ เดชนะ, 2543: 15) ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการ 5 ด้าน คือ 1. ด้านปัจจัย 4 2. ด้านสิ่งแวดล้อม 3. ด้านการรักษาพยาบาล 4. ด้านการอบรมให้ความรู้ 5. ด้านการกีฬาและสันทนาการ

3. ขอบเขตประชากร คือ ผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2558 ทั้งหมดจำนวน 291 คน จำแนกดังนี้ ผู้ต้องขังอยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล จำนวน 53 คน ผู้ต้องขังป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ จำนวน 45 คน ผู้ต้องขังที่เป็นนักโทษเด็ดขาด จำนวน 193 คน ดังนั้น กลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือผู้ต้องขังที่เป็นนักโทษเด็ดขาด จำนวน 193 คน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดสวัสดิการในงานราชทัณฑ์

การปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในเรือนจำและทัณฑสถานด้วยวิธีควบคุม เพื่อลงโทษและควบคุมผู้ต้องขังมิให้หลบหนีเป็นภารกิจประการแรก การแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังให้เป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับสังคมทั่วไปได้ภายหลังที่พ้นโทษเป็นภารกิจที่สอง ในภารกิจหลักทั้งสองประการนี้ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง เพื่อการควบคุมหรือเพื่อแก้ไขให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี สวัสดิการผู้ต้องขังเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้ต้องขังคือมนุษย์เช่นเดียวกันมีความต้องการเหมือนบุคคลธรรมดาทั่วไป มีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติเยี่ยงมนุษย์ทั่วไป และได้รับการคุ้มครองตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังจึงมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ต้องขังให้ดีขึ้นตามสมควร
2. เพื่อปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามหลักทัณฑวิทยา หลักเมตตาธรรมและมนุษยธรรม
3. เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับและมาตรฐานขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติ
4. เพื่อประโยชน์ในการควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในระเบียบวินัย ไม่ก่อเหตุวุ่นวาย
5. เพื่อเตรียมความพร้อมในการที่จะรับการอบรม แก้ไขตามโปรแกรมที่เหมาะสมให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี

การจัดสวัสดิการผู้ต้องขังในภารกิจของกรมราชทัณฑ์ (อ้างถึงในกฤษฎณะ เดชนะ, 2543: 15) ประกอบด้วย

1. สวัสดิการขั้นพื้นฐาน (ปัจจัย 4)

1.1 มีอาหารในปริมาณเพียงพอและคุณภาพเหมาะสมแก่ร่างกายการจัดสวัสดิการด้านอาหารแก่ผู้ต้องขังที่ถูกควบคุมตัวอยู่ในทัณฑสถานเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการถือกุศลส่งเสริมในการปกครองและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ซึ่งการจัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องขังมีข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องในสาระที่สำคัญ ดังนี้

ข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง กับข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติ

ข้อที่ 20 (1) ผู้ต้องขังทุกคนจะต้องได้รับอาหารอันมีประโยชน์เพียงพอที่จะเสริมสร้างสุขภาพและความแข็งแรงแห่งร่างกาย จัดปรุงอย่างสะอาดและจัดเลี้ยงอย่างเป็นระบบ (2) จัดหาน้ำไว้ให้พอได้ดื่มทุกมื้อ กฎหมายกระทรวงมหาดไทย ออกตามความในมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ 2479

ข้อที่ 77 ให้จัดให้ผู้ต้องขังได้รับประทานอาหารอย่างน้อย 2 มื้อ คือเช้าและเย็น อาหารมื้อหนึ่งให้ประกอบไปด้วยข้าวหรือสิ่งอื่นแทนข้าว และกับข้าวหรือสิ่งอื่นแทนกับข้าว

1.2 ที่อยู่อาศัย หมายถึง ที่อยู่อาศัยภายในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่เกี่ยวข้องจะต้องใช้ชีวิตประจำวันในการทำงาน พักผ่อน ออกกำลังกาย กินอยู่หลับนอน กรมราชทัณฑ์ได้กำหนดเป็นมาตรฐานว่าผู้ต้องขัง 1 คน จะต้องใช้พื้นที่ใช้สอยภายในเรือนจำและทัณฑสถาน คนละ 15 ตารางเมตร หรือ 5x3 เมตร โดยให้แบ่งเป็นพื้นที่ใช้สอยภายในเรือนนอน 2.25 เมตร หากปฏิบัติได้ตามมาตรฐานนี้ผู้ต้องขังก็จะไม่อยู่อย่างแออัดยัดเยียด หากผู้ต้องขังอยู่กันอย่างแออัดยัดเยียดเมื่อใดก็จะก่อให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ เป็นสาเหตุแห่งการแหกหักหลบหนีหรือก่อจลาจลภายในเรือนจำ นอกจากนี้ในเรื่องที่อยู่อาศัยของผู้ต้องขัง กรมราชทัณฑ์ก็ต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในสาระดังนี้

องค์การสหประชาชาติได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขังเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยไว้ ดังนี้ (กรมราชทัณฑ์, 2524 : 13-14)

ข้อ 10 อาคารที่คุมขังทุกแห่ง โดยเฉพาะห้องนอนจะต้องจัดให้ถูกหลักอนามัยตามสภาพของดินฟ้าอากาศ ข้อสำคัญจะต้องมีอากาศหายใจเพียงพอ พื้นห้องกว้างพอสมควรมีแสงสว่างความอบอุ่นและการระบายอากาศ

ข้อ 11 ทุกแห่งที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยและที่ทำงานของผู้ต้องขัง ควรมีลักษณะดังนี้

ก. หน้าต่างให้แสงแดดส่องสว่างพอที่จะอ่านหนังสือหรือทำงานได้และให้อากาศบริสุทธิ์ ผ่านเข้ามา ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีวิธีระบายอากาศอย่างอื่นใดหรือไม่ก็ตาม

ข. แสงไฟสว่างพอที่จะอ่านหนังสือหรือทำงานโดยไม่เป็นอันตรายต่อสายตา

ข้อ 14 ทุกส่วนของเรือนจำซึ่งปกติเป็นที่ผู้ต้องขังอยู่ พึงพิถีพิถันรักษาให้สะอาดตลอดเวลา

1.3 เครื่องนุ่งห่ม หมายถึง เครื่องนุ่งห่มที่พอเพียงและป้องกันความร้อนหนาวสวัสดิการที่กรมราชทัณฑ์จัดให้ผู้ต้องขังในด้านนี้ รวมถึงเครื่องนุ่งห่มหลับนอน ซึ่งนอกจากเครื่องนุ่งห่มที่เป็นเครื่องแบบผู้ต้องขังแล้ว ยังหมายถึงสิ่งจำเป็นอื่น ๆ เช่น ผ้าอาบน้ำ ผ้าหมอนอน และเสื่อปูนอน มีข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องในสาระสำคัญ ดังนี้

ข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ สำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขังกับข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติ

ข้อ 17(1) ถ้าไม่ยอมให้ผู้ต้องขังใช้เสื้อผ้าของตนเอง ทางเรือนจำควรจัดหาเครื่องแต่งกายที่เหมาะสมแก่ดินฟ้าอากาศและเพียงพอที่จะให้ผู้ต้องขังมีสุขภาพดี

ข้อ 19 ผู้ต้องขังแต่ละคนมีเตียงนอนแยกเป็นเอกเทศ มีเครื่องหลับนอนที่สะอาดและพอเพียงจัดไว้อย่างเป็นระเบียบและสับเปลี่ยน ให้เป็นประจำตามสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นหรือประเทศกฎกระทรวงมหาดไทย ออกตามความมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479

1.4 ยารักษาโรคปัจจุบันนี้ ยารักษาโรคที่ให้บริการแก่ผู้ต้องขังป่วยเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งรวมถึงบริการทางการแพทย์ที่กำหนดให้มีสถานพยาบาลในเรือนจำและทัณฑสถานบุคคลากรทางการแพทย์ และทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ รายละเอียดในเรื่องนี้จะปรากฏในสวัสดิการการรักษาพยาบาล

2. สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล

คือ สวัสดิการที่ให้แก่ผู้ต้องขังที่เจ็บป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งรวมถึงผู้ต้องขังที่ติดฝิ่น กัญชา สิ่งเสพติดอย่างอื่นอาการร้ายแรง หรือเป็นหญิงมีครรภ์หรือมีลูกอ่อนให้จัดเป็นผู้ป่วยโดยอนุโลม การรักษาพยาบาลผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถาน เป็นสิ่งจำเป็นทั้งด้านการปกครอง เหตุผลทางการแพทย์และหลักมนุษยธรรม ทั้งยังมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการอนามัยและสุขภาพิบาล สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลจะต้องยึดหลักคุณธรรมและมนุษยธรรมอย่างสูงส่ง เพราะผู้ต้องขังเป็นผู้หมดโอกาสที่จะออกไปรับการรักษาพยาบาลภายนอกเรือนจำ ความเครียดในชีวิตประจำวันเป็นเหตุให้ผู้ต้องขังเจ็บไข้ได้ป่วยมากกว่าบุคคลภายนอก หากป่วยหนักและไม่ได้รับความเมตตา ความเอาใจใส่ที่ได้รับจึงเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้ต้องขังป่วยและเป็นสิ่งช่วยลดความกังวลใจของครอบครัวผู้ต้องขัง

3. สวัสดิการด้านการศึกษา

การให้สวัสดิการด้านการศึกษาแก่ผู้ต้องขัง กรมราชทัณฑ์ได้กำหนดอย่างชัดเจนว่าเป็นภารกิจของกรมราชทัณฑ์ โดยได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 ดังนี้

มาตรา 27 อธิบดีมีอำนาจออกข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาและการอบรมผู้ต้องขัง

มาตรา 28 บรรดาเครื่องอุปกรณ์ในการศึกษาและการอบรมเช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ สมุด หนังสือ นั้น รัฐบาลเป็นผู้จัดหาให้ แต่ผู้ต้องขังจะนำของตนเองมาใช้ก็ได้ เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 อธิบดีกรมราชทัณฑ์ได้ออกข้อบังคับกรมราชทัณฑ์ ฉบับที่ 8 เรื่อง การศึกษาและอบรมผู้ต้องขัง

ประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2538 โดยแบ่งการศึกษาอบรมผู้ต้องขังออกเป็น 3 สาขา
งาน

1. พุทธศึกษา ได้แก่ การศึกษาวิชาสามัญและวิชาชีพ
2. จริยศึกษา ได้แก่ การอบรมศีลธรรมจรรยา และหน้าที่พลเมืองดี
3. พลศึกษา ได้แก่ การศึกษาการอนามัยและสุขภาพ ตลอดจนการออกกำลังกาย
ต่าง ๆ

4. สวัสดิการด้านอนามัยของผู้ต้องขัง

ความหมายของสวัสดิการด้านอนามัยผู้ต้องขัง หมายถึง การจัดสวัสดิการให้ผู้ต้องขังใน
ด้านสิ่งของเครื่องใช้เพื่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สิ่งแวดล้อมและพัฒนา
คุณภาพชีวิต เป็นการให้สวัสดิการ โดยการยอมรับในด้านสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีในความเป็น
มนุษย์ผู้ต้องขัง สวัสดิการด้านอนามัยผู้ต้องขัง ครอบคลุมไปถึงการสุขภาพอนามัยเรือนจำ สิ่งของ
เครื่องใช้ที่เป็นสวัสดิการผู้ต้องขังในด้านนี้ จึงแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. เครื่องใช้อนามัยส่วนรวม คือ วัสดุที่ใช้ในการทำความสะอาดสถานที่ภายในเรือนจำ
และทัณฑสถาน หรือใช้ในการสุขภาพอนามัยเรือนจำ
2. เครื่องใช้อนามัยส่วนตัว คือ วัสดุที่ใช้ในการทำความสะอาดร่างกาย เสื้อผ้า เครื่อง
หลับนอนของผู้ต้องขัง

5. สวัสดิการด้านกีฬาและนันทนาการ

สวัสดิการที่จัดให้ผู้ต้องขังได้ออกกำลังกาย พักผ่อนหย่อนใจนันทนาการต่าง ๆ เพื่อเป็น
การพัฒนาจิตใจและร่างกาย วัสดุอุปกรณ์ที่จัดเป็นสวัสดิการในด้านนี้ประกอบด้วย เครื่องกีฬาทั้ง
ในร่มและกลางแจ้ง เช่น ตะกร้อ ฟุตบอล ปิงปอง แบดมินตัน หมากรูก หมากฮอส ดัมเบล บาร์เบล
และอื่น ๆ นอกจากนี้ยังจัดให้มีนันทนาการ เช่น โทรทัศน์ วีดีโอ วิทยู วงดนตรี ตลอดจนกิจกรรม
ด้านนันทนาการต่าง ๆ ที่ผู้ต้องขังจัดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
คือ 1.ทฤษฎีองค์การดั้งเดิม (Classical organization theory) 2. ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน
(Modern organization theory) ดังนี้

1. ทฤษฎีดั้งเดิม (Classical organization theory)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้ พยายามที่จะสร้างองค์การขึ้นมาเพื่อตอบสนองของความ
ต้องการเบื้องต้นทางด้านเศรษฐกิจขององค์การและสังคม นอกจากนั้นการที่มุ่งให้ โครงสร้าง

องค์การทางสังคมมีกรอบ มีรูปแบบก็เพื่อความสะดวกในการบริหาร และปกครอง ดังได้กล่าวแล้ว องค์การสมัยดั้งเดิมมุ่งเน้นผลผลิตสูงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นเอง หลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นองค์การที่มีรูปแบบ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานหลัก 4 ประการที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอน องค์การที่มีรูปแบบ ได้แก่การแบ่งระดับชั้นสายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน ช่วงการควบคุม และ เอกภาพในการบริหารงาน

กลุ่มนักวิชาการ ที่มีบทบาทในทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมคือ Weber เจ้าตำรับระบบราชการ (Bureaucracy), Urwick และ Gulick ผู้มีชื่อเสียงเรื่องทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงาน, Taylor ผู้เป็นเจ้าของตำราการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management), Fayol ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดองค์การ เป็นต้น

ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy) Weber (1947) อาจแยกพิจารณาได้เป็น 2 แบบ

1. Bureaucracy ในฐานะที่เป็นสถาบันทางสังคม (Social institute) สถาบันหนึ่ง นั่นคือ เป็นสถาบันการบริหาร / การปกครองของรัฐ

1.1 ถือเป็นสถาบันหนึ่งของกระบวนการในการปกครองประเทศ

1.2 เป็นสถาบันที่มีหน้าที่ ต้องปกป้อง ดูแล รักษาผลประโยชน์บ้านเมือง อีกแห่งหนึ่ง

1.3 ต้องการอิสระในการทำงาน เป็นสถาบันที่มั่นคง ยากต่อการเปลี่ยนแปลง แก้ไข

2. Bureaucracyในฐานะที่เป็น รูปแบบหนึ่งของการจัดองค์การ (a form of organization) ในแง่นี้ Bureaucracy

2.1 ระบบการบริหาร หรือระบบการทำงานระบบหนึ่ง

2.2 มีโครงสร้างแบบที่เรียกว่า “Weberian Bureaucracy”

2.3 เป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ ตามความเหมาะสมกับสภาพการณ์ ต่าง

ๆ

ระบบราชการ (Bureaucracy)

Weber ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การแบบ ระบบราชการหรือBureaucracy ขึ้นมา ซึ่งมีข้อสมมติฐานว่าองค์การแบบระบบราชการเป็นองค์การที่ดีที่สุด และ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัดที่สุดเหตุผล คือ

1. ยึดหลักการบริหารที่อาศัยความมีเหตุมีผล และ ความถูกต้องตามกฎหมายในการปฏิบัติงาน

2. มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการตามตัวบทกฎหมาย

3. อาศัยหลักความรู้ความสามารถ (ระบบคุณธรรม) เป็นเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคล
4. สามารถพยากรณ์พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ได้

องค์การแบบระบบราชการตามแนวคิดของ Weber จะประกอบด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ 7 ประการดังนี้

1. **หลักลำดับชั้น (Heirachy)** หลักการนี้ มีเป้าหมายที่จะทำให้องค์การต้องอยู่ภายใต้การควบคุม โดยเชื่อว่า การบริหารที่มีลำดับชั้น จะทำให้ระบบการสั่งการและการควบคุมมีความรัดกุม ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. **ความสำนึกแห่งความรับผิดชอบ (Responsibility)** เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีความสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนความรับผิดชอบ หมายถึง การรับผิดชอบต่อการกระทำใด ๆ ที่ (Responsibility) ตนได้กระทำลงไปและความพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลาด้วย

3. **หลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality)** ความถูกต้องเหมาะสมของแนวปฏิบัติที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่จะนำไปสู่ความสมเหตุสมผลหรือประสิทธิภาพ มีการกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ขึ้นมาไว้อย่างชัดเจนในรูปของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับขององค์การ Weber ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน (Work process) ว่ามีความสำคัญต่อการที่จะทำให้งานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (Work outcome) เพราะวิธีการทำงานแสดงให้เห็นว่า จะทำงานอย่างไร(How to) โดยวิธีการใดจึงทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มาตรการพัฒนาและบริหารกำลังคน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการ

4. **หลักการมุ่งสู่ผลสำเร็จ (Achievement orientation)**

4.1 การปฏิบัติงานใด ๆ จะต้องมีมุ่งสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การเสมอ

4.2 ประสิทธิภาพ หรือผลสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยอย่างน้อย 3 อย่างคือ

4.2.1 เจ้าหน้าที่ต้องมีหลักการและวิธีการในการตัดสินใจเลือกหนทางปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้องโดยถือหลัก ประสิทธิภาพ หรือ หลักประหยัดหลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

4.2.2 ในระหว่างทางเลือกหลาย ๆ ทางที่จะต้องใช้จ่ายเงินเท่ากัน ควรเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด หลักประหยัด (Economy)

4.2.3 ถ้ามีทางเลือกที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลได้เท่า ๆ กัน หลายทางเลือก ควรเลือกทางเลือกที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

4.3 ความมีประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน

4.4 การบริหารจะได้รับประสิทธิผลสูงสุดต่อเมื่อมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน สถานที่ ช่วงเวลา สภาพแวดล้อม ในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่ต้องการ

5. หลักการทำให้เกิดความแตกต่างหรือการมีความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ลักษณะทางโครงสร้างขององค์การแบบระบบราชการ ต้องมีการแบ่งงาน และจัดแผนกงาน หรือจัดส่วนงาน (Departmentation) ขึ้นมา เพราะภารกิจการทำงานขององค์การขนาดใหญ่มีจำนวนมากจึงต้องมีการแบ่งงานที่ต้อง ทำออกเป็นส่วนๆ แล้วหน่วยงานมารองรับการจัดส่วนงานอาจยึดหลักการจัดองค์การได้หลายรูปแบบ คือ

1. การแบ่งส่วนงานตามพื้นที่ เป็นการแบ่งงานโดยการกำหนดพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบไว้ อย่างชัดเจน และมีการกำหนดภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ ที่องค์การต้องบริหารจัดการไว้ด้วย เช่น การแบ่งพื้นที่การบริหารราชการออกเป็น จังหวัด อำเภอ อ.บ.จ. อ.บ.ต. เทศบาล

2. การแบ่งงานตามหน้าที่ หรือภารกิจที่องค์การจะต้องปฏิบัติจัดทำ เช่นการจัดแบ่งงานของกระทรวงต่างๆ เช่น กระทรวงกลาโหม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง

3. การแบ่งงานตามลูกค้า หรือผู้รับบริการ เช่น การแบ่งโรงพยาบาล ออกเป็นโรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลหญิง โรงพยาบาลสงฆ์

4. การแบ่งงานตามขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน โดยคำนึงว่างานที่จะทำสามารถแบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง แล้วกำหนดหน่วยงานมารองรับ

6. หลักระเบียบวินัย (Discipline)

ต้องมีการกำหนดระเบียบ วินัย และบทลงโทษ ขึ้นมาเพื่อเป็นกลไกการควบคุมความประพฤติของสมาชิกทุกคนในองค์การ

7. ความเป็นวิชาชีพ (Professionalization)

7.1 ผู้ปฏิบัติงานในองค์การราชการ ถือเป็นอาชีพอย่างหนึ่ง และต้องปฏิบัติงานเต็มเวลา

7.2 ความเป็นวิชาชีพ “รับราชการ” นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนตัวบทกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ของตนด้วยความสำเร็จของระบบราชการในอดีตเกือบ 100 ปี ที่ผ่านมา

7.3 มีวิธีการจัดองค์การที่มีระบบการทำงานที่ชัดเจน ตั้งอยู่บนหลักการของความสมเหตุสมผล

7.4 มีการใช้อำนาจตามสายการบังคับบัญชา มีการแบ่งงานตามหลักความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้ระบบราชการสามารถทำงานที่มีขนาดใหญ่ และสลับซับซ้อนได้อย่างดี

7.5 ระบบราชการพัฒนาและใช้มาในช่วงที่สังคมยังเดินไปอย่างช้าๆและเพิ่งปรับเปลี่ยนมาจากสังคมศักดินา ประชาชนยังไม่ตื่นตัวในเรื่องสิทธิเสรีภาพ

7.6 ผู้มีอำนาจในระดับสูงยังเป็นผู้มีข้อมูลที่มากพอต่อการตัดสินใจได้ดีกว่าคนในระดับล่างหรือประชาชนทั่วไป

7.7 คนส่วนใหญ่ยังมีความจำเป็นและต้องการบริการสาธารณะจากรัฐเหมือน ๆ กัน เช่นบริการทางด้านการรักษาพยาบาล การศึกษา สาธารณูปโภคต่างๆ องค์การภาครัฐที่บริหารแบบระบบราชการจึงสามารถดำเนินงานได้อย่างไม่มีปัญหามากนัก

ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) Taylor (1998)

สาระสำคัญของหลักการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Principle of Scientific Management)

ของ Taylor อาจสรุปได้ดังนี้

Taylor ชี้ให้เห็นถึงข้อดีของวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มีความสำคัญและดีกว่าการจัดการแบบความเคยชิน หรือ Rule of Thumb ซึ่งเป็นการบริหารที่ไม่มีรูปแบบ อาศัยวิธีการบริหารแบบเก่าๆ ที่ได้รับมาจากบรรพบุรุษ Taylor จึงเสนอให้องค์การมีการจัดตั้งระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นมาใช้โดยอาศัยวิธีการศึกษาแบบวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วยนั่นคือ การสร้างหลักการบริหารต้องทำอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยเทคนิคหรือวิธีการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ คือ กฎระเบียบ วิธีการในการทำงาน มาตรฐานการทำงานที่องค์การจะนำมาใช้ ต้องผ่านการศึกษาวิเคราะห์เชิงประจักษ์เสียก่อนโดยมีการสังเกต จับเวลา จดบันทึกวิเคราะห์วิจัยมาแล้วอย่างดีว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดแล้ว สามารถนำมาใช้ในการทำงานนั้นๆ ได้อย่างดี

หลักการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ได้กำหนดถึงภารกิจของฝ่ายจัดการนั้น มีอยู่ 4 ข้อ

1. พัฒนาหลักการแบบวิทยาศาสตร์ขึ้นมาใช้เป็นมาตรฐานในการทำงาน แทนการทำงานแบบความเคยชินที่ไม่มีระบบงาน การวางมาตรฐาน (Standardization) ในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากการทำงานทุกอย่างต้องเข้าสู่ระบบมาตรฐานไม่ว่าจะเป็นวิธีการทำงาน ปริมาณงานที่ทำ เวลาการทำงาน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันหมด เน้นเรื่อง“วิธีการทำงานที่ดีที่สุด” หรือ “One Best Way” หรือ “One Best Method”

2. ต้องมีการคัดเลือกคนตามหลักการวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน ผลประโยชน์ที่ดีที่สุดที่ฝ่ายบริหารและฝ่ายคนงานจะได้รับขึ้นอยู่กับการทำงานของคนงาน เพราะฉะนั้นคนงานทุกคนต้องทำงานให้มีผลผลิตสูงสุดเท่าที่จะทำได้ หลักการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานตามหลักวิทยาศาสตร์จำเป็นต้องพิจารณาทั้งด้านความรู้ความสามารถและความ

กระตือรือร้นในการทำงานเป็นสำคัญดังนั้นการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานต้องไม่มองเฉพาะจุดของการคัดเลือกเท่านั้น ต้องมองไปถึงอนาคตด้วย ต้องอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น ทักษะ ความรู้ความสามารถความชำนาญงานที่บุคคลแสดงออกมาในขณะที่ทำการทดสอบงาน หรือ บุคลิกลักษณะไหวพริบ ความเฉลียวฉลาด ความกระตือรือร้นในการทำงานที่สามารถสังเกตได้จากการสัมภาษณ์

3. ต้องพัฒนาบุคคลแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ทุกคนทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ต้องทำควบคู่ไปกับหลักการข้อที่ 2 เมื่อรับบุคคลเข้าทำงานแล้วต้องมีการฝึกอบรม สอนงานให้แต่ละคนทำงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการในองค์การกำหนดไว้ด้วย เพื่อเป็นการเตรียมตัวให้ผู้ที่ทำงานสามารถทำงานที่องค์การกำหนดไว้ได้อย่างดีและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในอนาคตด้วย แนวความคิดของ Taylor เกิดจากความเชื่อที่ว่า หัวหน้างานแต่ละคนเป็นผู้นำที่มีความชำนาญทางการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้นหัวหน้างานคนหนึ่งจึงไม่สามารถกำกับควบคุมการทำงานทุกอย่าง จึงได้เสนอให้จำกัดอำนาจหน้าที่ของหัวหน้างานแต่ละคนให้ทำงานที่เขามีความชำนาญเพียงอย่างเดียว

4. สร้างความร่วมมือในการทำงานอย่างฉันท์มิตรให้เกิดขึ้นในองค์การ (Friendly Cooperation) โดยต่างฝ่ายต่างต้องเห็นใจซึ่งกันและกัน คือ ฝ่ายบริหารต้องมีความเห็นใจคนงานโดยมอบหมายงานให้แก่คนงานในปริมาณและมาตรฐานของงานที่จะให้คนงานทำในแต่ละวันควรมีปริมาณที่เหมาะสม ไม่หนักเกินไป ฝ่ายบริหารต้องให้รางวัลพิเศษ แก่คนงานที่ทำงานดีเด่นและสอดคล้องกับหลักวิทยาศาสตร์ด้วย ฝ่ายจัดการต้องคอยเอาใจใส่สอนคนงานให้ทำงานในแต่ละขั้นตอนของงานอย่างถูกต้อง โดยจัดให้มีหัวหน้างานคอยสอนงานดูแล แนะนำคนงานให้ทำงานอย่างถูกต้อง ประการสุดท้ายคือ ฝ่ายจัดการต้องเปิดโอกาสให้คนงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการทำงานที่ทำและนำไปพิจารณาวิเคราะห์ทดลองตามหลักวิทยาศาสตร์

ทฤษฎีกระบวนการบริหาร POSDCoRB

Gulick and Urwick (อ้างใน พิมลจรรยา นามวัฒน์, 2544: 22) ได้รวบรวมแนวคิดทางด้านการบริหารต่าง ๆ เอาไว้ในหนังสือชื่อ (“Paper on the Science of Administration) โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีชื่อว่า “POSDCORB” ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. Planning การวางแผน เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. Organizing การจัดองค์การ การจัดองค์การจำเป็นต้องกำหนดเส้นทางเดินของงาน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสุดท้ายของการทำงาน อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย ความมี

ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น เอกภาพในการบังคับบัญชามีความสำคัญ หน่วยงานต้องจัดให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ส่วนต่อการปฏิบัติ และรายงาน การวิเคราะห์ประเมินผล สิ่งสำคัญในการสร้างความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา อยู่ที่ความชัดเจนในการวินิจฉัยสั่งการ การรับรู้ในความรับผิดชอบร่วมกันของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ การรับรู้เป้าหมาย วัตถุประสงค์สูงสุดของงาน

3. Staffing การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อเป็นกรอบในการบริหาร เน้นที่นโยบายและระเบียบที่จำเป็นแก่การดำเนินงาน

4. Directing การอำนวยการ เป็นภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision making) เป็นต้น

5. Coordinating การประสานงาน เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น

6. Reporting การรายงาน เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานโดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์การอยู่ด้วย

7. Budgeting การงบประมาณ เป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการวางแผนการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ ของ Fayol (1949) ดังนี้

1. การจัดหน่วยงานควรแบ่งการจัดออกตามลักษณะของความเชี่ยวชาญของพนักงานในองค์การ

2. มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. มีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการทำงาน

4. มีสายการบังคับบัญชาที่เด็ดขาด และมีผู้บังคับบัญชาสูงสุดเพียงคนเดียว

5. มีแผนการทำงานเพียงแผนเดียว

6. ผลประโยชน์ขององค์การจะต้องอยู่เหนือสิ่งอื่นใด

7. มีการให้ผลประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมต่อพนักงาน

8. มีการรวมอำนาจอยู่ที่ศูนย์กลางขององค์การ

9. มีการจัดสายการบังคับบัญชาและควบคุมการทำงาน

10. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดสรรตำแหน่งหน้าที่

11. มีความเสมอภาคกันโดยทั่วทั้งองค์การตามระเบียบกฎเกณฑ์ ขององค์การ
12. มีโอกาสน้อยมากในการเลื่อนขั้นหรือเปลี่ยนตำแหน่ง

2. ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันได้รับการพัฒนามาในช่วง ค.ศ. 1950 หรือก่อนหน้านั้นเล็กน้อย แนวการพัฒนาทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยังคงใช้ฐานแนวความคิด และหลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมและสมัยใหม่มาปรับปรุงพัฒนา โดยพยายามรวมหลักการทางวิทยาการหลายสาขาเข้ามาผสมผสาน ที่เรียกกันว่า สหวิทยาการ (Multidisciplinary Approach) เป็นการรวมกันของหลักการทางเศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกันที่เรียกว่า เศรษฐศาสตร์สังคม(Socioeconomic)

ในกรณีทฤษฎีสมัยปัจจุบัน ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีของ Barnard และ Steers ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยองค์การ ดังนี้

Barnard (1938) นักทฤษฎีสมัยปัจจุบัน โดยเขาได้ศึกษาวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบตั้งแต่ ปี ค.ศ.1938 แล้วนำมาเขียนหนังสือชื่อ “The Functions of the Executive” เป็นหนังสือที่เกี่ยวกับการบริหารองค์การในสมัยปัจจุบัน โดยเห็นว่าองค์การเป็นระบบสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้ภายในระบบดังกล่าวจะมีความเกี่ยวข้องกันที่ประสานกันโดยมีเป้าหมายของการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล และเห็นว่าบุคคลแต่ละคน องค์การ ผู้ขาย และลูกค้า ต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อม มีหลักการ ดังนี้

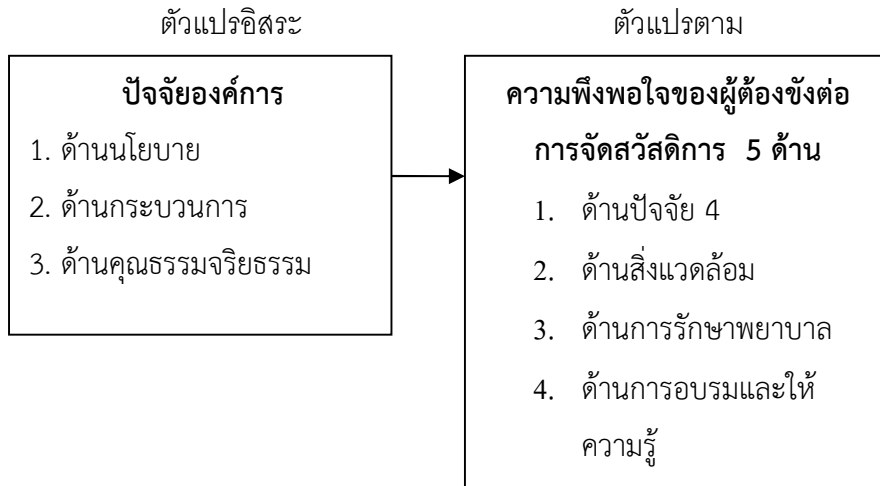
1. เน้นความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization)
2. มีการกระจายความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์การ ออกไปอย่างเท่าเทียมกัน (The Contribution Satisfaction Equilibrium) โดยเห็นว่าการสื่อสารในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณภาพของความต้องการระหว่างบุคคลกับองค์การ (Inducement) เพื่อโน้มน้าวให้บุคคลทำงานด้วยความต้องการขององค์การ ในจุดที่องค์การต้องสร้างความพึงพอใจแก่บุคคลในการทำงานด้วย

3. นักบริหารมีหน้าที่สำคัญ คือ

- 3.1 ดูแลติดต่อประสานงานภายในองค์การ
- 3.2 รักษาสมาชิกภายในและชักจูงสมาชิกใหม่
- 3.3 กำหนดเป้าหมายขององค์การ และตีความเพื่อแสดงให้สมาชิกในองค์การได้รับรู้
- 3.4 ใช้ศิลปะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
- 3.5 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ โดยใช้หลักของศีลธรรม

Steers (1997, p. 7-10) ได้เสนอว่าปัจจัยองค์การ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน คือแนวทางสำหรับการคิดกว้าง ๆ เป็นข้อความโดยทั่วไปที่ใช้เป็นแนวทางสำหรับการคิดของผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ นโยบายจะกำหนดขั้นตอนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ แต่ไม่ได้ชี้ชัดว่าทำอะไรบ้าง ส่วนวิธีการปฏิบัติจะกำหนดขั้นตอนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ชัดเจน ดังนั้นนโยบายจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารและปฏิบัติงานทุกระดับจะต้องเข้าใจ และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน ต้องมีการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งกลยุทธ์และนโยบายมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เพราะบอกทิศทางทั้งโครงร่างงานสำหรับแผน โดยใช้เป็นเกณฑ์สำหรับแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีผลต่อขอบเขตของการบริหาร องค์การจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ต้องการได้จำเพาะเจาะจงและชัดเจน การตั้งเป้าหมายถือว่าเป็นจุดสำคัญเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารที่กำหนดให้บุคคลในองค์การได้ทราบบทบาทและสถานภาพของตนที่มีต่อการบริหารงานทั้งหมดในองค์การของตนเอง เป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงต้องเป็นสิ่งที่บุคคลทั้งหมดจักต้องรับรู้ เป้าหมายจึงควรเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของบุคคล หรือทำให้บุคคลได้รับความพึงพอใจในการบริหารงาน การกำหนดเป้าหมายในองค์การควรประกอบด้วยกระบวนการที่สัมพันธ์กันสองกระบวนการคือ เริ่มแรกในระดับองค์การฝ่ายบริหารจะต้องตัดสินใจกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ในการทำงานที่วัดได้ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย กระบวนการนี้เรียกว่า การวิเคราะห์ทางเป้าหมายซึ่งจะมีผลทำให้เกิดการกำหนดวัตถุประสงค์ที่จำเพาะเจาะจงและจับต้องได้ ใช้ประโยชน์ในการจัดสรรทรัพยากรต่อไปได้ กระบวนการขั้นตอนต่อมาก็คือ การแปรเป้าหมายระดับองค์กรนี้ไปสู่หน่วยย่อยขององค์กรในแนวดิ่ง จนถึงระดับปฏิบัติแต่ละคน ซึ่งโครงสร้าง ขององค์การ (Steers) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้กำหนดไว้ในองค์กร เริ่มด้วยการกำหนดนโยบาย การจัดสายงาน การกำหนดองค์ประกอบ คุณลักษณะของสมาชิก การจัดบุคคลตามความเหมาะสมของงานเป็นแผนผังแสดงให้เห็นถึงการแบ่งงานกันทำ ระหว่างผู้บริหาร กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา การจัดแผนงาน และระดับของการบริหาร เหมือนกับการมอบหมายงาน

กรอบแนวคิด



สมมติฐาน

1. นโยบายมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ต้องขังต่อการจัดสวัสดิการ
2. กระบวนการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ต้องขังต่อการจัดสวัสดิการ
3. คุณธรรมจริยธรรมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ต้องขังต่อการจัดสวัสดิการ

ผลการศึกษา

ปัจจัยองค์การโดยรวม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการ ผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r=0.657$) พิจารณาปัจจัยองค์การในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านนโยบาย มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่า $r = .608$

ด้านกระบวนการ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่า $r = .682$

ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่า $r = .710$

สรุป พบว่า ทุกด้านต่างมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ต้องขังในการจัดสวัสดิการของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานทุกข้อ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์การโดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = 0.657$) ทั้งนี้เนื่องจากของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์มีการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ โดยการกำหนดแผนปฏิบัติการดังกล่าว จะต้องสอดคล้องกับนโยบายของกรมราชทัณฑ์ คือการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและมาตรฐานความโปร่งใสในงานราชทัณฑ์ด้วยการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างถูกต้องตามหลักทฤษฎีและหลักสิทธิมนุษยชน ให้สามารถใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทัณฑสถานฯ จึงมีการวางแผนในด้านการกำหนดนโยบายกระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน ซึ่งการกำหนดกรอบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนนี้ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดร่วมกันขับเคลื่อนองค์การให้มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ และสามารถตอบสนองนโยบายกรมราชทัณฑ์ได้ เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยองค์การในแต่ละด้านพบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ในขณะที่ด้านนโยบาย และด้านกระบวนการ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กล่าวคือ

ด้านนโยบาย มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = 0.608$) ทั้งนี้เนื่องจากของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับกฎระเบียบที่ชัดเจนและมีความเข้มงวด ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โดยเฉพาะระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการผู้ต้องขัง ทัณฑสถานฯ ได้มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายด้านสวัสดิการผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน จึงทำให้การพัฒนาด้านสวัสดิการของทัณฑสถานฯมีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น จึงส่งผลให้ผู้ต้องขังมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ตนเองได้รับ ขณะเดียวกันยังมีประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ แม้ทัณฑสถานฯ จะเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น แต่ผู้ต้องขังเองกลับมีการแสดงความคิดเห็นด้านสวัสดิการน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ต้องขังรู้ว่าสวัสดิการที่ตนได้รับปัจจุบันมีความเพียงพอและครบในทุกด้านแล้ว ดังนั้นการกำหนดนโยบายที่ดีย่อมตอบสนองความต้องการของผู้ต้องขังให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับทวิป ศิริวิศรี (2544) ได้กล่าวถึงความสำคัญของนโยบายต่อการบริหารที่สอดคล้องกันว่า นโยบาย

เปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางและเป้าหมาย เพื่อการพัฒนาองค์กร และนำมาเป็นกรอบชี้้นำการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = 0.682$) ทั้งนี้เนื่องจากของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ มีกระบวนการในการทำงานที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ มีการทำงานกันเป็นทีมและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยทัณฑสถานฯ จะลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนให้สั้นลง เพื่อสะดวกและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งในด้านการทำงานเกี่ยวกับสวัสดิการผู้ต้องขัง ทัณฑสถานฯ จะมีการสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการของผู้ต้องขังว่าสิ่งไหนควรจะได้รับ การสนับสนุนจากกรมราชทัณฑ์ เพื่อเป็นสวัสดิการให้ผู้ต้องขังมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ขณะเดียวกันยังมีประเด็นเกี่ยวกับการทำงานด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง ซึ่งต้องใช้เวลาการจำนวนมาก แต่ละแผนกต้องแบ่งหน้าที่กันทำ ไม่ว่าจะเสนอโครงการ การจัดซื้อ การตรวจสอบ การแจกจ่าย การซ่อมบำรุงรักษา ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องทำงานเป็นทีม จึงต้องมีการสนับสนุนให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการบริการด้านสวัสดิการ ส่งผลให้สามารถจัดสวัสดิการให้กับผู้ต้องขังได้ครบถ้วนตามนโยบายกรมราชทัณฑ์กำหนด และขั้นตอนการจัดสวัสดิการไม่มีข้อผิดพลาด หรือหากกระบวนการเกิดข้อผิดพลาดจะมีการวางแผนใหม่เพื่อปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ดังนั้นเมื่อปฏิบัติงานตามกระบวนการและขั้นตอนที่ถูกต้อง ย่อมส่งผลให้การทำงานเกิดความคล่องตัว ไม่เกิดความล่าช้า ซึ่งในด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง หากเกิดความล่าช้าอาจทำให้เกิดผลกระทบกับผู้ต้องขังได้ ดังนั้นเมื่อมีกระบวนการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ต้องขังเกิดความพึงพอใจขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หมวด 6 การจัดกระบวนการ (2551) กล่าวว่าการระดมทรัพยากรในการดำเนินงานอันได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการหลักขององค์กร การจัดกระบวนการจะช่วยให้แนวคิดในการบริหารกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = 0.710$) ทั้งนี้เนื่องจากของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ เน้นการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมเจ้าหน้าที่ในสังกัด ซึ่งต้องปฏิบัติตามระเบียบจรรยาบรรณข้าราชการราชทัณฑ์ เพราะ

คุณธรรมจริยธรรม ถือเป็นพื้นฐานของในการในการทำงานที่ดี และปัจจุบันสิทธิมนุษยชน ได้เข้ามา มีบทบาทในกรมราชทัณฑ์ เนื่องจากกรมราชทัณฑ์มีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมผู้ต้องขัง ดังนั้น ทัณฑสถานฯ จึงต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเกี่ยวกับสิทธิผู้ต้องขังด้วย ในด้าน สวัสดิการผู้ต้องขังเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการเพื่อป้องกันการร้องเรียนโดยต้อง ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งบางเรือนจำยังมีผู้ต้องขัง ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในการจัดสวัสดิการให้กับผู้ต้องขังโดยไม่โปร่งใส และผลการทดสอบ สมมติฐาน พบประเด็นที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง กล่าวคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีค่าสหสัมพันธ์ เชิงบวกในระดับสูง เมื่อเทียบกับด้านนโยบาย และด้านกระบวนการซึ่งมีสหสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะทัณฑสถานฯ ให้ความสำคัญในการส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการ แม้องค์กรจะกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมชัดเจนและมี กระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอนดีเพียงใด หากเจ้าหน้าที่ไม่มีคุณธรรมจริยธรรมแล้ว การทำงานก็ จะมีประสิทธิภาพลดลง และไม่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามนโยบายได้ ดังนั้น คุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานฯ ถือว่าสำคัญที่สุด และส่งผลให้ผู้ต้องขังเกิดความพึง พอใจด้านสวัสดิการขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ(ดวงเดือน พันธุมนาวิณ, 2536) การทำงานราชการเป็น การกระทำเพื่อประเทศและประชาชน ซึ่งมีผลกระทบในทั้งปัจจุบันและอนาคตต่อสังคม มากกว่า จะมีผลต่อตัวเองและพวกพ้อง ดังนั้นข้าราชการที่ดีจึงจำเป็นต้องมีพฤติกรรมทางจริยธรรมสูงใน การทำงานด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านนโยบาย จากผลศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งนโยบายดังกล่าวควร ดำเนินการต่อไปและควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้ ผู้บริหารในหน่วยงานจะต้องใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม รู้จักใช้วิธจูงใจในเชิงบวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อ สร้างความผูกพันและการยอมรับจากสมาชิกคนอื่นและรู้จักการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ด้านกระบวนการ จากผลศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกระบวนการดังกล่าว ควร ดำเนินการต่อไป อย่างไรก็ตามในส่วนของเจ้าหน้าที่ในการบริการด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง ถึงแม้มี จำนวนเพียงพอ แต่บางครั้งมีเจ้าหน้าที่ย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ ทำให้การดำเนินการด้านกระบวนการ เกิดความล่าช้า ดังนั้นควรมีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่มาเรียนรู้งานด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง เพื่อ เตรียมความพร้อมในกรณีมีเจ้าหน้าที่ย้าย

3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม จากผลศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เกิดจากจิตสำนึกของข้าราชการ การมีศรัทธาในการทำดี มีคุณธรรมจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากพลังภายในเชื่อมโยงให้ข้าราชการมีการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ดีตามไปด้วย จึงควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารควรชมเชยหรือมอบรางวัลให้แก่ข้าราชการที่ประพฤติดี เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการผู้นั้นประพฤติดีต่อไป

4. ด้านความพึงพอใจด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ได้จัดสวัสดิการตามนโยบายกรมราชทัณฑ์กำหนด และปฏิบัติตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ดังนั้นควรดำเนินการต่อไปและควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

จากผลการศึกษา ปัจจัยองค์การกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการผู้ต้องขังของทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป คือ

1. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ต้องขังในเรือนจำชาย และผู้ต้องขังในเรือนจำหญิง
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับการพัฒนาแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขังกลับตนเป็นคนดีสู่สังคม

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กรมราชทัณฑ์. ข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขังกับข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ราชทัณฑ์, 2524

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. การพัฒนาจริยธรรมผู้ใต้บังคับบัญชา ชุดฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรการบริหารสำหรับหัวหน้าส่วนราชการในส่วนภูมิภาค. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2536.

ทวีป ศิริวัศมี. การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย, 2544.

พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์, 2543.

พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2552.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: รุ่งศิลป์การพิมพ์, 2524.

สุเทพ เชาวลิต. สถิติการสังคม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2527.

เสนาะ ตีเยาว์. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ชุดเครื่องมือการพัฒนาศักยภาพการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. คู่มือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษณะ เดชนะ. “ความพึงพอใจของผู้ต้องขังวัยหนุ่มต่อการจัดสวัสดิการผู้ต้องขัง ศึกษากรณีผู้ต้องขังทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง”. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

กฤษณา อาษาศรี. “ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติที่มีต่อประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบัณฑิตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

กัลยาณี คุณมี และ นุชชา วีรกุล. “งานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน”. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 2550.

ดวงแข พุ่มเพชร. “ความพึงพอใจของผู้ต้องขัง คดีอุทธรณ์-ฎีกา ต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง”. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

นารทวดี ศรีเบ็ญรัตน์. “ความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อการฝึกวิชาชีพ ในเรือนจำจังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2549

พัชรินทร์ ไต่ะบุรินทร์. “ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.

สมพงษ์ บัวบังศึกษา. “ความพึงพอใจในการรับบริการด้านสวัสดิการจากเรือนจำกลางคลองเปรม”.

สาร

นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2548.

ศิริวรรณ ผ่องภิรมย์. “ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศในโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม”. วิทยานิพนธ์
หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2546.

อรุณี ดั่งงอไฟ. “ปัญหาอุปสรรคและความพึงพอใจการบริหารงานคลังองค์การบริหารส่วนตำบล
ใน

เขตอำเภอวิหารแดงจังหวัดสระบุรี”. ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.

Books

Barnard, Chester I. The Function of Executive. Cambridge, Harvard University Press, 1938.

Fayol, H. General and industrial management. Washington, DC : Robert Brookings, 1949.

Gulick, L. and Urwick, L. (Editors). Paper on the Science of Administration. New York: Institute of Public Administration, 1937.

Steers, Richard M. Organizational Effectiveness : A Behavioral View. p. 7-10. Santa Monica, Califorrin: Goodyear Publishing Company. Inc, 1997.

Taylor, Frederick W. The principle of sciencetific Management. Norcross, GA: Engeneering and Management Press, 1998.

Weber, Max. The Theory of Social and Economic Organization. Talcott Parsons, trans. A. M. Handerson and Talcott Parsons. New York: Oxford University Press, 1947.

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม¹

Good Governance and Effectiveness of Klongprem Central Prison

พงษ์ศักดิ์ บัณฑิตย์ (Pongsak Bandit)²

อนันต์ บุญสนอง (.Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเรือนจำกลางคลองเปรม และระดับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม โดยใช้แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผนปฏิบัติการราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2555-2558 ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการ เรือนจำกลางคลองเปรม จำนวน 290 คน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านหลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักความพร้อมรับผิด ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

คำสำคัญ: การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประสิทธิภาพ

Abstract

The purposes of this research are to study good governance and effectiveness of Klongprem Central Prison by using good governance concept and Department of Corrections' Action Plan 2012-2015. Data were collected from a population of 290 officials at Klongprem Central Prison. The hypothesis testing with statistical analysis of the Pearson's product moment correlation found that the overall good governance is positively correlated with the effectiveness of Klongprem Central Prison in moderate

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรมประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

level. Meanwhile the principles of transparency are positively correlated with the effectiveness of Klongprem Central Prison in the highest level. The second highest and other levels were found in moral principles, the rule of law, value principles, participation, and accountability respectively with the statistical significant level of .01.

Keywords: Good Governance, Effectiveness

บทนำ

เรือนจำกลางคลองเปรมเป็นส่วนหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ มีหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาล โดยการควบคุมผู้กระทำผิดไว้ในเรือนจำ และดำเนินการอบรมให้การศึกษาฝึกอบรมวิชาชีพ การพัฒนาด้านอารมณ์และจิตใจ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด และพฤติกรรมของผู้ต้องขังให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ภายหลังจากการปฏิรูประบบราชการจึงเป็นการทำให้ภาครัฐสามารถเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีการแข่งขัน มีความซับซ้อนของข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นรัฐบาลจึงได้กำหนดมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กรมราชทัณฑ์ได้จัดทำแผนปฏิบัติการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2555-2558 โดยทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการ กรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2552-2555 ร่างแผนทิศทางกรมราชทัณฑ์ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2554-2558 บนพื้นฐานหลักการที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555-2558 แผนปฏิบัติการกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2555-2558 รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2551-2555 เป็นหลักการดำเนินงาน โดยมีสาระดังนี้

1. เสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง คือ การควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาพฤติกรรมดีเพื่อคืนคนดีสู่สังคม คือ การคืนคนดีสู่สังคม
3. รวมพลังแก้ไขปัญหาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน คือ ขจัดปัญหาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน
4. พัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์ คือ ราชทัณฑ์มืออาชีพ
5. เสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในงานราชทัณฑ์ คือ ราชทัณฑ์ธรรมภิบาล ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

กรมราชทัณฑ์ได้จัดทำมาตรฐานเรือนจำ 10 ด้านขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานราชทัณฑ์มีแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทของค่านิยม พฤติกรรมและ

วัฒนธรรมของสังคมไทย สอดคล้องกับหลักการและปรัชญาที่เป็นมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับของนานาชาติในระดับประเทศ โดยเฉพาะด้านที่ 1 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ (Managerial Administration) กรมราชทัณฑ์ได้วางกรอบการบริหารจัดการเรือนจำและทัณฑสถานไว้ คือ เรือนจำและทัณฑสถานต้องมีระบบที่ทำให้การดำเนินงานของงานราชทัณฑ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในภาพรวมของกรมราชทัณฑ์ รวมถึงต้องปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของหลักการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงปลอดภัยของงานราชทัณฑ์ด้วย สอดคล้องกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำและทัณฑสถานกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกรมราชทัณฑ์ได้สรุปผลการศึกษารับรองมาตรฐานเรือนจำกับประสิทธิผลของงานราชทัณฑ์ไทย พบว่าเรือนจำและทัณฑสถานส่วนใหญ่เห็นด้วยที่กรมราชทัณฑ์จะดำเนินการพัฒนางานของเรือนจำและทัณฑสถานให้มีมาตรฐานและเห็นว่างานราชทัณฑ์ไทยมีความจำเป็นต้องจัดทำมาตรฐานเรือนจำ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นว่าการจัดทำมาตรฐานเรือนจำจะทำให้ทุกเรือนจำและทัณฑสถานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น เป็นการยกระดับงานราชทัณฑ์สู่ระดับสากล และทุกเรือนจำมีความพร้อมที่จะเข้าสู่การรับรองมาตรฐานเรือนจำอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม จึงสนใจที่จะศึกษากิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม โดยศึกษากับข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม การศึกษาครั้งนี้เพื่อต้องการทราบว่าการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเรือนจำกลางคลองเปรมอยู่ระดับใด และมีหลักการใดบ้างที่มีระดับมากที่สุด อีกทั้งต้องการทราบว่าประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรมว่าอยู่ระดับใดเช่นกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำเสนอเรือนจำกลางคลองเปรม เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเรือนจำกลางคลองเปรม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมทั้งหมด จำนวน 290 คน ทั้งนี้เพราะต้องการข้อมูลที่หลากหลายทั้งระดับปฏิบัติงานจนถึงระดับผู้บริหาร การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544: 3-4) ได้อธิบายหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ตามนัยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ทั้ง 6 หลักการ โดยจำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประเทศ ระดับภาคีรัฐ และระดับองค์กร แต่ละระดับมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กล่าวคือ องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีจะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีของระดับภาคีรัฐ และระดับประเทศ แต่ในทางกลับกัน การกำหนดบทบาทของภาคีรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนในระดับประเทศจะมีผลต่อบทบาทภารกิจและการบริหารจัดการของระดับภาคีรัฐและระดับองค์กรด้วย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับ การให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกาและการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก
2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส
4. หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจในปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็นการได้สวนสาธารณะการประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม กรณีเกิดปัญหาในสังคม ภาครัฐต้องชี้แจงต่อประชาชนได้โดยให้ฝ่ายการเมืองรับผิดชอบในเรื่องนโยบาย ส่วนฝ่ายประจำรับผิดชอบในการดำเนินการให้บรรลุผลตามนโยบาย การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ภาครัฐให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ประสิทธิผลของการปฏิบัตินิติราชการ กรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2555-2558

กรมราชทัณฑ์ได้จัดทำแผนปฏิบัตินิติราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2555-2558 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 มาตรา 13 ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรีและส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 14 ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมาตรา 13 ให้จัดทำเป็นแผนอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่าย และทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ระยะเวลาการดำเนินการและการติดตามประเมินผล และมาตรา 16 ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัตินิติราชการของส่วนราชการโดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตาม มาตรา 13

กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม จึงได้จัดทำแผนปฏิบัตินิติราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2555 - 2558 ขึ้นจากการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัตินิติราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2552-2555 ร่างแผนทิศทางกรมราชทัณฑ์ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2554-2558 บนพื้นฐานหลักการที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา (วันที่ 23-24 สิงหาคม 2554) แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555-2558 แผนปฏิบัตินิติราชการกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2555-2558 รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2551-2555 เป็นหลักการดำเนินงาน ซึ่งมีสาระสำคัญประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง

กลยุทธ์หลัก : พัฒนาการควบคุมผู้ต้องขัง

: พัฒนาการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาพฤตินิสัยเพื่อคืนคนดีสู่สังคม

กลยุทธ์หลัก : ผู้ต้องขังได้รับการแก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัย

: ผู้ต้องขังได้รับการจัดสวัสดิการ การสงเคราะห์ และเตรียมความพร้อมก่อน

ปล่อย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 รวบรวมพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์หลัก : ผู้ต้องขังติดยาเสพติดได้รับการบำบัดฟื้นฟู

: เรือนจำและทัณฑสถาน ปลอดภัยยาเสพติด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์

กลยุทธ์หลัก : พัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ให้เป็นมืออาชีพ

: เจ้าหน้าที่ได้รับสวัสดิการที่ดีขึ้น

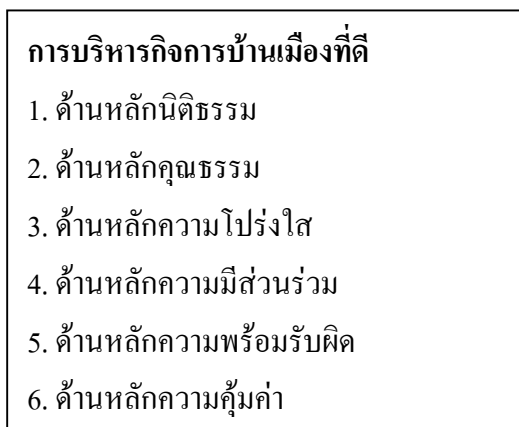
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 เสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในงานราชทัณฑ์

กลยุทธ์หลัก : พัฒนาการบริหารจัดการงานราชทัณฑ์

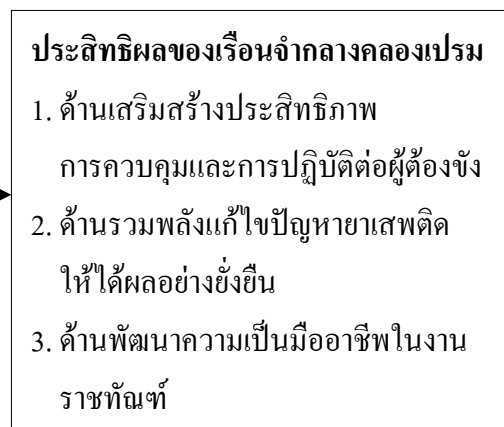
: เสริมสร้างกรมราชทัณฑ์ใสสะอาด

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักนิติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมติฐานที่ 2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักคุณธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมติฐานที่ 3 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักความโปร่งใส มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมติฐานที่ 4 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักความมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมติฐานที่ 5 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักความพร้อมรับผิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมติฐานที่ 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมติฐานที่ 7 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า

1. สถานภาพของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส อายุระหว่าง 51-60 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี

2. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าสูงสุดในด้านหลักความคุ้มค่า รองลงมาคือด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความพร้อมรับผิด ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความมีส่วนร่วม ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสูงสุดในด้านเรือนจำมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเรือนจำมีการกำหนดแผนการบริหารราชการ

2.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสูงสุดในด้านข้าราชการเรือนจำปลอดจากการคอร์รัปชัน

2.3 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสูงสุดในด้านเรือนจำมีกฎระเบียบข้อบังคับถูกต้องตามกฎหมาย

2.4 ด้านหลักความพร้อมรับผิด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสูงสุดในด้านข้าราชการเรือนจำมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.5 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสูงสุดในด้านเรือนจำใช้ระบบตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ

2.6 ด้านหลักความมีส่วนร่วม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสูงสุดในด้านเรือนจำมีการกระจายอำนาจการบริหารงาน

3. ประสิทธิภาพผลของเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าสูงสุดในด้านรวมพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน รองลงมาคือด้านเสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง และด้านพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์ ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ด้านรวมพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสูงสุดในด้านมีการตรวจค้นจุดจุ่มและตรวจปัสสาวะผู้ต้องขังตามเกณฑ์ของกรมราชทัณฑ์

3.2 ด้านเสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสูงสุดในด้านผู้ต้องขังในเรือนจำไม่มีการหลบหนี

3.3 ด้านพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสูงสุดในด้านเรือนจำมีการจัดทำข้อตกลงเป้าหมายผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หลักของกรมราชทัณฑ์

4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านหลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักความพร้อมรับผิด ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการศึกษาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ทั้งนี้ เรือนจำกลางคลองเปรมมีการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ เรือนจำ สอดคล้องกับการศึกษาของสัมฤทธิ์ เลื่องประสิทธิ์ (2550) พบว่า บุคลากรตำบลกำแพง มีความเข้าใจและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก และเพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาจึงได้อภิปรายผลแยกเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้

ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.35 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงของเรือนจำกลางคลองเปรมมีการบริหารจัดการภายในด้วยหลักความคุ้มค่ากับ ประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับให้มากที่สุด การบริหารภายในเรือนจำได้นำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555-2558 มาเป็นกรอบแนวทางในการบริหารราชการตลอดระยะเวลา 4 ปีข้างหน้า โดยเรือนจำได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการ กำหนดเป็นนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เพื่อให้ข้าราชการทุกคนได้ปฏิบัติตาม อีกทั้ง เรือนจำได้จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการได้เพิ่ม สมรรถภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละคน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติ ให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุพันธ กิจของเรือนจำได้ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ นอกจากนี้เรือนจำมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการรณรงค์ให้ข้าราชการและผู้ต้องขังช่วยกันประหยัด ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การรณรงค์ช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัด การปิดสวิตช์ไฟและ เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดเมื่อเลิกใช้งาน การนำกระดาษสีด้านนำมาใช้ใหม่ เป็นต้น ซึ่งทำให้เรือนจำ ประหยัดทั้งงบประมาณและประหยัดทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดได้คุ้มค่า อันจะส่งผลให้ การบริหารเรือนจำได้อย่างมีคุณภาพและมีการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ แนวคิดของธีรยุทธ บุญมี (2541) ได้กล่าวว่า การบริหารราชการแผ่นดินที่ดีจะต้องคำนึงถึงความ คุ้มค่าต่อการใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อการตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเป็นหลัก

ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.28 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้เรือนจำกลางคลองเปรม ได้ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติในการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของทุกระดับมีความภาคภูมิใจ

ตระหนักในค่านิยม จรรยาบรรณ และประเพณีดีตนอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม โดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการสัปดาห์รณรงค์สร้างกรมราชทัณฑ์ใสสะอาด จัดประกวดกิจกรรมสร้างความรักสมัครสมานสามัคคีในหน่วยงาน จัดสัมมนาเสริมสร้างคุณธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ เป็นต้น อีกทั้งเรื่อ่นจำยังได้ดำเนินการโครงการสัมมนาเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมสำหรับข้าราชการ เป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกฝังความภาคภูมิใจ การตระหนักในค่านิยม จรรยาบรรณ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติตนอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ให้ข้าราชการร่วมกันเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2544) ได้กล่าวถึง ระบบบริหารจัดการที่ดีจะต้องมีการดำเนินการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม โดยมีกลไกการตรวจสอบ รวมทั้งการปลูกจิตสำนึกทุกภาคส่วนในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ความพอดี เพื่อเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในสังคม

ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.26 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการเรื่อ่นจำกลางคลองเปรม ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับกฎระเบียบข้อบังคับที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเน้นการให้บริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และการออกระเบียบของเรื่อ่นจำเป็นไปตามที่กฎหมายที่ได้อำนาจไว้ ทั้งนี้เรื่อ่นจำนำพระราชบัญญัติราชทัณฑ์มาใช้ในการออกกฎระเบียบข้อบังคับ โดยเรื่อ่นจำจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการเรื่อ่นจำ เพื่อให้ทุกคนมีคู่มือสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง คู่มือการปฏิบัติงาน ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานควบคุมผู้ต้องขังไปและกลับศาล คู่มือการปฏิบัติงานของข้าราชการประตู่เรื่อ่นจำ คู่มือการควบคุมผู้ต้องขังทำงานภายนอกเรื่อ่นจำ คู่มือการควบคุมผู้ต้องขังป่วยที่ได้รับอนุญาตให้ออกไปรักษาตัวภายนอกเรื่อ่นจำ การปฏิบัติกรณีผู้ต้องขังถึงแก่ความตาย เป็นต้น นอกจากนี้ เรื่อ่นจำยังมีคู่มือการปฏิบัติงานของข้าราชการเรื่อ่นจำด้านการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังชาวต่างประเทศ เพื่อให้ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางที่เรื่อ่นจำกำหนด รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังมุสลิม เพื่อเป็นการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังมุสลิมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และจะช่วยเหลือลดปัญหาขัดแย้งระหว่างศาสนาได้อีกทางหนึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์ (2543) ได้กล่าวถึง ระบบบริหารจัดการที่ดีในระบบราชการไทย ควรส่งเสริมให้อยู่บนพื้นฐานหลักนิติธรรม อีกทั้งต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

ด้านหลักความพร้อมรับผิด พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.24 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยข้าราชการทุกคนยึดกฎระเบียบของเรือนจำเป็นหลักในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือและทำงานกันเป็นทีม มีการสื่อสารภายในที่มีความรวดเร็วและสื่อสารกันอย่างถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้การประเมินผลงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในสังกัดจะมีข้อตกลงระหว่างกัน เพื่อมอบอำนาจหน้าที่และบทบาทให้ข้าราชการแต่ละคนปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ข้าราชการสามารถตัดสินใจและพร้อมรับผิดต่อผลงาน รวมทั้งยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายหน้าที่ในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2545) ได้กล่าวถึง การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ทุกภาคส่วนคือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างความตื่นตัว มีความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพิ่มขึ้น อันจะส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.98 แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการภายในของเรือนจำกลางคลองเปรมใช้ระบบตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ โดยเรือนจำมีคณะกรรมการตรวจสอบภายในเพื่อมาทำการตรวจสอบการทำงาน พิจารณาจากหลักการ 3 ด้านคือ การดำเนินงาน การรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เปิดเผย เช่น งบประมาณรายปี ข้อมูลสภาพแวดล้อมควบคุม ข้อมูลการประเมินความเสี่ยง ข้อมูลกิจกรรมการควบคุม ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร ข้อมูลการติดตามและประเมินผล เป็นต้น อีกทั้งเรือนจำยังเปิดโอกาสให้บุคคลภายในและภายนอกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติเรือนจำ จำนวนผู้ต้องขังแต่ละประเภท ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติอภัยโทษ ข่าวกิจกรรมและประกาศของเรือนจำ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของอรพินธ์ สฟโชคชัย (2541 อ้างถึงในวันชัย เมฆจันทิก, 2554: 37-39) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการที่ดีจะต้องมีระบบและกลไกที่มีความโปร่งใส รวมถึงระบบกติกาและการดำเนินการที่เปิดเผย โดยประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี เป็นธรรม ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานและติดตามผลการดำเนินงานได้

ด้านหลักความมีส่วนร่วม พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.80 แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานภายในของเรือนจำกลางคลองเปรมใช้ระบบการกระจายอำนาจคือ เป็นการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินงานตามหน้าที่ ซึ่งจะมีกระบวนการใช้กรรมการในการ

ตัดสินใจ ถ่ายโอนทรัพยากรการบริหารคือการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม และการแบ่งภารกิจไปยังฝ่ายต่างๆ ของเรือนจำ นอกจากนี้เรือนจำยังให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้บุคคลภายในและภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน และร่วมตัดสินใจ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2539) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการที่ดีของภาคราชการจะต้องมีการพัฒนาประชารัฐ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพของภาคราชการในการสร้างความเข้มแข็งแก่ภาคประชาชน เพื่อให้เข้าประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาได้อย่างเต็มศักยภาพ ตลอดจนการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อให้เกิดการประสานร่วมมือกันในการพัฒนาประเทศ

ประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

ผลการศึกษาประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเรือนจำกลางคลองเปรมมีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการทำงานจะมีลักษณะการทำงานให้ดีที่สุดมุ่งเน้นคุณภาพของผลงาน เพื่อจะได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Robey (1994: 59) ได้กล่าวถึง แนวทางการบรรลุเป้าหมายหรือการวัดประสิทธิผลเชิงเป้าหมาย จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยองค์การต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน แน่นนอน ระดับการบรรลุผลตามเป้าหมายจึงวัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงแล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายระดับปฏิบัติการที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Nahavendi and Malekzadeh (1999: 532) ได้กล่าวถึงคุณภาพของงานคือ การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแผนขององค์การ และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาจึงได้อภิปรายผลแยกเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้

ด้านรวมพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน พบว่า ประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.30 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดในเรือนจำ โดยเรือนจำมีการอบรมให้ความรู้ที่จำเป็นและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการทำงานแก่ข้าราชการ มีการจัดระบบพี่เลี้ยง มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติ รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ ได้แก่ เครื่องมิกเซอร์ (Mixer) บอสแชร์ (BOSS Chair) เป็นต้น นำมาใช้ในการตรวจค้นบริเวณประตูเรือนจำและภายในเรือนจำ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหายาเสพติดแพร่ระบาดในเรือนจำ นอกจากนี้เรือนจำยังมีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน มีการจัดระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างเรือนจำ สำนักงานปราบปราม

ยาเสพติด (ป.ป.ส.) และตำรวจ โดยเฉพาะข้อมูลเครือข่ายยาเสพติด ข้อมูลผู้ต้องขังคดียาเสพติด รายสำคัญ เพื่อให้เรือนจำสามารถวางแผนในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังกลุ่มนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานทางปกครอง เครือข่ายภาคประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตัดตอนเครือข่ายยาเสพติดทั้งภายในเรือนจำและภายนอกเรือนจำในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด อีกทั้งมีการตรวจค้นจุดจุ่มและตรวจปัสสาวะผู้ต้องขังตามเกณฑ์ของกรมราชทัณฑ์ นอกจากนี้เรือนจำได้มีการดำเนินการบำบัดฟื้นฟูผู้ต้องขังที่ติดยาเสพติดเพื่อให้อุปสงค์ด้านยาเสพติด สอดคล้องกับแนวคิดของกรมราชทัณฑ์ (2555) ได้กล่าวถึง การรวมพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน โดยผู้ต้องขังติดยาเสพติดจะต้องได้รับการบำบัด ฟื้นฟู และเรือนจำและทัณฑสถานจะต้องปลอดจากยาเสพติด

ด้านเสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง พบว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.25 แสดงให้เห็นว่าเรือนจำกลางคลองเปรม ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง จึงทำให้ผู้ต้องขังในเรือนจำไม่มีการหลบหนี ไม่มีการก่อเหตุร้าย เพราะปัจจุบันเรือนจำคลองเปรมควบคุมผู้ต้องขังภายในเรือนจำด้วยวิธีการราชทัณฑ์ผสมผสานกับการควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ เรือนจำคลองเปรมได้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเรือนจำด้านการควบคุมและการรักษาความปลอดภัย มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ มีการพัฒนาฐานข้อมูลการกระทำผิดของผู้ต้องขัง รวมถึงมีการแก้ไขและพัฒนาพฤติกรรมนิสัยของผู้ต้องขังให้สามารถเข้ากับสังคมได้ เมื่อพ้นโทษไปแล้ว ตามหลักทั่วไปการควบคุมผู้ต้องขังจะไม่ใช้เครื่องพันธนาการ เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นอันมีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยต่อการควบคุมจึงอาจใช้เครื่องพันธนาการได้ ซึ่งการใช้เครื่องพันธนาการมีเจตนาธรมณ์เพื่อป้องกันการหลบหนี ป้องกันมิให้ผู้ต้องขังทำอันตรายต่อตนเองหรือผู้อื่น สอดคล้องกับการศึกษาของวันชัย เมฆจันทิก (2554) พบว่า การเสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์ พบว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.08 แสดงให้เห็นว่าเรือนจำกลางคลองเปรมให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการจัดทำข้อตกลงเป้าหมายผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หลักของกรมราชทัณฑ์ ทั้งนี้เพราะเป้าหมายของการปฏิบัติงานในเรือนจำ จะนำยุทธศาสตร์ของกรมราชทัณฑ์มาเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น โครงการพัฒนาเพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพบุคลากรสำหรับรองรับการบริหารการเปลี่ยนแปลง โครงการจัดทำมาตรฐานจริยธรรม และจรรยาข้าราชการในกรมราชทัณฑ์ในแต่ละสายงาน โครงการจัดตั้งเครือข่ายส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมข้าราชการ เป็นต้น เรือนจำมีการพัฒนาโครงสร้างและกรอบอัตรากำลัง เพื่อแก้ไขปัญหา การขาดแคลนอัตรากำลังและการตรากตรำของข้าราชการ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการ กระทำคามผิดวินัย โดยมีการถ่ายโอนงานบางส่วนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน เรือนจำมีการตรวจสอบการใช้กำลังคนและทบทวนอัตรากำลังใหม่ รวมทั้งปรับยุบ หน่วยงานต่างๆ ลง ทั้งนี้เพื่อเกลี่ยอัตรากำลังไปใช้ในหน่วยงานอื่น เรือนจำมีการพัฒนาทั้งระบบ ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ การพัฒนาขีดความสามารถหรือ สมรรถนะของข้าราชการสู่ความเป็นมืออาชีพ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมการทำงาน เป็นทีมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และดูแลเรื่องสายความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้ข้าราชการสามารถ วางแผนความก้าวหน้าในการทำงานของตนเองได้ รวมทั้งสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานแสวงหา แนวคิดใหม่ที่เป็นนวัตกรรมในงานราชทัณฑ์ นอกจากนี้เรือนจำยังส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาค ระหว่างข้าราชการที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย และพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้ ข้าราชการทุกคนเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoy and Miskel (2001: 297) ได้ กล่าวถึง ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลในรูปแบบใหม่ สามารถช่วยตรวจสอบผลการดำเนินงานขององค์กร ว่าประสบผลสำเร็จเพียงใด คือ ตัวบ่งชี้ด้านการพัฒนา คุณภาพ ความพึงพอใจ บรรยากาศใน องค์กร แรงจูงใจ ฯลฯ เป็นต้น

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผล ของเรือนจำกลางคลองเปรม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผลของ เรือนจำกลางคลองเปรม พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของ เรือนจำกลางคลองเปรมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านหลักความโปร่งใสและด้านหลักคุณธรรม ส่งผลดีต่อประสิทธิผล ด้านเสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ด้านรวมพลังแก้ไขปัญหา ยาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน และด้านพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์อยู่ในระดับปาน กลาง แสดงให้เห็นว่า เรือนจำกลางคลองเปรมมีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะข้าราชการเห็นว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสจะปฏิบัติงานโดยตรงไปตรงมา มีการ ตรวจสอบการทำงานเป็นประจำ มีการเปิดเผยข่าวสารข้อมูลให้แก่บุคคลได้ทราบ ยึดถือกฎระเบียบ เป็นหลัก เมื่อการทำงานมีความโปร่งใส ผู้ต้องขังและญาติของผู้ต้องขังจะเกิดความสบายใจ

ผู้ต้องขังจะพร้อมใจให้ร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ และประพฤติปฏิบัติตัวอยู่ในกรอบของกฎระเบียบ รวมถึงข้าราชการเรือนจำคลองเปรมเป็นผู้ที่มีคุณธรรม ยึดมั่นในหลักความถูกต้อง ความดีงาม มีเมตตา กรุณา มีความซื่อสัตย์ ทำงานด้วยความทุ่มเท ทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ข้าราชการและผู้ต้องขัง ส่งผลถึงประสิทธิผลในงานควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ลดปัญหายาเสพติดในเรือนจำ อีกทั้งยังพัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบ สร้างความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานและประชาชน ส่วนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความพร้อมรับผิด ส่งผลรองลงมาต่อประสิทธิผลด้านเสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ด้านรวมพลังแก้ไขปัญหาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน และด้านพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้เพราะข้าราชการของเรือนจำคลองเปรมเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า ให้ความร่วมมือในการเข้ามามีส่วนร่วมกับเรือนจำคลองเปรมด้วยความสมัครใจ รวมทั้งข้าราชการมีจิตสำนึกในความพร้อมรับผิด มีการเอาใจใส่ต่อปัญหาของเรือนจำ มีความตั้งใจและมุ่งมั่นต่อหน้าที่ของตนเอง อันส่งผลให้งานภายในเรือนจำเกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน ข้าราชการทุกระดับให้ความร่วมมือและทำงานกันเป็นทีม ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้จักสิทธิของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวันชัย เมฆจันทิก (2554) พบว่า หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม หลักการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม และหลักความพร้อมรับผิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการเรือนจำและทัณฑสถานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1. ด้านหลักนิติธรรม เรือนจำกลางคลองเปรมควรมีการตรวจสอบการใช้อำนาจของข้าราชการตั้งแต่ระดับบริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง เพื่อป้องกันการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบทั้งต่อผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการของเรือนจำ และเรือนจำควรมีการตั้งคณะกรรมการเรือนจำเพื่อมาตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อถ่วงดุลในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร ข้าราชการ และผู้มาใช้บริการ โดยมีการคัดเลือกตัวแทนทุกฝ่ายมาเป็นคณะทำงาน เพื่อจะได้ติดตามดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับต่อไป

2. ด้านหลักคุณธรรม ข้าราชการเรือนจำคลองเปรมควรปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนองต่อต่อความต้องการของประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง

ขยัน อดทน และมีความซื่อสัตย์ เพื่อให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่องาน โดยอาจมีการทำเป็น
ข้อตกลงระหว่างผู้บริหารกับข้าราชการทุกระดับ ให้นำหลักการบริการประชาชนมาเป็นตัวชี้วัดใน
การประเมินผลงาน

3. ด้านหลักความโปร่งใส เรือนจำคลองเปรมควรมีเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน สื่อ องค์กร
พัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสมาตรวจสอบ ติดตามการทำงานของข้าราชการเรือนจำ เกี่ยวกับการ
บริหารงานว่าได้ดำเนินตามแผนหรือกรอบของกระทรวงหรือตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิด
ความน่าเชื่อถือตรวจสอบได้และเกิดความโปร่งใส

4. ด้านหลักความมีส่วนร่วม เรือนจำคลองเปรมควรมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายในและ
ภายนอกได้มีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ การนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งการเปิดเผย
ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือผู้ที่สนใจงานราชทัณฑ์ ได้เข้าใจในกระบวนการ
บริหารจัดการของทางเรือนจำ รวมทั้งเปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นของบุคคลภายในและ
ภายนอก เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางหรือวิธีการใหม่ๆ ต่อไป

5. ด้านหลักความพร้อมรับผิด เรือนจำคลองเปรมควรมีระบบหรือขั้นตอนสำหรับตรวจสอบ
หรือติดตามข้าราชการในสังกัด เพื่อให้ทราบถึงผลการทำงานที่ประสบผลหรือไม่ประสบผล ซึ่งจะ
เป็นการสร้างความเข้าใจ สร้างขวัญกำลังใจให้กับข้าราชการที่มีผลงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้กับ
ข้าราชการที่ไม่มีผลงาน จะได้มีความกระตือรือร้นที่จะสร้างผลงานของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์แก่
ผู้บังคับบัญชา

6. ด้านหลักความคุ้มค่า เรือนจำคลองเปรมควรมีแผนงานหรือโครงการส่งเสริมให้
ข้าราชการได้ปฏิบัติงานด้วยความประหยัด ทั้งงานส่วนตัวและส่วนรวม อันจะเป็นการช่วยลด
ค่าใช้จ่ายของทางราชการและลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน เป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการมีความเป็นอยู่
ด้วยความพอเพียงและสามารถดำเนินชีวิตในสังคมอย่างปกติสุข ไม่มีหนี้สิน ชีวิตก็จะไม่เกิดการ
แก่งแย่งกัน และต่างคนต่างทำงานของตนไป

ประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม

1. ด้านเสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง เรือนจำกลางคลอง
เปรม เรือนจำกลางคลองเปรมควรมีดำเนินการพัฒนาระบบสื่อสารและสารสนเทศให้ทันต่อความ
เปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งในส่วนของระบบราชการ ข้าราชการ ผู้ต้องขัง และผู้มาติดต่อกับ
ทางเรือนจำ เพื่อจะได้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ไม่เกิดผลการกระทบกระทั่งก่อให้เกิด
ความเสียหายต่อระบบราชการและผู้มาใช้บริการ

2. ด้านรวมพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน เรือนจำกลางคลองเปรมควรมีแผนงานโครงการปรามยาเสพติดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล และยังเป็น การส่งเสริมให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ปลอดจากยาเสพติด โดยที่เรือนจำต้องเร่งทำความเข้าใจกับข้าราชการ ผู้ต้องขังให้รู้ลึกถึงความเสียหายของการใช้ยาเสพติดทั้งการเสพและการจำหน่ายอันเป็นการช่วยให้สังคมได้อยู่อย่างปกติสุข และช่วยแก้ปัญหาในการบริหารงานของเรือนจำและประเทศชาติ

3. ด้านพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์ เรือนจำกลางคลองเปรมควรมีแผนพัฒนาบุคลากรของเรือนจำ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นการสร้างบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้องค์กรได้ดำเนินการไปตามนโยบายของรัฐบาลและยังเป็น การช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้ข้าราชการได้เจริญในหน้าที่การงานและสามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิตและนำไปพัฒนาในระบบครอบครัวหรือชุมชนได้

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวแทนผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ข้อมูลในเชิงลึกในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อหารูปแบบพัฒนาการบริหารงานเรือนจำกลางคลองเปรมตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

บรรณานุกรม

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์. กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, 2543.

ธีรยุทธ บุญมี. ธรรมรัฐแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กัญหายนะประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สายธาร, 2541.

วันชัย เมฆจันทิก. “รูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเรือนจำและทัณฑสถานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”. ดุสิตนิพนธ์ สาขาการบริหารพัฒนาองค์กร มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา, 2554.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร: พี เอ ลีฟวิง, 2544.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. Good Governance กับการพัฒนาข้าราชการ
สถาบันพัฒนา

ข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,
2545.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ

ฉบับที่ 8 ปี พ.ศ. 2540-2544. ม.ป.พ., 2539.

_____ . แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ

ฉบับที่ 9 ปี พ.ศ. 2545-2549. ม.ป.พ., 2544.

สัมฤทธิ์ เลียงประสิทธิ์. "การประเมินธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอละงู จังหวัดสตูล".
วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม
มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2550.

Hoy, W.K. & Miskel, C.G. Educational Administration Theory. 6th ed. Singapore: McGraw-
Hill, 2001.

Nahavendi, A. & Malekzadeh, A.R. Organizational Behavior: The Person Organizational
Fit.

New Jersey: Prentice Hall, 1990.

Robey, D. Designing Organizations. Boston: Sage., 1994.

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี¹
Ethical Leadership and Organizational Commitment of Napa Municipality Chonburi

พิชัย ไสวจั๊สสตากุล (Pichai Sowajussatakul)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาป่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยนำมาตรวจวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของ Brown (2005) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977) เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.391$)

Abstract

The objective of this study was to study the level of Ethics Leadership, the level of Organizational commitment and the effect of the Ethics Leadership to predict Organizational commitment of Napa Municipality Chonburi. Based on Brown's (2005) (Ethical Leadership Scale : ELS) of Ethics Leadership concept and Steers's (1977) Organizational commitment concept. Test results showed that the Ethics

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Leadership have influence on Organizational commitment. Statistically significant at the 0.05 level is based on the assumption. ($r = 0.391$)

บทนำ

“ภาวะผู้นำ (Leadership)” ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและมีส่วนต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว หากองค์กรใดมีผู้นำหรือผู้บริหารที่มีคุณธรรม จริยธรรม ความรู้ความสามารถ ฯลฯ องค์กรนั้นก็จะสามารถแข่งขันกับผู้อื่น และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถเกิดมาเป็นผู้นำที่ดีได้ แต่เราสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้กลายเป็นผู้นำที่ดีได้ ถ้าเรามีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และปรารถนาอย่างแรงกล้า ดังนั้นการวัดระดับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมจึงมีความสำคัญ เพราะทำให้เราทราบว่าเรามีคุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมแบบใด และจะสามารถพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำอย่างไร สามารถลงมือฝึกฝนปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาจนเกิดความสามารถที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้นำที่พร้อมด้วยคุณลักษณะภาวะผู้นำที่ตนได้รับการพัฒนามาใช้ให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

เทศบาลประจำตำบลมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้มีความรู้คุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน เป็นที่รักและเคารพของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งหากผู้นำท่านใดสามารถทำได้เช่นนี้แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟังและปฏิบัติงานไปในทิศทางที่กำหนด อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

แม้ที่ผ่านมา ผู้บริหารสูงสุดของเทศบาลตำบลนาป่า จะบริหารงานด้วยหลักของคุณธรรม จริยธรรมอย่างเต็มที่ หากแต่การดำเนินงานดังกล่าว ก็ไม่ได้ชี้ชัดว่า พนักงานของเทศบาลจะมีความผูกพันต่อองค์กรแต่อย่างไร ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาวะผู้นำ ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายที่จะทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ นำเสนอแก่ผู้บริหารและใช้เป็นแนวทางสำหรับส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลนาป่า
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 135 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) ใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม

แนวคิดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของ Brown (2005) จากการศึกษางานวิจัยในสายพฤติกรรมองค์การพบว่า การศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมในอดีตมักผูกติดกับการศึกษาภาวะผู้นำเชิงบารมี หรือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Brown และคณะ ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม และได้เสนอกรอบแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม ของ Bandura (1977,1986) โดยมีรายละเอียด คือ ถ้าภาวะผู้นำเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลจริง (Yukl,2002) มุมมองด้านการเรียนรู้ทางสังคม ก็น่าจะมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการทำความเข้าใจภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ทั้งนี้เนื่องจากว่า มุมมองด้านการเรียนรู้ทางสังคมได้เสนอว่า ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามในแง่ของจริยปฏิบัติด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดี คำว่าแบบอย่างหรือตัวแบบ (Model) นี้มีความหมายครอบคลุมถึงกระบวนการจับคู่ทางจิตวิทยา ซึ่งหมายรวมถึง การเรียนรู้จากการสังเกต การเลียนแบบ และการกำหนดตัวตน โดย Bandura (1986) ได้กล่าวว่า สิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยประสบการณ์ตรง ก็สามารถที่จะเรียนรู้ได้โดยผ่านการฟัง ดู หรืออ่าน ได้เหมือนกัน ซึ่งก็คือ การเรียนรู้โดยผ่านการสังเกตพฤติกรรม และผลที่ตามมาของผู้อื่น ซึ่งกระบวนการทางจิตวิทยานี้มีความสำคัญอย่างยิ่งจากแนวคิดนี้ ผู้ตามสามารถเรียนรู้พฤติกรรมใดๆก็ตามที่ถูกคาดหวัง ถูกให้รางวัล และถูกทำโทษ โดยผ่าน

แบบอย่างทางบทบาท (Role Modeling) ได้ ซึ่งผู้นำก็คือตัวแบบแรกในการแสดงบทบาทให้ผู้ตามได้เรียนรู้และนำไปเป็นแบบอย่าง โดยผู้นำสามารถแสดงผ่านบทบาทที่ดั่งาม ผ่านฐานะและความสำเร็จ ผ่านอำนาจที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้อื่น ด้วยเหตุนี้ ยิ่งยืนอยู่ ณ จุดสูงบนลำดับชั้นแห่งความเคารพ (Prestige Hierarchy) และยังสามารถควบคุมการให้รางวัลได้มากเท่าใด ก็ยิ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการเป็นตัวแบบเชิงบทบาทมากขึ้นเท่านั้น (Bandura ,1986 :207) ซึ่งงานของ Bryan & Test (1967) Rosenhan & White (1967) ได้สนับสนุนแนวคิดนี้ โดยค้นพบว่าตัวแบบจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงสังคมทางบวก (Prosocial Behavior) (Brown et al.,2005:119)

Brown, Trevino & Harrison ได้สรุปความหมายของภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมว่าหมายถึงผู้นำที่ได้แสดงออกถึงแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมเชิงปทัสสถาน โดยแสดงออกผ่านทางกรกระทำส่วนตัว และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และยังแสดงออกผ่านทางส่งเสริมแนวทางปฏิบัติ (ที่เหมาะสมเชิงปทัสสถาน) นั้นแก่ผู้ตาม ด้วยการสื่อสารแบบสองทาง การเสริมแรง และการตัดสินใจ (Brown et al.,2005:120)

จากคำนิยามข้างต้น องค์ประกอบแรก คือ ผู้นำที่ได้แสดงออกถึงแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมเชิงปทัสสถาน โดยแสดงออกผ่านทางกรกระทำส่วนตัว และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง บุคคลที่ถูกรับรู้ว่าเป็นผู้นำเชิงจริยธรรม จะต้องทำตนให้เป็นตัวแบบในด้านการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ตามทราบว่าแนวทางปฏิบัติแบบใดเหมาะสมเชิงปทัสสถาน เช่น ความซื่อสัตย์ ความคู่ควรต่อการไว้วางใจ ความเท่าเทียม และการเอาใจใส่ เป็นต้น อันจะส่งผลให้ผู้นำเชิงจริยธรรมมีความชอบธรรมในการเป็นตัวแบบเชิงบทบาทที่น่าเชื่อถือ และเมื่อพิจารณาคำว่า ความเหมาะสมเชิงปทัสสถาน อาจมีความคลุมเครืออยู่บ้าง เพราะว่าพฤติกรรมที่เหมาะสมเชิงปทัสสถานนี้ อาจแตกต่างกันได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบททางวัฒนธรรม(รวมถึงวัฒนธรรมองค์การด้วย) ที่แตกต่างกัน

องค์ประกอบถัดมา คำว่า “แสดงออกผ่านการส่งเสริมแนวทางปฏิบัติ (ที่เหมาะสมเชิงปทัสสถาน) นั้นแก่ผู้ตาม ด้วยการสื่อสารแบบสองทาง” หมายความว่า ผู้นำเชิงจริยธรรมต้องไม่เพียงแต่สร้างความสนใจในจริยธรรมเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การปฏิบัติเชิงจริยธรรมมีความสำคัญทางสังคมด้วย โดยการพูดคุยที่ชัดเจนกระจ่างแจ้ง (Explicit Talking) กับผู้ตาม และผู้นำยังต้องเตรียมผู้ตามให้พร้อม ด้วยการประกาศขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน หรือ การมีกระบวนการยุติธรรมระหว่างบุคคล (Bass & Steidlmeier, 1999 ; Howell & Avolio, 1992) ต่อมาคำว่า “การเสริมแรง” มีความหมายว่า ผู้นำเชิงจริยธรรม จะต้องกำหนดมาตรฐาน และให้รางวัลแก่ผู้ตามที่ปฏิบัติตาม

มาตรฐาน และลงโทษแก่บุคคลที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน (Gini, 1998 ; Trevino et al., 2003) ซึ่ง จะส่งผลต่อการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ด้านการฟัง ดู หรืออ่านในองค์การ คำว่า “การตัดสินใจ” สะท้อนให้เห็นว่า ผู้นำเชิงจริยธรรมได้ทำการตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลลัพธ์เชิงจริยธรรม และ คำนึงถึงทางเลือกที่อยู่บนฐานของหลักการ/ยุติธรรม/ไม่มีอคติ (Bass & Avolio, 2000 ; Burns, 1978 ; Howell & Avolio, 1992)

คำนิยามของ Brown และคณะ ได้นำมาสร้างมาตรวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม โดยผ่าน งานวิจัย 7 ชิ้น ที่ต่อเนื่องกัน กล่าวคือ Brown และคณะได้สร้างมาตรวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม จำนวน 48 ข้อความ จากนิยามภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมข้างต้น และนำไปทดสอบกับนักศึกษา MBA จำนวน 154 ตัวอย่าง นำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Exploratory Factor Analysis ผลที่ได้สามารถลดจำนวนข้อความลงมาเหลือ 21 ข้อความ และนำไปทดสอบความ เทียงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินว่ามีความ เทียงตรงในด้านเนื้อหา กับคำจำกัดความที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลปรากฏว่า ข้อความได้ถูกตัดจน เหลือเพียง 10 ข้อ ซึ่งก็คือมาตรวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (Ethical Leadership Scale : ELS) (Brown et al., 2005 :124) ต่อมาได้มีการพัฒนาโดยการทดสอบทางด้านความเที่ยงตรงในชุด ตรกราะ และความเที่ยงตรงเชิงจำแนก และมีค่าความน่าเชื่อถือที่เหมาะสมในการนำไปใช้วัดระดับ การเป็นภาวะผู้นำเชิงบริหารได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม จะประกอบด้วย

1. ผู้นำที่พร้อมรับฟังปัญหาและความคิดเห็นจากทุกคนในหน่วยงาน
2. ผู้นำที่ตำหนิผู้ฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรมที่กำหนดไว้ในหน่วยงาน
3. ผู้นำปฏิบัติตนในชีวิตประจำวันอย่างมีจริยธรรม
4. ผู้นำตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของพนักงาน
5. ผู้นำเป็นคนยุติธรรม
6. ผู้นำเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้
7. ผู้นำกล่าวถึงค่านิยมทางด้านจริยธรรมในที่ทำงาน
8. ผู้นำมีการกำหนดตัวอย่างว่าควรทำอย่างไรจึงจะถูกต้องในเชิงจริยธรรม
9. ผู้นำไม่ตัดสินความสำเร็จเพียงแค่ผลงาน แต่พิจารณาด้วยว่าผลงานนั้นสำเร็จได้อย่างไร
10. ผู้นำจะตัดสินใจเรื่องใดมักจะถามทุกคนว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกต้องที่ต้องกระทำ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อSteer (1977 : 122) ได้ศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ปัจจัย คือ

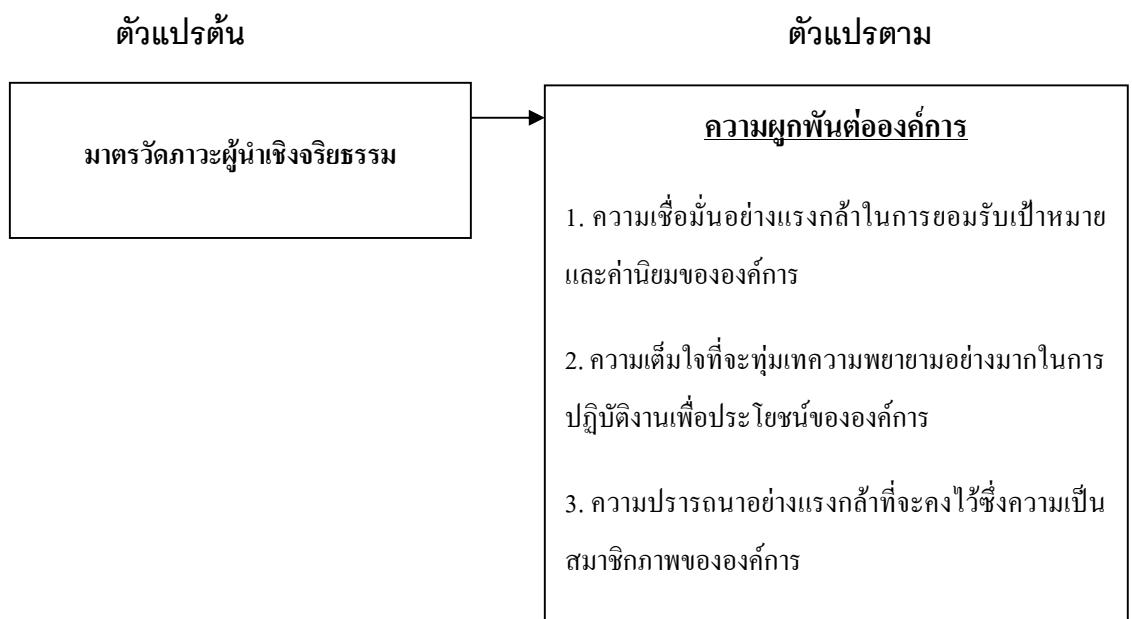
1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบ ความเป็นอิสระ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเข้าใจในการทำงาน ความมีอิสระในงาน ลักษณะงานที่หลากหลาย ลักษณะงานที่ท้าทาย ลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น และโอกาสก้าวหน้าในงาน

3. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยาขององค์การ ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์การ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติต่อองค์การ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า ผู้ศึกษาได้นำมาตรวจวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (Ethical Leadership Scale : ELS) ของ Brown (2005) มาใช้เป็นตัวแปรต้น และใช้ทฤษฎีของ Steers, 1977 มากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษาตัวแปรตาม ดังกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



สมมติฐานในการศึกษา

1. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศบาลตำบลนาป่ามีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาป่า ตารางที่ 1 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาป่า

ผู้นำเชิงจริยธรรม	X	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บริหารสูงสุดของท่านเป็นบุคคลที่พร้อมจะรับฟังปัญหาและความคิดเห็นจากทุกคนในหน่วยงาน	3.10	.633	ค่อนข้างสูง
2. ผู้บริหารสูงสุดของท่านมีการตำหนิต่อผู้ฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรมที่กำหนดไว้ในหน่วยงาน	2.85	.580	ค่อนข้างสูง
3. ผู้บริหารสูงสุดของท่าน ปฏิบัติตนในชีวิตประจำวันอย่างมีจริยธรรม	3.15	.466	ค่อนข้างสูง
4. ผู้บริหารสูงสุดของท่านตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของพนักงาน/เจ้าหน้าที่	3.23	.762	ค่อนข้างสูง
5. ผู้บริหารสูงสุดของท่านเป็นคนยุติธรรม	3.10	.531	ค่อนข้างสูง
6. ผู้บริหารสูงสุดของท่าน เป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้	3.16	.545	ค่อนข้างสูง
7. ผู้บริหารสูงสุดของท่านกล่าวถึงค่านิยมทางด้านจริยธรรมในที่ทำงาน	3.16	.803	ค่อนข้างสูง
8. ผู้บริหารสูงสุดของท่าน มีการกำหนดตัวอย่างว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะถูกต้องในเชิงจริยธรรม	2.88	.474	ค่อนข้างสูง
9. ผู้บริหารสูงสุดของท่านไม่ตัดสินใจสำเร็จจากเพียงแค่ผลงานเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงวิธีการด้วยว่าผลงานนั้นสำเร็จได้อย่างไร	3.02	.511	ค่อนข้างสูง
10. ผู้บริหารสูงสุดของท่าน เมื่อจะทำการตัดสินใจเรื่องใด มักจะถามทุกคนว่า อะไรคือสิ่งที่ถูกต้องที่สุดที่ต้องกระทำ	3.25	.757	ค่อนข้างสูง
รวม	3.09	.606	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาป่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของเทศบาลตำบลนาป่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ที่ระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า
 ตารางที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	X	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.00	.626	ค่อนข้างสูง
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.04	.671	ค่อนข้างสูง
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	2.93	.653	ค่อนข้างสูง
รวม	2.99	.650	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 2 แสดงว่าพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 โดยความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน ซึ่งเรียงตามลำดับ คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.04 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.93 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ	ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม	
	r	Sig (2-tailed)
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	0.446	0.000
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์การ	0.415	0.000
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ	0.312	0.000
ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม	0.391	0.000

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน “ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = 0.391$)

อภิปรายผล

1. ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาป่า รับรู้นายกเทศมนตรีซึ่งดำรงตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมค่อนข้างสูง ด้วยเหตุผลที่ว่าท่านนายกเทศมนตรีเป็นบุคคลที่ประพฤติและปฏิบัติตนเป็นคนดี มีคุณธรรมจริยธรรมในดำเนินชีวิตและการบริหารงาน ดังนี้ 1) เป็นบุคคลที่พร้อมจะรับฟังปัญหาและความคิดเห็นจากทุกคนในหน่วยงาน โดยจะมีการจัดประชุมแต่ละแผนกเป็นประจำ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะให้กับผู้บริหารได้รับทราบและนำเสนอแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกัน 2) มีการตำหนิต่อผู้ทำผิดมาตรฐานทางจริยธรรมที่กำหนดไว้ โดยหากพบพนักงานกระทำความผิด ผู้บริหารจะเรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัวและว่า

กล่าวตักเตือน และมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อทำการสอบสวนข้อเท็จจริง หากพบว่าผิดจริงก็จะมี การลงโทษตามความเหมาะสม เพื่อไม่ให้เป็นที่เยี่ยงอย่างแก่พนักงานคนอื่น ๆ 3) เป็นผู้ปฏิบัติตน ในชีวิตประจำวันอย่างมีจริยธรรม โดยผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน เช่น การให้เกียรติผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงานราชการ เป็นต้น 4) ตัดสินใจโดย คำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงานเป็นหลัก เมื่อจะกระทำการตัดสินใจเรื่องใด มักจะถามทุกคนใน องค์การว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกต้องและพึงกระทำ โดยผู้บริหารจะไม่ทำการตัดสินใจด้วยความคิดของ ตนเองเป็นหลัก จะมีการเรียกประชุม เพื่อชี้แจงรายละเอียด และขอความคิดเห็นจากพนักงานใน องค์การอยู่เสมอ โดยจะยึดหลักประชาธิปไตยเป็นหลักในการตัดสินใจ โดยผู้บริหารจะส่งเสริมให้ พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่เสมอ เช่น การลงคะแนนเสียงในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เป็นต้น 5) เป็นผู้มีความยุติธรรม และเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ โดยผู้บริหารได้ จัดจ้างบุคคลภายนอกองค์การเพื่อร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อป้องกันความ ไม่เป็นธรรมในการประเมินผลที่อาจเกิดขึ้นได้ 6) กล่าวถึงค่านิยมทางด้านจริยธรรมในที่ทำงาน อยู่เสมอ และมีการกำหนดตัวอย่างว่าควรทำอย่างไรจึงจะถูกต้องในเชิงจริยธรรม ผู้บริหารจะ พยายามปลูกฝังให้พนักงานยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การอบรม การจัด กิจกรรมเข้าค่ายธรรมะ การจัดทำประมวลจริยธรรมในองค์การ เป็นต้น 7) ไม่ตัดสิน ความสำเร็จจากผลงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงวิธีการด้วยว่าผลงานนั้นสำเร็จได้ อย่างไร ผู้บริหารจะให้รางวัลหรือกล่าวชมเชยผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น และมีวิธีการ ดำเนินงานใหม่ๆ ที่น่าสนใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ของบุคลากร

นอกจากนี้ ท่านนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ยังได้รับ รางวัลต่างๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้นำที่ดี และสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ทุกคนในองค์การ เช่น รางวัลบุคคลดีเด่นด้านคุณธรรมจริยธรรม รางวัลบุคคลดีเด่นสาขาผู้นำท้องถิ่นดีเด่น รางวัลผู้นำ ดีเด่น สิ่งเหล่านี้ล้วนบ่งชี้ให้เห็นถึงการเป็นบุคคลที่มีคุณธรรมจริยธรรม มีภาวะผู้นำที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ Brown (2005) ที่กล่าวว่า ผู้นำจำเป็นต้องมี แรงดึงดูด มีความน่าเชื่อถือ และความชอบธรรม ในการเป็นตัวแบบเชิงบทบาทด้านจริยธรรม และต้องยึดถือจริยธรรมเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ จึงจะส่งผลให้ผู้ตามสามารถประเมิน ความเหมาะสมเชิงปทัสถาน และสร้างแรงจูงใจแบบปรารถนียม มากกว่าแรงจูงใจแบบเห็นแก่ตัว ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้รวมถึงความซื่อสัตย์ การตระหนักในความเป็นบุคคลอื่น และการปฏิบัติอย่าง

เท่าเทียมกัน รวมถึงการให้ความเคารพและค่านึงถึงข้อเรียกร้องต่างๆ ของผู้ตาม ผลการศึกษาใน ครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของของสุธาสิณี แม้นญาติ (2553) เรื่อง โมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น ที่พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมอยู่ในระดับมาก

2. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมพ์ ชนก ทรายข้าว (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาป่า มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เชื่อในค่านิยมร่วม และเชื่อมั่นใน ศักยภาพขององค์การว่าจะสามารถประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้พนักงาน เกิดความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์การเสมือนเป็นเจ้าขององค์การ น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาป่า ให้ความสำคัญกับการประชุมภายในองค์การอยู่เสมอ โดยจะจัด ประชุมอาทิตย์ละ 2 ครั้ง เพื่อให้หัวหน้าแผนกต่างๆ ได้รับทราบแนวทางการดำเนินงานในแต่ละ โครงการอย่างชัดเจน และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากแต่ละส่วนงาน เพื่อหาแนวทางป้องกันแก้ไข ร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับการจัดโครงการฝึกอบรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น 1)โครงการฝึกอบรมทบทวนการจัดทำแผนพัฒนาของ อปท. เป็นประจำทุกปี 2)โครงการ พัฒนาศักยภาพคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล 3) โครงการเข้าร่วม อบรมสัมมนาของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล เพื่อให้บุคลากรมี ความรู้ความเข้าใจด้าน AEC และด้านระเบียบกฎหมายต่างๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้ว ยังส่งผลทำให้บุคลากรรับทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รับรู้ถึงความสำคัญของตนเอง ที่มีการพัฒนาต่อองค์การ และเชื่อมั่นว่าองค์การจะประสบความสำเร็จถ้าตนเองอยู่ที่องค์การแห่ง นี้ สอดคล้องกับภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529) ที่พบว่า พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่าง แท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่

ในระดับสูง โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลมักมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่างาน คือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาป่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะอุทิศแรงกายแรงใจที่มีเพื่อปฏิบัติงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นหลัก ทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นและแรงบันดาลใจในการทำงาน หากพนักงานคนใดสามารถประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีผลงานปฏิบัติงานยอดเยี่ยม จะมีการพิจารณาเลื่อนขั้นและปรับขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและตอบแทนการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติเพื่อองค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและพร้อมที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป สอดคล้องกับ Baron & Greenberg (1990) ที่กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะพยายามตั้งใจทำงาน อุทิศกายและสติปัญญาแก่องค์กรอย่างเต็มที่

3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาป่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่า พนักงานรู้สึกอยากอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่คิดจะลาออก หรือเปลี่ยนงานไปทำที่องค์กรอื่น เพราะรู้สึกว่าตนเองมีความมั่นคงเมื่อได้ทำงานที่เทศบาล น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริหารพยายามผลักดันให้เทศบาลตำบลนาป่า เป็นหน่วยงานราชการที่มีภาพลักษณ์ที่ดีมาโดยตลอด จึงเป็นผลทำให้เทศบาลตำบลนาป่าได้รับรางวัลต่างๆ ที่สร้างความภาคภูมิใจให้แก่บุคลากรมาอย่างต่อเนื่อง และเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ มีสวัสดิการต่างๆ และผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้น พนักงานของเทศบาลจึงรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และไม่คิดลาออกแม้จะมีองค์กรอื่นยื่นข้อเสนอด้านค่าตอบแทนที่สูงกว่าก็ตาม สอดคล้องกับ Baron & Greenberg (1990) ที่กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง บุคคลจะไม่พยายามหาโอกาสเปลี่ยนงานใหม่

3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีระดับของความสัมพัทธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.391$) สอดคล้องกับจิรภรณ์ เพชรนาใหญ่ (2554) เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และสุदारัตน์ สุวรรณยิก (2552) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่า ไม่ว่าลักษณะภาวะผู้นำแบบใดก็ตามก็จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า พบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริหารพยายามปลูกฝังค่านิยมด้านจริยธรรมแก่พนักงาน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านคุณธรรม จริยธรรมจนเป็นที่ยอมรับ ทำให้พนักงานเกิดความเชื่อถือและศรัทธาในตัวของผู้บริหาร และเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ หากปฏิบัติตามแนวทางหรือนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด อีกทั้งผู้บริหารยังรับฟังปัญหาและความคิดเห็นของทุกคนในหน่วยงาน จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานเสมือนเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร 2) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริหารมุ่งเน้นการพิจารณาผลงานจากกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นหลัก โดยผู้บริหารจะใช้หลักเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการมอบรางวัลพิเศษต่างๆ อย่างยุติธรรม ซึ่งนอกจากจะมีการประเมินจากบุคคลภายในแล้ว ยังมีการประเมินจากบุคคลภายนอกหน่วยงานอีกด้วย เพื่อป้องกันการให้คะแนนอย่างไม่เป็นธรรม ทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน เพราะเชื่อว่าสิ่งที่พวกเขาได้กระทำไปนั้นจะได้รับการพิจารณาหรือเห็นคุณค่าจากผู้บริหารขององค์กร 3) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับต่ำ น่าจะมี

สาเหตุมาจากการที่พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้ จากการเปรียบเทียบความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร และเชื่อว่าจะมีความมั่นคงและประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานถ้าทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ ดังนั้น ความจงรักภักดี ไม่คิดที่จะโยกย้าย เปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กรจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมเท่าใดนัก

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาป่า

จากผลการศึกษา พบว่าท่านนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาป่า มีภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงอยู่แล้ว ส่งผลให้เป็นที่รักและเคารพต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ดังนั้น สิ่งที่คุณผู้นำต้องคำนึง คือ การรักษามาตรฐาน และการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมเช่นนี้ตลอดไป จักต้องทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้พนักงานนำไปเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิต อันจะส่งผลให้คุณผู้นำเชิงจริยธรรมมีความชอบธรรมในการเป็นตัวแบบเชิงบทบาทที่น่าเชื่อถือ อีกทั้งผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล บริหารงานโดยนำเทคนิคการบริหารงานใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ เช่น Key Performance Indicators (KPI) เป็นต้น นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น สนับสนุนด้านการศึกษาแก่พนักงานในเทศบาล รับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ จัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ตามความเหมาะสม

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า

1) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูงอยู่แล้ว ดังนั้น ทางคณะผู้บริหารของเทศบาลต้องมีการประชุมชี้แจงเป้าหมายและนโยบายการบริหารงานต่างๆ อย่างชัดเจนอยู่เสมอ อีกทั้งควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ร่วมเสนอโครงการหรือผลงานต่างๆ เพื่อให้พวกเขาารู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้สู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร

2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูงอยู่แล้ว ดังนั้น ทางคณะผู้บริหารของเทศบาลควรพิจารณาในส่วนของการให้เกียรติบัตรเพื่อแสดงเกียรติคุณ ให้เงินรางวัลพิเศษ ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงาน

ดี มีความขยันหมั่นเพียร เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานคนอื่นๆ ในเทศบาล

3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูงอยู่แล้ว ดังนั้น ทางคณะผู้บริหารของเทศบาลอาจพิจารณาในส่วนของ การดูแลคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ จัดสรรสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น ส่งเสริมด้านทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคลากรได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลนาป่า เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเทศบาลตำบลอื่นๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลว่าข้อมูลของเทศบาลใดมีระดับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของนายกเทศมนตรีและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการแนวทางการดำเนินงานของเทศบาลอื่นๆ ต่อไป

2. ในศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- นิตย สัมมาพันธ์. ภาวะผู้นำ : พลังขับเคลื่อนองค์การสู่ความเป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2546.
- จิราภรณ์ เพชรนาใหญ่. “ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. “ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล”. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- พิมพ์ชนก ทรายข้าว. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

- สุดารัตน์ สุวรรณยุก. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- สุธาสิณี แม้นญาติ. “โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- โสภา ทวีชัยมากอุดม. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.
- Avolio, B.J., & Bass, B. M., & Jung, D.I.. MLO Multifactor Leadership Questionnaire Technical Report. Redwood City, CA : Mind Garden, Inc., 1995.
- Avolio, B.J.. Full Leadership Development : Building the Vital forces in Organization. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, 1999.
- Bandura, A..Social Learning Theory. Englewood Clifs, NJ : Prentice-Hall, 1977.
- Bass, B.M.. Leadership and Performance beyond Expectations. New York : Free Press, 1985a.
- Bass, B.M.. Leadership : Good, better, best. Organizational Dynamics, 13(3), 1985a.
- Bass, B.M.. Bass and Stogdill's Handbook of Leadership (3rd ed.): Theory , research, and managerial application. New York : Free Press, 1990.
- Bass, B.M.. The Ethics of Transformational Leadership. In J.B. Ciulla (Ed.), Ethics : the heart of leadership (pp. 169-192). Westport : Quorum Books, 1998b.
- Bass, Bernard M. & Avolio, Bruce J.. Improving Organizational Effectiveness Thought Transformational Leadership. Oaks : Sag, 1994.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. Transformational Leadership Development: Manual for the multifactor leadership questionnaire. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1995.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J.. Multifactor Leadership Questionnaire (2nd ed.). Redwood City, CA: Mind Garden, 2000.
- Bass, B. M., & Steidlmeier, P.. Ethics, Character, and Authentic Transformational Leadership Behavior. Leadership Quarterly, 1999.

- Brown, M. E., Trevino, L. K., & Harrison, D. A.. Ethical Leadership: A Social Learning Perspective for Construct Development and Testing. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 2005.
- Steer, R.M. and Porter, L.W. Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover, 1983.

การบริหารจัดการแบบระบบราชการกับความล่าช้าในการปฏิบัติราชการกรมศุลกากร¹

Bureaucracy and Red Tape of The Customs Department

ภาณุภณ จิระอัมพร (Pharnuphon Jiraamphorn)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการแบบระบบราชการกับความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ และอิทธิพลของการบริหารจัดการแบบระบบราชการต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการกรมศุลกากร โดยใช้แนวคิดการบริหารจัดการแบบระบบราชการตามแนวของ Weber (1947) และแนวคิดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการตามแนวการศึกษาของ Pandey and Scott (2002) กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดกรมศุลกากร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่าการบริหารจัดการแบบระบบราชการมีอิทธิพลต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการร้อยละ 44.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตัวแปรที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา การรวมศูนย์อำนาจ การแบ่งงานกันทำ และความเป็นวิชาชีพ ส่วนตัวแปรด้านความเป็นทางการมีอิทธิพลต่อการเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอย่างมีนัยสำคัญ

Abstract

The purposes of this article were to investigate the bureaucracy, the red tape and the effects of the bureaucracy on the red tape of the customs department. The study based on the bureaucracy concept of Weber (1947) and the red tape concept of Pandey and Scott (2002). The population were officers and employees of the customs department. The multiple regression was used to determine the effectiveness between the dependent and independent variable. The results showed that about 44.5 percent of the bureaucracy had influence on the organization's red tape. The hierarchy and chain

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การบริหารจัดการแบบระบบราชการกับความล่าช้าในการปฏิบัติราชการกรมศุลกากร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

of command, the centralization, the division of labor and the profession significantly increased efficiency of an organization. However, the formalization significantly increased the organization's red tape.

คำสำคัญ : ระบบราชการ ความเป็นทางการ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ

Key words: Bureaucracy; Formalization; Red Tape

บทนำ

ในช่วงปี ค.ศ.1864-1920 นักสังคมศาสตร์ชาวเยอรมันชื่อ Max Weber ได้เสนอแนวคิดการจัดการบริหารองค์การในเชิงอุดมคติ ที่เรียกว่า Bureaucracy ขึ้น โดยเชื่อว่าเป็นแบบฉบับของการบริหารที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ทั้งในด้านโครงสร้างและการดำเนินการขององค์การ หน่วยงานราชการของไทยเองก็ได้นำแนวคิดการบริหารนี้มาปรับใช้ ดังจะเห็นได้จากโครงสร้างองค์การแบบลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา การใช้เอกสารราชการเป็นลายลักษณ์อักษร การมีกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ ในรูปแบบของกฎหมาย เป็นต้น แต่ในความเป็นจริงพบว่า ตลอดระยะเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา หน่วยงานราชการหลายหน่วยงานต้องเผชิญกับปัญหาในการดำเนินการ และถูกมองว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน เต็มไปด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับมากมาย จนเจ้าหน้าที่และประชาชนแทบขยับตัวไม่ได้ ทำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินการที่ยาวนาน กว่าที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เป็นที่มาของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ หรือ Red Tape ในระบบราชการไทย

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบระบบราชการ และก็ประสบกับปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ ถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยเข้ามาช่วยก็ตาม แต่เนื่องจากภารกิจในการให้บริการแก่ภาคเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ประกอบกับการที่ต้องปฏิบัติตามภายใต้กฎหมายศุลกากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่แฝงอยู่ในกระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของลำดับชั้นในการพิจารณาและอนุมัติงาน การทำหนังสือราชการที่ยุ่งยาก แม้กระทั่งการตัดสินใจและการสั่งการของผู้บังคับบัญชาหรือส่วนกลางที่ต้องใช้เวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ ล้วนทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินการของกรมด้อยลง และไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งที่กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บที่มีความสำคัญอย่างมากต่อรายได้ และภาพลักษณ์ของประเทศ ดังนั้น เพื่อเป็นการหาหนทางที่จะจัดการกับปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้เบาบางลง จึงจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงมูลเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาให้ถ่องแท้

เสียก่อน แล้วพิจารณาแนวทางในการแก้ไขต่อไป โดยประเด็นในการศึกษา คือ การบริหารจัดการตามแนวความคิดระบบราชการ ที่ได้รับการยอมรับและเชื่อมั่นว่าเป็นแบบฉบับของการบริหารที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดต่อการดำเนินงานขององค์การ และประสบความสำเร็จอย่างมากในการใช้เป็นแม่แบบการบริหารของหน่วยงานในหลายประเทศนั้น เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานจริงหรือไม่ เพียงใด จากคำถามการวิจัยข้างต้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดวัตถุประสงค์หลัก คือ การค้นหาอิทธิพลของการบริหารจัดการแบบระบบราชการต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการภายใต้บริบทของกรมศุลกากร

วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาการบริหารจัดการแบบระบบราชการ โดยอาศัยแนวความคิดระบบราชการของ Weber (1947) ประกอบด้วย ลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา การรวมศูนย์อำนาจ การแบ่งงานกันทำ ความเป็นทางการ และความเป็นวิชาชีพ ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในหน่วยงานราชการของไทย และศึกษาความล่าช้าในการปฏิบัติราชการตามแนวการศึกษาของ Pandey and Scott (2002) ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับความล่าช้าในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในเชิงประจักษ์ โดยอาศัยแนวคิดด้านกระบวนการทำงานและผลงานเป็นตัวชี้วัด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ข้าราชการและพนักงานราชการของกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง จำนวน 329 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดระบบราชการ

ระบบราชการ หรือ Bureaucracy ปรากฏเป็นครั้งแรกในประเทศฝรั่งเศส ประมาณ ปี ค.ศ. 1745 โดยนักเศรษฐศาสตร์ ชื่อ Vincent de Gournay เป็นคำที่ใช้เสียชื่อเสียงแบบการปกครองของประเทศปรัสเซีย ซึ่งมีข้าราชการเป็นผู้กุมอำนาจการปกครอง โดยคำว่า Bureaucracy ในสมัยนั้นหมายถึงลักษณะของรูปแบบการปกครองที่ไม่ดีและน่ารังเกียจ ต่อมาในศตวรรษที่ 19 (ค.ศ. 1864-1920) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันชื่อ Max Weber ได้เสนอรูปแบบการบริหารจัดการในอุดมคติ และใช้คำว่า Bureaucracy เพื่ออธิบายถึงกลไกการจัดระบบการบริหารที่มีเหตุมีผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ต่อมาได้มีศึกษาแนวคิดนี้อย่างจริงจัง และยกย่องให้ Weber เป็นบิดาของแนวคิดระบบราชการ จากการศึกษาพบว่า มีแนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ 3 แนวคิดหลัก ดังนี้

1. แนวคิดที่มองระบบราชการในแง่ลบ เสนอว่าระบบราชการในฐานะรูปแบบการจ้างองค์การที่ขาดความยืดหยุ่น ทำให้คนเป็นเสมือนหุ่นยนต์ มีหน้าที่คอยรับคำสั่ง ส่งผลให้การ

ปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ยาก ปิดกั้นโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และอาจทำให้องค์กรเกิดความแตกแยก ผู้ที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Merton (1940 quoted in Hughes, 2003), Crozier (1964)

2. แนวคิดที่มองระบบราชการในแง่ที่เป็นกลาง เสนอว่าระบบราชการเป็นรูปแบบของการจัดองค์การที่มีทั้งข้อดีและข้อเสีย และแยกตัวบุคคลผู้ปฏิบัติออกจากตัวระบบราชการ โดยให้เหตุผลว่า ข้าราชการมีทั้งพวกที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและพวกที่ทำเพื่อส่วนรวม จึงจำเป็นต้องแยกพวกที่ดีออกจากพวกที่ไม่ดี ผู้ที่สนับสนุนแนวคิดนี้ที่สำคัญคือ Downs (1964)

3. แนวคิดที่มองระบบราชการในแง่บวก เสนอว่าระบบราชการเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและเป็นกลาง มีลักษณะที่ชัดเจน คือ มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบ และเป็นสัดส่วน ก่อให้เกิดความชำนาญในสายงาน การดำเนินการมีความรวดเร็วและประหยัด เป็นระบบที่มีความยุติธรรม เพราะดำเนินการอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบแบบแผนที่รัดกุม มีเหตุมีผล ส่วนผลของการดำเนินการนั้นขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติ บุคคลสำคัญที่สนับสนุนแนวคิดนี้คือ Weber (1947), Gerth and Mills (1946 quoted in Hughes, 2003)

จากการศึกษาแนวคิดต่างๆ พบว่ารูปแบบของการจัดองค์การและการบริหารงานตามแนวคิดระบบราชการส่วนใหญ่ตั้งอยู่บนกลไกสำคัญที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน 7 ประการ ได้แก่

1. การจัดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแบบลำดับชั้น (Hierarchical Office) หรือการแบ่งระดับชั้นของอำนาจในการบังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่ามีอำนาจสั่งการและกำกับการทำงานผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับต่ำกว่า

2. การใช้อำนาจ (Authority) หรือ ความสามารถในการสั่งการ บังคับบัญชาต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบปฏิบัติ ขณะเดียวกันต้องมีสำนึกแห่งความรับผิดชอบ (Responsibility) และคำนึงถึงหลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality)

3. คัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติหน้าที่ โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ และต้องตั้งอยู่บนระบบความชอบธรรม

4. การดำเนินการเป็นเอกสารลายลักษณ์อักษร (Written Documents) สำหรับการติดตาม การติดต่อ การตัดสินใจ การเงินและการดำเนินงานที่มีความสำคัญ

5. จัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน (Departmentation) โดยใช้หลักของความแตกต่าง และต้องมีความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ของในแต่ละสายงานนั้น

6. ใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ (Expert) ที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี รวมถึงการเติบโตในสายงานต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาที่ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความรู้ความเข้าใจในเนื้องานที่รับผิดชอบ ทั้งของตนและของผู้ใต้บังคับบัญชา

7. มีลักษณะการทำงานเป็นอาชีพ หรือ วิชาชีพ โดยถือว่าการปฏิบัติราชการเป็นงานหลัก ต้องทุ่มเทเวลาให้เต็มที่ ไม่เป็นกิจกรรมรองจากงานอื่น เป็นการครองตำแหน่งตลอดชีพ (Tenure for Life) ผลตอบแทนอยู่ในรูปของเงินเดือนประจำตามตำแหน่งและระยะเวลาในการรับราชการ

นอกจากลักษณะที่กล่าวข้างต้น ระบบราชการยังมีลักษณะเฉพาะอื่นอีก เช่น การมีแนวโน้มในการปกปิดความรู้ในความลับซับซ้อนของระบบงานหรือการดำเนินการ ไม่ให้คนภายนอกรู้ ซึ่งเป็นผลจากการที่ต้องวางตัวเป็นกลาง ทำให้การตัดสินใจหรือการดำเนินการบางอย่างจำเป็นต้องเป็นความลับ เป็นต้น

แนวคิดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ

ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ หรือ Red Tape เป็นคำที่ใช้เสียสปีการทำงานของระบบราชการของประเทศอังกฤษในอดีต ที่นิยมใช้เชือกสีแดงในการผูกมัดจัดเก็บเอกสารไว้ด้วยกัน ทำให้เวลาใช้งานต้องนำออกมาแก้และค้นหาเอกสารที่ต้องการ เกิดความยุ่งยากชักช้าเสียเวลาอย่างมาก ต่อมามีการศึกษาเกี่ยวกับการด้อยประสิทธิภาพของการจัดองค์การตามแนวคิดระบบราชการของ Weber (1947) ทำให้คำนี้ถูกนำกลับมาใช้ ในการศึกษานี้จะกล่าวถึงความหมายของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการในเชิงประจักษ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แนวคิดหลัก ดังนี้

1. ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลที่เกิดจากการปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับ เงื่อนไข หรือปัจจัยแวดล้อมทั้งภายนอก และภายในขององค์การ ที่ก่อให้เกิดคุณลักษณะของความล่าช้าและด้อยประสิทธิภาพ นักวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Merton (1940 quoted in Bretschneider, Chen, Wu, & Qiao, 2012), Buchanan (1975), Rosenfeld (1984), Baldwin (1990)

2. ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ หมายถึง กฎ ระเบียบ กระบวนการ หรือวิธีในการปฏิบัติงาน รวมถึงโครงสร้างการจัดองค์การ ที่มีผลกระทบในเชิงลบต่อประสิทธิภาพขององค์การ โดยแนวคิดนี้มองว่า ถึงแม้ไม่มีการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการใดๆ องค์การก็มีความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอยู่แล้ว ผู้ที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Kaufman (1977), Bretschneider (1990) Bozeman, Reed, and Scott (1992), Bozeman (1993), Rainey, Pandey, and Bozeman (1995) และ Pandey and Bretschneider (1997)

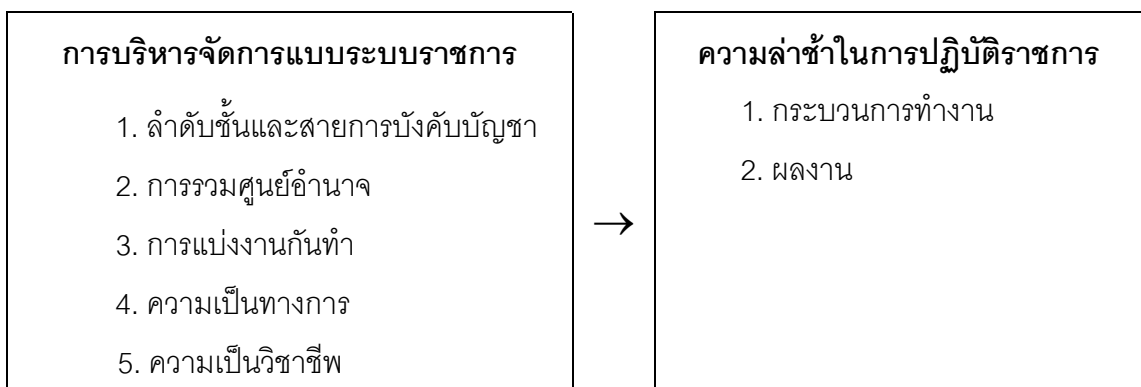
นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความล่าช้าในการปฏิบัติราชการและความเป็นทางการ เช่น การศึกษาของ Bozeman and Feeney (2011), Hage and Aiken (1967)

และ Bozeman, Reed, and Scott (1992) แยกความล่าช้าในการปฏิบัติราชการออกจากความเป็นทางการ และใช้การอุปมาทางการแพทย์ว่า ความเป็นทางการเปรียบเสมือนเรื่องของสรีรวิทยา (Physiology) ที่เกิดขึ้นเมื่อองค์การออกกฎระเบียบเพื่อควบคุมพฤติกรรมบุคลากร และความล่าช้าในการปฏิบัติราชการคือ พยาธิวิทยา (Pathology) หรืออาการที่แสดงออกมาให้เห็น ในการศึกษาของ Bretschneider and others (2012) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นทางการกับความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ ว่ามีสาเหตุมาจากความล่าช้าในเชิงการบริหาร ได้แก่ กฎ ระเบียบ ปฏิบัติ นโยบายที่องค์การกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ และความล่าช้าในเชิงการบริหาร เป็นตัวผลักดันให้บุคลากรรู้สึกและรับรู้ถึงความล่าช้าในการปฏิบัติราชการขององค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kaufman (1977) ขณะเดียวกันความเป็นทางการ และความล่าช้าในการปฏิบัติราชการต่างเป็นปัจจัยที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน นั่นคือ ยิ่งความเป็นทางการสูงความล่าช้าในการปฏิบัติราชการก็จะยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย

อย่างไรก็ดี วิธีการชี้ถึงระดับของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอย่างเป็นทางการนั้น ยังไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากการตีความและการกำหนดขอบเขตของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการมีความหลากหลายและขาดความชัดเจน การศึกษาในเชิงประจักษ์ส่วนใหญ่ จึงอาศัยคำนิยามของ Bozeman (1992) ต่อมา Pandey and Kingsley (2000) ได้เสนอแนวคิดเพื่อให้สามารถเห็นลักษณะอาการของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยให้ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ หมายถึง ระดับของความเป็นทางการที่ส่งผลเสียหายต่อประสิทธิภาพขององค์การ ในรูปของอุปสรรค กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดต่างๆ ขององค์การ และการศึกษาของ Pandey and Scott (2002) ได้เสนอการวัดระดับความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ โดยอ้างอิงจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่สำเร็จหรือผลลัพธ์ที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ กับเงื่อนไขของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ และใช้ตัวชี้วัดเป็นผลงาน และกระบวนการทำงาน หรือวิธีการในการปฏิบัติขององค์การเป็นสำคัญ ซึ่งนำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแบบระบบราชการในภาพรวม พบว่ามีความเห็นในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการแบ่งงานกันทำมีความเห็นในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่มีรูปแบบการบริหารและจัดองค์การแบบราชการค่อนข้างสูง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการบริหารจัดการแบบระบบราชการ

การบริหารจัดการแบบระบบราชการ	\bar{X}	SD	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การบริหารจัดการแบบระบบราชการ					
			1	2	3	4	5	
1. ลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา	3.819	0.499	1.000					
2. การรวมศูนย์อำนาจ	3.762	0.501	0.613**	1.000				
3. การแบ่งงานกันทำ	3.384	0.566	0.525**	0.594**	1.000			
4. ความเป็นทางการ	3.885	0.505	0.505**	0.445**	0.297**	1.000		
5. ความเป็นวิชาชีพ	3.592	0.606	0.464**	0.573**	0.678**	0.338**	1.000	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และจากผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่าตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .297 - .678 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีเพียงตัวแปรการแบ่งงานกันทำและความเป็นวิชาชีพที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.678 แต่มีได้ละเมิดฐานคติของขนาดค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับสูงที่ .70 ดังนั้น จึงสามารถนำตัวแปรทั้งหมดมาทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ

ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	SD
กระบวนการทำงาน	3.71	0.510
ผลงาน	3.41	0.582
รวม	3.56	0.461

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการในภาพรวม ตามตารางที่ 2 พบว่ามีความเห็นในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่ากรมศุลกากรมีกระบวนการทำงาน และผลสำเร็จของงานอยู่ในระดับที่ดี

ตารางที่ 3 แสดงตัวแบบจำลองความสัมพันธ์ของสมการการถดถอยพหุคูณ (Model Summary)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R ² Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.667	.445	.436	.34640	.445	51.723	5	323	.000

ตัวแบบที่ 1 ตัวแปรพยากรณ์: (Constant), ความเป็นวิชาชีพ, ความเป็นทางการ, ลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา, การรวมศูนย์อำนาจ, การแบ่งงานกันทำ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Backward โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญสูงสุดที่ยอมรับให้ตัวแปรต้นอยู่ในสมการเป็น 0.100 (Probability of F-to-remove 0.100) พบว่าความเป็นวิชาชีพ ความเป็นทางการ ลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา การรวมศูนย์อำนาจ และการแบ่งงานกันทำ สามารถพยากรณ์ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการได้ร้อยละ 44.5 (R² = .445) ส่วนอีกร้อยละ 55.5 ถูกพยากรณ์ด้วยตัวแปรอื่นนอกเหนือจากตัวแปรที่ทำการศึกษา และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .34640

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Backward

ตัวแปรที่ถูกลำนำเข้าสมการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	St. Error	Beta		
(Constant)	1.085	.180		6.034	.000
ลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา	.195	.053	.211	3.675	.000
การรวมศูนย์อำนาจ	.207	.055	.224	3.737	.000
การแบ่งงานกันทำ	.086	.050	.105	1.714	.088
ความเป็นทางการ	-.030	.045	-.033	-.669	.504
ความเป็นวิชาชีพ	.216	.045	.284	4.798	.000

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) โดยวิธี Backward พบว่าตัวแปรลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา การรวมศูนย์อำนาจ และความเป็นวิชาชีพ มีอำนาจในการพยากรณ์ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ ขณะที่ตัวแปรการแบ่งงานกันทำ และความเป็นทางการนั้น ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรการแบ่งงานกันทำ และความเป็นทางการไม่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน เนื่องจากถูกนำมาพิจารณาร่วมกันในตัวแบบ หากนำตัวแปรหนึ่งตัวแปรใดออกจากสมการ จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป และส่งผลต่อระดับนัยสำคัญของตัวแปรอื่นได้ ดังนั้น จึงนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสู่สมการ และยอมรับสมมติฐานในการศึกษา โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ} &= 1.085 \text{ (Constant)} + .195 \text{ (ลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา)} \\ &+ .207 \text{ (การรวมศูนย์อำนาจ)} + .086 \text{ (การแบ่งงานกันทำ)} \\ &- .030 \text{ (ความเป็นทางการ)} + .216 \text{ (ความเป็นวิชาชีพ)} \end{aligned}$$

อภิปรายผล

จากการศึกษาการบริหารจัดการแบบระบบราชการของกรมศุลกากร พบว่ามีลักษณะของลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา การรวมศูนย์อำนาจ ความเป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการแบ่งงานกันทำและด้านความเป็นวิชาชีพที่มีความเห็นในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม แสดงให้เห็นว่ากรมศุลกากรมีการบริหารจัดการแบบระบบราชการค่อนข้างสูง และในประเด็นความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ พบว่ามีความเห็นอยู่ที่ระดับน้อย โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านกระบวนการทำงาน รองลงมา คือ ด้านผลงาน อธิบายได้ว่า ตัวแปรการบริหารจัดการแบบระบบราชการสามารถพยากรณ์ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการได้ร้อยละ 44.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ได้แก่ ความเป็นวิชาชีพ การรวมศูนย์อำนาจ ลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา และการแบ่งงานกันทำ มีอิทธิพลต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการในเชิงบวก ส่วนความเป็นทางการมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้าม

จากการพิจารณาตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัว ได้แก่ ความเป็นวิชาชีพ การรวมศูนย์อำนาจ ลำดับชั้น และสายการบังคับบัญชา และการแบ่งงานกันทำ ที่มีอิทธิพลต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการในเชิงบวก แสดงถึงลักษณะของความเป็นระบบราชการเหล่านี้ ส่งผลต่อการดำเนินการของกรมศุลกากร เนื่องจากงานศุลกากรประกอบด้วยหน้าที่หลากหลาย เช่น งานด้านพิธีการทางศุลกากร งานด้านมาตรฐานราคา งานด้านพิกัดอัตราศุลกากร และงานด้านการสืบสวนและปราบปราม ซึ่งจำเป็นจะต้องปฏิบัติอย่างรัดกุมและต้องอยู่ภายใต้กฎหมายศุลกากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายสรรพสามิต กฎหมายคุ้มครองสัตว์ป่าสงวน กฎหมายเกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ เป็นต้น ประกอบกับกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ จึงจำเป็นต้องแบ่งหน่วยงานออกให้รองรับหน้าที่ที่หลากหลายนี้ เพื่อแต่ละหน่วยงานย่อยจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีความชัดเจนชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของการดำเนินการและการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ กรมยึดหลักการของลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา การรวมศูนย์อำนาจในการบริหาร และตัดสินใจเป็นสำคัญ เพราะกรมศุลกากรประกอบด้วยด้านศุลกากร สำนักงานศุลกากร และเขตปลอดอากร ที่กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการมีจุดมุ่งหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ไปในทิศทางเดียวกัน ทุกส่วนจึงต้องรับการสั่งการและนโยบายจากส่วนกลางเสมอ ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนงานประจำปี พร้อมจัดการประชุมสำหรับผู้บริหาร เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยในระดับปฏิบัติจะมุ่งเน้นการปฏิบัติตามคำสั่งการบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ในข้อกฎหมาย ประมวล ระเบียบปฏิบัติเป็นอย่างดี และต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ

ประสบการณ์เฉพาะของงานด้วย ตัวอย่างเช่น การตรวจปล่อยสินค้าที่อาจมีการกระทำผิดทางกฎหมายศุลกากร เจ้าหน้าที่จะต้องทราบว่าพิกัดอัตราศุลกากร และประเภทของสินค้าที่สำแดงนั้น ถูกต้องตรงกับประกาศกระทรวงการคลังหรือไม่ รวมถึงต้องทราบถิ่นกำเนิดหรือเมืองกำเนิดของสินค้าว่าเป็นประเทศที่สมควรได้รับสิทธิพิเศษหรือไม่ และอาจมีปัจจัยที่ต้องสงสัยได้ เช่น สินค้าชนิดนั้นมีบริษัทที่ได้รับสิทธิในการนำเข้าเพียงเดียว หากไม่ใช่บริษัทดังกล่าวแล้วสินค้านั้นอาจเป็นสินค้าที่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมในสายงานหรือความเป็นวิชาชีพศุลกากรทั้งสิ้น

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาจากตัวแปรความเป็นทางการที่มีอิทธิพลต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการในทิศทางตรงกันข้าม แสดงให้เห็นถึงการที่กรมศุลกากรยังมีความเป็นทางการมากขึ้นเท่าไร กระบวนการทำงานและผลการดำเนินการของกรมก็จะลดลง ซึ่งจากการศึกษา พบว่ามีสาเหตุหลักสองประการคือ การยึดถือกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติที่มากเกินไป และการใช้เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากงานศุลกากรเป็นงานที่เน้นความถูกต้อง และตรวจสอบได้ การยึดกฎหมายและข้อปฏิบัติต่างๆ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทำให้การทำงานขาดความคล่องตัวและไม่ยืดหยุ่น สอดคล้องกับการศึกษาของ อติสันต์ ภูวพิพัฒน์วงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์การของกรมศุลกากร พบว่าวัฒนธรรมองค์การของกรมศุลกากรเป็นแบบราชการในระดับที่สูงมาก มีกฎ ระเบียบกำกับกับการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติยึดติดเอกสารระเบียบมาเป็นเป้าหมายในการทำงาน ทำให้การทำงานขาดความยืดหยุ่นและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ช้า และการศึกษาของ Crozier (1964) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาการไร้ประสิทธิภาพของระบบราชการเมื่อประสบกับปัญหาวิกฤต ซึ่งเป็นผลจากการยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดมากเกินไปขาดความยืดหยุ่น จนไม่สามารถปรับแก้ให้เข้ากับสภาวะการณ์ได้ทันทั่วทั้งและแนวคิดของ Merton (1940), Moynihan and Pandey (2007) ซึ่งเห็นว่า ระบบราชการที่พยายามควบคุมโดยกฎระเบียบและสายอำนาจการบังคับบัญชา จะทำให้พฤติกรรมของข้าราชการขาดความยืดหยุ่น ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไป

ในประเด็นการมุ่งเน้นใช้หนังสือราชการที่เป็นลายลักษณ์อักษรจนทำให้การดำเนินงานขาดความคล่องตัวนั้น ถึงแม้จะมีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบข้อมูลใบขนสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ แต่จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าวิธีการดังกล่าวยังไม่ประสบผลในการแก้ปัญหาเท่าที่ควร โดยที่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลับกลายเป็นการเพิ่มภาระแก่เจ้าหน้าที่ เนื่องจากต้องส่งหนังสือทั้งในระบบและหนังสือฉบับจริงควบคู่กันไป และการใช้ระบบใบขนสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าเจ้าหน้าที่และผู้

นำเข้ายังคงต้องพิมพ์เอกสารสำหรับใช้ในการเดินพิธีการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่อนุมัติประทับตราลงชื่อ ควบคู่กับบันทึกข้อมูลในระบบ นอกจากนี้เป็นการเพิ่มภาระงานแล้ว ยังทำให้สูญเสียเวลามากขึ้น สร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Scott and Pandey (2000) ที่พบว่าความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเกิดจากข้อจำกัดในการปฏิบัติที่ถูกกำหนดโดยกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ และส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ถึงแม้ว่าระดับอิทธิพลของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการจากความเป็นทางการ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (Beta=-.033) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการบริหารและการจัดองค์การของกรม สุลการตามแนวคิดระบบราชการในปัจจุบันนั้น ยังคงมีความเหมาะสมต่อสถานะการดำเนินการ ของกรม แต่กรมก็ไม่ควรวางเฉยต่อสิ่งที่เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติกำลังเผชิญอยู่ เพราะเมื่อประเทศ ก้าวเข้าสู่การร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) วงจรธุรกิจและการดำเนินการต่างๆ ย่อม ต้องการความสะดวกรวดเร็วฉับไว ทันทต่อสภาพการแข่งขันที่มากขึ้น การปรับตัวให้พร้อมรับการ เปลี่ยนแปลง โดยการลดความยุ่งยากซับซ้อนของข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ให้มีความกระชับ มากยิ่งขึ้น รวมถึงการใช้ระบบสารสนเทศและการเชื่อมต่อประสานระหว่างหน่วยงานทั้ง ภายในประเทศและต่างประเทศจะทำให้กรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาจากระดับอิทธิพลของของการบริหารจัดการแบบระบบราชการที่ส่งผลต่อ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการของกรม สุลการ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สะท้อนให้เห็นถึง รูปแบบการบริหารและการจัดองค์การของกรม สุลการตามแนวคิดระบบราชการในปัจจุบัน ยังคง มีความเหมาะสมต่อสถานะการดำเนินการของกรม

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ถึงแม้ว่าจากผลการศึกษา แสดงให้เห็นถึงสภาพการดำเนินงานของกรม สุลการมีความ เหมาะสมต่อการนำแนวคิดระบบราชการของ Weber (1947) มาใช้ แต่เชื่อว่าโอกาสการเกิดความ ล่าช้าในการปฏิบัติราชการจะไม่สามารถพบได้ ซึ่งกรมอาจคงลักษณะโครงสร้างหน่วยงานและการ ดำเนินการต่างๆ ไว้ตามปกติ หรือปรับเปลี่ยนเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติ ราชการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกรม สุลการให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะประเด็นที่น่าสนใจ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและ ยุทธศาสตร์ของกรมในอนาคต ดังนี้

ด้านความเป็นทางการ เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อกระบวนการและผลการปฏิบัติงานในเชิง ลบ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วย กลายเป็นการเพิ่มงานให้กับเจ้าหน้าที่ หนทางใน การแก้ไขคือ การผลักดันให้เกิดการใช้นโยบายระบบสารสนเทศอย่างจริงจัง และควรมีการรับรอง

Digital Rights Management (DRM) ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความมั่นใจ สามารถปฏิบัติงานหรือทำการอนุมัติในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง หรือการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งเอกสารฉบับจริงทั้งหมด ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แล้ว ยังช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของกรมลงได้อย่างมาก

ด้านการแบ่งงานกันทำ พบว่าโครงสร้างการจัดแบ่งหน่วยงานของกรมศุลกากรออกเป็นหน่วยงานย่อย เพื่อรองรับงานหลายลักษณะในปัจจุบันค่อนข้างมีความเหมาะสม ประกอบกับการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย ทำให้การติดต่อประสานงานกันระหว่างหน่วยงานสามารถทำได้ อย่างค่อนข้างราบรื่น แต่ปัญหาที่พบ คือ เรื่องกำลังพลไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ดังนั้น กรมควรจัดหาบุคลากรเพิ่มเติม และคัดเลือกบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่เฉพาะเหมาะสมกับตำแหน่งงานให้มากที่สุด และทันต่อช่วงการเปลี่ยนถ่ายข้าราชการเกษียณอายุ

ด้านลำดับขั้นและสายการบังคับบัญชา แม้ผลจากการศึกษาพบว่าหน่วยงานของกรมศุลกากรมีจำนวนลำดับขั้นของสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสม แต่กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ มีโอกาสแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมโลก รวมถึงการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้น กรมควรเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดโครงสร้างการบังคับบัญชาในอนาคต โดยการลดจำนวนชั้นการบังคับบัญชาให้น้อยลง และกระจายอัตราส่วนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในแนวราบให้มากขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการสั่งการและการสื่อสารระหว่างชั้นการบังคับบัญชา

ด้านการรวมศูนย์อำนาจ พบว่ากรมศุลกากรมีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ในระดับมาก กรมควรพิจารณาถึงสภาพการณ์ และข้อจำกัดต่างๆ เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ของแต่ละสำนักงานศุลกากร เพื่อให้นโยบายหรือยุทธศาสตร์มีความรัดกุมและเหมาะสมกับหน่วยงานมากขึ้น และลดโอกาสของการเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอันเนื่องมาจากการแทรกแซงทางนโยบายที่มากเกินไป นอกจากนี้ ควรสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่แท้จริงแก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ และเปิดโอกาสให้บุคลากรหรือหน่วยงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็น รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรหรือหน่วยงานมีนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่ามุ่งเน้นเพียงเสถียรภาพในการทำงาน และการรอรับคำสั่งการเพื่อปฏิบัติให้สำเร็จเพียงอย่างเดียว

ด้านความเป็นวิชาชีพ พบว่ากรมศุลกากรมีปัจจัยในด้านความเป็นวิชาชีพเหมาะสม และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี แต่การกำหนดนโยบายการสับเปลี่ยนโยกย้ายบุคลากร กลับทำให้โอกาสในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในสายงานของบุคลากรลดลง กรมจึง

ควรลดอัตราการใช้บุคลากรให้มีช่วงเวลาที่ห่างมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้และสั่งสมประสบการณ์ในสายงาน และสนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาในการสร้างผู้เชี่ยวชาญในสายงานให้น้อยลง และลดโอกาสของการเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่มีสาเหตุจากความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

นอกจากผลกระทบด้านลบอันเกิดจากลักษณะของความเป็นทางการแล้ว ปัจจัยอื่นนอกเหนือจากตัวแปรที่ทำการศึกษา ก็อาจส่งผลกระทบต่อการศึกษาความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเช่นกัน ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางสำหรับการศึกษาค้างต่อไป ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เจาะจงเฉพาะตัวแปรภายในหน่วยงาน และพบว่ามียกระดับค่อนข้างต่ำ เนื่องจากประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรในสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดการมองเพียงด้านเดียว หากขยายขอบเขตของการศึกษาออกไปในแง่มุมอื่น โดยการกำหนดให้ประชากรที่ทำการศึกษาเป็นบุคคลภายนอกหน่วยงาน เช่น ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก หรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาประเด็นเรื่องความล่าช้าในการปฏิบัติราชการยังนิยมเฉพาะในต่างประเทศ แนวคิดและตัวชี้วัดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเป็นการอ้างอิงจากผลงานวิจัยของต่างประเทศ ดังนั้น ผลการศึกษาจึงอาจไม่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานราชการของไทย เนื่องด้วยวัฒนธรรมองค์การที่ต่างกัน และข้อจำกัดบางประการ ดังนั้น หากขยายประเด็นการศึกษาออกไปในเชิงคุณภาพ อาจช่วยให้สามารถอธิบายผลของการศึกษาในเชิงปริมาณ ได้อย่างละเอียดและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

อดิสันตี ภูวิพัฒน์วงศ์. (2553) การประเมินประสิทธิผลองค์การแบบองค์รวม: ศึกษากรณีกรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

Baldwin, N. (1990). Perceptions of Public Versus Private Sector Personnel and Informal Red Tape and Their Impact on Motivation. *American Review of Public Administration* 20, 7-28.

Bozeman, B. (1993). A Theory of Government Red Tape. *Journal of Public Administration Research and Theory* 3(3), 273-303.

- Bozeman, B., & Feeney, M. (2011). *Rules and Red Tape: A Prism for Public Administration Theory and Research*. New York: M.E. Sharpe.
- Bozeman, B., Reed, P., & Scott, P. (1992). Red Tape and Task Delays in Public and Private Organizations. *Administration and Society* 24(3), 290-322.
- Bretschneider, S. (1990). Management Information Systems in Public and Private Organizations: An Empirical Test. *Public Administration Review* 50, 536-545.
- Bretschneider, S., Chen X., Wu L., & Qiao X. (2012). A New Approach to Measuring Red Tape from Survey Data: Controlling for Perceptions of Formalization. Annual Conference of The International Public Management Network (IPMN2012) Washington, D.C.
- Buchanan, B. (1975). Red Tape and The Service Ethic: Some Unexpected Differences Between Public and Private Managers. *Administration & Society* 6(4), 423-444.
- Crozier, M. (1964). *The Bureaucratic Phenomenon*. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2557. เข้าถึงได้จาก http://acawiki.org/The_bureaucratic_phenomenon.
- Downs, A. (1964). *Inside Bureaucracy*. Santa Monica, USA: Real Estate Research Corporation.
- Feeney, M. (2012). Organizational Red Tape: A Measurement Experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory* 22(3), 427-444.
- Gerth, H., & Mills, W. (1946). *Essays in Sociology: Max Weber*. New York: Oxford University Press.
- Hage, J., & Aiken, M. (1967). Relationship of Centralization to Other Structural Properties. *Administrative Science Quarterly* 12(1), 72-92.
- Kaufman, H. (1977). *Red Tape: Its Origins, Uses, and Abuses*. Washington, D.C.: Brookings.
- Merton, R. (1940). Bureaucratic Structure and Personality. *Social Forces* 18(3), 560-568.
- Moynihan, D., & Pandey, S. (2007). The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivations. *Public Administration Review* 67(1), 40-53.
- Pandey, S., & Bretschneider, S. (1997). The Impact of Red Tape's Administrative Delay on Public Organizations' Interest in New Information Technologies. *Journal of Public Administration Research and Theory* 7(1), 113-130.

- Pandey, S., & Kingsley, G. (2000). Examining Red Tape in Public and Private Organizations: Alternative Explanations from a Social Psychological Model. *Journal of Public Administration Research and Theory* 10(4), 779-799.
- Pandey, S. & Scott, P. (2002). Red Tape: A Review and Assessment of Concepts and Measures. *Journal of Public Administration Research and Theory* 12(4), 553-580.
- Rainey, H., Pandey, S., & Bozeman, B. (1995). Research Note: Public and Private Managers' Perceptions Of Red Tape. *Public Administration Review* 55(6), 567-574.
- Rosenfeld, R. (1984). An Expansion and Application of Kaufman's Model of Red Tape: The Case of Community Development Block Grants. *Western Political Quarterly* 37, 603-620.
- Scott, P., & Pandey, S. (2000). The Influence of Red Tape on Bureaucratic Behavior: An Experimental Simulation. *Journal of Policy Analysis and Management* 19(4), 615-633.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organizations*. Translated by A.M. Handerson and T. Parsons. New York: Free Press.

พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ¹

Work Safety Behavior in the Performance of Employees of Aircraft Maintenance Thai
Airways International Public Company Limited Suvarnabhumi

มนัส ผิวผ่อง (Manus Pewpong)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลของปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ โดยนำแนวคิดปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยจากองค์ทฤษฎีของวิทอน สิมะโชคดี และแนวคิดความปลอดภัยในการทำงานของสุรพล พะยอมแย้ม มาเป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ได้ร้อยละ 48.3 โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านหัวหน้างาน ด้านการออกกฎข้อบังคับ และด้านการศึกษา ส่วนด้านวิศวกรรมศาสตร์ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Abstract

This article was to study on the security of the operation work factors, safety behavior in the performance of employees and the influences of the security of the work safety behavior factors performance of employees of aircraft maintenance Thai Airways International Public Company Limited Suvarnabhumi base. Based on Witton

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Simachockdee's the Security of the Operation factors concept and Surapon Payomyam's Work Safety Behavior in the Performance of Employees concept.

The multiple regression that about 48.3 percent of Work Safety Behavior in the Performance of Employees of Aircraft Maintenance Thai Airways International Public Company Limited Suvarnabhumi base. The security of the operation was explained by, three components of the security of the operation Factors (the supervisor, the regulations and the education) have the greatest influence on work safety behavior in performance of employees, however one component (the Engineering) has not influence on work safety behavior in performance of employees .

คำสำคัญ: พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน/ ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน / พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน / บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ

Keyword: Work Safety Behavior in the Performance of Employees / Factors strengthening the security of the operation / Aircraft Maintenance / Thai Airways International Public Company Limited Suvarnabhumi

บทนำ

ในการทำงานและการบริหารงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่ลูกจ้างซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลอันเป็นกำลังสำคัญของชาติ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความปลอดภัยในการทำงาน สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องจักรอุปกรณ์ สารเคมี และสารเคมีอันตรายมาใช้ในกระบวนการผลิต การก่อสร้าง และบริการ ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2551 มีหลักการส่วนใหญ่เป็นเรื่องการคุ้มครองแรงงานทั่วไปและมีขอบเขตจำกัด ไม่สามารถกำหนดกลไกและมาตรการบริหารงานความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2554) จึงเป็นผลทำให้ผู้ประสบภัยจากการทำงาน นับวันมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นและทวีความรุนแรงขึ้น จนเป็นประเด็นสำคัญที่สถานประกอบการต่างๆ หันมาใส่ใจและให้ความสำคัญ

สำหรับสาเหตุโดยทั่วไปของการประสบอันตรายจากการปฏิบัติงาน เกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย เป็นการกระทำที่เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงานชอบปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่ไม่ปลอดภัย และเกิดจากสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย เป็นสภาพแวดล้อมหรือสภาพการทำงานที่เป็นอันตรายซึ่ง

อาจทำให้ประสบอันตรายได้ อีกทั้งสาเหตุที่สนับสนุนให้ประสบอันตราย คือ บั๊จจัยเกี่ยวกับคน เช่น ประมาท ขาดความรู้ ขาดจิตสำนึก มีทัศนคติที่ไม่ดี บั๊จจัยเกี่ยวกับการบริหารหรือจัดการ เช่น ขาด การสอน อบรม หรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัย (Gilmer, 1971 อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ ทิพย์สมัย, 2543: 3)

ปัญหาการประสบอันตรายเนื่องจากการปฏิบัติงาน อันได้แก่ อุบัติเหตุ และโรคภัยไข้เจ็บ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากความไม่รู้ ของผู้ที่ เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐาน ตั้งแต่เจ้าของสถานประกอบการ ผู้จัดการ หัวหน้างานและพนักงานระดับ ปฏิบัติการ คือ อาจไม่รู้หรือไม่เข้าใจว่าวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยนั้นจะดำเนินการอย่างไร อุปกรณ์และเครื่องจักรนั้นใช้อย่างไรจึงจะปลอดภัย การป้องกันตนเองมิให้ได้รับอันตรายนั้นจำเป็น หรือไม่ เป็นต้น

การขาดความรู้ความเข้าใจของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เป็นบั๊จจัยสำคัญที่นำไปสู่การเกิด ทัศนคติที่เป็นลบต่อการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ การขาดความตระหนักใน อันตรายที่มีอยู่ แม้ว่าจะทราบกฎระเบียบความปลอดภัยที่กำหนดขึ้นก็ตาม ซึ่งการประสบอันตราย จากการทำงานแต่ละครั้งไม่ว่าจะเป็นการเจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือเสียชีวิต ผลกระทบที่เกิดขึ้น นอกจากจะส่งผลกระทบต่อผู้ประสบอุบัติเหตุที่ต้องได้รับความทุกข์ทรมานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ยัง ส่งผลกระทบไปถึงครอบครัวอีกด้วย ดังนั้น วิธีการในการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบดังกล่าวเกิดขึ้น คือ การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกสถาน ประกอบการต้องให้ความสนใจและควบคุมอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะการฝึกอบรม ให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การสร้างความตระหนัก เกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุและส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานทุกระดับมีพฤติกรรมในการป้องกัน อุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจที่ประกอบกิจการด้านการขนส่ง มวลชน ทางอากาศ ภารกิจและคุณค่าหลักของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสาย การบินแห่งชาติ คือ การเสริมสร้างรักษา และพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยและความมั่นคง การบินในระดับสากลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานทุกส่วนของบริษัท การ บินไทย จำกัด (มหาชน) จะให้ความปลอดภัยสูงสุดต่อลูกค้า พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้ง เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการที่จะบรรลุเป้าหมาย ได้กำหนดนโยบายเป้าหมาย ด้านความ ปลอดภัยและความมั่นคงการบิน ตลอดจนจัดให้มีโครงสร้าง ระบบงาน มาตรฐานการปฏิบัติ การ

ฝึกอบรม ระบบข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการตรวจสอบติดตาม และวัดผล ครอบคลุมในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ ภายในองค์กร (การบินไทยส่วนที่ 2, 2552: 3-1)

สำหรับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงเครื่องบินฝ่ายช่าง ได้คำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยด้านขนส่งทางอากาศ ความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญสูงสุด ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับการรับรองด้านการบริหารจัดการระบบคุณภาพ ISO 9002 และการรับรองในระบบมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO14001 รวมถึงได้รับการประกาศเกียรติคุณจากกรมอนามัยที่ออกให้ศูนย์ซ่อมอากาศยานแห่งที่ 2 ที่อุตะเภา ได้ผ่านเกณฑ์การประเมินสถานที่ประกอบการ “สะอาด ปลอดภัย ไร้มลพิษ มีชีวิตชีวา” โดยในรอบปีที่ผ่านมาฝ่ายช่างฯได้ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องบินขึ้นลานจอดแก่ฝูงบินของบริษัทฯ 40,022 ครั้งและสายการบินอื่นๆ ที่แวะพักที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ 28,909 ครั้ง รวมทั้งให้บริการซ่อมบำรุงขึ้นโรงงานกับโครงสร้างลำตัวเครื่องบิน (Airframe Overhaul) ของบริษัทฯ ทั้ง 81 ลำ 122 ครั้ง และของลูกค้า 6 ลำ และทำการซ่อมใหญ่ (Overhaul) เครื่องยนต์เครื่องบินของบริษัทฯ 90 เครื่อง และของลูกค้า 3 เครื่อง พร้อมการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ดำเนินโครงการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ System Application and Data Processing (SAP) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการช่วยการบริหารงานซ่อมบำรุงอากาศยานได้ดียิ่งขึ้น การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานมุ่งเน้นที่ลูกค้า มีสำนึกในความรับผิดชอบและมีความเป็นเจ้าของทำงานเป็นทีม แบ่งปันข้อมูล ยอมรับและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง โปร่งใส และมีคุณธรรม การเพิ่มความแข็งแกร่งในด้านการบริหารจัดการโดยใช้ Balanced Scorecard ในการกำหนดเป้าหมายและวัดผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ใช้ Six Sigma เป็นกลไกปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และใช้ ISO 9001: 2000 ตลอดจน ISO 14000 บริหารจัดการด้านคุณภาพและด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สูงขึ้น

อย่างไรก็ดีจากผลการศึกษาอากาศยานอุบัติเหตุจาก 93 อากาศยานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นทั่วโลกในช่วงปี 1959-1983 พบว่า ร้อยละ 12 เกิดจากการซ่อมบำรุงและการตรวจสอบและพบว่าสาเหตุหนึ่งคือเกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์(Human Error) โดยอุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ส่วนหนึ่งมาจากการซ่อมบำรุงและการตรวจสอบ เช่นกัน โดย Boeing Commercial Airplane Company ได้ทำการศึกษาจากรายงานการเกิดอุบัติเหตุต่ออากาศยาน 220 ฉบับพบว่า มี 3 ปัจจัยหลักในการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุซึ่งเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของมนุษย์(Human Error) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในท่าอากาศยานอุบัติเหตุหลายครั้งมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดในการทำงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน เนื่องจากการซ่อมบำรุงอากาศยาน

ระดับลานจอดมีปริมาณ ภาระงานมาก และเป็นงานหนัก ขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดต่างๆ มาก โดยเฉพาะความจำกัดด้านเวลา ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์สนับสนุน ด้านระบบบริหารจัดการ ตลอดจนการออกข้อกำหนดต่างๆล้วนมีผลต่อบัณฑิตทางด้านความเสี่ยงหรือการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดผลโดยตรงต่อช่างผู้ทำงานการซ่อมบำรุงอากาศยาน ที่ผู้บริหารการทำงานจะต้องบริหารงานทรัพยากรโดยเฉพาะช่างผู้ทำงานการซ่อมบำรุงอากาศยาน ให้มีความเหมาะสม (พรอค วัฒนะโกคา, 2553: 1-2)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา “พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ” ว่าอยู่ในระดับใดและมูลเหตุสำคัญใดที่ส่งผลให้ พฤติกรรมความปลอดภัย มาก หรือ น้อย เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับผู้บริหารงานหรือผู้วางแผนการซ่อมบำรุงจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการจัดทรัพยากรมนุษย์ในการซ่อมบำรุงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมความปลอดภัยลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดความผิดพลาด จนส่งผลกระทบต่อการทำงานของช่างซ่อมอากาศยาน ทั้งในส่วนของชีวิตและทรัพย์สินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ จำนวน 1,300 คน ไม่รวมในส่วนที่เป็นพนักงานสายสนับสนุน โดยใช้สูตรคำนวณในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ให้การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการพยากรณ์แบบ Stepwise

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดความปลอดภัยในการทำงาน

ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีอุปสรรคใด ๆ ชัดขวาง ซึ่งอุปสรรคนั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อุปสรรคที่ทราบและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าตามข้อมูลที่มีอยู่ และอุปสรรคที่ไม่คาดคิดและมิได้ควบคุมไว้ก่อน อุปสรรคประเภทหลังนี้เรียกรวมๆ กันว่าอุบัติเหตุ ดังนั้นความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ระดับความจำข้อมูลและการระลึกได้เกี่ยวกับสภาวะการณ์อันปราศจากอันตรายหรือการทำงานที่ไม่มีอันตราย ไม่อยู่ในสภาพที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ พิการ ตาย เกิดโรคจากการทำงานและทรัพย์สินเสียหายซึ่งความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานของคนงาน ได้รับจากการฝึกอบรม การได้รับคำแนะนำ การศึกษาจากเอกสารข้อมูลด้านความปลอดภัย การจัดนิทรรศการและกิจกรรมด้านความปลอดภัยตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน (สุรพล พะยอมแย้ม (2541: 286)

สำหรับการศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2528) เกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยจากองค์กร และเพิ่มตัวแปรที่สำคัญ คือ หัวหน้างานมาใช้เป็นตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

1. ด้านวิศวกรรมศาสตร์ หมายถึง การใช้ความรู้ทางวิศวกรรมศาสตร์ มาประกอบในการวางแผนในการปฏิบัติงานให้ปริมาณงานสอดคล้องกับระยะเวลาที่มี กำลังพลที่มี ใช้สถานที่ที่เหมาะสม มีการออกแบบเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ สนับสนุนที่เหมาะสมกับงาน และการออกแบบเครื่องป้องกันเหมาะสมให้พนักงาน

2. ด้านการศึกษา หมายถึง การจัดส่งพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานในการซ่อมเครื่องบินและชิ้นส่วนเครื่องบิน เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ โดยแบ่งหลักสูตรออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. หลักสูตรภาคบังคับด้านความปลอดภัยเบื้องต้นตาม พรบ. เดินอากาศ พรบ. คุ้มครองแรงงาน และกฎการบินสากล 2. หลักสูตรเพื่อใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงกับอุปกรณ์หรือตัวอากาศยาน และ 3. หลักสูตรสำหรับผู้ชำนาญการที่จะเป็นผู้ทดสอบระบบหรือควบคุมเครื่องบิน

3. ด้านการออกกฎข้อบังคับ หมายถึง การนำกฎหมายและมาตรการต่างๆด้านความปลอดภัยมาบังคับใช้ในพื้นที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนควบคุมให้พนักงานมีการปฏิบัติจริง

4. หัวหน้างาน หมายถึง พนักงาน ตั้งแต่ระดับ Leader, Foremen, Supervisor, Chief Engineer, Senior Inspector ตลอดจน ผู้จัดการทุกระดับ ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแล การปฏิบัติงานของพนักงาน ในฝ่ายช่าง ทั้งในส่วนของ การปฏิบัติงานช่างโดยตรง คือ ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน(Aircraft Mechanic) นายตรวจอากาศยาน (Aircraft Inspector) นายช่างผู้ถือใบอนุญาตฯ (License Aircraft Engineer) และควบคุมสั่งการในส่วนของการสนับสนุนงานช่าง เช่น ฝ่ายวางแผนการซ่อมบำรุง (Maintenance Planer)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน

พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการกระทำหรือแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอยู่ภายใต้สภาวะที่ปราศจากอันตราย การเกิดอุบัติเหตุรวมถึงปราศจากโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ พิการ ตาย อันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งต่อบุคคล ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม (สมถวิล เมืองพระ, 2537 : 54)

สำหรับการศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดความปลอดภัยในการทำงานของสุพล พะยอมแย้ม (2541: 286) มาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรตามประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้

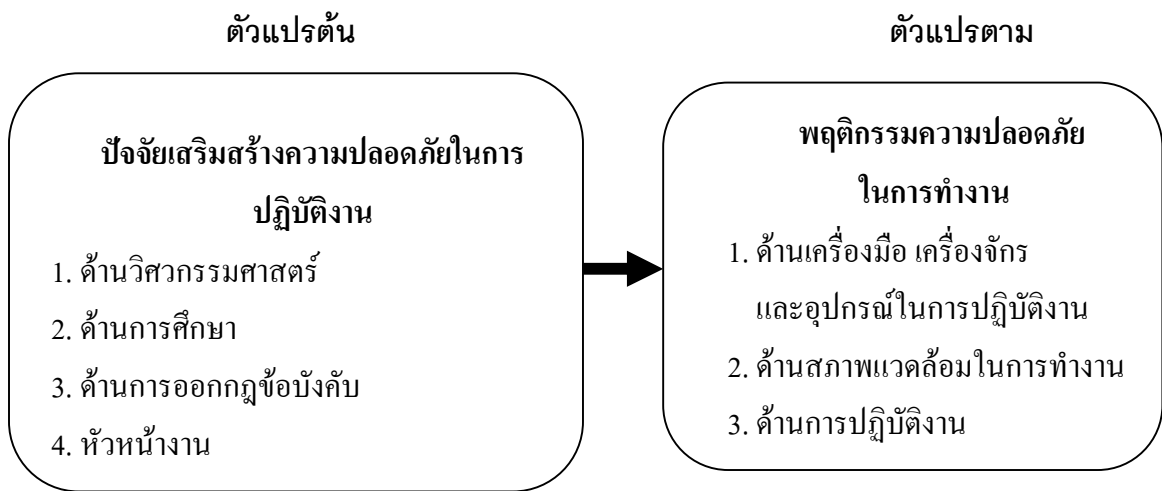
1) ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิจะใช้เครื่องมือที่ตรงตามคู่มือการซ่อมบำรุงกำหนดไว้เท่านั้น การปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง พนักงานจะใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย และอุปกรณ์ป้องกันเสมอ ก่อนและหลังการใช้งาน พนักงานจะมีการตรวจสภาพจัดเก็บ เครื่องมือ และอุปกรณ์เสมอ

2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ มีการทำความสะอาดสถานที่ทำงานก่อน และหลังการทำงาน เจ้าหน้าที่คลัง อุปกรณ์เครื่องมือ มีการทำความสะอาด ตรวจสอบ Tools ให้พร้อมใช้งานก่อนการจัดเก็บเสมอ มีการป้องกันเพิ่มเติมเสมอ เมื่อทำงานกลางแจ้งภายนอกอาคารในภาวะเสี่ยง (ที่สูง,ลมแรง ฯลฯ)

3) ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำหน้าที่ตรวจซ่อมแก้ไขข้อขัดข้อง อากาศยาน และตรวจซ่อมตามกำหนดระยะเวลา เตรียมอากาศยานให้มีความพร้อมทุกระบบ (เครื่องยนต์ ลำตัว

และ ไฮดรอลิกส์ ไฟฟ้า) ก่อนส่งอากาศยานขึ้นบิน รวมถึงในการฝึกอบรม ดูแลรักษาการใช้เครื่องมือพิเศษ (Special Tools) ทุกชนิดที่ใช้เฉพาะกับอากาศยานในแบบที่รับผิดชอบ และบำรุงรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์ภาคพื้นดิน ติดตาม และแก้ไขตามคู่มือ คำสั่ง คำแนะนำ ทางด้านช่าง

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

และมีสมมติฐานย่อยในการวิจัย 4 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1 ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านวิศวกรรมศาสตร์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานย่อยที่ 2 ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการศึกษามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานย่อยที่ 3 ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการออกกฎข้อบังคับมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานย่อยที่ 4 ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.15 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD
1. ด้านวิศวกรรมศาสตร์	4.17	.411
2. ด้านการศึกษา	4.19	.351
3. ด้านการออกกฎข้อบังคับ	3.98	.450
4. ด้านหัวหน้างาน	3.93	.471
ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.15	.456

ส่วนระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.02 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD
1.ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	3.93	.455
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.06	.652
3.ด้านการปฏิบัติงาน	4.27	.495
พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.07	.336

เมื่อวิเคราะห์ถึง อิทธิพลของปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ต่อการพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) โดยวิธี Stepwise พบว่า มี 3 ตัวแบบ (Model) ที่สามารถใช้พยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยตัวแบบที่ 1 มีค่า R เท่ากับ .661 ค่า R^2 เท่ากับ .438 ส่วนตัวแบบที่ 2 มีค่า R เท่ากับ .685 โดยมีค่า R^2 เท่ากับ .469 และตัวแบบที่ 3 มีค่า R เท่ากับ .695 ค่า R^2 เท่ากับ .483 ซึ่งมีขนาดค่าไม่แตกต่างกันไม่มากนัก ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ตัวแบบที่ 3 และเพื่อให้เกิดความมั่นใจมากขึ้นจึงวิเคราะห์ต่อไปถึงค่าความแปรปรวน (F) และค่าสถิติที่ (t) พบว่า ตัวแบบที่ 3 แสดงให้เห็นถึงค่าความแปรปรวน (F) ที่มีค่าเท่ากับ 92.681 ซึ่งเป็นค่าต่ำที่สุดในระหว่าง ตัวแบบทั้ง 3 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (sig. < .05) สามารถแปลความหมายได้ว่า ชุดตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ เช่นกัน ผู้ศึกษาจึงมั่นใจว่า ชุดตัวแปรในตัวแบบที่ 3 มีอำนาจในการอธิบายตัวแปรตามได้หนักแน่นที่สุด (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise

ตัวแบบที่	R	R Square	Std. Error of The Estimate
1	.661	.438	.34239
2	.685	.469	.33308
3	.695	.483	.32945

ตัวแบบ 1 Predictors : (Constant), ด้านหัวหน้างาน

ตัวแบบ 2 Predictors : (Constant), ด้านหัวหน้างาน, ด้านการออกกฎข้อบังคับ

ตัวแบบ 3 Predictors : (Constant), ด้านหัวหน้างาน, ด้านการออกกฎข้อบังคับ, ด้านการศึกษา

Dependent Variable: พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

จากตัวแบบที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกลำนำเข้าสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (sig. < .05) มีทั้งสิ้น 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านหัวหน้างาน (Beta = .516) ด้านการออกกฎข้อบังคับ (Beta = .153) และด้านการศึกษา (Beta = .140) โดยตัวแปรทั้ง 3 ด้าน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) มีค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางบวก คือ เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2, 3 และ 4 (ตารางที่ 4)

ส่วนตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร คือ ด้านวิศวกรรมศาสตร์ (Beta = .017, Sig. = .762) ไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานได้ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise
ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสมการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	β	St. Error			
(Constant)	.823	.237		3.467	.001
ด้านหัวหน้างาน	.497	.049	.516	10.124	.000
ด้านการออกกฎข้อบังคับ	.155	.055	.153	2.810	.005
ด้านการศึกษา	.181	.066	.140	2.761	.006

ตัวแปรที่ถูกคัดออก

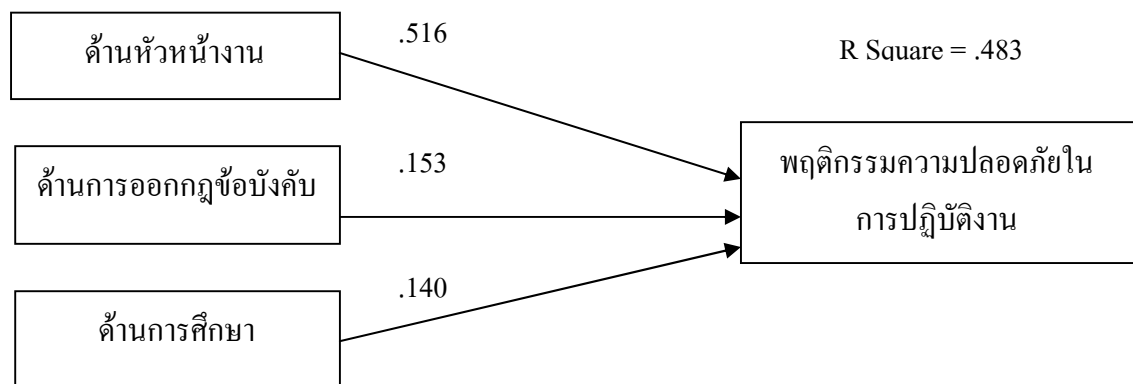
ตัวแปร	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
ด้านวิศวกรรมศาสตร์	.017	.303	.762	.018	.581

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านการออกกฎข้อบังคับ และด้านการศึกษา มีส่วนช่วยทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ได้ร้อยละ 48.3 สามารถสร้างเป็นสมการการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

สมการการถดถอยพหุคูณ

พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน = .823 (Constant) + .497 ด้านหัวหน้างาน + .155 ด้านการออกกฎข้อบังคับ + .181 ด้านการศึกษา

จากสมการการถดถอยพหุคูณ สามารถสร้างตัวแบบการถดถอยพหุคูณของปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ต่อการพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้



Model Fit	F	Sig.
	92.681	.000

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ” โดยใช้ตัวแบบแนวคิดความปลอดภัยในการทำงานของสุรพล พะยอมแย้ม (2541: 286) ประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ด้าน พบว่าภาพรวมพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติมาก

เช่นเดียวกับผลการศึกษา ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัย ที่แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านวิศวกรรมศาสตร์ ด้านการศึกษา ด้านการออกกฎข้อบังคับ และด้านหัวหน้างาน พบว่าภาพรวมปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ พบว่า มีตัวแปรปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ได้ร้อยละ 48.3 อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านหัวหน้างาน ด้านการออกกฎข้อบังคับ และด้านการศึกษา โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเชิงบวกต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้านย่อมมีความสำคัญต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ (Beta = .497) ได้ดีที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงาน ตั้งแต่ระดับ Leader, Forman, Supervisor, Chief Engineer, Senior Inspector ตลอดจน ผู้จัดการ (Manager) ล้วน มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายช่าง ในฐานะหัวหน้างานจึงรณรงค์ เพื่อลดสถิติของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการทำงานอย่างชัดเจนและจริงจัง มีการวางแผนและชี้แจงเหตุผลในการจัดงาน ด้านกำลังคน ด้านเวลา กับผู้ปฏิบัติงานเสมอ ทั้งใน ส่วนของการปฏิบัติงานช่างโดยตรง คือ ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน นายตรวจอากาศยาน นายช่างผู้ถือใบอนุญาตฯ และควบคุมสั่งการในส่วนของการสนับสนุนงานช่าง เช่น ฝ่ายวางแผนการซ่อมบำรุง โดยเฉพาะกรณีที่งานมีค่าเตือนพิเศษในเรื่องความปลอดภัย หัวหน้างานจะมีการให้ความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงกับพนักงาน ก่อนการลงมือทำงานเสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมปอง เมฆมนต์ (2555) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การมีคู่มือปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามคู่มือ นอกจากนี้หัวหน้างานผู้รับผิดชอบยังให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยรับฟังคำแนะนำหรือขอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเสมอ สอดคล้องกับทฤษฎีรูปแบบระบบความปลอดภัยของ Firenze (Firenze System Model, 1978) กล่าวว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงาน (Man) ในการผลิตงานหรือทำงานจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย แต่การตัดสินใจในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละครั้งย่อมมีความเสี่ยงแอบแฝงอยู่เสมอ ดังนั้นการตัดสินใจแต่ละครั้ง จะต้องมึข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง เพราะหากการตัดสินใจนั้นผิดพลาด หรือมีความเสี่ยงสูง ย่อมส่งผลต่อความล้มเหลวในการทำงานและก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

ส่วนปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการออกกฎข้อบังคับ พบว่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ .155 ทั้งนี้เพราะบริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) สุวรรณภูมิ นักกฎหมายและมาตรการต่างๆด้านความปลอดภัยมาบังคับใช้ในพื้นที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนควบคุมให้พนักงานมีการปฏิบัติได้จริง เนื่องจากเป้าหมายของนโยบายความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบันนั้น มีความชัดเจนในการป้องกันและลดการเกิดอันตรายในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานจริง ด้วยเหตุนี้ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ จึงออกกฎข้อบังคับ เกี่ยวกับวิธีการทำงานอย่างปลอดภัย รวมทั้งมีมาตรการบังคับควบคุมให้คนงานปฏิบัติตาม เป็นระเบียบปฏิบัติให้ทราบทั่วกัน หากผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามย่อมต้องถูกลงโทษเพื่อให้เกิดความสำนึกและหลีกเลี่ยงการทำงานที่ไม่ถูกต้องหรือเป็นอันตราย (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2528) จึงเป็นผลทำให้กฎข้อบังคับมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ

ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการศึกษาพบว่ามีอิทธิพลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ($Beta = .181$) แสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานที่ต้องปฏิบัติงานในการซ่อมเครื่องบินและชิ้นส่วนเครื่องบิน ต้องเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ โดยแบ่งหลักสูตรออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) หลักสูตรภาคบังคับด้านความปลอดภัยเบื้องต้นตาม พรบ. เเดินอากาศ พรบ. คุ้มครองแรงงาน และกฎการบินสากล เช่น หลักสูตร Human factor for Aviation Personnel , หลักสูตร Aviation safety and Security, หลักสูตร Safety Management System และหลักสูตรการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง (ที่สูง, ที่ลื่น, พื้นที่อบอากาศ) การปฏิบัติงานในสภาพฝนตก ฟ้าคะนอง เป็นต้น หากหัวหน้างานส่งพนักงานไม่ผ่านหลักสูตรพื้นฐานเหล่านี้ ออกไปปฏิบัติงานจะมีความผิดตามกฎหมาย 2) หลักสูตรเพื่อใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาอากาศยานเฉพาะแบบต่างๆ (Aircraft Type Course) ที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการทำงานของระบบ ข้อควรระวังในการปฏิบัติกับระบบเหล่านั้น รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆในการใช้งานระบบของเครื่องบินที่ต้องใช้ปฏิบัติงาน เช่น การทดลองเครื่องยนต์ การทดลองระบบ Hydraulic เป็นต้น และ 3) หลักสูตรสำหรับผู้ชำนาญการที่จะเป็นผู้ควบคุมเครื่องบิน เช่น การทดลองเครื่องยนต์ โดยหลักสูตรการอบรมนี้จะต่อ ยอดจากหลักสูตรการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น พนักงานที่ผ่านการคัดเลือกจากหลักสูตรเพื่อให้ความรู้ในการปฏิบัติมาแล้วก็จะสามารถทำหน้าที่ทดสอบระบบ รวมถึงทำหน้าที่ในการลงนามความสมควรเดินอากาศว่าเครื่องบินมีความปลอดภัยที่จะใช้ทำการบิน โดยหน่วยงานได้มีการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างครบถ้วน

โดยเฉพาะหลักสูตรด้านความปลอดภัยนั้น ได้ส่งผลทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จึงสรุปได้ว่าหลักสูตรด้านความปลอดภัยของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ที่มีการอบรมส่งผลถึงการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานได้จริง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทิตกมลรัตน์ (2552) เรื่อง พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท อิติตยา เบอรัลล่า เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ฟอสเฟต ดีวีชั่น) พบว่า แนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุในโรงงานที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัยของพนักงาน คือ กิจกรรมด้านการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับพนักงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของธรรมรักษ์ ศรีมารุตและคณะ (2554) เรื่อง พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต พบว่า มีข้อเสนอแนะ คือ ต้องการให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานให้มากขึ้น และสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน

อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ พบว่ามีตัวแปรจำนวน 1 ตัวที่ไม่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านวิศวกรรมศาสตร์ (Beta = .017, Sig. = .762) สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวนีย์ เผ่าเมือง (2554) ที่พบว่า ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยด้านวิศวกรรมศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานทุกคนทราบดีว่าการออกแบบงานของการซ่อมอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัท ผู้ผลิตอากาศยาน และองค์การภาครัฐ (Authority) โดยหน่วยงานเป็นเพียงผู้ปฏิบัติตาม ซึ่งสามารถนำหลักการทางวิศวกรรมศาสตร์ มาประกอบในการวางแผนในการปฏิบัติงานให้เข้ากับปัจจัยแวดล้อมที่มี โดยให้ปริมาณงานสอดคล้องกับระยะเวลา จำนวนกำลังพล การกำหนดสถานที่ทำงานที่สอดคล้องกับประเภทงานที่ต้องทำ การออกแบบจัดหาเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ สนับสนุนที่เหมาะสมกับงาน และการออกแบบเครื่องป้องกันที่เหมาะสมให้พนักงาน จึงเป็นผลทำให้ปัจจัยด้านวิศวกรรมศาสตร์ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ เนื่องจากถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการนำมาใช้ปฏิบัติเพราะเป็นข้อกำหนดของเครื่องบินและสนามบินที่ทุกประเทศต้องมี แม้ผลความคิดเห็นโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากก็ตาม แต่ถึง

กระนั้นก็ตามองค์ประกอบความปลอดภัยในการทำงานก็เป็นองค์ประกอบภายใน 4 ด้านที่สามารถนำมาใช้ในการเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

1. ด้านวิศวกรรมศาสตร์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ควรออกแบบและการจัดหาเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน เหมาะสมกับงานของฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน เนื่องจากเทคโนโลยีของอากาศยานมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

2. ด้านการศึกษา แม้พนักงานจะมีการนำเอาความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานในเกณฑ์มาก แต่ก็ยังมีการอบรมทบทวนบางหลักสูตรที่กระทำซ้ำกว่ากรอบที่กำหนดของ กฎระเบียบต่างๆ เช่นกำหนดไว้ให้ดำเนินการทุกสองปี บางหลักสูตร อาจจัดทบทวนที่ สองปี ครั้ง หรือสามปี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ จึงควรจัดหลักสูตร ด้านความปลอดภัยเพื่ออบรมพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานอย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่มีกรอบของกฎต่างๆ บังคับไว้ เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน

3. ด้านการออกกฎข้อบังคับ /การควบคุม /จป. การอบรมให้เป็นไปตามกฎ ดังนั้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิควรออกกฎระเบียบที่ออกมามุ่งหมายเพื่อความปลอดภัยของคนมากกว่าทรัพย์สินอย่างชัดเจน เนื่องจากทรัพย์สินสามารถรับผิดชอบ ซ่อม ชดใช้และแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ แต่ชีวิตของคนหากไม่ได้รับความปลอดภัยจนเกิดการสูญเสียไม่สามารถแก้ไขได้

4. ด้านหัวหน้างาน หัวหน้างานควรเปิดรับฟังคำเสนอแนะหรือขอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานจากพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และหัวหน้างานหากมีการดัดแปลงวิธีการซ่อมบำรุงอากาศยานหากมีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น บางครั้งชิ้นส่วนที่ต้องถอดส่งซ่อมใน Shop เป็นการซ่อมบนตัวเครื่องบินได้ แต่ต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อเรื่องความปลอดภัยของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด

พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

1. ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน ต้องใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย และอุปกรณ์ป้องกันทุกครั้ง เมื่อทำงานในพื้นที่เสี่ยง เช่น การทำงานในที่สูง ที่ลาดชัน ที่ลื่น หรือที่อับอากาศ เป็นต้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานควรมีการสวมอุปกรณ์ป้องกันให้ครบถ้วน เมื่อทำงานในพื้นที่สูง ที่ขรุขระ ลาดชัน หรือลิ้น และพนักงานควรต้องมีการป้องกันเพิ่มเติมเสมอ เมื่อทำงานกลางแจ้ง ภายนอกอาคารในภาวะเสี่ยง โดยไม่เอาเหตุผลด้านเวลาที่ต้องใช้มาเป็นตัวอุปสรรค

3. ด้านการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานควรแจ้งผู้รับผิดชอบทุกครั้งเมื่อหยุดงาน เมื่อมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรชำรุด หรือผิดปกติ และควรมีการใช้อุปกรณ์ป้องกันเมื่อต้องทำงานในจุดที่มีเสียงดังเกินกำหนด ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานทุกคน หรืออาจจะมีการตรวจประเมินผล ให้เกิดผลมากขึ้นในด้านปฏิบัติเช่นตั้งรางวัล หรือมีการชมเชยพนักงานที่ตรวจพบข้อบกพร่องของอุปกรณ์

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีศึกษาเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อค้นหาปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน แบบอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิเช่น แรงจูงใจในการทำงาน เวลาในการทำงาน (กะในการปฏิบัติงาน) และวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าตัวแปรอื่น ๆ มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

รัตนภรณ์ เพ็ชรประพันธ์. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายโรงงาน. กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิซัน จำกัด. หลักสูตรอาชีพอนามัยและความปลอดภัย”. สำนักวิชาสหเวชศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2550.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. *วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน*. กรุงเทพมหานคร:

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2528.

วิจิต กมลรัตน์. “พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท อิติตยา เบอรัลล่า เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ฟอสเฟต ดีวีชัน)”. สาร

นิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.

วันเฉลิม พลอินทร์. “การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การพฤติกรรมความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย ทู่งสง จำกัด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.

สมถวิล เมืองพระ. “การศึกษาพฤติกรรมอนามัยของคณงานในระดับปฏิบัติการเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมผลิตผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักรและอุปกรณ์เขตอำเภอบางประกงจังหวัดฉะเชิงเทรา”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

สมปอง เมฆมนต์. “พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานและคนทำงานในเขตประกอบการบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)”. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2555.

สุพัตรา ไทวราภา. “ผลของการจัดกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงพฤติกรรมที่มีต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของคณงานโรงงานทอผ้า”. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สุรพล พะยอมแย้ม. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2541.

เสาวนีย์ เผ่าเมือง. “พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีทีเอส อิเล็กทรอนิกส์ คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

คุณภาพการให้บริการของโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี¹
Service Quality of Elderly Allowance Service of
Napa Municipality Chonburi

มยุเรศ โสภิพงค์ (Mayuret Sopipong)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ และศึกษาสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ โดยนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ และอายุของผู้สูงอายุที่ต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน ส่วนการศึกษา และรายได้ของผู้สูงอายุที่ต่างกันมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ได้แก่ ค่าบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.425$)

Abstract

The objective of this study was to study the level of Service Quality of Elderly Allowance of Napa Municipality Chonburi, the effect of the Background to predict Expectation Service and the effect of the Determiner to predict

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Expectation Service. Based on Parasuraman, Ziethaml and Berry (1990) of Dimension of Service Quality concept. Test results showed that the Sex and Age have influence on Expectation Service. And Word-of-Mouth Communication, Personal Needs and Past Experience have influence on Expectation Service. Statistically significant at the 0.05 level is based on the assumption. ($r = 0.425$)

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเคลื่อนเข้าสู่ “ภาวะประชากรสูงอายุ” ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการจ้างงาน ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรทางสุขภาพและสังคมของประเทศอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 จนกระทั่งปัจจุบัน เทศบาลตำบลนาป่าก็เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก จึงได้ดำเนินงานเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นเรื่องที่หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการเปรียบได้กับผู้บริโภคที่ทรงอิทธิพลที่จะสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น จึงได้มีการนำเครื่องมือการบริหารจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ และการบริหารจัดการทั้งระบบ สำหรับเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน จึงได้มีการสร้างแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขึ้น เพื่อนำผลการประเมินนั้นมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น

หากแต่การดำเนินงานดังกล่าว ก็ไม่ได้ชี้วัดว่า ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแต่อย่างไร ทั้งนี้เพราะคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ หลายประการ ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางสำหรับใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ

เทศบาลตำบลนาป่าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป อันจะนำพาองค์กรไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า
2. เพื่อจำแนกความคาดหวังโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตามความแตกต่างด้านภูมิ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรในการศึกษาคือผู้สูงอายุผู้เข้ารับบริการจากโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า จำนวน 261 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) ใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้ คือ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ซึ่งประกอบด้วย 10 มิติ ต่อมาในปี 1990 มีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

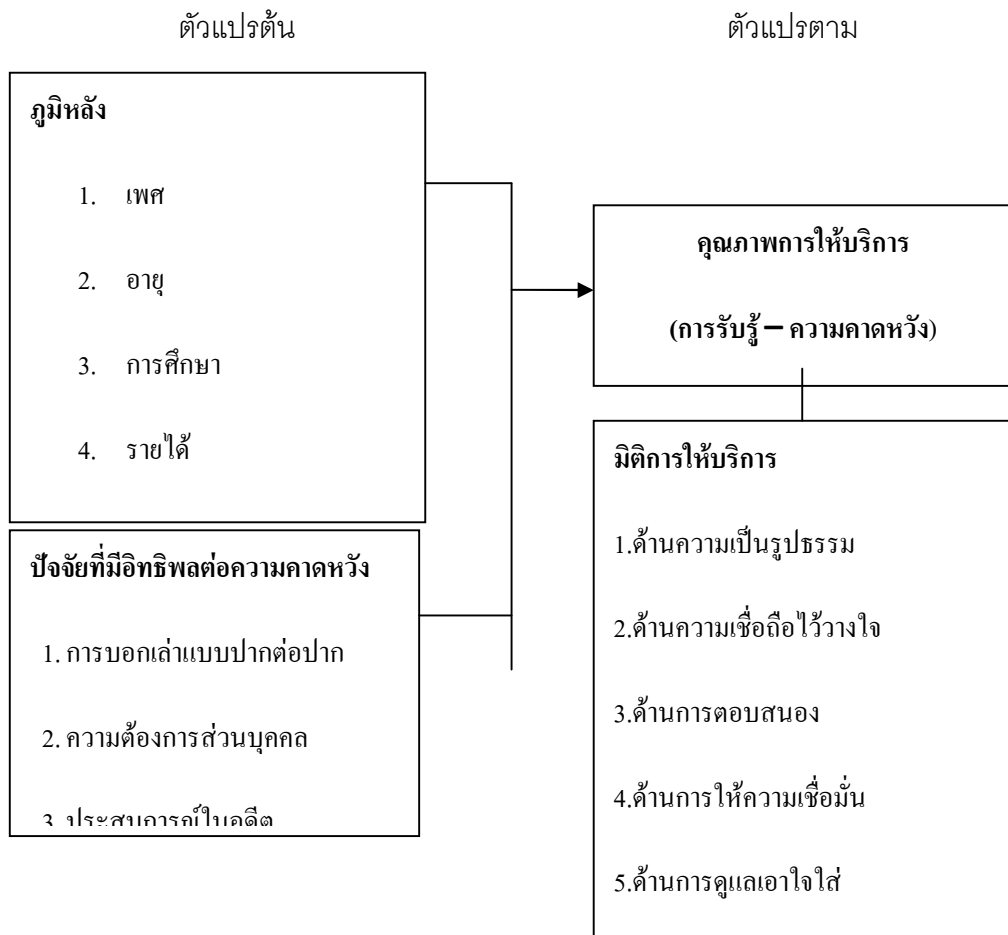
มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ จะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. ภูมิภาคที่ต่างกัน ความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการแตกต่างกัน
2. การบอกแบบปากต่อปากมีสหสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ
3. ความต้องการส่วนบุคคลมีสหสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ
4. ประสบการณ์ในอดีตมีสหสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

ผล การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ที่จะได้รับจากบริการ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่จะได้รับ ในภาพรวม

มิติการให้บริการ	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.32	.44	สูงมาก	4
2.ด้านความน่าเชื่อถือ	3.25	.58	สูง	5
3.ด้านการตอบสนอง	3.58	.50	สูงมาก	1
4.ด้านการสร้างความมั่นใจ	3.52	.54	สูงมาก	2
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.49	.49	สูงมาก	3
รวม	3.43	.51	สูงมาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า มีความคาดหวังในภาพรวม อยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ ในภาพรวม

มิติการให้บริการ	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.88	.47	สูงมาก	2
2.ด้านความน่าเชื่อถือ	3.52	.49	สูงมาก	5
3.ด้านการตอบสนอง	3.58	.20	สูงมาก	4
4.ด้านการสร้างความมั่นใจ	3.90	.19	สูงมาก	1
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.61	.47	สูงมาก	3
รวม	3.70	.36	สูงมาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการโครงการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า มีการรับรู้ในภาพรวม อยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านการสร้างความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ดังนั้น เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้กับค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง พบว่า คุณภาพการให้บริการของโครงการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า อยู่ในเกณฑ์ดี 4 ด้าน ($P>E$) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนด้านการตอบสนองอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($P=E$)

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	t-test	Sig
หญิง	143	3.39	3.416	0.001
ชาย	118	3.44		
รวม	261	3.42		

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการโครงการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลนาป่า ที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

อายุ	จำนวน	\bar{X}	F-test	Sig
61-80 ปี	197	3.40	11.867	0.001
81 ปีขึ้นไป	64	3.45		
รวม	261	3.43		

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการโครงการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลนาป่า ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

การศึกษา	จำนวน	\bar{X}	F-test	Sig
ประถมศึกษา	185	3.41	0.572	0.565
มัธยมศึกษา	63	3.42		
ปริญญาตรี	13	3.40		
รวม	261	3.41		

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการโครงการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลนาป่า ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	F-test	Sig
ต่ำกว่า 10,000 บาท	159	3.41	0.514	0.599
10,001 – 20,000 บาท	90	3.42		
20,001 – 30,000 บาท	12	3.40		
รวม	261	3.41		

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการโครงการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลนาป่า ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

มิติการให้บริการ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง		
	ค่าบอกเล่า	ความต้องการส่วนบุคคล	ประสบการณ์
1.ด้านความเป็นรูปธรรม	0.416	0.350	0.465
2.ด้านความน่าเชื่อถือ	0.416	0.424	0.458
3.ด้านการตอบสนอง	0.414	0.422	0.442
4.ด้านการสร้างความมั่นใจ	0.428	0.428	0.429
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	0.418	0.421	0.440
รวม	0.418	0.409	0.447

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ได้แก่ ค่าบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต มีสหสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.425$)

อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการของโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เช่นเดียวกับระดับการรับรู้ในภาพรวม โดยค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้สูงกว่าด้านความคาดหวัง ($P > E$) แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลตำบลนาป่า รู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาป่า สอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1982) ; Parasuraman, Ziethaml & Berry (1985) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับการรับรู้ (Perception) สามารถแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่เทศบาลตำบลนาป่า มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด และพร้อมใช้งานอย่างทั่วถึง เนื่องจากในทุกๆ ปี ทางเทศบาลจะจัดทำงบประมาณรายจ่ายสำหรับปีงบประมาณถัดไป เพื่อวางแผนและเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินงานโครงการต่างๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ โดยจัดประชุมชี้แจงให้คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชน ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายและรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกฝ่าย เพื่อนำมาพิจารณาแก้ไขหรือเพิ่มเติมต่อไป

2) ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้อยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่เทศบาลตำบลนาป่า ได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้ สามารถแสดงถึงความน่าเชื่อถือในการแก้ปัญหาของประชาชนได้ เนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาเทศบาลได้พัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการดำเนินงานจะยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลักในการแก้ไขปัญหา เทศบาลตำบลนาป่าได้ดำเนินการตามโครงการต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น และส่งเสริมสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึง เช่น โครงการสูงวัยอย่างมีคุณค่าชราอย่างมีศักดิ์ศรี โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน โครงการนาป่ารักษ์สุขภาพ โครงการหลักประกันสุขภาพ เป็นต้น

3) ด้านการตอบสนอง พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่เทศบาลตำบลนาป่า มีบุคลากรที่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะปฏิบัติงาน ให้บริการและต้อนรับประชาชนด้วยความเต็มใจ โดยมุ่งอบรมบุคลากร

เกี่ยวกับหัวใจของงานบริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการให้คะแนนจากประชาชนหลังจากการรับบริการในเรื่องต่างๆ ทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่เทศบาลตำบลนาป่า มีบุคลากรที่มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพอ่อนน้อม และผู้มารับบริการรู้สึกไว้วางใจเมื่อมาติดต่อกับเทศบาล ได้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของการพัฒนาบุคลิกภาพ การอบรมเกี่ยวกับกิจกรรมรยาเพื่อการบริการ และการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ขณะเข้ามาใช้บริการ และเกิดความประทับใจมากที่สุด

5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ เชื่อมั่น พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่เทศบาลตำบลนาป่า มีนโยบายการบริหารงานและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและเห็นแก่ผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก อีกทั้งบุคลากรของเทศบาลยังให้บริการต่อประชาชนอย่างเอาใจใส่ เทศบาลตำบลนาป่าได้ปลูกฝังค่านิยม ในเรื่องของค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้แก่ ประการแรก กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ประการที่สอง ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบ ประการที่สาม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ประการที่สี่ ไม่เลือกปฏิบัติ และ ประการที่ห้า มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างดีที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลนาป่า ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ค่าบอกล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับ

จากบริการของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman , Zithami & Berry (1990) ที่กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังของผู้ใช้บริการจะมาจาก 3 ปัจจัยดังกล่าว ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ สามารถแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1) การสื่อสารแบบปากต่อปากมีสหสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ โครงการเบี่ยยังซีผู้สูงอายุเทศบาลตำบลนาป่า เนื่องจากเป็นความคาดหวังที่เกิดจากการได้ยินหรือรับทราบจากเพื่อน ญาติสนิท หรือบุคคลอื่นที่เคยไปใช้บริการจากเทศบาลตำบลนาป่ามาก่อน ทำให้ผู้ฟังเกิดจินตนาการหรือคล้อยตามคำบอกเล่านั้น โดยหากได้รับฟังในด้านที่ดี หรือด้านบวก ก็จะเกิดความคาดหวังในทางที่ดี หรือสูง และหวังที่จะได้รับบริการที่ดีเช่นนั้น แต่หากได้รับฟังในด้านในด้านที่ไม่ดี หรือด้านลบ ก็จะเกิดความคาดหวังในด้านที่ไม่ดี หรือต่ำ

2) ความต้องการส่วนบุคคลมีสหสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ โครงการเบี่ยยังซีผู้สูงอายุเทศบาลตำบลนาป่า เนื่องจากเป็นความคาดหวังที่เกิดจากการได้รับบริการที่ตรงตามเป้าหมายของตนเอง ซึ่งแต่ละคนก็แตกต่างกันไป ซึ่งระดับความคาดหวังของบุคคลอาจอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้ หากบุคคลนั้นมีความต้องการส่วนตัวไม่มากนัก เช่น บุคคลที่มีฐานะดี มีความมั่นคงในชีวิต ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ มีครอบครัวที่อบอุ่น หรือมีสภาพร่างกายและจิตใจที่ดี ก็อาจไม่ได้คาดหวังที่จะได้รับจากเทศบาลมากเท่ากับบุคคลที่มีฐานะยากจน ร่างกายไม่แข็งแรง ไม่มีลูกหลานคอยดูแล หรือมีสภาพจิตใจย่ำแย่ เป็นต้น

3) ประสบการณ์ในอดีตมีสหสัมพันธ์กับความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ โครงการเบี่ยยังซีผู้สูงอายุเทศบาลตำบลนาป่า เนื่องจากเป็นความคาดหวังที่เกิดจากการได้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาป่าในอดีตด้วยตนเอง จึงทำให้ส่งผลต่อความคาดหวัง กล่าวคือ หากบริการจากเทศบาลที่เคยได้รับสามารถสร้างความประทับใจ หรือพึงพอใจ ก็จะส่งผลให้ความคาดหวังอยู่ในระดับที่สูง แต่หากบริการที่เคยได้รับจากเทศบาลทำให้รู้สึกไม่ดี หรือไม่พอใจ ก็จะส่งผลให้ความคาดหวังต่ำ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ทางเทศบาลควรจัดหาสถานที่สำหรับจอดรถเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ควบคุมการจอดรถ เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และง่ายต่อการเข้า-ออกของผู้เข้ารับบริการจากเทศบาล

2) ด้านความน่าเชื่อถือ เทศบาลต้องแจ้งวันเวลาแก่ผู้มารับบริการโดยละเอียด อาจทำบัตรนัดหรือสมุดบันทึกประจำตัวของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการทุกคน อีกทั้งควรมีการโทรแจ้งแก่ผู้สูงอายุหรือญาติ เพื่อเป็นการเตือนและระบุวันเวลาที่ชัดเจนในการรับบริการ หากผู้รับบริการไม่สามารถมาได้ จะได้เลื่อนนัด หรือเปิดให้บริการท่านอื่นต่อไป อีกทั้งเทศบาลควรมีการทำประชาพิจารณ์เกี่ยวกับการความต้องการของประชาชน เพื่อจะได้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง หรือความต้องการของประชาชนที่แท้จริงในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาคความเดือนร้อนได้อย่างตรงจุด

3) ด้านการตอบสนอง เทศบาลต้องจัดทำแบบประเมินการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการให้บริการ หากเจ้าหน้าที่คนใดมีระดับคะแนนน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดก็ต้องมีการกล่าวตักเตือน และหากเจ้าหน้าที่คนใดมีระดับคะแนนมากที่สุดก็ต้องมีการมอบรางวัล เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการให้บริการประชาชน และเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ อีกทั้งทางเทศบาลต้องมีการนำนโยบายการให้บริการต่างๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน เช่น One Step Service หรือ การเปิดช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงความพร้อมของกระบวนการให้บริการของบุคลากรมากที่สุด อันจะเพิ่มความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานเอง

4) ด้านการสร้างความมั่นใจ เทศบาลควรจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาท และหัวใจของนักบริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี แสดงสีหน้าท่าทางและคำพูดที่เหมาะสม อีกทั้งเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

สร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือแก่ผู้มาใช้บริการ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร
อีกด้วย

5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ เทศบาลควรให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญกับทุกคนโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการทุกคน เพื่อให้ผู้มารับบริการรู้สึกถึงความสำคัญของตน และรู้สึกถึงความเอาใจใส่ที่เจ้าหน้าที่มอบให้ด้วยความจริงใจ ที่สำคัญควรมีกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข หรือรับรู้ถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาค้างต่อไปควรทำการศึกษาโครงการอื่นๆ หรือโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลอื่นๆ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลว่าข้อมูลของเทศบาลใดมีระดับคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจักเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. แผนโครงการราชการดูแลระยะยาวในครอบครัวสำหรับผู้สูงอายุ.

กรุงเทพมหานคร: บริษัท มิสเตอร์ก็อปปี (ประเทศไทย) จำกัด, 2549.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2539.

กนกพร สีสาทะพินทร์ และคณะ. “การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลใน

กรุงเทพมหานคร”. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. (ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2554).

กนกนาค หงสกุล และคณะ. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูงตรพลึกศพลใน
โรงพยาบาลศูนย์ ะทรวงสาธาณสุข”. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.

ครรชิต ยศพรไพบูลย์. “การวัดคุณภาพบริการร้านอาหารFast Foodใน5ด้านหลักของ
SERVQUAL : ความน่าเชื่อถือการตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และ
รูปลักษณะทางกายภาพ”. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2552.

ครรชิต ยศพรไพบูลย์. “ความคาดหวังด้านบริการของผู้โดยสารขาเข้าที่ใช้บริการท่าอากาศยาน
ภายในประเทศ”. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2553.

ปริญญา บัวทอง. “ความคาดหวังของผู้เรียนและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการศึกษาของ
บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด”. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

วีรยา หย่าวิไล. “การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาล
พิจิตร”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

วัชรพร เสนานาค. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการออกไปรับรองมาตรฐานสินค้า
ปศุสัตว์: กรณีศึกษาสำนักงานปศุสัตว์ เขต 4”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

หัททยา แก้วกิม และคณะ. “ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะ
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.

อุไร ดวงระหว่า. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

Gronroos. C. Strategic Management and Marketing in the Public Sector. Finland: Swedish School of Economics and Business Management, Inc., 1992.

Oliver, Pamela E. Formal Models of Collective Action. Annual Review of Sociology, Inc., 1993.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing, Inc., 1988.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, Inc., 1991.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research. Journal of Marketing 58 (January), Inc., 1994.

Schmenner, Roger W. Service operations management. Englewood Cliffs, NJ Prentice Hall, 1995.

Zeithaml, V. A., and Bitner , M. J. Services Marketing: Customer Focus Across the Firm. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill, 2000.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. Problem and Strategic in Services Marketing. Journal of Marketing 49 (2), Inc., 1985.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions. New York: The Free Press, 1990.

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการกอง 6
ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย¹

Quality of Working Life and Organizational Commitment: A case study of
Division 6 Officials who working on location at Armed Forces Security Center
Royal Thai Armed Forces

มะยากรี ยะโกะ (Mayakree Yakoh)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย โดยนำแนวคิด คุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 54.2 โดย 3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความก้าวหน้าและความมั่นคง ส่วนอีก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ และ ลักษณะการบริหาร ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The objectives of this article was to study the level of quality of working life, the level of organizational commitment, and the effect of the quality of working life to predict

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา ข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทยประจำปี การศึกษา 2558

² นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

organizational commitment of Division 6 officials who working on location at Armed Forces Security Center Royal Thai Armed Forces. Based on Walton's Quality of working life concept and Steers's Organizational commitment concept

The multiple regression showed that about 54.2 percent of organizational commitment was explained by quality of working life. Also, three components of quality of working life (the organizational pride has a social relevance, work and total life space, growth and security) have the greatest influence on organizational commitment and five components (a fair and adequate compensation, social integration, safe and healthy working conditions, opportunity for development, constitutionalism) have not influence on organizational commitment.

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร

Keyword: Quality of Working Life, Organizational Commitment

บทนำ

“คน” หรือ “บุคลากร” เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญและเป็นทรัพยากรที่ต้องดูแลทะนุถนอม มีคุณค่าต่อการบริหารขององค์กร บุคลากรที่ดีจะอำนวยความสะดวกและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ผู้บริหารจำเป็นจะต้องดูแลเอาใจใส่กระบวนการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งหมายถึงคุณภาพชีวิตของคนในองค์กร ที่เรียกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะไม่ลาออกจากองค์กร และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความพยายามตั้งใจที่จะพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ฉะนั้นการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความจำเป็น เพื่อ จูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น

กอง 6 เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย ภารกิจหลักคือ การปฏิบัติงานด้านข่าวกรองและการต่อต้านข่าวกรองทางทหารเพื่อความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ในห้วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา กอง 6 ประสบปัญหาด้านบุคลากรเป็นอย่างมาก กล่าวคือ บุคลากรขององค์กรมีอัตราการลาออกจากงานเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการลาออกตามโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด การปรับย้ายไปปฏิบัติงานยังองค์กรอื่น ซึ่งกรณีดังกล่าวส่งผลทำให้องค์กรมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรที่เหลือต้องแบกรับภาระ

งานเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าองค์กร
จะบรรจุกำลังพลใหม่เพิ่ม แต่ก็ไม่สามารถทดแทนการปฏิบัติงานได้ในทันที บุคลากรใหม่จำเป็นต้องใช้เวลา
ในการฝึกอบรม เพื่อเรียนรู้การปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบบังคับให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุนี้ กอง 6 เองต้องมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อดึงดูดบุคลากรเดิม
ไม่ให้ลาออกไปจากองค์กรก่อนเวลาอันควร ซึ่งการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานก็เป็นวิธีหนึ่งที่จะ
จะทำให้บุคลากร เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดความสมดุลทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงาน เป็น
การป้องกัน มิให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำลง ดังนั้นผู้บริหารจะต้อง
สำรวจและรับแก้ไข ถ้าหากต้องการเห็นบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีขวัญและ
กำลังใจในการปฏิบัติงานต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับหน่วยงานด้วยความเต็มใจ จนส่งผลให้เกิด
ความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

ถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรจากผู้
ศึกษาในองค์กรต่างๆ แต่ในหน่วยงานกอง 6 ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพ
ไทย ยังไม่มีผู้ใดศึกษาในเรื่องนี้ไว้โดยเฉพาะ จึงนับว่าเป็นการศึกษากับหน่วยวิเคราะห์ที่ต่างไป ซึ่ง
อาจจะช่วยให้เห็นประเด็นคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรในมิติที่ต่างกันได้
ชัดเจนมากขึ้น และหากสามารถวิเคราะห์ได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กร และทราบว่าเป็นปัจจัยใด ผลการศึกษาที่ได้ จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อการจัดทำ
โครงการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ
ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์
รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการกอง 6
ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 161 คน
(ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2557) โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ คือ

แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยอ้างอิงจากกรอบแนวคิด ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธีคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการพยากรณ์แบบ Backward

แนวคิดในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้เขียนได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษานี้ 2 แนวคิด คือ แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ดังมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของบุคคลได้ โดย Walton (1974: 12) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคูณลักษณะแนวทาง ความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ และ Merton (1977 อ้างถึงใน เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง, 2553: 8) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรม การทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลิตผลและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่า มีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม ส่วน ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530 อ้างถึงใน รัตนะ นิมมานเทวินทร์, 2555: 7) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นก็คือ ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะสภาพชีวิตที่ดีมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคล ในขณะที่ทำงานและมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ส่งผลให้บุคคลมีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการจะวัดว่าคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานหรือไม่ นั่นต้องพิจารณาจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ครอบคลุมสภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้ศึกษาจึงเลือกแนวคิดของ Walton (1974) ที่มีองค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่ 1) รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง 5) ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน 6) ลักษณะการบริหาร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 8) ความภูมิใจในองค์การที่มีคุณค่าทางสังคม มาเป็นตัวแปรต้นในการศึกษา

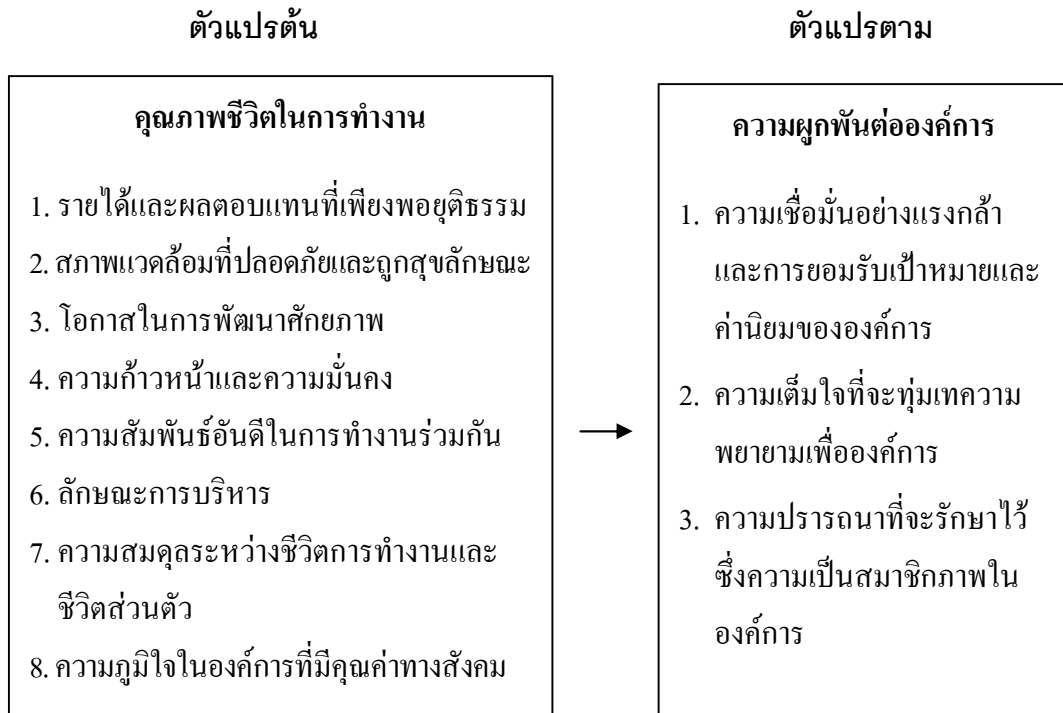
แนวคิดความผูกพันต่อองค์การ เป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์การที่แสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ Steers (1977: 48) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ขณะที่ Becker (1990 อ้างถึงใน ธีรภัทร ชติยะหล้า, 2555: 21) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การหมายถึง แนวโน้มที่บุคคลแสดงอย่างสม่ำเสมอ เป็นการรับรู้ถึงผลประโยชน์ของการลงทุนที่ต้องสูญเสียหากต้องออกจากองค์การไป ซึ่งการรับรู้ผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียเมื่อต้องออกจากองค์การไปนั้น เป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์การ

นอกจากนั้น Steers ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความผูกพันเชิงผกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การสูง ความต้องการลาออกก็จะอยู่ในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามกระทำในสิ่งที่ดีให้กับองค์การ เพื่อประโยชน์ขององค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความมีประสิทธิผลขององค์การ

จากคุณลักษณะดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ Steers (1977) อันประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ 3) ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ มาเป็นแนวทางในการศึกษาตัวแปรตาม

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.83 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	SD
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.85	0.64
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	3.99	0.63
3. ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.66	0.70
รวม	3.83	0.54

ส่วนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.69 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	SD
1. รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม	3.27	0.72
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	3.92	0.68
3. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ	3.66	0.70
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง	3.57	0.70
5. ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน	3.81	0.69
6. ลักษณะการบริหาร	3.85	0.70
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.63	0.62
8. ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม	3.78	0.62
รวม	3.69	0.49

เมื่อวิเคราะห์ถึง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ด้วยสถิติความถดถอยพหุคูณ พบว่า มี 6 ตัวแบบ (Model) ที่สามารถใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ เมื่อผู้ศึกษาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และค่าสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายด้วยสมการถดถอย (R^2) พบว่า ตัวแบบที่ 1 – 5 ล้วนมีค่า R เท่ากับ .740 ค่า R^2 ของตัวแบบที่ 1-4 เท่ากับ .548 ส่วนตัวแบบที่ 5 ค่า R^2 เท่ากับ .547 ขณะที่ตัวแบบที่ 6 มีค่า R เท่ากับ .736 ค่า R^2 เท่ากับ .542 ซึ่งมีขนาดค่าแตกต่างกันไม่มากนัก ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ตัวแบบที่ 6 เพราะจะเป็นการประหยัดตัวแปรที่สุด (ตารางที่ 3)

ทั้งนี้ จากตัวแบบที่ 6 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (sig. < .05) มีทั้งสิ้น 3 ตัวแปร โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็นบวก แสดงว่า เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Beta = .176) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Beta = .281) และความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม (Beta = .352)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Backward

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.740	.548	.524	.371	.548	23.048	8	152	.000
2	.740	.548	.527	.370	.000	.000	1	152	.995
3	.740	.548	.531	.369	.000	.004	1	153	.949
4	.740	.548	.534	.368	.000	.007	1	154	.935
5	.740	.547	.536	.367	-.001	.316	1	155	.575
6	.736	.542	.533	.368	-.005	1.778	1	156	.184

Predictors: (Constant), ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม, รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, ความก้าวหน้าและความมั่นคง, สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ, ลักษณะการบริหาร, ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน

Predictors: (Constant), ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม, รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, ความก้าวหน้าและความมั่นคง, สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ, ลักษณะการบริหาร

Predictors: (Constant), ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, ความก้าวหน้าและความมั่นคง, สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ, ลักษณะการบริหาร

Predictors: (Constant), ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, ความก้าวหน้าและความมั่นคง, สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ

Predictors: (Constant), ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, ความก้าวหน้าและความมั่นคง, โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ

Predictors: (Constant), ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, ความก้าวหน้าและความมั่นคง

ส่วนตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 5 ตัวแปร ได้แก่ รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม (Beta In = .021, Sig. = .736) ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน (Beta In = .039, Sig. = .609) ลักษณะการบริหาร (Beta In = .056, Sig. = .425) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Beta In = .062, Sig. = .350) และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (Beta In = .087, Sig. = .184) แสดงว่า ไม่สามารถนำมาใช้อธิบายความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย(ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณมาตรฐานด้วยวิธี Backward

ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสู่สมการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	β	Std.Error			
(Constant)	.848	.221		3.831	.000
ความก้าวหน้าและความมั่นคง	.176	.046	.229	3.834	.000
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	.281	.051	.326	5.467	.000
ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม	.352	.054	.404	6.533	.000

ตัวแปรที่ถูกคัดออก

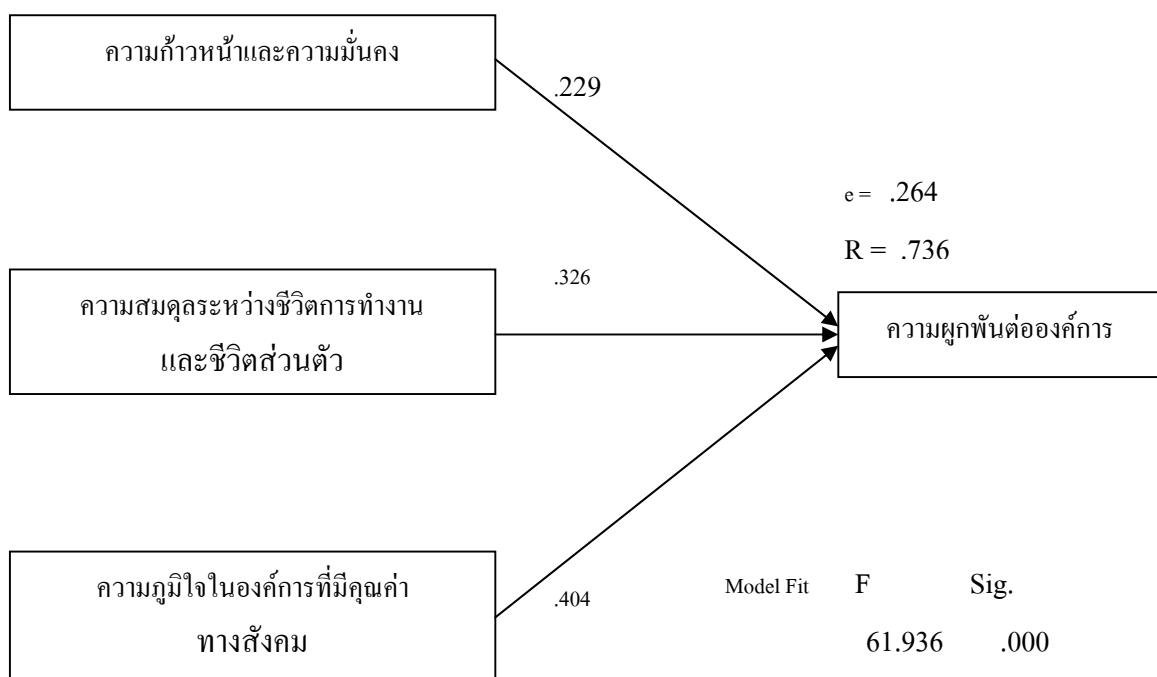
ตัวแปร	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน	.039	.513	.609	.041	.497
รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม	.021	.338	.736	.027	.754
ลักษณะการบริหาร	.056	.800	.425	.064	.605
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	.062	.938	.350	.075	.662
โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ	.087	1.333	.184	.106	.680

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม ต่างมีส่วนช่วยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย ร้อยละ 54.2 สามารถสร้างเป็นสมการการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

สมการการถดถอยพหุคูณ

ความผูกพันต่อองค์กร = .848 (Constant) + .176 (ความก้าวหน้าและความมั่นคง) + .281 (ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว) + .352 (ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม)

จากสมการการถดถอยพหุคูณ สามารถสร้างตัวแบบการถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย ได้ดังนี้



อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกอง 6 ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพวัฒน์ วัฒนราษฎร์ (2553), ณัทพล โตบารมีกุล (2555), ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555), และ วรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2555) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แสดงให้เห็นถึงองค์การให้ความสำคัญกับบุคคล มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์การอยู่เสมอ เพราะบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร องค์การที่ต้องการหวังผลงานดีเด่น จำเป็นต้องรับรู้ความต้องการของบุคคลในองค์การ บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานจะบอกถึงความรู้สึกพึงพอใจ ถ้าบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงก็

จะเกิดความผูกพันต่อองค์การสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การ ทำให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โดยในเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงนั้น องค์การได้สร้างความก้าวหน้าทั้งในเชิงบุคลากรและในตัวของเนื้องาน กล่าวคือ ในด้านบุคลากร องค์การได้จัดให้บุคลากรรับการเลื่อนยศสูงขึ้น เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด เช่น นายทหารชั้นประทวนบรรจุครั้งแรกเป็นสิบตรี เมื่อครองยศ 1 ปี ได้รับการเลื่อนยศเป็นสิบโท ต่อมาอีก 1 ปี ได้รับการเลื่อนยศเป็นสิบเอก เป็นต้น ในด้านตัวเนื้องาน พบว่า องค์การได้มีการปรับทิศทางการปฏิบัติงานรวบรวมข่าวสารที่เป็นภัยต่อความมั่นคงเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยมีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องรับสัญญาณดาวเทียม รถยนต์กันกระสุน และคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ที่มีความรวดเร็วในการประมวลผลมากขึ้น เป็นต้น เมื่อพิจารณาจากความก้าวหน้าทั้งในเชิงบุคลากรและในตัวของเนื้องานแล้ว ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่า งานมีความมั่นคงและสามารถยึดเป็นหลักแก่ครอบครัวได้เป็นอย่างดี ดังนั้นความก้าวหน้าและความมั่นคงจึงส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้แล้วองค์การยังให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยผู้บังคับบัญชาทราบและเข้าใจถึงความจำเป็นของบุคลากร ที่จะต้องมีเวลาและวันหยุดพักผ่อนเพื่อจัดการกับชีวิตส่วนตัว จึงพยายามหลีกเลี่ยงงานหรือกิจกรรมที่ตรงกับวันหยุดพักผ่อนของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ยังมีบุคลากรส่วนหนึ่งที่ต้องปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการโดยได้รับค่าตอบแทนในจำนวนไม่มากนัก แต่ก็ไม่ได้เป็นปัญหา จนนำไปสู่การขาดความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของบุคลากร เนื่องจากสามารถสลับสับเปลี่ยนเวรทดแทนกันได้เมื่อมีธุระจำเป็น ส่งผลทำให้บุคลากรเหล่านี้มีความเครียด หรือความกดดันในการทำงานต่ำ ทั้งยังเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมกับทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้การปฏิบัติงานของบุคลากรกอง 6 ยังสะท้อนถึงคุณค่าของตนเองต่อองค์การและต่อสังคมด้วย เนื่องจากกอง 6 ถือเป็นองค์การที่มีชื่อเสียงในด้านการรักษาความปลอดภัยในระดับประเทศ โดยมีหน้าที่สำคัญคือ การปฏิบัติงานด้านข่าวกรองและการต่อต้านข่าวกรองทางการทหาร เพื่อความมั่นคงของประเทศ ดังนั้นการทำงานในกอง 6 จึงส่งผลต่อความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งเป็นรางวัลทางจิตใจที่สำคัญ ที่จะทำให้บุคลากรกอง 6 ตัดสินใจปฏิบัติงานในองค์การต่อไป อีกทั้งการที่ได้ทำงานในกอง 6 ซึ่งเป็นองค์การที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม บุคลากรจะรู้สึกว่าได้รับการยอมรับโดยการที่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่กับสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลให้สังคมยอมรับองค์การและองค์การนั้นก็ดำเนินไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร รวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ส่วนในด้านที่ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรก็ไม่ควรละเลย ควรให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. **ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม** ควรสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ดีแก่บุคลากร การปฏิบัติงานที่ได้ผลลัพธ์ที่ดีย่อมเป็นความต้องการของประชาชน บุคลากรควรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก หากประเทศมั่นคงและประชาชนอยู่เย็นเป็นสุข ถือเป็นความสำเร็จขององค์กร

2. **ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว** ควรมีการจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน บางหน่วยงานที่ต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ควรมีการแบ่งเวลาในการทำงานให้เหมาะสมมากขึ้น เพื่อที่บุคลากรจะได้ไม่เหนื่อยล้าจากการทำงานมากเกินไป มีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ เป็นการส่งเสริมให้มีร่างกายแข็งแรงใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. **ความก้าวหน้าและความมั่นคง** ถึงแม้จะเป็นงานราชการที่มีความมั่นคง แต่ความก้าวหน้าของข้าราชการก็เป็นสิ่งสำคัญ หน่วยงานจึงควรเปิดโอกาสในการเจริญเติบโตแก่บุคลากรให้เท่าเทียมกัน การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรในตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรใช้หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้เกิดความยุติธรรม

4. **รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม** ควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนและผลตอบแทนให้มีความยุติธรรม นอกจากนั้น ควรจัดหาสวัสดิการให้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น เช่น แจกจ่ายเครื่องแบบสวมใส่ในการปฏิบัติงาน ให้ทุนการศึกษานูตร เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายให้แก่ข้าราชการที่มีเงินเดือนน้อย

5. **ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน** ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม จัดอบรมการปฏิบัติงานในรูปแบบของการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้มีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมที่สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น กีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร จัดงานตามเทศกาล ประเพณี เป็นต้น

ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ก่อให้เกิดการประสานงาน การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน

6. ลักษณะการบริหาร การกำหนดนโยบายที่มีผลกระทบต่อข้าราชการโดยตรง ควรมีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายนั้นด้วย มีช่องทางในการให้ข้าราชการได้แสดงความคิดเห็นในนโยบายหรือแนวทางการบริหารขององค์กร เช่น การประชาสัมพันธ์ในระบบ อินทราเน็ต เพื่อให้ข้าราชการได้ทำความเข้าใจ และแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้บริหารได้นำไปประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ควรใช้หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี ในการบริหารองค์กร

7. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การจัดหาทุนการศึกษาสำหรับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การจัดอบรมในหลักสูตรที่สามารถนำมาใช้กับการปฏิบัติงานได้และตรงตามความต้องการของข้าราชการ จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ

8. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ จัดสรรพื้นที่ในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน ขยายพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนเพื่อลดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของระหว่างข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง ณ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย กับข้าราชการกอง 6 ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

2. เนื่องจากครั้งนี้ทำการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎี หากแต่ไม่สามารถลงรายละเอียดเชิงลึกได้ การศึกษาครั้งต่อไปควรใช้การศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากขึ้น

บรรณานุกรม

กอบสุข อินทโชติ. "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี". งานนิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554.

- ณัฏพล โตบารมีกุล. "ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารธนชาต สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3". วิทยานิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). "การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน". *จุลสารพัฒนาข้าราชการ พลเรือน* 33 ฉบับที่ 1 (ตุลาคม-ธันวาคม): 5-12.
- ปาริชาติ ปานลำเนียง. "การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.
- ไพวัฒน์ วัฒนราชฤทธิ์. "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาเปรียบเทียบกรณีโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 3 แห่งในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี". วิทยานิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2553.
- ภรณ์ กীরติบุตร. "การประเมินประสิทธิผลขององค์กร". กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2529.
- วรวรรณ ตอวิวัฒน์. "คุณภาพชีวิตในการทำงานกับผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการกรม สุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย)". *สารนิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก*, 2555.
- Cohen, J. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. (2nd edition). Hillsdale, New Jersey: Erlbaum, 1988.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. and Steers, R.M.. *Employee Organization Linkages : The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. New York : Academic Press, 1982.
- Steers, R.M. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment". *Administrative Science Quaterly* 22 (March 1977) : 46-56.
- Walton, R.E. "Quality of working life: what is it?". *Sloan Management Review* 15 (1973) : 11-21.

ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สถานีตำรวจนครบาลบางนา¹

Transformational Leadership and Job Satisfaction Police's Bangna Pletropolitan Police
Station

ยิ่งยอด อนันตสุข (Yingyod Anantasuk)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาล บางนา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพต่อการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาลบางนา ประทวน-สัญญาบัตร จำนวน 232 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา ส่วนใหญ่มีระดับ ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ โดยภาพรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา โดยภาพรวมของปัจจัยทั้ง 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยอนามัย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ

Abstract

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

This Individual Study is purpose for 1) To study the Transformational Leadership of Bang Na Metropolitan Police Station 2) To study the Job Satisfaction of the Police of Bang Na Metropolitan Police Station, and 3) To study the influence of Transformational Leadership on the Job Satisfaction forecast of the Police of Bang Na Metropolitan Police Station. The sample in this study is the policemen who is working at Bang Na Metropolitan Police Station all of 232 persons.

Using the questionnaires to collect data. Descriptive Statistics i.e. Percentage, Mean, Standard Deviation. And Inferential Statistics i.e. Multiple Regression Coefficients were used to data analysis. The result showed that Transformational Leadership of Bang Na Metropolitan Police Station, Overall, the average is very high levels. Job Satisfaction of the Police of Bang Na Metropolitan Police Station. Overall, the average of two factors are very high. And consider in each of factor, the average of Hygiene Factors is higher than Motivation Factors.

Keyword: ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: Transformational Leadership and Job Satisfaction

บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานสมัยใหม่ ที่มีบทบาทมากขึ้นในการขับเคลื่อนองค์การสู่การปฏิบัติภารกิจให้เกิดประสิทธิผล ย่อมปฏิเสธไม่ได้ที่ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา ตลอดจนจนถึงบุคลากร ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotter (1990, อ้างถึงในอุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2551) กล่าวว่าหากสถานการณ์ของโลกคงที่เช่นเดิม ลำพังการมีทักษะการบริหารจัดการน่าจะเพียงพอต่อการทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าได้ แต่ภายใต้ภาวะการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา เช่น ปัจจุบันคุณสมบัติของผู้นำยุคใหม่ควรเป็นผู้ใช้การนำ (Lead) ควบคู่ไปกับการจัดการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ กล่าวคือ นอกจากผู้นำจะต้องสร้างนิสัยการทำงานเชิงรุกมีการวางแผนการทำงานเชิงเป้าหมาย กระบวนการและแนวทางการตรวจสอบที่ชัดเจนเน้นการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ และเน้นการทำงานเป็นทีมแล้ว เพื่อให้บุคลากรมีบทบาทในแง่ของการสนับสนุนและประสานงานทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นในส่วนขององค์การที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อน เช่น สถานีตำรวจนครบาลบางนา อันประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่หลายด้าน ขึ้นตอนการ

ทำงานที่มีความซับซ้อนรวมถึงการปฏิบัติงานที่มีข้อจำกัดเงื่อนไขด้วยเวลา ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายอีกทั้งประชาชนผู้มาใช้บริการยังต้องการการบริการที่รวดเร็วจากข้าราชการตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งภายใต้การปฏิบัติงานที่ตุนั้นต้องอาศัยผู้บังคับบัญชาที่มีความรอบรู้ ความสามารถ มีภาวะผู้นำสูงพร้อมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการ การปฏิบัติต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมและสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การปฏิบัติให้เป็นไปตามสถานการณ์ซึ่งหน้าได้

จากความสำคัญดังกล่าว ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพเป็นภาวะผู้นำตามแนวคิดใหม่ (The New Leadership) อันมีความสอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกปัจจุบันเพราะบทบาทหลักของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพคือ ผู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ตาม ให้เตรียมความพร้อมรับกระแสกดดัน ไปพร้อมกับการคำนึงถึงจิตใจของบุคคลากรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากภายใต้บริบทดังกล่าวที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานีตำรวจนครบาลบางนา ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อนำผลจากการศึกษามาปรับปรุงพัฒนากระบวนการดำเนินการองค์การ และ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา
3. เพื่อศึกษาความมีอิทธิพลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 232 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

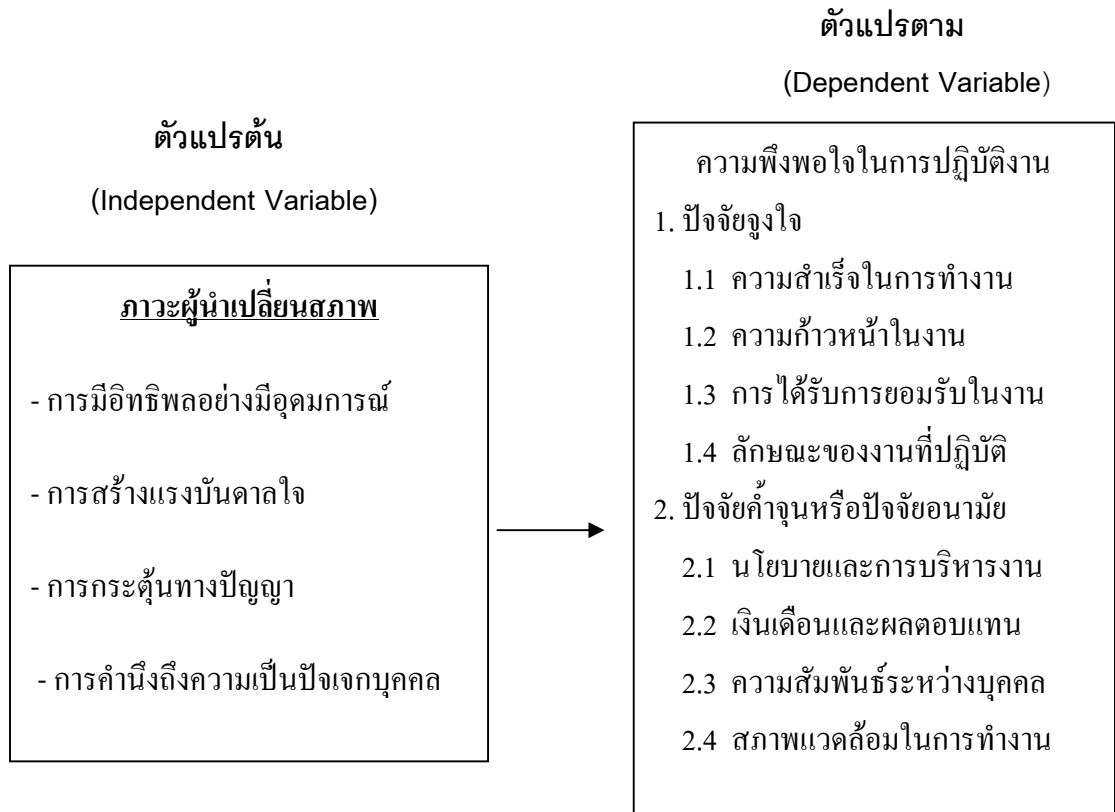
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีการศึกษาจำนวนมากในทศวรรษ 1980 เป็นต้นมาได้แก่ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership) จากชื่อของทฤษฎีนี้ได้บ่งบอกถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือการแปรสภาพในตัวบุคคล โดยผู้นำจะมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงเรื่อง ค่านิยม คุณธรรม มาตรฐานและการมองการณ์ไกลไปในอนาคต ผู้นำเปลี่ยนสภาพจะให้ความสำคัญต่อการประเมินเพื่อทราบถึงระดับแรงจูงใจของผู้ตาม แล้วพยายามหาแนวทางตอบสนองความต้องการ และปฏิบัติต่อผู้ตามด้วยคุณค่าความเป็นมนุษย์ โดยสาระของทฤษฎีแล้วภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพจะกว้างขวางครอบคลุมแนวคิดของภาวะผู้นำโดยเสน่ห์หา (Charismatic Leadership) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) รวมทั้งภาวะผู้นำเชิงวัฒนธรรม (Cultural Leadership) ด้วย

ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพจึงเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่สามารถใช้ในการอธิบายกระบวนการอิทธิพลได้อย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ระดับจุลภาคระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นรายบุคคล ไปจนถึงระดับมหภาคระหว่างผู้นำกับบุคคลากรทั้งองค์การ ตลอดจนกระทั่งระบบวัฒนธรรม แม้ว่าโดยบทบาทหลักของผู้นำเปลี่ยนสภาพ คือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขึ้นในองค์การก็ตาม แต่ตลอดเส้นทางของกระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้นำกับผู้ตามจะผูกพันต่อกันอย่างมั่นคงทฤษฎีภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาทุกทฤษฎีหนึ่งในปัจจุบัน

Burns (1978) เป็นบุคคลแรกที่นำเสนอโมเดลเกี่ยวกับภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพในผลงานวิจัยเรื่องผู้นำทางการเมืองของตน โดย Burns (1978) อธิบายภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพว่า “เป็นกระบวนการที่ทั้งผู้นำและผู้ตามต่างช่วยกันยกระดับของคุณธรรมและแรงจูงใจของกันและกันให้สูงขึ้น” ผู้นำดังกล่าวจะหาวิธียกระดับจิตใจของผู้ตามด้วยการดึงดูดความสนใจมาสู่อุดมการณ์และค่านิยมทางศีลธรรมที่ดีงาม เช่น เสรีภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพ และความมีความมนุษยธรรม เป็นต้น และพ้นจากสิ่งชั่วช้าทางอารมณ์ เช่น ความกลัว ความโลภ ความอิจฉาริษยา หรือความเกลียดชัง เป็นต้น ผู้ตามจะถูกยกระดับความคิดจาก “ทำพอแค่วันนี้” ไปสู่ “ทำเพื่อความดีงามที่ดีกว่าของพวกเรา” ตามแนวคิดของ Burns (1978) ใครก็ได้ในองค์การจะอยู่ในตำแหน่งหรืออยู่ในองค์การแบบใดๆ ก็ตามสามารถแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพได้ทั้งสิ้น โดยสามารถมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงานต่อผู้บังคับบัญชาก็ได้ และทั้งสามารถเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปก็ได้ (สุเทพ พงศ์วิวัฒน์, 2544)

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. ชุดตัวแปรทำนายทั้งหมด คือ ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลต่อการทำนายระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาได้มากกว่า 70 %
 2. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา
 3. การสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา
 4. การกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา
 5. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา

ผลการศึกษา

1. ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา

ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา ส่วนใหญ่มีระดับ ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ โดยภาพรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพมีการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามากดังนี้ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์, การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล, การสร้างแรงบันดาลใจ, และ การกระตุ้นทางปัญญา

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา โดยภาพรวมของปัจจัยทั้ง 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยอนามัย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ปัจจัยจูงใจ โดยพิจารณารายปัจจัยสามารถเรียงลำดับดังนี้ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับในงาน ความสำเร็จในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยระดับสูงมาก รองลงมาคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

3. ผลการทดลองสมมติฐาน

ผลการทดลองสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลต่อพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาได้ร้อยละ 89.4 โดยภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานย่อย ข้อที่ 1, 2, 3 และ 4

การอภิปรายผล

ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนาจากการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในการศึกษาภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการตำรวจนครบาลบางนา ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของ Bass (1985) ทั้ง 4 องค์ประกอบ เป็นเกณฑ์ชี้วัด ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพทั้ง 4 องค์ประกอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมากมีค่าเฉลี่ยแต่ละเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

การกระตุ้นทางปัญญา, การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์, การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการสร้างแรงบันดาลใจ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันชัย แก้วแสน (2550) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามในกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาของบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ตามลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก ดังนี้

การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์อยู่ระดับสูงมาก ($\bar{X}=4.58$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหัวหน้าสถานีตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา มีคุณลักษณะเด่นในการใช้อิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ เป็นผู้วิสัยทัศน์กว้างไกล และชัดเจน มีศีลธรรม และจริยธรรมสูง ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาแนวโน้มทิศทางในอนาคตของการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องชัดเจน สามารถควบคุมอารมณ์ได้เสมอแม้ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นศรัทธา ไว้วางใจในตัวของหัวหน้าสถานี และยินดีที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ จากนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำให้หัวหน้าสถานีตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อสนองต่อนโยบายดังกล่าว สำหรับโครงการที่ประสบความสำเร็จเป็นที่ภาคภูมิใจของสถานีตำรวจนครบาลบางนา คือ โครงการชุมชนร่วมใจ สร้างเกาะคุ้มภัยอาชญากรรม และ โครงการตำรวจชุมชน ซึ่งทั้งสองโครงการนี้เป็นโครงการที่ได้กระเสถียรรับ และความร่วมมือจากประชาชนดีมาก เนื่องจากเป็นโครงการที่ทำให้ประชาชนตระหนักถึงภัยอาชญากรรมและยาเสพติดในปัจจุบัน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมมือร่วมใจช่วยสอดส่องดูแลชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ มีจิตสำนึกที่จะช่วยกันป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ส่งผลให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมแบบยั่งยืนต่อไป ซึ่งจากโครงการดังกล่าวที่ทางหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลบางนาได้จัดทำขึ้น ส่งผลให้ปัจจุบันอาชญากรรมในพื้นที่บางนาลดลงประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขมากขึ้น จึงถือเป็นความพอใจในระดับหนึ่ง นอกจากนี้หัวหน้าสถานียังมีการกำหนดทิศทางการทำงาน และกิจกรรมต่างๆ สำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เช่น

งานบริการทั่วไปเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ งานอำนวยความสะดวกยุติธรรม งานการจราจร ตลอดจนการอำนวยความสะดวกทั้งภายนอก เช่น รถเสีย เมื่อประชาชนโทรมาขอความช่วยเหลือ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตำรวจให้ประชาชนได้ทราบ การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เช่น เปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต แต่ทั้งนี้ก็ยังคงพบเห็นว่ามีผู้ได้บังคับบัญชาบางส่วนที่ไม่ยึดหัวหน้าสถานีเป็นตัวแบบในการทำงาน เพราะถือว่าหัวหน้าสถานีไม่กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาทุกรูปแบบได้อย่างเฉียบขาด

สอดคล้องกับแนวคิดของ Bass (1985) ที่ว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Leadership: II or CL) หมายถึงการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ของผู้นำที่จะใช้บุคลิกลักษณะทางพฤติกรรม เป็นเครื่องมือให้ผู้ตามยอมรับ และมีความคิดเปลี่ยนแปลงตนเอง ไปตามแนวทางของผู้นำดังนี้ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์คุณลักษณะ หมายถึง คุณลักษณะของผู้ตามซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ถึงอำนาจ (Power) ความเชื่อมั่น (Confidence) และความคิดอันแตกต่างจากผู้อื่น (Transcendent Ideals) ที่ผู้นำใช้กระตุ้น ปลุกเร้าอารมณ์ ให้ผู้ตามคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม (2) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมเฉพาะตัวของผู้นำที่มีผลต่อการเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะสะท้อนค่านิยม (Value) ความเชื่อ (Beliefs) ภารกิจ (Mission) จริยธรรม (Ethical) และคุณธรรม (Moral) แก่ผู้ตาม และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันชัย แก้วแสน (2550), ภูษิต ทองงาม (2551), สรวรินทร์ เครือจันทร์ (2552), เฉลา ระโหฐาน (2553), ชาลชะฮะห์ ตะเซ็ง (2555), อินตกร ไชยมงคล (2556), ปุณกันต์ ช่วยเกิด (2556) และ สุจิตรา นุ่มน่ม (2557)

การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลอยู่ระดับสูงมาก ($\bar{X}=4.42$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นทางความคิด นิสัยใจคอ ลักษณะการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาของแต่ละบุคคล ดังนั้นหัวหน้าสถานีตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาจึงคำนึงถึงสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ได้บังคับบัญชาที่จะได้รับอย่างสม่ำเสมอ เช่น ค่าเครื่องแบบแต่ละปีต้องจัดสรรให้ได้ทุกคน มีการกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ให้โอกาสในการปรึกษาหารือกับหัวหน้าสถานีได้อย่างสนิทใจเมื่อผู้ได้บังคับบัญชามีปัญหา ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีการมอบหมายงานตามความสามารถที่ผู้ได้บังคับบัญชามี โดยมีการประเมินและติดตามผลการทำงานที่ได้มอบหมายให้เป็นระยะ เพื่อดูว่าผู้นั้นมีความสามารถและชอบในงานตามที่ได้รับมอบหมายไป

หรือไม่ นอกจากนี้หัวหน้าสถานียังอาศัยความเป็นกันเองในการเข้าถึงผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน โดยทานอาหารร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง หรือ จัดกิจกรรมนอกสถานที่ร่วมกัน โดยแบ่งให้หัวหน้าแต่ละฝ่ายคอยดูแลเอาใจใส่และสอดส่องถึงปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาจากการทำงาน และปัญหาส่วนตัว ถ้าพบว่าผู้ใดมีความกังวลใจเรื่องใด ก็จะมีเรียกไปไต่ถามถึงสาเหตุช่วยกันวิเคราะห์ ประเด็นปัญหาและให้คำปรึกษาพร้อมทั้งช่วยหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้น แต่ทั้งนี้ยังคงพบเห็นว่ บางครั้งหัวหน้าสถานีตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่ลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชากรณีบกพร่อง ต่อหน้าที่ กรณีมีความผิดเล็กน้อย เช่น มาตรวจจำนวนสายในการปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้าสถานี มักจะ แนะนำว่าควรบริหารเวลาถูกต้องให้มากกว่านี้ มีการคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานโดยการจัดหา เครื่องมือ เช่น เสื้อเกาะกันกระสุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ขณะ ออกปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเวลากลางวัน หรือกลางคืน สถานีตำรวจนครบาลบางนามีข้าราชการ ตำรวจทั้งหมด 232 ท่าน ส่วนใหญ่พักอาศัยในอาคารบ้านพักของทางราชการ ซึ่งตั้งอยู่ด้านหลัง ของสถานีตำรวจนครบาลบางนา แต่ตัวหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลบางนาพักอาศัยที่อื่น จึงทำให้ ความสนิทสนมใกล้ชิดเบาบาง แต่ท่านก็เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจเข้าพบปรึกษาทุกปัญหาได้ ตลอดเวลา แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีผู้ใดเข้าพบเนื่องจากไม่ต้องการเอาปัญหาของตนเองให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ

สอดคล้องกับแนวคิดของ Bass (1985) ที่ว่า การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) เป็นองค์ประกอบที่มีหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการเห็นประโยชน์ ของผู้อื่น ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรมโดยมุ่งเน้นคำนึงถึงคน (Consideration) แต่ การเอาใจใส่ต่อปัจเจกบุคคล ผู้นำจะมีจุดมุ่งเน้นอยู่ที่ การพัฒนาตามแต่ละคนให้มีโอกาส เจริญเติบโตไปสู่ผู้นำต่อไป การเอาใจใส่ต่อปัจเจกบุคคลแม้มีรากฐานจากทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับ ตนเอง (Self-Concept Theory) ที่อธิบายว่ามนุษย์มักตระหนักรู้หรือนิยามตนเองแต่ละ สถานการณ์ที่แตกต่างกันในฐานะปัจเจกบุคคล (Individual) คู่ความสัมพันธ์ (Relationship Partners) หรือสมาชิกของกลุ่ม (Group Members) ความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองทั้ง 3 ระดับ ดังกล่าว มีประโยชน์ต่อความเข้าใจพฤติกรรมของผู้นำที่มีอิทธิพลอย่างลึกซึ้งกับผู้นำรายบุคคล หรือบุคลากรทั้งองค์การ ผ่านกระบวนการต่างๆ ทางสังคมเมื่อนำมาวิเคราะห์ในมิตินี้ วิธีการหรือ พฤติกรรมที่ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพใช้จัดความสัมพันธ์กับผู้ตามรายบุคคลเพื่อมุ่งหวังให้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสร้างความใกล้ชิดและความผูกพันทางอารมณ์ที่แนบแน่น ผลความสัมพันธ์ ผู้นำจะสามารถพัฒนา ผู้ตามแต่ละคนที่มีแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ไปสู่แนวคิดที่มุ่งผลประโยชน์ของ กลุ่มและองค์การได้ ดังนั้นผู้นำจึงไวต่อการรับรู้ที่มีต่อผู้ตาม ความคิด ความรู้สึก และแสดงออก

อย่างลึกซึ้งถึงความห่วงใยต่อความต้องการของผู้ตาม มีพฤติกรรมเป็นมิตรสามารถเข้าถึงได้ง่าย และปฏิบัติต่อผู้ตามด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี รวมถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานให้เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ตามด้วยการเป็นผู้ฝึกสอน ผู้ให้คำแนะนำ ปรึกษาหารือ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันชัย แก้วแสน (2550), ภูษิต ทองงาม (2551), สวรรินทร์ เครือจันทร์ (2552), เฉลา ระโหฐาน (2553), ซาละฮะห์ ตะเซ็ง (2555), ถันตกร ไชยมงคล (2556), ปุณกันต์ ช้วยเกิด (2556) และ สุจิตรา นุ่มนึ่ง (2557)

การสร้างแรงบันดาลใจ จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา การสร้างแรงบันดาลใจอยู่ระดับสูงมาก ($\bar{X}=4.30$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าช่วงที่ผ่านมาพื้นที่บางนามีทั้งปัญหาเรื่องยาเสพติด อาชญากรรม ที่เป็นคดีใหญ่ ประชาชนต่างให้ความสนใจติดตามค่อนข้างมาก อีกทั้งยังมีสถานการณ์ชุมนุมทางการเมืองที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก ประชาชนบางกลุ่มมองตำรวจเป็นฝ่ายตรงข้ามก็มี จึงเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องมีการผลัดเวรกัน ตีรังกำลังตามสถานที่ชุมนุม ออกตรวจตราสอดส่องดูแลพื้นที่ที่ขึ้น และเตรียมความพร้อมปฏิบัติหน้าทุกเวลา ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาจึงเป็นผลให้หัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลบางนา พยายามสร้างการจูงใจและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกภูมิใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การใช้คำพูดที่ส่งเสริมถึงขวัญกำลังใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในความสำเร็จของงาน สร้างจิตสำนึกที่ดีและการคิดบวกแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ การใช้บทบาทสมมุติหรือการจำลองเหตุการณ์เพื่อการฝึกซ้อมให้พร้อมปฏิบัติหน้าที่ มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและให้ปฏิบัติตาม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งการกระทำหรือการปฏิบัติเหล่านี้เป็นการสร้างแรงบันดาลใจอย่างหนึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าต้องมีความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น มีความเชื่อมั่นมากขึ้น ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แต่ทั้งนี้ก็ยังคงพบเห็นว่าบางครั้งหัวหน้าสถานีมักจะมึนงงบริหารทั้งภาระกิจอำนวยความสะดวกสาธารณะ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และภาระกิจถวายความปลอดภัยสำหรับพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ จึงไม่มีเวลาที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระตือรือร้นในการทำงานอย่างยั่งยืน

สอดคล้องกับแนวคิดของ Bass (1985) ที่ว่า การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่แตกกิ่งก้านมาจากภาวะการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ซึ่งคุณลักษณะสำคัญของผู้นำแบบแรงบันดาลใจคือ จูงใจ หรือบันดาลใจผู้ตามให้ใช้ความ

พยายามอย่างแรงกล้าที่จะไปถึงเป้าหมาย ที่ก่อนหน้านี้ผู้ตามอาจไม่เคยไปถึงด้วยการเพิ่มความคาดหวังที่สูงกว่าประโยชน์ของตนเอง การสื่อสารถึงความเชื่อมั่นในตัวผู้ตาม การกระตุ้นให้ผู้ตามมองโลกในแง่ดี รวมถึงสร้างโอกาสให้ผู้ตามประสบความสำเร็จ ขณะที่ผู้นำการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์จะมุ่งให้ผู้ตามเกิดการยอมรับในตัวตนของผู้ตาม เป็นเรื่องความสามารถของผู้ตาม การจูงใจให้ผู้ตามเชื่อมั่นต่อศักยภาพของตน ในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จ ด้วยการชี้ให้เห็นถึงความปรารถนาและวิถีทางที่ต้องการบรรลุ การสร้างแรงดลใจจึงเป็นการกระทำร่วมกันระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยมีศูนย์กลางที่วิสัยทัศน์และภารกิจองค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันชัย แก้วแสน (2550), ภูษิต ทองงาม (2551), สรวรินทร์ เครือจันทร์ (2552), เฉลา ระโหฐาน (2553), ซาละฮะห์ ดะเซ็ง (2555), ธันตกร ไชยมงคล (2556), ปุณกันต์ ช้วยเกิด (2556) และ สุจิตรา นุ่มนึ่ง (2557)

การกระตุ้นทางปัญญา จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา การกระตุ้นทางปัญญาอยู่ระดับสูงมาก ($\bar{X}=4.68$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหัวหน้าสถานีตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนามีการให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นผู้ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข แม้ปัญหานั้นจะมีอุปสรรคมากมาย มีการสนับสนุนให้มีการแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาในการทำงานโดยไม่ยึดติดว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องใช้วิธีการแก้ไขปัญหามาที่หัวหน้าสถานีเป็นคนวางวิธีการเอาไว้ มีสนับสนุนเรื่องการศึกษาและการให้ความรู้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนเรื่องการทำงานเป็นทีม อีกทั้งยังยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีเหตุผลแม้ว่าความคิดเห็นจะไม่ตรงกัน นอกจากนี้หัวหน้าสถานียังมีการตอบสนองนโยบายตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติด้วยการจัดตั้งโครงการศูนย์การเรียนรู้การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention Learning Center Project : CPLCP) ขึ้น โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมความรู้การป้องกันอาชญากรรมให้แก่ประชาชนและชุมชน เพื่อให้สถานีตำรวจนครบาลบางนาเป็นศูนย์กลางแห่งความคิดและการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ จัดให้มีการอบรมภายในเพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจก่อน แล้วจึงมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนเข้ามาร่วมฟังบรรยาย อบรม แลกเปลี่ยนความคิด โดยแบ่งหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ได้รับการอบรมแล้วเป็นผู้ถ่ายทอดเป้าประสงค์ต่อไป หัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลบางนา ยังจัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษให้กับข้าราชการตำรวจอาชีพละ 2 วัน โดยเชิญบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามสถานศึกษาในพื้นที่บางนามาเป็นวิทยากร ซึ่งข้าราชการ

ตำรวจต้องผ่านการอบรมทุกคนเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับตำรวจเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่กำลังจะเปลี่ยนแปลง และในการประชุมใหญ่ประจำเดือนแต่ครั้งจะขอใช้สถานที่ราชการโรงเรียน วัดศรีเอี่ยม และจะเชิญคณะกรรมการติดตามโรงพักภาคประชาชนเข้าร่วมประชุมด้วยทุกครั้ง ในการประชุมแต่ละครั้งหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลบางนาจะเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ปัญหาอุปสรรค หรือมีแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น หรือ เรื่องทั่วไปที่ข้าราชการตำรวจจะเสนอแนะแล้วนำมาประชุมผู้บริหารถ้าเรื่องใดมีประโยชน์กับข้าราชการตำรวจและองค์กรก็ให้ดำเนินการจัดทำโครงการโดยเร็ว

สอดคล้องกับแนวคิดของ Bass (1985) ที่ว่า การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) การกระตุ้นทางปัญญาถือเป็นอีกคุณลักษณะของผู้นำที่กล้า (Courageous) แสวงหาความท้าทายใหม่ๆ ไม่ยึดติดกับสภาพเดิม (Status Quo) อันเป็นสถานภาพที่ไม่พึงปรารถนาพฤติกรรมดังกล่าว จึงถูกเรียกว่า พฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามแบบแผนเดิม (Unconventional Behavior) สำหรับการกระตุ้นทางปัญญาถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมผู้นำที่มีผลต่อกระบวนการริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้ตาม โดยการกระตุ้นสติปัญญาของผู้ตาม ซึ่งทำได้ 4 วิธี คือ (1) การใช้เหตุผลโดยการเน้นศักยภาพ ความเป็นอิสระของผู้ตาม พยายามกระตุ้นให้ผู้ตามใช้ตรรกะและเหตุผลในการจัดการกับปัญหาของกลุ่มและองค์กร (2) การสร้างโอกาสให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ด้วยการส่งเสริมให้ผู้ตามใช้ความคิดริเริ่มเชิงสังเคราะห์ ผ่านปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ หรือแม้แต่การแก้ปัญหาทั่วไป (3) การใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้นำต้องสนับสนุนให้ผู้ตามสนใจกับข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กรเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุดจากข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นและ (4) การกระตุ้นให้รวดเร็ว แม้อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีข้อมูลจำกัด การกระตุ้นทางปัญญาจึงเป็นมิติที่กระตุ้นให้ผู้ตามมีอิสระและอำนาจในการรังสรรค์ความคิดใหม่ๆ ในการทำงานโดยไม่ยึดติดกับแนวทางเดิมที่เคยเป็นมา มีการตั้งคำถามกับฐานคติ ความเชื่อ และวิถีปฏิบัติ เพื่อแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการดำเนินงาน หรือจัดการกับอุปสรรค และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันชัย แก้วแสน (2550), ภูษิต ทองงาม (2551), สรวินทร์ เครือจันทร์ (2552), เฉลา ระโหฐาน (2553), ชาละชะห์ ดะแข็ง (2555), รัตนกร ไชยมงคล (2556), ปุณกันต์ ช่วยเกิด (2556) และ สุจิตรา นุ่มนัม (2557)

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครบาลบางนา ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg and Other (1959: 209-211) โดยมีปัจจัย 2 ปัจจัย เป็นเกณฑ์ชี้วัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา โดยภาพรวมของปัจจัยทั้ง 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ปัจจัยจูงใจ โดยพิจารณาเรียงตามลำดับดังนี้ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับในงาน ความสำเร็จในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยระดับสูงมาก และ รองลงมาคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เปมิกา ทวีพย์สง (2556) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานกับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ผาทองทุ่งสง จำกัด และ บริษัท ผาทอง 24 จำกัด พบว่า ผลการปฏิบัติงานและความพอใจในงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเป็นรายปัจจัย พบว่า ข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนา ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับเนื้องานโดยตรงแต่เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน และยังมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน มากกว่า ปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้องาน และมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถอภิปรายผลรายละเอียดได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนา มีความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงานสูงสุดนั้น โดยเห็นว่าภารกิจของตำรวจนั้น คือ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์อาชญากรรมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีความพร้อมในการนำนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปปฏิบัติ และการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในส่วนของข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชาระดับสูงเชื่อว่า ภายหลังจากเปิดประชาคมอาเซียนแล้ว จะมีประชากรจากประเทศอื่นๆ และนักท่องเที่ยวเข้ามาอีกเป็นจำนวนมาก ข้าราชการตำรวจจึงต้องเพิ่มความเข้มข้นในการกวดขันเรื่องของการจราจร เพื่อลดปัญหาการขนส่งและจราจรลง มีการจัดทำใบสั่งเป็นสองภาษา (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) เพื่อความเป็นสากล รวมถึงมีการจัดอบรมภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่นให้กับตำรวจทุกคน และให้เตรียมความพร้อมในเรื่องของหมายจับ คนร้ายข้ามชาติ การจราจร และการท่องเที่ยว โดยจะให้ความสำคัญกับเรื่อง อาชญากรรมข้ามชาติที่ตกกลงในกลุ่ม ASEANAPOL เช่นการค้ำมนุษย์ ยาเสพติด อาชญากรรมข้ามชาติ ก่อการร้าย การฟอกเงิน และเรื่องสิทธิเสรีภาพ โดยเฉพาะเรื่องของสิทธิมนุษยชนของประชากรในกลุ่มอาเซียน อันจะส่งผลเชิงบวกในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดความก้าวหน้าตามสายงานในทุกระดับ พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น

หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ไปด้วยดี ตามเวลาที่กำหนด และรู้สึกพอใจและปลื้มใจผลงานที่ทำทุกชิ้น ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีปัจจัยจูงใจที่กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจจะช่วยให้คุณคลอบและรักงาน และเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ แม้ไม่สูงมากนักแต่ก็แสดงให้เห็นว่าข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนามีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูนมากกว่า จากการศึกษาปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย พบว่าข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนามีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดในเงินเดือนและผลตอบแทน ทั้งนี้เพราะการที่ผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลบางนาได้สร้างตระหนักรู้ถึงการกำหนดนโยบายการบริหารงานโดยระบุชี้เป้าหมายวัตถุประสงค์ และแนวทางในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้การบริหารงานและการทำงานภายในองค์การเป็นไปตามระบบ กฎเกณฑ์ และชี้วัดในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมีอิทธิพลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพต่อการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนา จากการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนา ร้อยละ 89.3 ซึ่งถือว่า มีอิทธิพลการพยากรณ์อยู่ในระดับสูง โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กระตุ้นทางปัญญา (Beta=.448) การสร้างแรงบันดาลใจ (Beta=.342) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Beta=.145) และ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Beta=.093 โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็นบวก แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนาในทิศทางบวก

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครบาลบางนา ผู้ศึกษาขอเสนอแนะในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพ

1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นหัวหน้าสถานีควรรีบดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างทันท่วงที ไม่ควรให้ปัญหาลุกลามใหญ่โตเสียก่อนแล้วค่อยแก้ และต้องมีความกล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาทุกรูปแบบ เพื่อแสดงให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เห็นถึง

ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีผลทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวของหัวหน้าสถานีก และยึดหัวหน้าสถานีกเป็นต้นแบบในการทำงาน

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ หัวหน้าสถานีกควรมีกำหนดเป้าประสงค์ และจัดวางนโยบายที่ชัดเจน และมีการถ่ายทอดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบอย่างทั่วถึงด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ทุกคนในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติอย่างพร้อมเพรียงกัน หัวหน้าสถานีกควรมีการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกที่ดี และอาจมีการจัดให้ปฏิญาณตนตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองข้ามผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร

1.3 การกระตุ้นทางปัญญา เมื่อมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้น หัวหน้าสถานีกควรปลูกฝังให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการหาสาเหตุที่มาของการเกิดปัญหา ก่อนจะนำมาสู่กระบวนการคิด วิเคราะห์ ถึงวิธีการแก้ปัญหา และการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมาอีก นอกจากนี้หัวหน้าสถานีกควรมีการส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการพัฒนาตนเองในทุก และก่อให้เกิดผลแก่สถานีกตำรวจนครบาลบางนาามากที่สุด ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสถานีกตำรวจอาจช่วยกันระดมทุนเพื่อจัดส่งข้าราชการตำรวจเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่มีความสำคัญหรือเทคนิคพิเศษที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์โดยเร็ว

1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานผิดพลาดหัวหน้าสถานีกควรให้คำแนะนำมากกว่าการลงโทษ และหัวหน้าสถานีกควรมีความปลอดภัยของผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หรือ วัสดุที่สามารถป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชาขณะออกปฏิบัติหน้าที่

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีกตำรวจนครบาลบางนา

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

2.1.1. ความสำเร็จในการทำงาน หัวหน้าสถานีกและเพื่อนร่วมงานควรมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือกันทั้งในทางงานและส่วนตัว ไม่ควรคิดเรื่องการแบ่งพรรคแบ่งพวก เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ และควรมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานได้ด้วยตนเอง

2.2.2 ความก้าวหน้าในงาน หัวหน้าสถานี่ควรมีการประเมินการทำงาน พิจารณา การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งราชการ และการโยกย้ายอย่างชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม ต่อดองค์การ โดย ประเมินจากการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง

2.2.3 การได้รับการยอมรับในงาน หัวหน้าสถานี่ควรมีการมอบหมายงานที่ สำคัญหรือนโยบายเร่งด่วนตามความรู้ความสามารถเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติ ด้วยความ ใฝ่เนื้อเชื้อใจและไว้วางใจต่อกัน และเพื่อเป็นการยอมรับระหว่างกันในเรื่องของการปฏิบัติงาน

2.2.4 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หัวหน้าสถานี่ควรมีการมอบหมายงานที่ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่มีความน่าสนใจ ทำทหายความสามารถ และวัดผลได้ จริงแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

2.2.1 นโยบายและการบริหารงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและการ บริหารงานของหน่วยงาน ควรมีการออกจดหมายเวียนหรือมีการประกาศแจ้งอย่างเป็นทางการ เพื่อให้มีการรับทราบโดยทั่วถึงกัน ทั้งนี้หัวหน้าสถานี่ตำรวจนครบาลควรมีการเปิดโอกาสให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ใดๆ ในหน่วยงาน และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่านี้ ควรทำหนังสือเวียน แจ้งให้ผู้ปฏิบัติทราบทุกครั้ง และอาจให้ผู้ปฏิบัติลายมือชื่อรับทราบทุกครั้งเพื่อไว้เป็นหลักฐานตาม ระเบียบข้อบังคับของส่วนราชการ

2.2.2 เงินเดือนและผลตอบแทน ควรมีการพิจารณาเรื่องอัตราเงินเดือนที่ควร ได้รับให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และมีการเพิ่มอัตราเงินเดือน สวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง หรือเงินพิเศษ ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำรงชีพในสภาวะการณปัจจุบัน หรือ อาจส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจหาอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรมีการจัดตั้งทีมหรือร่วมมือกันสอดส่อง ดูแลในแต่ละหน่วยงานไม่ให้มีการทำงานแบบแบ่งพรรคแบ่งพวกเพราะจะทำให้เกิดความแตกแยก ระหว่างกลุ่ม ระหว่างหน่วยงาน ก่อให้ขาดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน ทุกคนควรอยู่ร่วมกันโดยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในทางงานและส่วนตัวที่สามารถ ช่วยเหลือกันได้ ควรจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับสรรพนาการร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2.2.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีการนำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และมีการดูแล ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างให้มีความเพียงพอในขณะที่ยังมีการปฏิบัติงานเพื่อสุขภาพสายตาใน

ระยะเวลาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และสภาพห้องทำงานควรมีการจัดให้ทำความสะอาดใหญ่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง หรือหากสภาพห้องทุดโทรมก็ควรทำการทาสีใหม่ และควรให้มีการล้างเครื่องปรับอากาศในห้องทำงานอย่างน้อย 6 เดือนครั้ง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลบางนา ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะในการศึกษาประเด็นครั้งต่อไป ควรมีการศึกษากภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครบาลแบบเปรียบเทียบกันระหว่าง 2 สถานีของกองบัญชาการตำรวจนครบาล และ/หรือศึกษาภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแบบเปรียบเทียบกันระหว่าง สถานีตำรวจของกองบัญชาการตำรวจนครบาล และสถานีตำรวจกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลของข้าราชการตำรวจในแต่ละพื้นที่

บรรณานุกรม

- บุญหมั่น ธนาสุภวัฒน์. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2537.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์ทางการตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2541.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ, 2540.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. การเป็นผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2538.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. ภาวะผู้นำทฤษฎีและการปฏิบัติ. เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2544.
- กุลณรัต ธนภัทรรักษ์. "ได้ทำการศึกษากภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลคันนายาว". สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.
- จิตติภา ขาวอ่อน. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ". วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2547.
- เฉลา ระโหฐาน. "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลการบริหารงานของสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การ

- ศึกษาชลบุรี เขต 2". ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, 2553.
- ชนิดา วิสะมิตนันท์. "พื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาคใต้". ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- ญาณิกานต์ ไผ่เจริญ และคณะ. "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่างบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)". สารนิพนธ์ปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2553.
- ชาลีฮะห์ ตะแข็ง. "ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส". สารนิพนธ์ปริญญาโทหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2555.
- ธันตกร ไชยมงคล. "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มโรงเรียนบางละมุง 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลบุรี เขต 3". สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.
- นเรศ ภูโคกสูง. "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)". ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.
- บุญเสริม อนุมาตริฉิมพลี. "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนประวัติอาชญากรสำนักงานตำรวจแห่งชาติ". สารนิพนธ์ปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2551.
- ปุ่นกันต์ ช่วยเกิด. "ได้ทำการศึกษาเรื่อง ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปทุมธานี". สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.
- ปยุตนิศา ณิชฎูโสภณ. "ความพึงพอใจในงาน: ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจที่ย้ายงานจากกองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ". สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.
- ภารดี บัณฑิตวิศาล. "ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับประสิทธิผลขององค์การ: ศึกษา

- กรณี การประนครหลวง สำนักงานใหญ่”. ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- ภูษิต ทองงาม. “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับกองร้อยทหารพรานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมทหารพรานที่ 41”. สารนิพนธ์ ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548.
- รัชณี ขอบงาม. “ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในจังหวัดมหาสารคาม”. การค้นคว้าอิสระปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- วันชัย แก้วเสน. “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามในกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7” สารนิพนธ์ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2550.
- วันเพ็ญ บรรจงศิลป์. “ภาวะผู้นำของข้าราชการสตรีในกระบวนการบริหารงานยุติธรรมของไทย”. วิทยานิพนธ์ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2541.
- สุจิตรา นุ่มน้อม. “ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น”. สารนิพนธ์ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.
- สวภณ คะอังกู. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลคันนายาว”. สารนิพนธ์ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.
- สุระ ธีบโอสถ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”. ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.
- สาธิต บุษผาสี. “ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษากรณี: กรมสรรพาวุธทหารอากาศ”. สารนิพนธ์ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2553.
- สวรินทร์ เครือจันทร์. “ภาวะผู้นำเต็มขอบเขตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2”. สารนิพนธ์ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2550.

ศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

สมชัย นิพัทธ์เจริญวงศ์. “อิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี กองพลธิการและสรรพาวุธ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. สารนิพนธ์หลัก
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.
อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. “ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับ
ประสิทธิผลขององค์กร”. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

Alderfer, C.P. Existence Relatedness and Growth. New York: Free Press., 1972.

Applewhite, Phillip B. Organization Behavior. Englewood Cliff: Prentice – Hall Inc., 1965.

Bass, B.M. Leadership and Performance Beyond Expectations. New York: The Free Press., 1985.

Blum, M.L.and Naylor, J.C. Industrial Psychology. New York: Harper and Row Publisher., 1968.

Burns, J. M. Leadership. New York: Happer & Row., 1987.

Cooper, Alfred M. How to Supervise People. New York: Mc Graw - Hill., 1958.

Greenberg & Baron. Behavior in Organizations.(6th ed). Englewood, Cliffs, N.J: Prentice Hall., 1997.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M.& Donnelly, J. H., Jr. Organizations: Behaviour Structure Process., 5 th ed. U.S.A.: Business Publication., 1985.

Good, Carter V. Dictionary of Education, 2ND ed. New York: McGraw-Hill Book Company., 1973.

Herzberg, Frederick and Others. The Motivation to Work New York: John Wiley and Sons., 1959.

Locke, E.A. The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M.D. Dunnette (2ND ed.),
Handbook of Industrial and Organizational Psycholog. Chicago: IL Rand Mc Nally., 1976.

Maslow, A.H. Motivation and personality. 2nd ed. New York : Harper & Row., 1970.

- Marshall, C. "Educational Administration Quarterly". Imaging Leadership. 31(3): 484-492., 1995.
- McClelland, D. C. Human Motivation. Glenview, IL: Scott, Foresman., 1985.
- McGregor, Douglas. The Human Side of Enterprise, New York: McGraw-Hill Book Co., pp. 47-48., 1960.
- Morse, Nancy C. Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan Press., 1958.
- Rowntree, D. Developing Courses for Students, London, Mc Graw-Hill., 1981.
- Smith, H. C. Psychology of Industrial Behavior. New York: McGraw-Hill., 1955.
- Stogdill, R. M. Handbook of Leadership. New York: McMillan., 1974.
- Strauss, G. and Sayless, L.R. Personne: The Human Problem of Management. Englewood Cliffs: Prentice – Hall., 1960.
- Vroom, V. H. Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1964.
- Weber, M. The theory of Social and Economic Organization. New York: The Free Press., 1947. Yoder, Dale. Handbook of Personnel Mangement and Labor Relation. New York: McGraw-Hill., 1958.

สมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง¹

Core Competency of The Central Scientific Crime Detection Division

รัตนา เมฆอับ (Rattana Mekup)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gedomoli)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ จำนวน 152 นาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 25 -30 ปี มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และมีตำแหน่งเป็น ผู้บังคับหมู่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม และการทดสอบข้อสมมติฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปกับสมรรถนะหลัก ใช้สถิติ ANOVA และการวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานกับสมรรถนะหลักโดยใช้สถิติ Multiple Regression

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักพบว่า อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ การบริการที่ดี และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกัน กล่าวคือ ตำแหน่งและแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ($R^2 = 0.552$) กล่าวคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถอธิบายสมรรถนะหลักจำแนกตัวแปรได้ร้อยละ 30.4

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง สมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง, ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

This thesis is aimed to study the core competencies of police officers in Central Scientific Crime Detection Division, Office of Police Forensic Science. The sampling groups are police officers in Central Scientific Crime Detection Division, Office of Police Forensic Science 152 police, mostly females in the age range of 25-30 years old, single, mostly having of the bachelor's degree, period of doing the duty under 5 years and have position in squad leaders. The tools used in the study are questionnaires and hypothesis testing. To compare the difference of the general data and core competencies by using statistic ANOVA, and to analyze the influence of motivation to work on core competencies by using statistic of Multiple Regression.

The results of study is showed that comments of police officers about the motivation to work in the overall, having moderate level such as type of work , policy and management, interpersonal relation and work environment respectively. For comments on core competencies that are on high level such as achievement efforts, good ethic, unite in action and spirit, the good service, accumulated expertise in profession. When testing the hypothesis to be found that the different job position ,having different core competencies, that is the position and the motivation to work on the nature, having influence on core competencies at a statistically significant level of .05. having influence on the moderate level ($R^2 = 0.552$), that is the factors of nature of work can be explained core competencies by dividing the variable is 30.4 percent.

บทนำ

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นที่ต้องการขององค์การในทุกยุคทุกสมัย การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพสูง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การเสมอ ทั้งเป็นผลให้องค์การทุ่มเทงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรจะสามารถทำงานให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่องค์การต้องการอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้หลายหน่วยงานไม่เว้นแม้แต่องค์การภาครัฐได้จัดทำรายการสมรรถนะต้นแบบ (Competency Model) สำหรับใช้งานภายในหน่วยงานโดยใช้หลักการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน (Performance Analysis) และผลลัพธ์ที่ต้องการมุ่งหวังเพื่อให้ยุทธศาสตร์และวัฒนธรรมองค์การประสบความสำเร็จ ผ่านการ

กำหนด “บทบาท” หรือกลุ่มงานต่าง ๆ ของบุคลากรหรือข้าราชการ รวมทั้งมีการนำหลักการวิเคราะห์สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (Key Performers Analysis) ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงในแต่ละบทบาทหรือกลุ่มงานในองค์การ ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าวนำมาจัดทำเป็นรายการพฤติกรรมการทำงาน โดยแบ่งหมวดหมู่ของสมรรถนะเช่นกัน

ด้วยหลักการทั้งสองประการ ทำให้สมรรถนะต้นแบบที่ได้เชื่อมโยงกับทิศทางและความต้องการขององค์การ และมีพื้นฐานมาจากการปฏิบัติงานจริงของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (Key Performance) องค์การสามารถใช้รายการสมรรถนะที่ได้นี้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรอย่างมีทิศทาง ผ่านการประเมินสมรรถนะแบบรอบด้าน (Multi – raters Assessment) และการจัดทำแผนพัฒนารายการบุคลากร (Individual Development Plan) สำหรับผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ภายใต้การเฝ้าอำนวยการควบคุมโดยเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาระบบ จึงมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงการบริหาร ให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไป และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และวัฒนธรรมองค์การของกองทุนหลักฐานกลาง

ในบริบทของกองทุนหลักฐานกลาง สำนักงานกองทุนหลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.) ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ภัยพิบัติ หลักฐาน ตรวจพิสูจน์หลักฐานทางวิทยาศาสตร์เพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงทางคดี และนำไปเป็นหลักฐานประกอบในสำนวนการสอบสวน สอดคล้องตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานกองทุนหลักฐานตำรวจ “เป็นตำรวจมืออาชีพ ด้านพิสูจน์หลักฐานและวิทยาการตำรวจ เพื่อความผาสุกของประชาชน” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะและความสามารถของบุคลากรของหน่วยงาน ในการเป็น “ตำรวจมืออาชีพ ด้านการพิสูจน์หลักฐาน” ซึ่งจากการศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Key Performance Indicator : KPI) พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่จะได้รับการประเมินจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับดีถึงดีมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในการใช้ KPI ในการวัดผลของบุคลากรผู้บังคับบัญชามองเห็นว่าการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับดีถึงดีมาก แต่เมื่อกลับมาพิจารณาถึงสถิติงานค้างเกินกำหนด (ตารางที่ 1) จะเห็นว่า แนวโน้มของงานค้างเกินกำหนดในกองทุนหลักฐานกลาง สำนักงานกองทุนหลักฐานตำรวจ มีทิศทางที่เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นว่า การบริหารงานของกองทุนหลักฐานกลาง สำนักงานกองทุนหลักฐานตำรวจ โดยการใช้ตัวชี้วัด (KPI) เพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงานของกองทุนหลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ อาจจะยังไม่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง ดังนั้น จึงเป็นประเด็นที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจในการศึกษา เพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาในการดำเนินงานของกองทุนหลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ และผู้ศึกษามีความเห็นที่สำนักงานพิสูจน์

หลักฐานตำรวจ ควรจะมีการพิจารณานำเอาระบบสมรรถนะ (Competency) มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารงานและการพัฒนาของพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากร ตรงตามเป้าหมายที่สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจต้องการ ซึ่งระบบสมรรถนะ (Competency) จะเป็นเครื่องมือช่วยเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์สู่ขั้นตอนปฏิบัติ มีเกณฑ์มาตรฐานการวัดผลอย่างเป็นระบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการจำแนกและคัดสรรบุคลากรที่ดีและเหมาะสมเป็นเกณฑ์ในการวัดจุดแข็งจุดอ่อนของกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ และบริหารจัดการองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับรูปแบบการบริหารงานบุคคลภาครัฐแนวใหม่ที่จะมุ่งเน้นให้บุคลากรใช้ทักษะ ความรู้ และความสามารถเพื่อพัฒนางานที่ตนทำงานอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

ตารางที่ 1 แสดงสถิติงานค้าง งานเกินกำหนด ในห้วงระยะเวลา 6 เดือน

สถิติงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
งานค้างยกมา	2,122	2,030	2,193	2,089	2,309	2,314
- งานเข้า	3,428	3,239	4,005	4,090	3,945	4,025
- งานออก	3,520	2,884	4,109	3,870	3,940	3,721
งานค้าง						
- ไม่เกินกำหนด	1,549	1,726	1,679	1,640	1,425	1,790
- เกินกำหนด	481	467	351	669	889	828

- ข้อมูลจากกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (1 ก.ค.2557)

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจ ของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ
3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจ กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ จำแนกตามความแตกต่างทางสังคมของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
4. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจ กองพิสูจน์หลักฐานกลาง จำนวน 250 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยสูตรทอโรยามาเน่ ได้จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และการทดสอบข้อสมมติฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปกับสมรรถนะหลัก ใช้สถิติ ANOVA และการวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานกับสมรรถนะหลักโดยใช้สถิติ Multiple Regression

แนวคิดในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 2 แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะองค์การและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานดังมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะองค์การ

สมรรถนะองค์การ เกิดจากคุณลักษณะของบุคคลในองค์การที่ทำให้เกิดผลงานหรือพฤติกรรมองค์การประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในงานด้านต่างๆ ที่บุคลากรมีส่วนรับผิดชอบ มีผลมาจากองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ 1) ความรู้ ความสามารถ ทักษะและความถนัดของบุคลากร 2) รูปแบบการทำงานภาวะผู้นำในองค์การ บุคลิกภาพ ความสนใจเอาใจใส่ในผลประโยชน์ขององค์การและส่วนรวมตลอดจนหลักกติกาค่านิยม และทัศนคติที่ยึดมั่นของบุคลากรในองค์การ สมรรถนะอาจมองเป็นเรื่องใหม่ เพราะหลายคนยังไม่แน่ใจ ยังไม่ทราบว่าคืออะไรกันแน่ ความจริงแล้ว หากพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการข้างต้นจะพบว่าทุกองค์การหรือทุกหน่วยงานของรัฐต่างต้องมีสมรรถนะของตนเองอยู่บ้างแล้ว เพียงแต่ที่ผ่านองค์การได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะองค์การมาน้อยกว่ากันเพียงใด จวบจนกระทั่งมีแรงผลักดันจากรัฐบาลที่กำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และนโยบายรัฐที่พยายามชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การภาครัฐอย่างมาก ทำให้องค์การไม่เพียงต้องเข้าสู่การแข่งขันกับองค์การอื่นหรือแข่งขันกับตัวเองเพื่อสร้างความเป็นเลิศ สร้างความศรัทธาให้กับผู้รับบริการและแก่ประชาชนในสังคม แต่ยังเกี่ยวข้องกับกิจกรรมความสัมพันธ์กับองค์การภาครัฐและภาคเอกชนระหว่างประเทศ เพื่อรู้เท่าทันสามารถจัดการ

ในเชิงรุกได้เมื่อสภาพแวดล้อมบีบบังคับให้องค์กรต้องเพิ่มความรับผิดชอบดังกล่าว องค์กรสามารถดำเนินการต่างๆ จึงต้องมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพ องค์กรจึงต้องกลับไปวิเคราะห์และให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรมากขึ้น เมื่อองค์กรได้ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจนกระทั่งสามารถกำหนดตำแหน่งของตนเองในปัจจุบันและอนาคตได้ชัดเจน จะทำให้องค์กรมีทิศทางวิสัยทัศน์ พันธกิจที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในยุคการเปลี่ยนแปลง แต่การจะบรรลุเป้าหมายของพันธกิจและวิสัยทัศน์ ได้อย่างดีเยี่ยม นั้น องค์กรจะต้องมีสมรรถนะที่เป็นเลิศและต้องเป็นสมรรถนะขององค์กรที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร ฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องกำหนดตัวแบบสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวแบบสมรรถนะทางเลือกที่เหมาะสม กล่าวคือ องค์กรต้องกำหนดตัวแบบสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวแบบสมรรถนะทางเลือกที่เหมาะสม กล่าวคือ องค์กรต้องพิจารณาว่าการบรรลุเป้าหมาย พันธกิจและวิสัยทัศน์นั้นๆ ต้องใช้คนประเภทใด บุคคลเหล่านั้นต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความถนัดอย่างไร ตลอดจนมีรูปแบบการทำงาน ภาวะผู้นำในองค์กร บุคลิกภาพความสนใจเอาใจใส่ในผลประโยชน์ขององค์กรและส่วนรวม อีกทั้งต้องสร้างหลักกติกาศื่อ ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติให้มีในบุคคลอย่างไรบุคคลจึงมีคุณลักษณะที่ทำให้เกิดผลงานหรือพฤติกรรมขององค์กรที่มุ่งหวัง ซึ่งเป็นตัวแบบสมรรถนะดังกล่าว ต้องเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ไม่มีไม่ได้ หากองค์กรไม่มีก็ไม่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้น สมรรถนะเหล่านี้จึงมีความจำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่แตกต่างหรือมีความเป็นเลิศกว่าหน่วยงานอื่น

2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การสร้างแรงจูงใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีขององค์กร เนื่องจากองค์กรต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่สร้างผลผลิตต่อองค์กรโดยเฉพาะในเรื่องการสร้างแรงจูงใจ ดังนั้น ในช่วงหลังปี 1954 ที่มีการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร ทำให้แนวทางการศึกษาทฤษฎีขององค์กรได้หันมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำทฤษฎีทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยมุ่งเน้นทฤษฎีเนื้อหาการจูงใจที่มีทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของ Herzberg เป็นแนวคิดหลัก ดังมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัย Herzberg และคณะ

Herzberg และคณะ (Mausmer and Snydeman 1959: 9 - 10) เป็นนักจิตวิทยาและที่ปรึกษาทางการจัดการพัฒนาทฤษฎีการจูงใจ ปัจจัยสองกลุ่มคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจกับสิ่งที่ทำให้เปิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัย อันเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกนั่นเอง โดยสามารถจัดแบ่งสิ่งแวดล้อมออกได้เป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มที่มีความพอใจในงานจะเกิดจากปัจจัยภายในของสิ่งแวดล้อมของงาน (Intrinsic Factors) ประกอบด้วยความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับ ความท้าทายในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรคำนึงถึงมากที่สุด เมื่อถามว่างานทำให้พวกเขา รู้สึกดีหรือไม่ดี กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มที่มีความไม่พอใจในงานจะเกิดจากปัจจัยภายนอกของสิ่งแวดล้อมของงาน (Extrinsic Factor) ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation or Satisfiers Factors)

เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่ทำให้ได้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรงและสร้างความรู้สึกที่ดีกับงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. **ความสำเร็จในงาน (Achievement)** องค์ประกอบอันนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด แก้อุปสรรคปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอๆ ย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจจะทำงานอื่นๆ ต่อไป

2. **ลักษณะของงาน (Work Itself)** หรือตัวเนื้องานเป็นงานที่น่าสนใจมีความสำคัญหรือมีคุณค่าต่อองค์กรและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

3. **การได้รับการยอมรับ (Recognition)** ถ้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคม ให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

4. **ความท้าทายในงาน** งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังผู้เดียว

5. **ความก้าวหน้าในงาน** (Advancement) ถ้าได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

6. **ความรับผิดชอบในงาน** (Responsibility) ถ้าได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบทำงานนั้นๆ อย่างอิสระเสรี ให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตามควบคุมมากเกินไป พนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่จะสร้างความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้แล้ว ก็จะเป็นการสร้างความไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. **นโยบายและการบริหารงาน** (Company Policy and Administration) นโยบายขององค์การที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์การและของตัวพนักงาน การดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานที่เป็นระบบ การทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น การใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลในองค์การ ความมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน การมีความเป็นธรรมในองค์การ

2. **เงินเดือนและผลตอบแทน** (Salary) เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานซึ่งพิจารณาได้จากความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน และตำแหน่งขึ้นเงินเดือนไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์การ

3. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4. **สภาพแวดล้อมการทำงาน** (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน

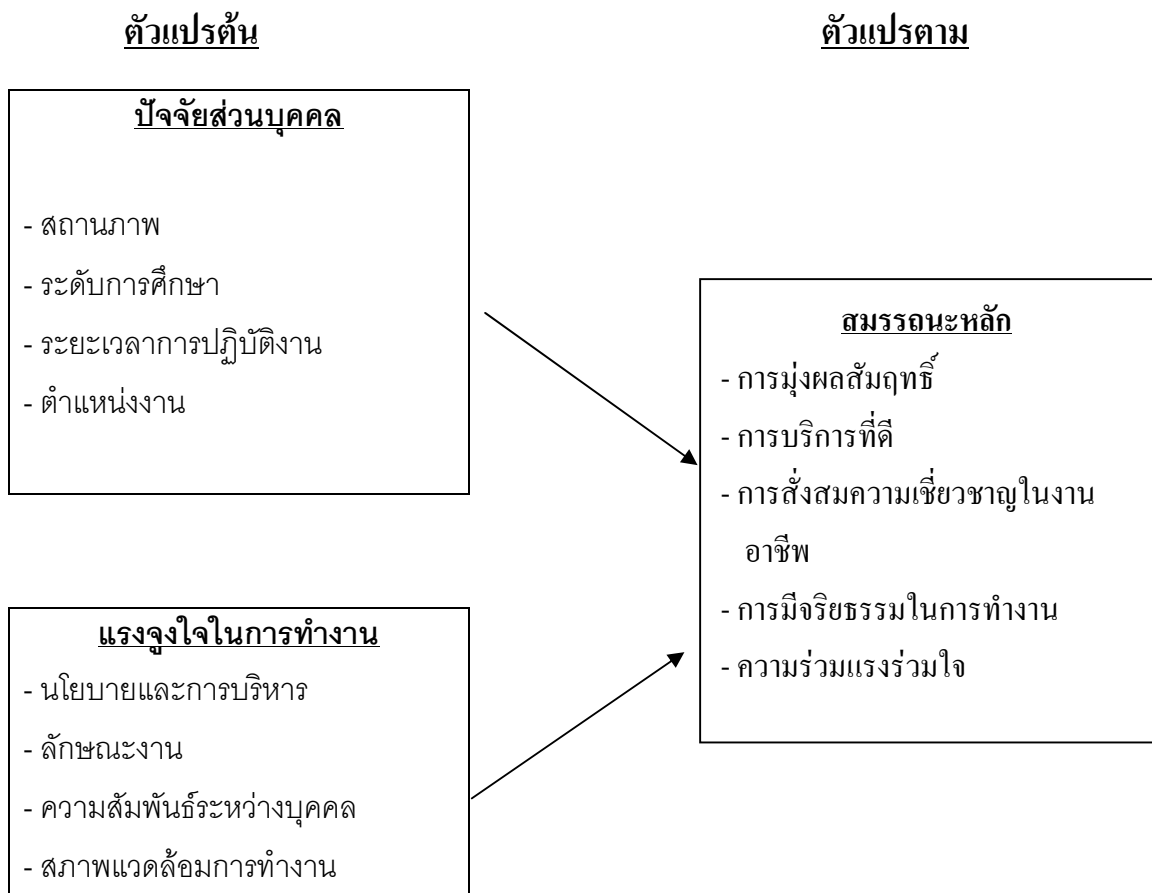
5. **ความมั่นคงในงาน** ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

ปัจจัยควบคุมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ถ้าเมื่อใดปัจจัยจูงใจลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็น สมรรถนะในการทำงาน ก็จะตกต่ำไปด้วยมี ในทางตรงกันข้าม ถ้าเมื่อใดปัจจัยอนามัยลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็น หรือขาดไป ก็จะทำให้ข้าราชการเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เกิดความเบื่อหน่ายทอดอหยอดกำลังใจในการทำงาน จนเป็นสาเหตุทำให้ข้าราชการไม่มีสมรรถนะในการทำงานได้

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องจัดหาปัจจัยควบคุมนี้ ขึ้นมาตอบสนองความต้องการของข้าราชการ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความไม่พอใจของข้าราชการให้หมดไป จะได้ทำให้ข้าราชการในองค์กรร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานให้กับองค์กรได้มาก

จากทฤษฎีการจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนั้น สามารถเห็นได้ว่าการจูงใจนั้นมีผลต่อพฤติกรรมของข้าราชการในองค์กรทำให้ข้าราชการในองค์กรมีสมรรถนะในการทำงานหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยการจูงใจ ฉะนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าการมีสมรรถนะในการทำงานของข้าราชการ ในองค์กรขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงาน เพราะหากข้าราชการเกิดพึงพอใจในการทำงานแล้วก็นำไปสู่การสมรรถนะในการทำงาน ซึ่งทำให้องค์กรมีการทำงานแบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของ Herzberg และคณะ มาใช้ในการจำแนกปัจจัยที่สามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้ คือ

1. สถานภาพของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกัน
2. ระดับการศึกษาของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกัน
3. ระยะเวลาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกัน
4. ตำแหน่งงานของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกัน
5. นโยบายและการบริหารงานของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลัก
6. ลักษณะงานของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลัก
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลัก
8. สภาพแวดล้อมการทำงานของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลัก

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีระดับความคิดเห็นปานกลางส่วนสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลางในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อนำทดสอบระดับสมรรถนะหลัก สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ โดยรวมและรายด้าน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. นโยบายและการบริหาร	3.31	.69	ปานกลาง
2. ลักษณะงาน	3.62	.77	ปานกลาง
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.09	.60	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมการทำงาน	2.90	.74	ปานกลาง
รวม	3.23	.57	ปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	SD	F	Sig (2-tailed)
ผู้บังคับหมู่	48	2.61	.34	2.96*	.02
รองสารวัตร	44	2.65	.41		
สารวัตร	27	2.50	.39		
รองผู้กำกับการ	26	2.76	.24		
ผู้กำกับการ	7	2.93	.07		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้วยสถิติ F - test (F=2.96) ซึ่งผลที่ได้น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 จึงแสดงว่า ข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 3 แสดงผลต่างของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))				
	ค่าเฉลี่ย	รองสารวัตร	สารวัตร	รองผู้กำกับการ	ผู้กำกับการ
ผู้บังคับหมู่	2.61	.038	.108	.148	-.319*
รองสารวัตร	2.65		.146	.110	.281
สารวัตร	2.50			.256*	-.427*
รองผู้กำกับการ	2.76				.171
ผู้กำกับการ	2.93				

** Fisher's Least Significant Difference (LSD)

จากผลการศึกษาพบว่า ผลต่างของสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ระหว่างตำแหน่งที่ต่างกัน โดยทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่ แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ที่ได้จากการทดสอบ

สรุปผลได้ดังนี้

คู่ที่มีผลต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ ผู้กำกับการกับผู้บังคับหมู่ โดยที่ผู้กำกับการมีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักเท่ากับ 2.93 ซึ่งมีค่ามากกว่าผู้บังคับหมู่ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักเท่ากับ 2.61

คู่ที่มีผลต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือรองผู้กำกับการกับสารวัตร โดยที่รองผู้กำกับการมีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักเท่ากับ 2.76 ซึ่งมีค่ามากกว่าสารวัตรซึ่งมีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักเท่ากับ 2.50

คู่ที่มีผลต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือผู้กำกับการกับสารวัตร โดยที่ผู้กำกับการมีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักเท่ากับ 2.93 ซึ่งมีค่ามากกว่าสารวัตรซึ่งมีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักเท่ากับ 2.50

ข้อเสนอแนะ

แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. **นโยบายและการบริหาร** เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ยังมีข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานบางคนที่เห็นว่า กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ขาดความเป็นธรรมในการบริหารงาน ดังนั้น กองพิสูจน์หลักฐานกลาง จึงควรปรับปรุงในด้านการบริหารงานให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ข้าราชการตำรวจเห็นได้อย่างชัดเจนว่ากองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีความเป็นธรรมหรือไม่ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้กองพิสูจน์หลักฐานกลาง ควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงานของกองพิสูจน์หลักฐานกลาง เพื่อให้ข้าราชการตำรวจยึดหลักในการปฏิบัติในแนวทางที่ถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้กองพิสูจน์หลักฐานกลางมีความเป็นระเบียบในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

2. **ลักษณะงาน** กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรจัดสายงานและมีการมอบหมายงานอย่างชัดเจนและให้ข้าราชการตำรวจมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงานและวิธีการทำงานในหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเอง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งข้าราชการตำรวจจะรู้สึกว่ามีอิสระในการทำงาน สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ทำให้ข้าราชการตำรวจมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลต่อการมีสมรรถนะหลักมากขึ้น

3. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรัก ความสามัคคี มีความเป็นกันเองมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้คนในองค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารองค์กรมากขึ้น เพื่อถ้าองค์กรใดขาดความสามัคคีของคนในองค์กรจะทำให้องค์กรนั้นไม่ประสบความสำเร็จ และไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ได้

4. **สภาพแวดล้อมการทำงาน** กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรมีการดูแลอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้องค์กรควรจัดสถานที่การทำงานให้เหมาะสมกับจำนวนข้าราชการตำรวจ ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการตำรวจไม่รู้สึกแออัดคับแคบจนเกินไป อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมรรถนะหลัก ได้แก่

1. **การมุ่งผลสัมฤทธิ์** กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายที่ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติได้จริงและเป้าหมายนั้นต้องสนับสนุนองค์การให้ประสบความสำเร็จ รวมทั้งยกระดับผลสัมฤทธิ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรมีการประเมินสถานการณ์ล่วงหน้าเพื่อมีการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้ผลประโยชน์แก่องค์การและประชาชนมากที่สุด

2. **การบริการที่ดี** ข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการหรือขอคำปรึกษาอยู่อย่างเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ให้ข้อมูลข่าวสารใหม่ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรมีการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี อยู่เสมอไม่ว่าผู้มาขอรับบริการจะมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังควรเป็นที่ปรึกษาที่ผู้มาขอรับบริการขอรับคำปรึกษาได้และไว้วางใจในการมาใช้บริการที่กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ

3. **การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ** ข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรมีการสรรหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เช่น การรอบรู้เท่าทันสถานการณ์ ความรู้และเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในงานของตนเอง เป็นการพัฒนาตนเองไปด้วย

4. **จริยธรรม** ผลการศึกษาพบว่า ด้านจริยธรรมเป็นด้านที่ข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ปฏิบัติมากที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสำหรับหน่วยงาน แต่ถึงอย่างไรก็ตามควรมีการจัดอบรมด้านจริยธรรมอยู่เสมอ เพื่อเตือนสติแก่ข้าราชการตำรวจ และสร้างจิตสำนึกแก่ข้าราชการตำรวจในกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ

5. **ความร่วมมือแรงร่วมใจ** กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความสุขในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการมีสมรรถนะหลักของการทำงานและสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจมีการทำงานเป็นทีมไม่ต้องคำนึงถึงหน้าที่ เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาค้างครั้งนี้ เป็นการจำกัดเฉพาะบุคลากรในกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจเท่านั้น กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ควรมีการศึกษาทุกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักอย่างถูกต้อง และนำมาปรับใช้ในกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ

2. เนื่องจากปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจกองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ กองพิสูจน์หลักฐานกลาง สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ จึงควรมีการประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจ โดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากการศึกษาค้างครั้งนี้

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2547.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, 2542.

พนัส หันนาคินทร์. ประสบการณ์ในงานบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

วัฒนา สุนทรชัย. เรียนสถิติด้วย SPSS ด้วยความรู้เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด, 2547.

สมพงษ์ เขมสิน. การบริหารงาน. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2542.

สมิหระ จิตลดากร. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: คงวุฒิพัฒนาการ, 2546.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย COMPETENCY. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต, 2547.

อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์. เทคนิคการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551.

บทความในวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. "Competency-based human resources management". วารสารการบริหารตน 21, 4 (2543): 11-18.

จิตติพัฒน์ พิษญาดาพงศ์. "ยุทธวิธีการใช้ระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อผลักดันองค์การสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่ง". วารสารดำรงราชานุภาพ 6, 20 (กรกฎาคม – กันยายน 2549): 16-61.

รัชนีวรรณ วณิชธนอม. "การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์." วารสารข้าราชการ 50, 2 (2549): 10-24

ศิริรัตน์ ชุนทด้าย. "การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาภาครัฐ." วารสารสหศาสตร์ 7 (2550).

เอกสารอื่น ๆ

เกษร เกิดหล้า. "ความพร้อมด้านสมรรถนะบุคลากรของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อรองรับการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายการพัฒนาและบริหารกำลังคน". ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

จิรัฐดา บัวผัน. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12". ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2554.

ชูลีพร ใช้ปัญญา. "สมรรถนะของครูผู้ศึกษาที่สอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.

ดาราทพร รัทหน้าที. “ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน
ในศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 7”. ปริญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.

ภาวิน วงศ์หงษ์. “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูง
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550.

ทวีพร ยะเขียงคำ. “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคคลากรกรมศุลกากร กรณีศึกษาข้าราชการ
กรมศุลกากร ระดับ 3-7 สังกัดส่วนกลาง”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2551.

นันทา สืบวงษ์นาท. “สมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจส่วนทะเบียนรถยนต์ สำนักงานมาตรฐาน
งานทะเบียนและภาษี กรมขนส่งทางบก กรุงเทพมหานคร”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

พรจิตร วัฒนอมกิตติ. “สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 17
จังหวัดสุพรรณบุรี”. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548

รัชฎา ภู น่าน. “สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน. “ วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. “เอกสารกำหนดสมรรถนะบุคคล”. 2547.

(อัดสำเนา)

อนุชา เพ็งสุวรรณ. “การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการ
สำหรับการรองรับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่: กรณีศึกษาข้าราชการ
พลเรือน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

Books

Herzberg, F., Mausmer, B., and Snyderman, B.B. The Motivation to Work. 2nd ed. New York: John Wiley & Son, Inc, 1959

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. “การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์”. เข้าถึงได้จาก

<http://www.siamhrm.com>

รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม. สมรรถนะในระบบข้าราชการไทย. กรุงเทพมหานคร: คันเมื่อ 5 มี.ค.2557.

“วิสัยทัศน์และพันธกิจ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ”. เข้าถึงได้ จาก <http://www.forensic.police.go.th/FS/html/visionnew.php>

การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ:
กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร¹
The way of life guiding by The Philosophy of Sufficiency Economy
and The Quality of Life of the Official
A Case Study of The Secretariat of The House of Representatives

ลภัสรดา ทองนที (Lapasrada Thongnathee)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยของการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การถดถอยพหุคูณแบบปกติ และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของข้าราชการอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตของข้าราชการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยของการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ ได้แก่ ด้านเงื่อนไขความรู้ ด้านความพอประมาณ และด้านความมีเหตุผล ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตได้ร้อยละ 57.2

Abstract

The objectives of this study was to study the factors affecting of The way of life guiding by The Philosophy of Sufficiency Economy and The Quality of Life of the Official of Secretariat of The House of Representatives. Tool for study by using the questionnaires and the method for statistical analysis is consist of frequency, percentage, mean and standard deviation,

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร¹ ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

hypotheses testing by Pearson's product Correlation Coefficient, Multiple Regression Analysis (Enter and Stepwise method)

The results of study showed The way of life guiding by The Philosophy of Sufficiency Economy were generally in the highest level. The Quality of Life was high level. The hypotheses showed 3 variables of The way of life guiding by The Philosophy of Sufficiency Economy namely Conditions of Knowledge, Moderate and reasonableness are significantly predicted Quality of Life. The way of life guiding by The Philosophy of Sufficiency Economy predicted The Quality of Life accounted for 57.2 percent.

คำสำคัญ : การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง/คุณภาพชีวิต/ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

Keyword : The Philosophy of Sufficiency Economy/The Quality of Life/The Official of Secretariat of The House of Representatives

บทนำ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระราชทานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตและปฏิบัติตนในทางที่ควรจะเป็น ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่ ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี และเงื่อนไข 2 ประการ ได้แก่ เงื่อนไขความรู้ และเงื่อนไขคุณธรรม ดังปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 - 10 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2555 : 7) ที่ได้ให้น้อมนำเอาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในทุกภาคส่วน ต่อเนื่องมาถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) โดยยึดแนวความคิดการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี "คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา" แม้จะมีการส่งเสริมให้มีการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นวงกว้างแต่ต้องยอมรับว่าการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้กับประชาชนนั้น ยังประสบปัญหาในการดำเนินชีวิตที่มีภาวะรายรับน้อยกว่ารายจ่าย ทำให้เกิดการกู้เงินจากแหล่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการกู้เงินจากธนาคาร กู้ยืมนอกระบบ และไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ จนนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมากมายในสังคม เช่น การก่ออาชญากรรม การฆ่าตัวตายเพื่อหนีปัญหาภาระหนี้สิน การประทุษร้ายร่างกายจากการทวงหนี้ เป็นต้น

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นหน่วยงานด้านกระบวนการนิติบัญญัติ มีอำนาจในการตรากฎหมาย สนับสนุนภารกิจของกระบวนการนิติบัญญัติถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการรับสนองนโยบายเพื่อนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ จึงได้มีการรณรงค์ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่

ของสำนักงานฯ น้อมนำเอาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ข้าราชการได้มีความรู้ความเข้าใจในการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต แต่อย่างไรก็ดีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักงานจัดขึ้นนั้น ยังมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตโดยนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้น้อยมาก ทำให้ขาดการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ หลักการปฏิบัติเพื่อให้ข้าราชการได้ดำเนินชีวิตอยู่บนความพอดี ทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจ และไม่ได้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต

ผู้ศึกษาปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้เห็นปัญหาจากข้าราชการในสำนักงานที่ประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการเงินที่มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย จนนำไปสู่ปัญหาที่พบคือ ข้าราชการบางรายโดนริบทรัพย์สินเนื่องจากขาดส่ง มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต เนื่องจากการหักชำระหนี้จนหมด บางรายส่งผลถึงขั้นโดนฟ้องร้อง หรือทำร้ายตัวเอง จากปัญหาที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าหากข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้รับความรู้ความเข้าใจและนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินชีวิตของข้าราชการรัฐสภาให้ดำเนินชีวิตด้วยความพอเพียง พอประมาณ และพึ่งตนเองได้อย่างเป็นรูปธรรม และยังสามารถเผยแพร่ความรู้ด้านหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะนำไปสู่การดำเนินชีวิตของตนเองและสังคมส่วนรวมที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของข้าราชการ
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation

Coefficient) สถิติสมการถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) และสถิติสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหนึ่งในแนวพระราชดำริที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานเป็นปรัชญาในการดำรงชีวิตเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทรงเห็นความสำคัญของความพออยู่ พอกิน ซึ่งมีผลต่อราษฎรและประเทศชาติ ที่สำคัญคือ เป็นแบบอย่างที่ดีให้คนไทยดำเนินชีวิตบนทางสายกลาง มีความขยันหมั่นเพียรในการประกอบสัมมาชีพ รู้จักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รู้จักประมาณตนเองและดำรงชีวิตอย่างรู้จักคิด อยู่ ใช้ กินอย่างพอเพียง

สุรเกียรติ์ เสถียรไทย (2549: 257) ได้กล่าวถึงเศรษฐกิจพอเพียงไว้ว่าเป็นปรัชญาของการพัฒนาตามกระแสเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งมีฐานคิดสำคัญที่การพัฒนาคนในชุมชน ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมควบคู่ไปกับการจรรโลงรักษาวัฒนธรรมชุมชน ทั้งนี้การพัฒนาคนจะต้องเริ่มที่การพัฒนาความคิดและจิตใจของคนให้รู้จักกินรู้จักใช้ตามอัตภาพและความจำเป็นในการดำรงชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2555: 1) ให้ความหมายว่าเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมีผลกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้จะต้องอาศัยความรอบรู้ และการดำเนินการทุกขั้นตอน และขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎีและนักธุรกิจในทุกระดับ ให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสมดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียรมีสติปัญญาและความรอบคอบ เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางทั้งด้านวัตถุสังคมสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม จากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี

การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมีการนำมากล่าวถึงในแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในหลาย ๆ ฉบับ เพื่อให้ทุกคนได้นำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะนำแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาเป็นแนวคิดหลัก เพราะเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีการดำเนินการเผยแพร่หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาอย่างต่อเนื่อง

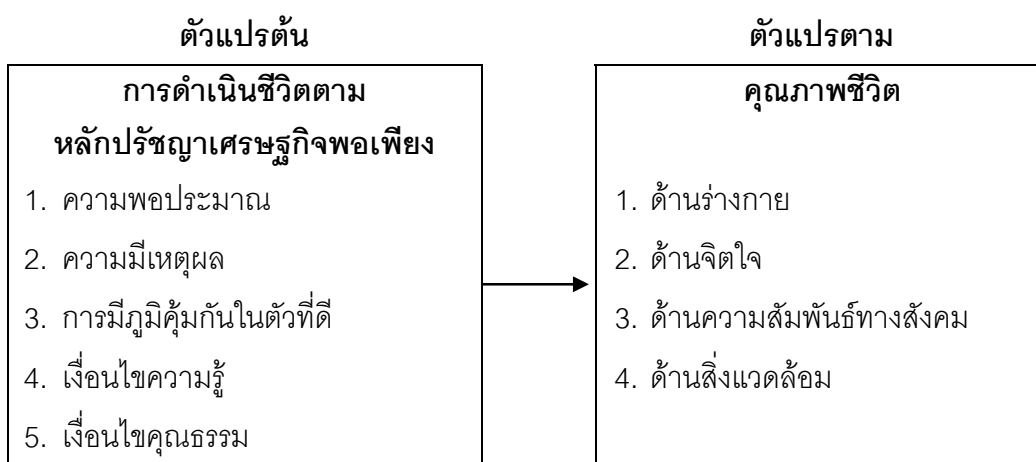
คุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต เป็นคำที่ใช้ในการเปรียบเทียบซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา สถานที่ และความพอใจของแต่ละบุคคลที่มีทัศนคติที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีประสบการณ์ อาชีพ ความสนใจ การศึกษา ประเพณีและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงเป็นการยากที่จะให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิต” ได้อย่างชัดเจนและแน่นอน แต่อย่างไรก็ตามก็มีผู้ที่พยายามให้คำนิยามความหมายของคุณภาพชีวิต ซึ่งมีความแตกต่างกันบ้างตามแนวความคิดของแต่ละบุคคลหรือองค์การ

องค์การอนามัยโลก (The WHOQOL group, 1944 อ้างถึงใน ชลิตา มานะวรพงศ์ 2553: 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นมโนทัศน์หลายมิติที่ประสานการรับรู้ของบุคคลในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านระดับความเป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพา ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความเชื่อส่วนบุคคลภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม และเป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้ 1) มิติด้านสุขภาพกาย (Physical) 2) มิติด้านสุขภาพจิต (Psychological) 3) มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) และ 4) มิติด้านสภาพแวดล้อม (Environmental)

สุวัฒน์ มหัตถนิรันดร์กุล และคณะ (2540: 40-52) ได้ทำการศึกษาโดยนำเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกมาพัฒนาเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ชุดย่อ ฉบับภาษาไทย ซึ่งพัฒนามาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกจาก 100 ข้อ โดยทำการเลือกคำถามมาเพียง 1 ข้อ จากแต่ละหมวดใน 24 หมวด และรวมกับหมวดที่เป็นคุณภาพชีวิต และสุขภาพทั่วไปโดยรวมอีก 2 ข้อคำถาม หลังจากนั้นคณะทำงานพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตได้ทบทวนและปรับปรุงภาษาในเครื่องมือ WHOQOL - BREF โดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษาแล้วนำไปทดสอบความเข้าใจภาษากับคนที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. ข้าราชการรัฐสภาที่มีการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณสูง จะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต
2. ข้าราชการรัฐสภาที่มีการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผลสูง จะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต
3. ข้าราชการรัฐสภาที่มีการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีสูง จะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต
4. ข้าราชการรัฐสภาที่มีการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านเงื่อนไขความรู้สูง จะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต
5. ข้าราชการรัฐสภาที่มีการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านเงื่อนไขคุณธรรมสูง จะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด (= 2.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เงื่อนไขคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (= 3.20) รองลงมา ได้แก่ ด้านความมีเหตุผล (= 3.06) ด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี (= 2.75) ด้านความพอประมาณ (= 2.74) และเงื่อนไขความรู้ (= 2.70) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวม

หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านความพอประมาณ	2.74	0.56	สูง
2. ด้านความมีเหตุผล	3.06	0.47	สูง
3. ด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี	2.75	0.58	สูง
4. เงื่อนไขความรู้	2.70	0.58	สูง
5. เงื่อนไขคุณธรรม	3.20	0.41	สูง
รวม	2.90	0.44	สูง

ส่วนผลการศึกษาคูณภาพชีวิต พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.80$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 2.98$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{X} = 2.96$) ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 2.87$) และด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 2.40$) ตามลำดับ (ตารางที่ 2) ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลคุณภาพชีวิต โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิต	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านร่างกาย	2.98	0.49	สูง
2. ด้านจิตใจ	2.87	0.64	สูง
3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	2.96	0.50	สูง
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	2.40	0.80	ต่ำ
รวม	2.80	0.45	สูง

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยรวมพบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขั้นตอนในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ตารางที่ 3)

ตัวแปร	ความพอประมาณ	ความมีเหตุผล	ด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี	เงื่อนไขความรู้	เงื่อนไขคุณธรรม
ความพอประมาณ	1.000				
ความมีเหตุผล	.460**	1.000			
ด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี	.841**	.456**	1.000		
เงื่อนไขความรู้	.811**	.507**	.858**	1.000	
เงื่อนไขคุณธรรม	.536**	.630**	.610**	.551**	1.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผลที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าอยู่ระหว่าง .456 - .858 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน

ในตัวที่ดีกับเงื่อนไขความรู้ ($r = .858$) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ความมีเหตุผลกับด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี ($r = .456$)

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Enter	.760	.578	.572	.298

Predictors: (Constant), เงื่อนไขคุณธรรม, ความพอประมาณ, ความมีเหตุผล, เงื่อนไขความรู้, การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า .760 และกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า .578 แสดงว่า การพยากรณ์หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้านสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิต ได้ร้อยละ 57.8 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า .298

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงตัวแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.718	.515	.514	.31708
2	.746	.557	.554	.30364
3	.756	.572	.568	.29876

Model 1 Predictors: (Constant), เงื่อนไขความรู้

Model 2 Predictors: (Constant), เงื่อนไขความรู้, ความพอประมาณ

Model 3 Predictors: (Constant), เงื่อนไขความรู้, ความพอประมาณ, ความมีเหตุผล

จากตัวแบบที่ 5 ในโมเดลที่ 3 พบว่า หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมีอิทธิพลต่อการพยากรณ์คุณภาพชีวิตที่ถูกคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .756 และเมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายด้วยสมการถดถอย (R^2) มีค่าเท่ากับ .572 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรตามหรือคุณภาพชีวิตถูกพยากรณ์โดยตัวแปรต้นหรือหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 57.2 ส่วนอีกร้อยละ 42.8 ถูกพยากรณ์ด้วยตัวแปรอื่น ๆ นอกตัวแบบที่ 3 อธิบายได้ว่า ตัวแปรตามที่ถูกพยากรณ์โดยตัวแปรต้น คือ เงื่อนไขความรู้ ความพอประมาณ และความมีเหตุผล ทั้งหมดพร้อมกันเท่ากับร้อยละ 57.2 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 1, 2 และ 4

อภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐาน

เงื่อนไขความรู้ จากการศึกษาพบว่า หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับสูง ($r = .492$) การศึกษาหาความรู้ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิตในยุคที่โลกไร้พรมแดนมีการติดต่อกันผ่านเน็ตเวิร์ค มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเกี่ยวข้องกับข้อกับการดำเนินชีวิตและการทำงาน หากต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้วนั้นควรศึกษาเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถเอามาปรับใช้กับการทำงาน เช่น การส่งงานผ่านทางอีเมล การทำงานร่วมกันผ่านระบบ iCloud การประชุมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ข้าราชการจึงนำความรู้ที่ได้มานั้นมาใช้วางแผนในการดำเนินชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานไม่ให้งานเกิดความผิดพลาด ปฏิบัติงานอยู่บนความซื่อสัตย์ สุจริต และใช้ความรู้ที่ได้มาไปพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับบันทึกจิตสว่าง (2550) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในการเป็น “องค์กรแห่งความพอเพียง” ของกรมราชทัณฑ์ที่ได้นำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในงานราชการและวิถีการดำรงชีวิตประจำวันของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามเรือนจำและทัณฑสถานต่าง ๆ คือ การที่คนในองค์กรและครอบครัวรู้จักพัฒนาตนเอง พัฒนาความรู้และปัญญาและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามยุทธศาสตร์ที่ 7 ของการนำกรมราชทัณฑ์ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความพอเพียง คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาตนเองและการสร้างเครือข่าย

ความพอประมาณ จากการศึกษาพบว่า หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับสูง ($r = .369$) ข้าราชการดำเนินการชีวิตด้วยความพอเพียงตามฐานะของตนเอง ไม่ฟุ้งเฟ้อหรือใช้จ่ายตามกระแส

ความนิยม ทำตารางรายรับรายจ่ายด้วยการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น ไม่ใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ของตนเอง ไม่ก่อหนี้ที่เกินความสามารถของตน แต่ก็ไม่ต้องถึงกับทำให้ตัวเองลำบากในการดำเนินชีวิตจนไปเบียดเบียนเพื่อนร่วมงานและสำนักงาน เช่น การใช้อุปกรณ์สำนักงานเพื่อทำงานส่วนตัว นำโทรศัพท์มาชาร์ตแบตเตอรี่โดยใช้ไฟสำนักงาน หรือเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานด้วยการเอางานที่ตัวเองรับผิดชอบไปให้เพื่อนทำ เป็นต้น สอดคล้องกับเกษม วัฒนชัย (2554) กล่าวไว้ว่า ความพอประมาณ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเน้นการดำเนินชีวิตตามอัตภาพหรือสภาวะของบุคคลหรือองค์กรในขณะนั้น ด้วยทางสายกลาง สมดุลไม่มากเกินไป ไม่น้อยเกินไป ไม่สุดโต่งเกินพอดี เช่น ใช้จ่ายได้แต่ต้องไม่ฟุ่มเฟือยจนสร้างหนี้สินให้ตนเองและครอบครัว อดออมได้ แต่ต้องไม่ตระหนี่ถี่เหนียวจนตนเองลำบากหรือเอาเปรียบผู้อื่น

ความมีเหตุผล จากการศึกษาพบว่า หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับติดลบ ($r = -.145$) แสดงให้เห็นว่ายิ่งข้าราชการมีเหตุผลมาก ยิ่งทำให้คุณภาพชีวิตต่ำลง นั่นคือ ข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองสูง ยึดถือความคิดของตนเองเป็นใหญ่ไม่ฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานที่อาจมีคำแนะนำที่ดีในการปฏิบัติงาน จนทำให้งานที่รับผิดชอบไม่ประสบความสำเร็จจนทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากการค้นคว้างานวิจัยและแนวคิดของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในด้านความมีเหตุผลนั้นให้ความหมายไว้ว่า ความมีเหตุผลเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ชีวิตสามารถลดความทุกข์และมีความสุขเพิ่มขึ้น เพราะความมีเหตุผลที่แท้จริงก็คือ การมีทั้งสติและปัญญา มีความรอบคอบและระมัดระวัง ยึดหลักความเป็นธรรม และทำงานด้วยความปราศจากอคติ ยึดถือกฎ ระเบียบเป็นสำคัญ หากการปฏิบัติหน้าที่ประสบปัญหาหรือเกิดความขัดแย้งในการทำงานก็จะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ตัวข้าราชการมีความสุขกับการทำงาน และงานก็ประสบผลสำเร็จลุล่วงด้วย จึงไม่สอดคล้องกับพิพัฒนา ยอดพฤติการณ์ (2550) พบว่า ความมีเหตุผล หมายถึง การพิจารณาที่จะดำเนินงานใด ๆ ด้วยความถี่ถ้วนรอบคอบ ไม่ย่อท้อ ไร้อคติ คำนึงถึงเหตุและปัจจัยแวดล้อมทั้งหมด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องดีงามเกิดประสิทธิผล เกิดประโยชน์ และความสุขโดยปราศจากการเบียดเบียนตนเองและผู้อื่น

ข้อเสนอแนะ

หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

1. ด้านความพอประมาณ ข้าราชการสำนักงานส่วนใหญ่มักการกู้เงินเพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัวค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการยังขาดความรู้ความเข้าใจในด้านความพอประมาณ สำนักงานควรจัดให้มีกิจกรรมหรือการอบรมเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้ข้าราชการ

ประหยัด อดออม อยู่กับสังคม สิ่งแวดล้อม การทำงานอย่างเรียบง่าย และประหยัด เพื่อให้การดำเนินชีวิตของข้าราชการนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2. ด้านความมีเหตุผล ในการดำเนินชีวิตนั้น ต้องใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เช่น เรื่องการซื้อสินค้า จับจ่ายใช้สอยสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น เมื่อข้าราชการสำนักงานเจอสินค้า หรือสิ่งของใด ๆ ที่ต้องการ แต่เกินความจำเป็น หรือราคาแพงเกินไป ยังไม่สามารถยับยั้งการซื้อนั้นได้ สำนักงานควรเสริมสร้างการพัฒนาตนเองทั้งในด้านการคิด การฟัง และการปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน จัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมพี่สอนน้อง กิจกรรมจับน้ำชายามบ่าย งานเลี้ยงแสดงมุทิตาจิตกับข้าราชการที่เกษียณ เพื่อให้ข้าราชการได้รู้สึกอบอุ่นและเข้าใจหลักการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้ข้าราชการได้มีการพัฒนาตัวเองมากขึ้น

3. ด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี เพื่อเป็นการสนับสนุนและรักษาสภาพทางการเงินให้กับข้าราชการในการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต สำนักงานควรจัดอบรมหลักสูตรการออมเงินเพื่อเป็นทุนสำรองยามฉุกเฉิน และสนับสนุนให้ข้าราชการใช้จ่ายอย่างประหยัด นอกจากนี้ควรจัดอบรมการทำธุรกิจหรืออาชีพเสริมเพื่อให้ข้าราชการได้ศึกษาหาความรู้ในด้านที่สนใจเพิ่มเติม เช่น การทำดอกไม้ประดิษฐ์ การนวดกดจุด เป็นต้น เพื่อให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4. เงื่อนไขความรู้ สำนักงานควรจัดเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิต จัดสัมมนาออกสถานที่ไปยังหมู่บ้านที่ได้รับรางวัลหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้ข้าราชการได้นำความรู้เหล่านั้นมาใช้ดำเนินชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ข้าราชการได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้แก่หน่วยงานอื่น เพื่อให้ข้าราชการได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

5. เงื่อนไขคุณธรรม สำนักงานควรเผยแพร่มาตรฐานจริยธรรมข้าราชการ และควรรณรงค์ให้ข้าราชการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมข้าราชการโดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ปลุกฝังจิตสำนึกให้ข้าราชการมีน้ำใจต่อกัน ด้วยการจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ในหมู่ข้าราชการ จัดกิจกรรมปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ จัดโครงการพี่ช่วยน้องด้วยการมอบสิ่งของที่ขาดแคลนให้กับโรงเรียน หรือหมู่บ้านในชนบท

คุณภาพชีวิต

1. ด้านร่างกาย บุคลิกภาพถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงาน เพราะบุคลิกภาพที่ดีนั้นคือ สุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมบุคลิกภาพที่ดีไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน สำนักงานควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างบุคลิกภาพ โดยสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ข้าราชการได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสุขภาพร่างกายที่ดี

2. ด้านจิตใจ เป็นเรื่องละเอียดอ่อน เป็นเรื่องความรู้สึก ถ้าหากข้าราชการรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีความสุขผูกพันและรักสำนักงาน รวมไปถึงการขาดสมาธิในการทำงาน ก็อาจจะทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำนักงานควรเพิ่มสถานที่ปฏิบัติธรรม เพื่อให้ข้าราชการไปปฏิบัติสมาธิเป็นการสร้างพื้นฐานทางอารมณ์ที่ดี ให้รู้จักควบคุมอารมณ์ และมีสมาธิในการทำงาน และเพิ่มสวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง เบี้ยประชุม เพื่อให้ข้าราชการได้มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ในการทำงานต้องมีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้าง อาจจะทำให้ข้าราชการถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาบ่อยครั้ง การต้องถูกตำหนิในความผิดพลาดนั้น ผู้บังคับบัญชาควรบอกเหตุผลพร้อมทั้งข้อแนะนำที่จะสามารถนำไปแก้ไขให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปสำเร็จลุล่วงได้ดี และเมื่อข้าราชการนั้นทำงานได้ประสบความสำเร็จก็ควรได้รับคำชมเชยเช่นกัน

4. ด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากสำนักงานมีสถานที่ที่ค่อนข้างจำกัดและมีหลายสำนักอยู่รวมกันจำนวนมาก ทำให้ไม่มีพื้นที่ใช้สอยเพื่อสนับสนุนการทำกิจกรรมของข้าราชการ เช่น ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์การออกกำลังกายครบครัน ทำให้ข้าราชการที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นต้องเดินทางไปหาสถานที่ภายนอกสำนักงาน ด้วยเหตุดังกล่าวที่มาแล้ว สำนักงานควรจัดให้มีการออกกำลังกาย เช่น การเดินแอโรบิค เพราะไม่ต้องใช้พื้นที่มาก เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงว่าตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตมากที่สุด โดยการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังข้าราชการในสังกัดอื่น เช่น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานนายกรัฐมนตรี หรือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกัน เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบผลการวิจัย และเพื่อการนำไปปรับใช้ในการพัฒนาข้าราชการต่อไป

2. จากผลการศึกษาในเรื่องนี้ ผู้ศึกษาพบว่า หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้านความมีเหตุผล ยิ่งข้าราชการมีเหตุผลสูงมาก ก็จะทำให้มีคุณภาพชีวิตต่ำลง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาต่อไปว่า ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ยังมีเหตุผลมาก คุณภาพชีวิตกลับลดลง

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

เกษม วัฒนชัย. การปาฐกถาและการบรรยายในวาระต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ในการประชุมประจำปี 2554 ของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เรื่อง อะไรคือเศรษฐกิจพอเพียง วันที่ 28 มีนาคม 2555 ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี, หน้า 1-20 กรุงเทพมหานคร: รวบรวมและจัดพิมพ์โดยมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง, 2555.

นันทิ จิตสว่าง. คู่มือกรมราชทัณฑ์ องค์การแห่งความพอเพียง. นนทบุรี: สำนักสังคมสงเคราะห์ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม, 2550.

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์. เศรษฐกิจพอเพียง หมายถึงอะไร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สถาบันไทยพัฒนา, 2550.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555.

สุรเกียรติ์ เสถียรไทย. ทฤษฎีใหม่ในหลวง: ชีวิตที่พอเพียง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ร่วมด้วยช่วยกัน, 2549.

สุวัฒน์ มหันต์วันดรกุล และคณะ. เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลกทุก 100 ตัวชี้วัด และ 26 ตัวชี้วัด. โรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่, 2540.

เอกสารอื่น ๆ

ชลิดา มานะวรพงศ์. "การประเมินคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง". รายงานการวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา
บริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน)¹

Quality of Work Life and Organizational Commitment:
A Case study of Bangkok Steel Industry Public Company Limited

วรพจน์ ธีระศิริศิลป์ (Worapoj Teerasirisin)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 จึงยอมรับสมมติฐานในการศึกษา

Abstract

The objective of this study is to know the relationship between quality of work life and Organizational commitment of employees in Bangkok Steel Industry (Public) Co.,Ltd. We found that overall at a high level. We found that the quality of work life in all aspects related to organizational commitment of employees in the company Bangkok Steel Industry (Public) Co.,Ltd. is Statistically significant .01 and therefore accepted hypothesis of the study.

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

Keyword: Quality of Work Life and Organizational Commitment

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน), ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

บทนำ

ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย ต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญประกอบด้วยมนุษย์ เงินทุน วัสดุและอุปกรณ์การบริหาร โดยเฉพาะมนุษย์เป็นเสมือนหัวใจขององค์กรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด เพราะมนุษย์เป็นผู้นำทรัพยากรอื่นๆ ไปใช้ให้เกิดคุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร มนุษย์จึงเป็นตัวจักรในการบริหารและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ และให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ผลงานที่เกิดจากทรัพยากรมนุษย์จะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานและการมีส่วนร่วมของมนุษย์เป็นหลัก หากมนุษย์มีความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในการทำงานจะเกิดความกระตือรือร้นและความปรารถนาที่จะทำงานให้สำเร็จตามแผนงาน และเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

บุคลากร ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร ดังนั้น บริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินธุรกิจผลิตเหล็กเส้นเสริมคอนกรีตทั้งเหล็กเส้นกลมและเหล็กข้ออ้อย, แผ่นเหล็กอาบสังกะสีทั้งชนิด แผ่นเรียบและชนิดลูกฟูกทั้งลอนเล็กและลอนใหญ่ รวมทั้งแผ่นเหล็กอาบสังกะสีเคลือบสีในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้ง การทำครนรางสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม จึงต้องให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่เพราะบุคลากรหรือคน เป็นปัจจัยหนึ่งในสี่ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริษัท และเป็นตัวแปรสำคัญในความสำเร็จในการบริหารจัดการของบริษัทให้ก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท โดยการจะรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ นั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญในการทำงานให้กับบุคลากร เมื่อบุคลากรนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อบริษัท ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้บุคลากรและบริษัทเอื้อประโยชน์ต่อกัน ความสัมพันธ์นี้จะเห็นได้ว่าหากบุคลากรในบริษัทมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมของบริษัท แต่ปัญหาก็คือ จะบริหารจัดการอย่างไร จึงจะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อบริษัทที่ทำงานสังกัดอยู่ เพราะหากบุคลากรไม่มีความผูกพันต่อบริษัทแล้ว บริษัทย่อมเกิดความเสียหายเป้าหมายของบริษัทย่อมไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เนื่องจากต้องสรรหาบุคลากรใหม่ ๆ มาพัฒนาการเรียนรู้งานเพื่อทดแทนบุคลากรที่ลาออกตลอดเวลา จะเห็นได้ว่าหากขาดบุคลากรหรือบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่มีความเหมาะสมกับงาน การดำเนินงานนั้นนอกจากจะไม่อาจดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จไปด้วยดีได้แล้วยังส่งผลให้เกิดความสิ้นเปลืองสูญเสียในการทำงานมากยิ่งขึ้น

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่ศึกษาในเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) เนื่องจาก คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรล้วนมีผลต่อความสำเร็จของงาน โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจศึกษาว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีจะสามารถเสริมสร้างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน)เกิดความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังต้องการทราบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้พนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นและมีความผูกพันต่อองค์กร มีความยึดมั่นและพึงพอใจที่จะร่วมงานกับองค์กร รวมถึงสามารถที่จะนำข้อมูลต่างๆที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในกระบวนการบริหารทรัพยากรที่มีค่า คือ บุคลากรในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน)

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 270 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีทางสถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01

แนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้มุ่งศึกษาตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
5. ด้านการบูรณาการความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน
6. ด้านลักษณะสิทธิของพนักงานที่ตั้งอยู่บนฐานกระบวนการยุติธรรม
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์กร

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

สมมติฐานในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะสิทธิของพนักงานที่ตั้งอยู่บนฐานกระบวนการยุติธรรมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดของ Walton (1975) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ ผลการศึกษาปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม	3.84	.503	สูง	6
2. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.73	.554	สูง	8
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.88	.603	สูง	5
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.91	.496	สูง	4
5. ด้านการบูรณาการความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน	3.76	.521	สูง	7
6. ด้านลักษณะสิทธิของพนักงานที่ตั้งอยู่บนฐานกระบวนการยุติธรรม	3.93	.441	สูง	3
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.97	.431	สูง	2
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.00	.429	สูง	1
สรุปภาพรวม	3.88	.295	สูง	-

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.295$)

เมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 4.00, SD = 0.429$) รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.97, SD = 0.431$) ด้านลักษณะสิทธิของพนักงานที่ตั้งอยู่บนฐานกระบวนการยุติธรรม ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.441$) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.496$) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.603$) ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.84, SD = 0.503$) ด้านการบูรณาการความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.76, SD = 0.521$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.73, SD = 0.554$) โดยทุกด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Steers (1977) มาเป็นแนวทางในการศึกษา ผลการศึกษาปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.76	.530	มาก	2
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	3.89	.538	มาก	1
3. ด้านความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.71	.452	มาก	3
สรุปภาพรวม	3.79	.326	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76, SD = 0.326$)

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89, SD = 0.538$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.76, SD = 0.530$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ($\bar{X} = 3.71, SD = 0.452$) โดยทุกด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า พนักงานบริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		ระดับสหสัมพันธ์
	<i>r</i>	Sig.	
1. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	.628**	.000	สูง
2. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	.531**	.000	สูง
3. ด้านลักษณะสิทธิของพนักงานที่ตั้งอยู่บนฐานกระบวนการยุติธรรม	.526**	.000	สูง
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	.519**	.000	สูง
5. ด้านการบูรณาการความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน	.349**	.000	ปานกลาง
6. ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม	.447**	.000	ปานกลาง
7. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.316**	.000	ปานกลาง
8. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.468**	.000	ปานกลาง
ภาพรวม	.591**	.000	สูง

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 จากทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่ามีค่า r เท่ากับ 0.591 และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

จากทดสอบสหสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานในการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของเศรษฐศาสตร์ไชยแสง (2553) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .628$) เนื่องจากพนักงานบริษัทมีความรู้สึกที่ตื่นตัวในการทำงานอยู่มีส่วนช่วยเหลือสังคมได้แสวงหาผลกำไรแต่เพียงด้านเดียว เพราะบริษัทจะมีนโยบายในการมีส่วนช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ น้ำท่วมที่เกิดขึ้นในปี 2554 บริษัทก็จะบริจาคทั้งของอุปโภค บริโภค เพื่อให้ความช่วยเหลือชุมชนในบริเวณใกล้เคียง นอกจากนี้ยังรณรงค์ให้พนักงานบริจาคโลหิตกับสภาอากาศไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานมีความรู้สึกถึงกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง คือส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance)

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .531$) เนื่องจากการทำงานที่บริษัทแล้วนอกเหนือเวลางานพนักงานแล้วยังมีเวลาได้ทำงานอดิเรกที่ชื่นชอบ เช่น มีเวลาออกกำลังกาย มีเวลาพาครอบครัวไปท่องเที่ยว มีสมดุลความระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เนื่องจากบริษัทจัดให้มีวันหยุดนักขัตฤกษ์อย่างเพียงพอ เพื่อให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนหรือจัดการภารกิจส่วนตัว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปกกุลวัชร สุขวาสนสินธุ์ (2554) ซึ่งพบว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่มีสหสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา ข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยสูงที่สุด

ด้านลักษณะสิทธิของพนักงานที่ตั้งอยู่บนฐานกระบวนการยุติธรรมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .526$) ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างตามกฎหมายระเบียบของบริษัท และตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิทยา โภคา (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว ความให้เกียรติและนับถือ มีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กร

ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .519$) เช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นการปฏิบัติงานกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยมีส่วนร่วมในการคิดระบบการทำงาน การวางแผนผลิตที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การจัดเวลาทำงานในช่วงที่มีการผลิตสินค้าจำนวนมากและเร่งด่วน เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของระวีวรรณ วัชรวิวรรณ (2552) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสได้รับการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .468$) เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกชีวิตมีความมั่นคงเมื่อได้ทำงานที่บริษัทแห่งนี้ เพราะมีความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่พนักงานและครอบครัวได้ นอกจากนี้บริษัทยังมีการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสร้างผลการทำงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การ โดยเปิดโอกาสให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ พร้อมมีตำแหน่งและค่าตอบแทนที่เหมาะสมของบริษัท สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิทยา โภคา (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .447$) ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานบริษัทรู้สึกที่ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นมีความเหมาะสมและเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพในปัจจุบัน เนื่องจากเข้าใจถึงสถานะทางเศรษฐกิจที่กำลังถดถอยแต่ทางบริษัทก็ได้ลดความแรงลดเงินเดือนแต่อย่างใด ยังคงจ่ายค่าตอบแทนในอัตราปกติ หากเปรียบเทียบกับอีกหลาย ๆ บริษัทที่มีลักษณะการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจและผูกพัน ที่ได้ทำงานที่บริษัทกรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิทยา โภคา (2553) พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กร

ด้านการบูรณาการความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .349$) เนื่องจากวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทคือการทำงานด้วยความช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงานซึ่งกันและกัน โดยถือประโยชน์ของบริษัทเป็นที่ตั้งพนักงานทุกคนจะส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน ดังนั้นพนักงานจึงได้รับการช่วยเหลือจากในเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัทมีนโยบายในการสร้างวัฒนธรรมการประสานความร่วมมือในการทำงาน โดยการจัดให้มีกิจกรรมที่มุ่งเน้นเสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายใน งานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เป็นต้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองประสบผลสำเร็จและเห็นว่าตนเองมีคุณค่า จะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกเป็นอิสระในความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญต่อตน ถ้าเปิดเผยตนเองกับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กร และมีความรู้สึกที่องค์กรประกอบการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ก็คือ บูรณาการทางสังคม (Social Integration) นั้นเอง (Huse & Cumming, 1980: 235 - 238 อ้างถึงใน อัจฉีก งามพา, 2542: 14 - 15)

ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .316$) ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานในบางตำแหน่งของพนักงานบริษัท ค่อนข้างที่จะเสี่ยงต่อความปลอดภัย เช่น ฝ่ายผลิตในส่วนหนึ่งของโรงงานผลิตรีดเหล็ก บริษัทพยายามดูแลในเรื่องของความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานมีการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ อุปกรณ์เซฟตี้ที่ความปลอดภัยต่างๆ เช่น หมวก ถุงมือ นิรภัย หน้ากากกันความร้อน เป็น

ต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของระวีวรรณ วัชรวิวรรณ (2552) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r = .610$) มีความสัมพันธ์มากกว่าที่สุดกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. **ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม** ผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องนี้ค่าตอบแทน เนื่องด้วยค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานรู้สึกได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน และรู้สึกภูมิใจและผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

2. **ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** บริษัทควรมีอุปกรณ์ป้องกันเหตุฉุกเฉินที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมในการใช้งาน เช่น ถังดับเพลิงที่มีสภาพพร้อมใช้มีการดูแลเติมน้ำยาเต็ม และวิธีการที่ใช้ หรือมาตรการการควบคุมอันตรายนั้น โดยควรให้ความรู้กับพนักงานภายในบริษัทอยู่เสมอ เช่น มีการซ้อมหนีไฟ ทุก ๆ 3 เดือน เป็นต้น

3. **ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** ควรให้ความเชื่อมั่นในประเด็นความมั่นคงเป็นสิ่งดึงดูดใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่พนักงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในบริษัททดแทนกันไป หรือบริษัทที่ใหญ่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแล้วควรเพิ่มในเรื่องสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้กับพนักงานและครอบครัว เป็นต้น

4. **ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล** ผู้บริหารควรสนับสนุนให้โอกาสพนักงานในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นการปฏิบัติงานกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นให้กับพนักงานในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ (Development) จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล

5. **ด้านการบูรณาการความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน** ผู้บริหารควรให้เกียรติและเคารพความคิดเห็นของพนักงาน โดยควรจะรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน มีเป้าหมายร่วมกันในการทำให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

6. **ด้านลักษณะสิทธิของพนักงานที่ตั้งอยู่บนฐานกระบวนการยุติธรรม** บริษัทควรเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานไว้เป็นความลับอย่างดี ทั้งนี้เพราะเป็นสิทธิส่วนตัวของพนักงานที่จะต้องได้รับการดูแลจากทางบริษัท นอกจากนี้คณะผู้บริหารควรรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก ซึ่งสะท้อนมาจากความคิดเห็นของพนักงาน เพราะประชาธิปไตยในการทำงาน จะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูง ทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคนอันเป็นส่วนเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

7. **ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว** บริษัทควรสร้างความพึงพอใจในเรื่องจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานบริษัทพอใจที่สามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมอย่างเหมาะสม เพราะการทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี คุณค่าของตัวบุคคลที่มีได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

8. **ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม** บริษัทควรให้ความสำคัญร่วมมือกับหน่วยงาน อื่น ๆ ในการทำกิจกรรม เพื่อสาธารณะประโยชน์ เพื่อสร้างความรู้สึกในพนักงานบริษัท ได้รับรู้ว่ามีบริษัทของตนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม กล้าเปิดเผยตนเองกับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กร และมีความรู้สึกว่าองค์กรประกอบการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. **ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร** บริษัทควรชี้แจงนโยบายและเป้าหมายต่างๆ รวมถึงวัฒนธรรมของบริษัท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนองตอบต่อเป้าหมายขององค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย และยังมีผลทำให้บุคคลในองค์กรมีบุคลิกภาพที่ผสมผสาน และพัฒนาในทิศทางเดียวกัน

2. **ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร** บริษัทควรดูแลเอาใจใส่พนักงานในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จนพนักงานรู้สึกและรับรู้ได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานยินดีที่จะทำงานล่วงเวลาถึงแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนหากเป็นงานที่สำคัญและเร่งด่วน และพนักงานพร้อมเสมอที่จะอุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กรและสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี

3. ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร บริษัทควรสร้างความผูกพันกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงที่ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ให้นานที่สุด แม้จะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่บริษัทอื่นที่รายได้สูงกว่า แต่พนักงานก็สมควรใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่บริษัทนี้ต่อไป นั่นหมายถึง พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรอย่างแท้จริง เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรจะศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานครผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) เช่น วัฒนธรรมองค์กร การความพึงพอใจในงาน การสนับสนุนทางสังคมและบรรยากาศขององค์กร เพิ่มเติมเป็นต้น

2. ศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานครผลิตเหล็ก จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ทศนคติ บรรยากาศองค์กร พฤติกรรมการทำงาน ภาวะผู้นำขององค์กร ความเชื่ออำนาจในตนเอง การบริหารความขัดแย้ง เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กริชเพชร ชัยช่วย. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า”. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- กฤษกร ดวงสว่าง. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย-เกษตรศาสตร์, 2540.
- กัลยา ดิษเจริญ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- การเกิด อนันต์นาวิณุสรณ์. “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, 2552.
- จิระประภา สุตสาคร. “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมธนารักษ์ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย-เกษตรศาสตร์, 2545.

- เจษฎา ธรรมขันตีพงศ์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาค 3 จังหวัดนครปฐม”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535.
- ณัฐพจน์ นิตะพัฒน์. “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานคร 2 दिनแดง ศึกษาเฉพาะกรณี กองจัดกรรมสิทธิ์”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร องค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2551.
- ดุสิต น้ำฝน. “การถ่ายทอดลักษณะความเป็นทหารกับความผูกพัน: ศึกษากรณีนักเรียนนายเรือ อากาศ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2529.
- ติน ประชพฤทธิ์. ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ธีรภัทร ชัดิยะหล้า. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กร บริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, 2555.
- นฤดล มีเพียร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- นวลศิริ เปาโรหิต. การพัฒนาคุณภาพชีวิต. การแนะแนวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต หน่วยที่ 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2537.
- บุญแสง ธีระภากร. ปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิโกมลคีมทอง, 2542.
- ปกกุลวัชร สุขวาสนสินธุ์. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา ข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย”. สารนิพนธ์ หลักสูตรการบริหารองค์กรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.

- ปวีณา กรุงพลี และคณะ. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักศึกษาปณิ”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553.
- พิทยา โภคา. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- ระวีวรรณ วัชรวิวรรณ. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้”. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2552.
- รัชพล บุญอนเนศวร. “คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง”. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.
- รวรรณ ตอวิวัฒน์. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย)”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.
- วไลพร เจริญพร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- วัฒนา สุนทรชัย. เรียนสถิติด้วย SPSS ภาคความรู้เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิทย์พัฒน์ จำกัด, 2547.
- ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ฟุจิไฟโต้ फिल्म (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยราชพฤกษ์”. ศูนย์วิจัยและพัฒนาวิทยาลัย ราชพฤกษ์, 2553.

- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6 (ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- สมยศ นาวิกาน. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจเทรตติ้ง, 2533.
- _____. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ, 2537.
- _____. เศรษฐศาสตร์การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า, 2537.
- สมิทธา จิตลดากร. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: คงวุฒิคุณากร, 2546.
- สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. “คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. แผนปฏิบัติการ 5 ปี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2541.
- สันติ บางอ้อ. “การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน.” วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต 2 (กรกฎาคม-สิงหาคม, 2540) Productivity World, 2540: 39-40.
- สิริมา ภูรีธรรมา. “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ จริยธรรมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทเอกชนรับเหมาก่อสร้าง”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545
- สุเทพ พงศ์ศรีวิวัฒน์. พฤติกรรมองค์การ. เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย, ม.ป.ป.
- สุนทร นามโคตรศรี. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553.
- สุนนทิพย์ ใจเหล็ก. “การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพของชีวิตการทำงานของลูกจ้างในบริษัทไทยกับลูกจ้างในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น”. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. “การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ.” ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.
- สุวรรณณี ศรีพลหงษ์. “ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้านครหลวง.” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2551.

- โสภณ ทรัพย์มากอุดม. “ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- อรรถพล เปี่ยมศิริ. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553.
- อาจศักดิ์ กอพา. “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในเขตอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- Alderfer, C.P. “A New Theory of Human Needs.” Organizational Behavior and Human Performance. New York: McGraw-Hill Book Co., 1969.
- Angle, H.L. & Perry, J.L. “An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness”. Administrative Science Quarterly. 1981.
- Buchanan, B. “Building organization commitment: The socialization of manager in Work organization”. Administrative Science Quarterly. 1974.
- Cambell, J.P, Dunnette, M.D. and Lawler, B.E. Management Behavior : Performance and Effective. New York: McGraw Hill, 1980.
- Cohen, J. Multiple Regression and Correlation Analysis. In J. Cohen (Ed.), Statistical Power Analysis of the Behavioral Sciences. New York: Lawrence Erlbaum, 1988.
- House, E. F. & Cummings, T. G. Organization Development and Change. Minnesota: John Wiley and Sons, 1985.
- McClelland, D. C., & Winter, D. G. Motivating Economic Achievement. NY: The Free Press, 1969.
- Mondy, W R., & Noe, R. M. Human Resources Management. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall, 1996.
- Robbins, S P. Managing Today. New Jersey: Prentice-Hall, 1997.
- Robbins. S P. & Coulter. M. Y. Management. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall, 1996.

- Steer, R.M. "Antecedents and Outcome of Organizational Commitment." Administrative Science Quarterly Vol. 22 (March 1977).
- Steers, R.M. & Porter. Motivation and work behavior. 5th ed. NY: McGraw-Hill., 1977.
- Szilagyi, Jr. Andrew, D. Management and Performance. 2nd ed. Illinois: Glenview Scott Foreman, 1984.
- Walton, R E. "Criteria for Quality of Working Life". In Loues E. Davis and Albert B. Cherns (eds.). The Quality of Working Life. NY: Free Press, 1975.
- Walton, R E. "Quality of working life : What is it? ". Sloan Management Review No.15 (September 1974) : 11-21.
- Wheelen. T L. & Hunger. D J. Strategic Management Business Policy. New Jersey: Prentice-Hall, 2000.

สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เรือนจำกลางคลองเปรม¹

Core Competency and Effectiveness Performance of Klongprem Central Prison Official

วันชนะ วัฒนากะ (Wanchana Wattanaka)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ตามบทความนี้เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม โดยมีประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมจำนวนทั้งสิ้น 305 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีค่านวนจากสุทธทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดตัวอย่าง 173 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สเปียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

Abstract

The objectives of the study was to investigate the core competency, the effectiveness performance and the relation between the core competency and the effectiveness performance of Klongprem Central Prison Official. The 305 Klongprem

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Central Prison Officials were the population of the study. The 173 samples were selected by the formula of Taro Yamane. The frequency count, percentage, mean, standard deviation were used as the statistical analysis. The hypothesis testing used Pearson's Correlation Coefficient.

The result of the study found that the core competency of Klongprem Central Prison Official has positive correlation with the effectiveness performance of Klongprem Central Prison Official with highly relationship at .05 level of statistical significance.

บทนำ

กรมราชทัณฑ์และเรือนจำประสบปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงทางสภาพสังคม จนก่อให้เกิดปัญหา จำนวนผู้ต้องขังเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากปัญหายาเสพติด ปัจจุบันปีพ.ศ. 2557 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ต้องขัง 289,000 คน เป็นประเทศที่มีผู้ต้องขังมากเป็นอันดับ 6 ของโลก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ต้องขังคดียาเสพติดและเป็นผู้ต้องขังที่เป็นผู้ค้า ผู้จำหน่าย ผู้ผลิตยาเสพติด ที่มีเครือข่าย มีอิทธิพลและอำนาจเงิน ตลอดถึงกลุ่มอาชญากรต่างๆ ทำให้การควบคุมและการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทำได้ยากขึ้น ผู้ต้องขังประเภทเหล่านี้จะได้รับการลดโทษน้อย ทำให้เพิ่มจำนวนมากขึ้น มีการสะสมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ยากแก่การควบคุม อีกทั้งผู้ต้องขังเหล่านี้ได้รับการคุ้มครองจากสิทธิมนุษยชนตามประเทศตะวันตก สามารถร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงมีการร้องเรียนอยู่เป็นประจำ เพิ่มความยากลำบากในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีน้อยเมื่อเทียบสัดส่วนกับผู้ต้องขัง ตามมาตรฐานคือ 1:5 หมายถึงเจ้าหน้าที่ 1 คนต่อผู้ต้องขัง 5 คน แต่ในความเป็นจริง แคนควบคุมผู้ต้องขัง 1 แคนมีผู้ต้องขัง 900 - 1000 คน มีเจ้าหน้าที่ไม่ถึง 10 คน

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ลักษณะทางประชากรของผู้ต้องขังเปลี่ยนไป จากชื้อยาเป็นพ่อค้า ยาเสพติดที่มีเครือข่าย ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการประกอบอาชญากรรมภายในเรือนจำมากขึ้น ในขณะที่เรือนจำมีสภาพเดิม กฎหมาย ระบบ ระเบียบ หลักการปฏิบัติการแบบเดิม

ภาระหน้าที่ดังกล่าวทำให้เรือนจำและทัณฑสถานศึกษาสมรรถนะหลักขององค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานสูงสุดภายใต้สภาวะปัญหาและสภาวะการเปลี่ยนแปลง เช่นนี้ และสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในก็คือประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า แนวคิดเรื่องประสิทธิผล คือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การจะ ประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด ตามแนวคิดและทฤษฎีใหม่ ที่สร้างประโยชน์จากสภาพแวดล้อมให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

สมรรถนะหลักมีบทบาทและความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรทุกประเภทกล่าวคือช่วยสนับสนุน วัสดุทัศน ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรได้ รวมทั้งสามารถใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ องค์กรทุกแห่งจึงต้องมีวิธีการวัดหรือประเมินสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน สำหรับประเทศไทยมีการนำแนวคิดนี้มาใช้ในองค์กรภาคเอกชนจนเกิดผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน จึงทำให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ เริ่มมีการนำแนวคิดไปทดลองใช้ในหน่วยราชการ เช่นสำนักข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) รวมถึงกรมราชทัณฑ์ด้วย ซึ่งได้ศึกษาและวิจัย พบว่ามีสมรรถนะหลักของกรมราชทัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จได้แก่ 1. พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม 2. พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ 3. พฤติกรรมด้านการเคารพสิทธิด้านมนุษยชน 4. พฤติกรรมด้านความโปร่งใส 5. พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งต้องศึกษาปัจจัยต่างๆเหล่านี้ จะมีความสัมพันธ์ไปถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ทั้งในด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ผลจากพฤติกรรมการปฏิบัติราชการและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม จำนวน 305 คน สุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

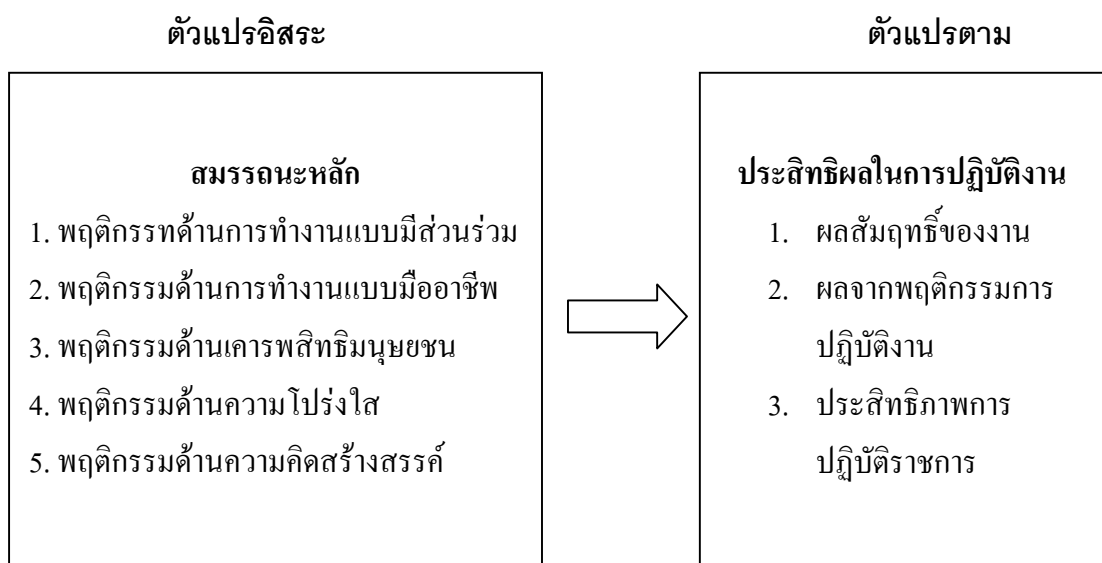
แนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในด้านสมรรถนะหลัก ของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ใช้แนวคิดจากหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในสังกัดกรมราชทัณฑ์ ตาม

ตัวชี้วัดสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ กำหนดพฤติกรรมของสมรรถนะหลักไว้ 5 ด้าน ได้แก่ 1.พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม 2.พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ 3. พฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชน 4.พฤติกรรมด้านความโปร่งใส 5.พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ใช้แนวคิดตามแนวทางการบรรลุเป้าหมาย โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกรมราชทัณฑ์ ปี 2556 วัดประสิทธิภาพตามปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน หมายถึง การประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความประหยัด ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร 2.ด้านผลจากพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ประกอบด้วย การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็น และสามารถนำความรู้ใหม่ๆ ที่ศึกษาค้นคว้ามาใช้ปฏิบัติงาน 3.ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ หมายถึง สามารถบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน และรักษาเวลาการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบในเรื่องเวลาอย่างเคร่งครัด ประเมินจากข้อมูลการลา กิจ ลาป่วย มาทำงานสาย

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมุติฐานการวิจัย / ศึกษา

สมมุติฐานที่ 1 สมรรถนะหลักมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมที่

สมมุติฐานที่ 2 พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมุติฐานที่ 3 พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมุติฐานที่ 4 พฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชนมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมุติฐานที่ 5 พฤติกรรมด้านความโปร่งใสมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

สมมุติฐานที่ 6 พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์สมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมด้านความโปร่งใส พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ และพฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชนอยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วมและพฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์สมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

สมรรถนะหลัก	\bar{x}	SD	ระดับสมรรถนะ
1. พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม	3.40	.89	ปานกลาง
2. พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ	3.48	.84	มาก
3. พฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชน	3.48	.98	มาก
4. พฤติกรรมด้านความโปร่งใส	3.88	.89	มาก
5. พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์	3.36	.88	ปานกลาง
รวม	3.52	.89	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ พฤติกรรมด้านความโปร่งใส ($\bar{x} = 3.88$) รองลงมาคือ พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ และพฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชน ($\bar{x} = 3.48$) ตามลำดับ ยกเว้น ด้านพฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม ($\bar{x} = 3.40$) และพฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{x} = 3.36$) อยู่ในระดับ ปานกลาง

การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลสัมฤทธิ์ของงานและด้านผลจากพฤติกรรมกรปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD	ระดับประสิทธิผล
1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน	3.32	.84	ปานกลาง
2. ผลจากพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน	3.24	.90	ปานกลาง
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	3.75	.95	มาก
รวม	3.43	.89	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้าราชการ เรือนจำกลางคลองเปรม มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการ ($\bar{x} = 3.75$) ยกเว้นด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{x} = 3.32$) และด้านผลจากพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.24$) มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ผู้ศึกษาตั้งสมมติฐานดังนี้ สมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยจะใช้เทคนิคการทดสอบสหสัมพันธ์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัวแปร

สำหรับระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ของ Cohen (1988) ดังนี้

- ค่า r ระดับของความสัมพันธ์
- .70 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก .50 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- .30 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง .10 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ตารางที่ 3 แสดงสหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
เรือนจำ กลางคลองเปรม

สมรรถนะหลักของข้าราชการ	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม	
Pearson Correlation	.732(**)
Sig. (2-tailed)	.000
พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ	
Pearson Correlation	.626(**)
Sig. (2-tailed)	.000
พฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชน	
Pearson Correlation	.569(**)
Sig. (2-tailed)	.000
พฤติกรรมด้านความโปร่งใส	
Pearson Correlation	.569(**)
Sig. (2-tailed)	.000
พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์	
Pearson Correlation	.791(**)
Sig. (2-tailed)	.000
สมรรถนะหลัก	
Pearson Correlation	.522(**)
Sig. (2-tailed)	.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.522$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สมรรถนะหลักมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ เรือนจำกลางคลองเปรมทั้งสิ้น โดยพฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม ด้านความคิดสร้างสรรค์มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และพฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ ด้านเคารพสิทธิมนุษยชน ด้านความโปร่งใส มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก

อภิปรายผล

ผลการศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

สมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีสมรรถนะหลัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) เมื่อพิจารณา พบว่าข้าราชการทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็ตามจะมีสามัญสำนึกเรื่องสมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นตัวชี้วัดคอยกำหนดหรือผลักดันให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการดำเนินงานที่เรือนจำกลางคลองเปรมกำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่เรือนจำกำหนดแล้ว ส่งผลให้ข้าราชการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้น เรือนจำจึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการบริหารบุคลากร ตั้งแต่การแต่งตั้ง การกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงาน การพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะหลักที่ดีให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ จากเดิมที่องค์กรเคยบริหารคนตามความอาวุโสหรือตำแหน่ง ได้เปลี่ยนมาเป็นการบริหารคนตามสมรรถนะหลักที่เป็นตัวชี้วัดมากขึ้น กำหนดเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ซึ่งสามารถจำแนกสมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมในแต่ละด้านได้ดังนี้

พฤติกรรมด้านความโปร่งใส พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีสมรรถนะหลักจากพฤติกรรมด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการทำงานของข้าราชการส่วนใหญ่จะปฏิเสธที่จะรับผลประโยชน์อันเกิดจากการปฏิบัติงานในทางมิชอบ เพราะเรือนจำกลางคลองเปรมมีมาตรการที่ได้เด็ดขาดด้วยบทลงโทษที่รุนแรงทั้งทางวินัยข้าราชการ และดำเนินคดีทางอาญารวมถึงมีนโยบายเน้นหนัก เพื่อกระตุ้นเตือนให้ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและรักษามาตรฐานการทำงาน พร้อมทั้งจะให้บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกมาตรวจสอบได้ ตามแบบประเมินมาตรฐานความโปร่งใสของเรือนจำ 5 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านข่าวสาร 2) มาตรฐานด้านอาหาร 3) มาตรฐานด้านการทำงานของผู้ต้องขัง 4) มาตรฐานด้านการบริหารร้านส่งเคราะห์ผู้ต้องขัง 5)

มาตรฐานด้านการบริหารจัดการทั่วไป ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตในหน่วยงาน สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานพร้อมรับการตรวจสอบ สามารถตอบชี้แจงในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน ดังที่ นันทิ จิตสว่าง (2550:2) กล่าวว่า เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตโดยหน่วยงานในสังกัดต้องให้ความสำคัญเร่งด่วนในการปฏิบัติตามเกณฑ์การพิจารณาตามมาตรฐานความโปร่งใสดังกล่าว

พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีอาชีพ พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีสมรรถนะหลักด้านการทำงานแบบมีอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับระดับมาก เนื่องจากข้าราชการมีรูปแบบในการทำงานอย่างมีหลักการ เริ่มจากก่อนลงมือปฏิบัติงานจะเตรียมความพร้อมด้านร่างกายของตนเองให้สมบูรณ์อยู่เสมอ โดยจะวางแผนงานเรียงลำดับความสำคัญของงานจนสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด และศึกษาเหตุผลปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานและนำหลักวิชาการที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ เพื่อปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพดี รวมทั้งแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่ดี เมื่อต้องติดต่อประสานงานกับผู้อื่นในฐานะเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ จนทำให้ได้รับการตำหนิหรือร้องเรียนเนื่องจากการทำงานจากเจ้าหน้าที่ ผู้ต้องขัง ญาติ ผู้ต้องขังหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางกรมราชทัณฑ์ได้จัดทำหลักสูตรเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (ผู้คุมมีอาชีพ) เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเรือนจำ/ทัณฑสถานให้มีความเป็นมืออาชีพ ทั้งการควบคุมผู้ต้องขังและพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังในการสร้างกระบวนการในการบำบัดฟื้นฟูแก้ไขผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในยุทธวิธีราชทัณฑ์ พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้

พฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชน พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีสมรรถนะหลักด้านเคารพสิทธิมนุษยชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากปัจจุบันเรือนจำกลางคลองเปรมได้ถูกตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกโดยเฉพาะหน่วยงานทางด้านสิทธิมนุษยชนต่างๆ ได้ให้ความสนใจในเรื่องสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขังบ่อยครั้ง ทำให้ข้าราชการยึดหลักการปฏิบัติงานโดยก่อนลงโทษผู้ต้องขังที่กระทำผิด ต้องชี้แจงถึงเหตุผลในการลงโทษที่เป็นไปตามแนวทางของกรมราชทัณฑ์ แสดงออกถึงการปฏิบัติงานหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ต้องขัง โดยจะวิเคราะห์ถึงความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ต้องขัง เพื่อการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ข้าราชการจะปฏิเสธและไม่ปฏิบัติงานหากมีแนวโน้มในการละเมิดสิทธิมนุษยชนกับผู้ต้องขัง ทำให้การปฏิบัติงานในด้านการปกครองผู้ต้องขังตามแนวทางด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนมีปัญหาลดลงในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ เกียรติศักดิ์ บัวมาศ (2548: 155) ศึกษาเรื่อง การได้รับการปฏิบัติในเชิงสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดเลย ได้ศึกษาเรื่อง

การได้รับการปฏิบัติในเชิงสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขังด้านการปกครองผู้ต้องขังจากเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบวินัย และการลงโทษเมื่อผู้ต้องขังทำผิดวินัยได้ผ่านการสอบสวนก่อนถูกลงโทษ ไม่ได้มีการลงโทษที่เหี้ยมโหดทารุณ อยู่ภายใต้การดูแลของเจ้าหน้าที่เรือนจำที่ซื่อสัตย์ มีเมตตา มีสมรรถภาพการทำงานเป็นตัวอย่างที่ดี

พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วมพบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีสมรรถนะหลักด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง โดยข้าราชการเรือนจำคลองเปรมส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่บ้านพักข้าราชการที่เรือนจำจัดไว้ให้ ซึ่งการอยู่บ้านพักรวมกันจะทำให้ข้าราชการมีความรู้สึกมีความเป็นพวกพ้อง เหมือนคนบ้านเดียวกัน มีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันกันเป็นปกติอยู่แล้ว ทำให้การทำงานจะยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุม หรือการพูดคุย โดยเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานทันทีโดยไม่ปิดบัง ในกรณีที่ความคิดเห็นไม่ตรงกัน จะรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และชี้แจงเหตุผลโดยไม่ใช้อารมณ์ ผู้บังคับบัญชาจะเปิดโอกาสให้ข้าราชการทุกระดับชั้นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจแก้ไขปัญหาาร่วมกันในภารกิจต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Romig (1996) กล่าวว่า คุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงานเป็นที่มาจะต้องมีการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการติดต่อประสานงานที่ดีทั้งสองทาง

พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีสมรรถนะหลักด้านความคิดสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง โดยข้าราชการจะใช้ประสบการณ์การทำงานที่บังเกิดผลดีมาแนะนำให้ผู้ร่วมงาน และวิเคราะห์พัฒนาการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถนำนโยบายหรือทิศทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ของกรมราชทัณฑ์ไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของเรือนจำ โดยมีอิสระในการทดลองปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ และใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ไปใช้ปฏิบัติงานในองค์การอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับสิริรัตน์ แก้วสมบัติ (2554) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต2 พบว่าประสิทธิผลของโรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของครู ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่ามีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม สามารถวิเคราะห์งานในความรับผิดชอบ มีความคิดเชิงระบบในการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

งาน มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถนำความรู้และความสามารถมาใช้กับงานได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนการจัดคนให้เหมาะสมกับงานได้อย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ ปรับเปลี่ยนเทคนิควิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลง และมีความสม่ำเสมอในการมาทำงาน ตรงต่อเวลา นอกจากนี้ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Reddin (1970: 3-4) ซึ่งกล่าวถึงประสิทธิผลขององค์การว่า เป็นผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารที่ผู้บริหารได้สร้างผลลัพธ์ (Outcome) ที่เป็นไปตามตำแหน่งของตนและตามมาตรฐานงานที่กำหนดไว้ในองค์การ ถ้าผู้บริหารมีความสามารถหรือมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้สร้างผลผลิตได้มีคุณภาพ (Output) ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลดังนี้

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกลงโทษทางวินัยตามพระราชบัญญัติวินัยของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2482 เนื่องจากไม่เคยบกพร่องในการปฏิบัติงาน เรื่องการขาด ลา หรือ มาสาย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบในเรื่องเวลาอย่างเคร่งครัด โดยในเวลาราชการ ข้าราชการจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับทางราชการ ส่วนในกรณีที่มีงานฉุกเฉินเร่งด่วนนอกเวลาราชการ ข้าราชการจะอุทิศเวลาให้ราชการ สามารถปฏิบัติงานได้ทันที่ด้วยความเต็มใจ จะปฏิบัติงานโดยเน้นการประหยัด สามารถลดค่าใช้จ่าย งบประมาณและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ในระดับปานกลาง

ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการส่วนใหญ่กำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของการทำงานในแต่ละครั้ง เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ผลการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน องค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพราะสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ทุกประการ ปฏิบัติงานโดยไม่มีข้อบกพร่อง ซึ่งทำให้เกิดเหตุร้าย เช่น ผู้ต้องขังหลบหนี ผู้ต้องขังก่อเหตุจลาจลหรือผู้ต้องขังมีสิ่งของต้องห้ามไว้ในครอบครอง อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเรือนจำกลางคลองเปรมมีผู้ต้องขังที่มีโทษสูง และเป็นพ่อค้ายาเสพติดรายใหญ่ที่มีเครือข่ายและมีอิทธิพล จึงยังมีการลักลอบมีสิ่งของต้องห้ามไว้ในครอบครองอยู่บ้าง แต่กรณีผู้ต้องขังหลบหนี หรือก่อจลาจลไม่เคยเกิดขึ้น

ด้านผลจากพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านผลจากพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน หรือพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติ

ราชการ(สมรรถนะ) ข้าราชการจะปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในความถูกต้องในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม เปิดรับข้อมูลข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ทางสังคมออนไลน์ตลอดเวลา นำมาปรับใช้กับงาน สามารถปฏิบัติงานได้เกินมาตรฐานที่กำหนดจนรู้สึกภูมิใจและมีเกียรติของความเป็นข้าราชการที่ดี แต่ยังมีปัญหาการขัดแย้งจากการติดต่อประสานงาน หรือทำงานร่วมกันเป็นทีมในงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก เนื่องจากสมรรถนะหลักที่นำมาใช้ในองค์กรนั้น มีจุดประสงค์หลักเพื่อพัฒนาความสามารถของข้าราชการให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร โดยสมรรถนะหลักจะช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะที่ดีทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรได้อย่างแท้จริง ช่วยให้ข้าราชการทราบว่าสมรรถนะหลักด้านใดที่จะพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ โดยอภิปรายผลความสัมพันธ์ตามสมรรถนะหลักแต่ละด้าน ดังนี้

พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์มีสหสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูงมาก เนื่องจากข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานแบบความคิดสร้างสรรค์ ย่อมทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงยังเป็นการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าให้แก่องค์กร ผู้บริหารเรือนจำกลางคลองเปรมเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในตัวเองพอสมควร แต่มีโอกาสแสดงออกหรือพัฒนาความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน และในหลายครั้งผู้บริหารต้องการความคิดดี ๆ ที่สร้างสรรค์จากลูกน้อง ซึ่งผู้บริหารจึงต้องใจเย็น และคอยกระตุ้นโดยการให้กำลังใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาณุพงศ์ สุวัฒน์สุส (2551) ศึกษาเรื่อง ตัวแบบสมรรถนะหลักของผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรหลักประจำโรงเรียนเสนาธิการทหารบก พบว่าสมรรถนะหลักด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) วัฒนธรรมไทยมักเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาจึงทำให้ผู้น้อยไม่กล้าเสนอแนวความคิด จึงทำให้ขาดการฝึกสร้างความคิดสร้างสรรค์หรือถูกล้อมกรอบด้วยความคิดเดิม ดังนั้นต้องฝึกการคิดนอกกรอบ (Think Out of The Box) ที่ไม่มีผลกระทบเสียหายรุนแรงต่อองค์กร

พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ให้ความสำคัญกับการทำงานแบบมีส่วนร่วมจะสร้างความไว้วางใจช่วยเหลือกัน และบรรยากาศการทำงานที่ดี ทำให้

สมาชิกมีความรู้สึกสบายใจ ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและช่วยให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ บุญน้อม จำพล (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานกับประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต3 พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานโรงเรียนของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียน และ ศุภมิตร พินิจการ (2554: 102) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ได้ให้ความสำคัญกับการทำงานแบบมืออาชีพ ทั้งการควบคุมผู้ต้องขังและพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขัง มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในยุทธวิธีราชทัณฑ์ สอดคล้องกับ เอกรินทร์ รุ่งแสง (2550) เรื่อง ปัจจัยบางประการของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 พบว่า แนวทางการพัฒนานุคลิกภาพภายใน และบุคลิกภาพภายนอก การเตรียมความพร้อมร่างกายและวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถทำนวยประสิทธิผลการบริหารงานของโรงเรียนได้

พฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชน มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ได้ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องหลักสิทธิมนุษยชน หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามหลักสิทธิมนุษยชนจะส่งผลช่วยให้ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ต้องขังลงได้ สอดคล้องกับ เชาวลิต สมพงษ์เจริญ (2552) ศึกษาเรื่อง การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขัง พบว่า การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในเรือนจำช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ต้องขังลง ลดปัญหาการร้องเรียน มีผลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้

พฤติกรรมด้านความโปร่งใส มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานด้วยความโปร่งใส ข้าราชการจะปฏิเสธการรับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานในทางมิชอบ ซึ่งเป็นผลให้การปฏิบัติงานสามารถได้รับการตรวจสอบจากบุคคลหรือองค์การต่างๆ ภายนอกได้ เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี สอดคล้องกับ รณชัย นวลน้อย และคณะ (2553) เรื่องมาตรการป้องกันการทุจริต

และประพฤติมิชอบ ศึกษาเฉพาะกรณี มาตรฐานความโปร่งใสในเรือนจำ พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์พร้อมจะให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใส แสดงถึงความพร้อมที่จะปฏิบัติตาม ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ ญัตติฯ สุขะตุงคะ (2553) เรื่องทัศนคติของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรีต่อการบริหารงานราชทัณฑ์ตามหลักความโปร่งใส พบว่า ข้าราชการเรือนจำทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารราชทัณฑ์ตามหลักความโปร่งใส 5 ด้านเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะปฏิบัติตามหลักการ โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของเรือนจำต้องตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ ดุสิต เจนวิถิ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1 พบว่า การปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านความโปร่งใส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้แบ่งตามพฤติกรรมด้านต่างๆ ดังนี้

พฤติกรรมด้านความโปร่งใส เรือนจำควรจัดทำคู่มือมาตรฐานความโปร่งใสของเรือนจำให้ครบทุกด้านในการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนในการรายงาน การตรวจสอบ และการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการดำเนินชีวิตด้วยความพอเพียง ไม่หวังผลประโยชน์จากในทางมิชอบ ทนต่อความกดดันจากสภาวะแวดล้อมที่ไม่โปร่งใส

พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมืออาชีพ ควรจัดอบรมหลักสูตรผู้คุมมืออาชีพให้ข้าราชการทุกระดับและทุกคนได้เข้ารับการอบรม และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาความพร้อมของร่างกายและบุคลิกภาพที่ดี สามารถแสดงออกในฐานะเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ต้องขัง หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

พฤติกรรมด้านเคารพสิทธิมนุษยชน ควรให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในเรื่องสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขัง หรือการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ และรู้ถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขัง อันเป็นผลส่งเสริมให้ลดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กับผู้ต้องขัง ลดปัญหาการร้องเรียน

พฤติกรรมด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม เรือนจำควรเพิ่มการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ และควรส่งเสริมให้ข้าราชการมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะส่งผล

ให้ข้าราชการมีการปฏิบัติงานดีขึ้น ผู้บังคับบัญชาต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น รับฟังและหาข้อสรุปในการตัดสินใจร่วมกัน

พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ เรือนจำควรให้การส่งเสริมและสนับสนุน เรื่องความคิดริเริ่มในสิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนางาน ให้อิสระกับข้าราชการได้ใช้ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ นำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานจริง เปิดรับข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ จะได้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างขึ้น แสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากการฝึกอบรม (Training) และการเรียนรู้จากการทำงาน (Learning By Doing)

ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมควรส่งเสริมสนับสนุน ให้มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาพบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านที่มีระดับมากเกิดจากจิตสำนึกของข้าราชการ การมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากพลังภายใน เชื่อมโยงให้ข้าราชการมีการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ดีตามไปด้วย จึงควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้คุณสมบัตินี้เจริญงอกงามต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในแต่ละด้านตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ โดยเจาะจงศึกษาเป็นรายด้าน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยนำมาเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพว่าสมรรถนะหลักด้านใดที่สามารถนำมาคิดค้นหาวิธีปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาเพื่อส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานในภาพรวมได้อย่างชัดเจน

ควรศึกษาเพื่อลดระดับปัญหาเรื่องจำนวนผู้ต้องขังล้นคุก ศึกษาถึงแนวคิดในเรื่องการลงโทษผู้กระทำผิดโดยไม่ใช้เรือนจำ แบบการคุมประพฤติด้วยการใช้กำไล GPS ติดตามตัว เพื่อลดจำนวนผู้ต้องโทษ โดยการศึกษาข้อดี ข้อเสีย และแนวทางในการปฏิบัติ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กรมราชทัณฑ์. คู่มือการราชทัณฑ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ราชทัณฑ์, 2542.

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภช. การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ. กรุงเทพมหานคร: โกลบอล คอนเซิร์น, 2546.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2546.

ณัฐพันธุ์ เขจรันท์ และคณะ. การสร้างงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอเน็ท, 2545.

ธานิน ศัลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: วี.อินเตอร์พรีน, 2550.

ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. เริ่มต้นอย่างไร-เมื่อจะนำ competency มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2548.

นัทธี จิตสว่าง. คู่มือมาตรฐานความโปร่งใสของเรือนจำ 5 ด้าน. นนทบุรี, 2550.

ประพันธ์ สุริหาร. หลักการบริหาร. ขอนแก่น: ภาควิชาการบริหารศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2542.

วัฒนา พัฒนาพงศ์. BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร: แปซิฟิค, 2547.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency BASED LEARNING. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีน, 2548.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือน. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลิฟวิ่ง จำกัด, 2548.

เสน่ห์ จัยโต. องค์การสมัยใหม่. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551.

สุนันทา เลहनันท์. การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: รุ่งวัฒนา, 2531.

เอกสารอื่น

- กัญญาภา พวงมะลิ. “สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- เกียรติศักดิ์ บัวมาศ. “การได้รับการปฏิบัติในเชิงสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดเลย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2548.
- เขาวลิต สมพงษ์เจริญ. “การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขัง”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- ฐิตาภัทร ยงค์ประวัตติ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.
- ณิธิชัย สุขะตุงคะ. “ทัศนะของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรีต่อการบริหารงานราชทัณฑ์ตามหลักความโปร่งใส”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
- ดุสิต เจนวิถึ. “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ขอนแก่น เขต1”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2553.
- บุญน้อม จำพล. “ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานกับประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์เขต 3”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2552.
- ภาณุพงศ์ สุวัฒน์สุส. “ตัวแบบสมรรถนะหลักของผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรหลักประจำโรงเรียนเสนาธิการทหารบก”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2551.
- ยอดชาย ภูโป่ง. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานกรมสรรพากร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554.
- รณชัย นวลน้อย และคณะ. “มาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศึกษาเฉพาะกรณีมาตรฐานความโปร่งใสในเรือนจำ”. งานวิจัย นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทบุรี, 2553.

- วันเพ็ญ นิลนารถ. “สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน”. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.
- ศุภมิตร พินิจการ. “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต”. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- สมนึก สุวรรณภูเต. “การศึกษาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข”. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- สิริรัตน์ แก้วสมบัติ. “ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต2”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2554.
- เอกรินทร์ รุ่งแสง. “ปัจจัยบางประการของผู้บริหารสถานศึกษามีอาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 ” . วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2550.

บทความในวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

- ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงษ์. “การพัฒนาสมรรถนะของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข”. ใน เอกสาร ประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ. บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) วารสารดำรงราชานุภาพ. 6 (กรกฎาคม-กันยายน 2549): 12.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. “Competency-Based Human Resources Mnagement”. วารสารการบริหารคน 21, 4 (2543): 11-18.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. “Competency- Based Human Resources Mnagement”. วารสารการบริหารคน 21, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2543): 19-22.

Books

- Barnard, C.I. The Functions of the executive. Cambridge: Harvard University Press, 1968.
- Cherrington, D.J. Organizational Behavior: The management of individual and organization performance. Allyn and Bacon: Prentice-Hill, 1989.
- Etzioni A. Modern Organization. Englewood Cliffs: N.J. Prentice-Hall, 1964.

Gibson, J.L. & others. Organization Behavior: Structure, Process. Texas: Business Publication, 1973.

Reddin, W.J. Managerial effectiveness. Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha, 1970.

Robbins, S.P. Organization theory structure design and applications (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1990.

Romig, D.A. Breakthrough teamwork: Outstanding results using structured teamwork. Chicago: Irwin, 1967.

Schein, E.H. Organizational psychology. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1970.

Seiler, Joh A. Systems Analysis In Organization Behavior. Homewood, Ill: Richard D.Irwin, 1967.

Articles

Georgopoulos, B.S. & Tannenbaum, A.S. "The Study of Organizational Effectiveness," American Sociological Review 22 (October 1975) : 289-304.

Hannan, Michael T. and John Freeman. "Obstacles To Comparative Studies". In New Perspectives on Organizational Effectiveness, Edited by Paul Goodman, Johannes, M.Penning and Associates. San Francisco: Jossey-Bass, 1977.

Quinn, R.E. and Rohrbaugh, J. "A Competing Values Approach to Organizational Effectiveness". Public Productivity Review 5,2 (1981): 12-140

**ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี¹**
Good Governance and Effectiveness of Local Organizations
in The District of Chonburi

วิษณุสิทธิ์ ไกรเดชนาสิน (Wichsit Kraidechthanasin)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับธรรมาภิบาลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากประกอบด้วย หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม และ หลักความคุ้มค่า ตามลำดับ ส่วนระดับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากประกอบด้วย ด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านกระบวนการภายใน ด้านระบบเปิด ตามลำดับ

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($r=.566$) อีกทั้งธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับสูง 4 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม ($r=.592$) หลักความรับผิดชอบ (.587) หลักคุณธรรม ($r=.584$) และหลักการมีส่วนร่วม ($r=.563$) และอีก 2 ประการ อยู่ในระดับปานกลางคือหลักความโปร่งใส ($r=.544$) และหลักความคุ้มค่า ($r=.526$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

The study Good governance and effectiveness of local organizations dominate the reed in the city. Chonburi Its purpose is Good governance to study the effectiveness of local governments in the district of Chonburi. And to study the relationship between Good governance and effectiveness of local government in the city. Chonburi

The results showed that the level of corporate governance in the local government district of Chonburi as a whole. In the center region Principles of transparency, accountability, rule of law principles. Principles involved moral principle and value, respectively, of the effectiveness of local government organizations in the city. Chonburi Overall in the center region. The rational goal The human The processes within the system, respectively.

The hypothesis testing The Good governance and effectiveness of local government in the city. Chonburi Overall was high ($r = .566$) as well as Good governance as a whole is positively correlated with the effectiveness of local government in the city. Chonburi In the high 4 aspects of rule of law ($r = .592$) primary responsibility (0.587) integrity ($r = .584$), and the principles involved ($r = .563$), and the other two factors are moderate. Is the transparency ($r = .544$) and the value ($r = .526$) are statistically significant at the 0.01 level.

บทนำ

ธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มีการพูดถึงในแวดวงราชการมาอย่างยาวนาน ตั้งแต่ช่วงก่อนการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ในปี 2542 สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้จัดทำระเบียบการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมดี พ.ศ.2542 ขึ้นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งทราบและถือปฏิบัติ โดยใช้กลยุทธ์ให้ภาครัฐต้องปฏิรูปบทบาทหน้าที่โครงสร้างและกระบวนการการทำงานของหน่วยงานของภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ซื่อตรง มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงานสามารถทำงานร่วมกับภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่น และภาคประชาชนต้องสร้างเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบทาง

เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความรู้ความเข้าใจในหลักการของการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยยึดหลักธรรมมาภิบาล 6 ประการในการดำเนินงานได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า ซึ่งภาครัฐและเอกชนได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานกันอย่างแพร่หลาย รวมถึงองค์การบริหารส่วนปกครองท้องถิ่น การใช้ธรรมมาภิบาลประยุกต์เข้ากับการบริหารขององค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการเพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามหลัก การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เช่นเดียวกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่นๆ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนด บทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งทุกหน่วยงานถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญซึ่งปัจจุบันต้องปฏิบัติภารกิจต่างๆ ตามที่กฎหมายนโยบายของรัฐบาลภารกิจถ่ายโอนจากหน่วยงานอื่นและที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด เช่น นโยบายการแก้ไขปัญหาเสเพลติด การทุจริตคอร์รัปชันนอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นขึ้นอยู่กับสภาพบริบทของแต่ละพื้นที่ เช่น ปัญหาคุณภาพชีวิต การสาธารณสุข การประกอบอาชีพ ศิลปวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม รวมถึงการก่อสร้าง และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการดำเนินดังกล่าวจำเป็นต้องยึดหลักบูรณาการในการดำเนินงานและมีการประสานความร่วมมือเป็นลักษณะพหุภาคีจากทุกภาคส่วนทุกส่วนของสังคมรวมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กร ภาค ประชาชนในพื้นที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีวิสัยทัศน์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ 238.87 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 308,630 คน (พ.ศ. 2556) เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองของจังหวัดชลบุรี รวมทั้งมีอัตราการเจริญเติบโตที่รวดเร็ว ขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดปัญหาหลายด้าน เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่อยู่อาศัย และปัญหาอัตราการเพิ่มของประชากรอย่างรวดเร็ว เป็นต้น แม้ว่าคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนปกครองท้องถิ่น ได้พยายามดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแต่ยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร เนื่องจากปัญหาต่างๆ มีความซับซ้อนเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้เพื่อเกิดความเหมาะสมและความคล่องตัวในการจัดการตามหลักการการปกครองส่วนท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีประสบการณ์และหน้าที่การทำงานที่สัมพันธ์

ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานการบริหารส่วนท้องถิ่นจึงสนใจที่จะศึกษา “ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี” โดยการใช้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยวิเคราะห์โดยผู้ศึกษามุ่งหวังที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีว่าอยู่ในระดับใด และมีความสัมพันธ์กันอย่างไรเพื่อนำผลที่พบได้จากการศึกษามาเสนอแนวทางดำเนินการ เพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการในหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี
- 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรในการศึกษา คือ รองนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ และข้าราชการจำนวนทั้งสิ้น 175 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) ใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ธรรมาภิบาล กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพองค์กร

แนวคิดในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล และ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (Good Governance) เมื่อเข้ามาแพร่หลายในประเทศไทย ได้มีการบัญญัติศัพท์ไทยขึ้นมาหลายคำ อาทิเช่น ธรรมาภิบาล ประชาธิปไตย ธรรมรัฐ ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี การปกครองโดยธรรม กรอบการกำกับดูแลที่ดี บรรษัทภิบาล เป็นต้น ซึ่งมีการตกลงโดยคณะรัฐมนตรี เมื่อเดือนพฤษภาคม 2542 ให้ใช้คำว่าระบบการบริหารและการจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ธรรมาภิบาลให้ความหมายไปในทางบริหารราชการเพื่อให้แตกต่างจากบรรษัทภิบาล (Cooperate Governance)

ซึ่งความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือการบริหารจัดการที่ดี คือ ระบบโครงสร้าง กระบวนการต่างๆ ที่ได้วางแนวปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่าง เศรษฐกิจ การเมืองและสังคม เพื่อให้ส่วนต่างๆ ของสังคมมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข และเป็นธรรม

ธรรมาภิบาล (Good Governance) ในภาคราชการเกิดจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงของไทยในปี พ.ศ.2540 ซึ่งภาคราชการและผู้ได้รับผลกระทบเห็นว่า สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากความหย่อนประสิทธิภาพของกลไกการบริหารกิจการบ้านเมือง การบริหารราชการ การกำหนดนโยบายสาธารณะ และการทุจริตมิชอบในวงราชการ อันเป็นความรับผิดชอบของภาคราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำขณะเดียวกันในภาคประชาชนอันเป็นพลังสำคัญก็มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความตื่นตัวและรับผิดชอบต่อสังคมตลอดจนตระหนักในสิทธิ์และหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพิ่มขึ้น หากความอ่อนแอและหย่อนประสิทธิภาพดังกล่าว ไม่ได้รับการจัดการแก้ไขอย่างแท้จริงและรีบด่วน โอกาสที่จะนำพาประเทศฟื้นตัวจากวิกฤติยอมเป็นไปได้อย่างที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองประเทศยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้น คณะรัฐมนตรีได้มอบให้สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) ศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไขปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจและต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มอบให้สำนักงาน ก.พ. นำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาจัดทำบันทึกเรื่องการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอแนะให้ออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2542 ต่อมาเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2542 ได้ประกาศ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และเริ่มมีผลบังคับใช้กับ

หน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ 11 สิงหาคม 2542 ซึ่งนับได้ว่าเป็นก้าวแรกหรือเรียกได้ว่าเป็นการวางฐานในการบริหารราชการแนวใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปและพัฒนาการเกี่ยวกับธรรมาภิบาล ดังนี้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมอันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือได้ว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจหรืออำนาจของตัวบุคคล ในระดับภาครัฐ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ใช้ในการบริหารงานร่วมกันภายในภาครัฐในระดับองค์กร หมายถึง กฎกติกา ที่ใช้ในการบริหารงานภายในรวมถึงข้อตกลงในการปรับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการดำเนินการตามวิธีทางการปกครอง กล่าวคือ ในการดำเนินการบริหารงาน โดยมีกฎหมายระเบียบถือปฏิบัติในการบริหารงานหรือดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ฝ่ายบริหารคือ ส่วนกลางได้อำนาจมาปฏิบัติตามกฎหมาย การบริหารจัดการภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายต่างๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน

2. หลักคุณธรรม หมายถึง เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ ในระดับภาครัฐ ผู้แทนประชาชนที่เข้าไปทำหน้าที่บริการราชการเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรม ทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำและจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเคร่งครัด ในระดับองค์กร เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง โดยเห็นได้จากกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอแนะความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความเห็นการได้สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ในการให้บริการต่อประชาชนในเขตพื้นที่ ตามสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการบริหารงานของรัฐ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามความ

เจริญก้าวหน้าของสื่อเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การปฏิรูปปรับเปลี่ยนทางการเมือง การบริหารงานภาครัฐ ระบบราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความตระหนักในภาระหน้าที่และการให้ประชาชนได้มีบทบาทเข้ามามีส่วนร่วมมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบติดตามการบริหารงานของภาครัฐ และการเมือง โดยส่งเสริมให้ประชาชนและ กลุ่มคนต่างๆ รวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มชุมชน มีสิทธิและความเสมอภาคกันทุกคน สามารถแสดงความคิดเห็นความต้องการ การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อมุ่งพัฒนาคนให้มีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน ขจัดปัญหาความยากจนยกระดับคุณภาพชีวิตพี่น้องประชาชนอย่างทั่วถึง

4. หลักความโปร่งใสหมายถึง เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการทำให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมการบริหารเพื่อความโปร่งใสตรวจสอบได้ สามารถตรวจสอบโดยหน่วยตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก

5. หลักความรับผิดชอบหมายถึง เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณสุขของบ้านเมืองและการกระทำความผิดหรือรื้อนในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อชุมชนสังคมมีความมุ่งมั่นและตั้งมั่นยึดถือในนโยบายที่ได้แถลงไว้กับประชาชนว่าในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างสูงสุด

6. หลักความคุ้มค่าหมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีชาติรัฐจักการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนในระดับองค์กร ผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมด เพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาคธุรกิจเอกชนหรือภาคประชาชนทำได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไปเลือกนำเทคโนโลยีมาใช้และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรอิสระมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันที่มุ่งมั่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มุ่งการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในการปกครองและการบริหารงานจัดการและพัฒนาความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีมาตรฐานการครองชีพที่ดี เทียบเท่าสังคมเมือง ให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถ คิดริเริ่ม และดำเนินการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบประชาธิปไตยเป็นรากฐานที่สำคัญของการใช้สิทธิและเสรีภาพในการปกครองตนเองและเป็นกลไกสำคัญที่นำมาซึ่งการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดการพัฒนาในทุกๆด้าน และการทำงานอย่างมีคุณธรรมโปร่งใส มีส่วนร่วมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด และเกิดประโยชน์สูงสุดทำให้เกิดผลคุ้มค่ามากที่สุดจำเป็นต้องบริหารจัดการให้เกิดการกระจายไปทุกชุมชนทุกหมู่บ้าน จึงจะเข้าถึงหลักความคุ้มค่า

แนวทางการศึกษาประสิทธิผลขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรว่าประกอบไปด้วย 2 ยุค คือ ในยุคแรกของการศึกษารูปแบบการวัดประสิทธิผลขององค์กรมักใช้เพียงเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งเพียงเกณฑ์เดียว แนวความคิดประเภทนี้จึงถูกเรียกว่า “การวัดประสิทธิผลเชิงเดียว” เพื่อแสวงหาเกณฑ์ที่เหมาะสมที่สุด ทั้งนี้ในการประเมินความสำเร็จขององค์กร

Quinn and Rohrbaugh (1983) เป็นนักวิชาการสองคนแรกที่บูรณาการแนวทางการแข่งขันด้านค่านิยมเพื่อใช้วัดประสิทธิผลขององค์กร โดยมีเกณฑ์ชี้วัดอันประกอบด้วย 2 มิติหลัก คือ 1. จุดมุ่งเน้นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในกับภายนอกเขตองค์กรที่สภาพแวดล้อมภายในเป็นเรื่องการสร้างความเป็นอยู่ และการพัฒนาบุคลากร ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการให้คุณค่ากับสภาพแวดล้อมรอบองค์กร 2. โครงสร้างขององค์กรที่มีความยืดหยุ่นกับมีลักษณะคงที่แล้วจึงนำมาจัดความสัมพันธ์ในตาราง โดยให้แนวนอนเป็นมิติด้านจุดมุ่งเน้นและแนวตั้งเป็นมิติด้านโครงสร้าง ทั้งสองมิติหลักนี้แบ่งเป็นตัวแบบการวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ 4 รูปแบบ คือ 1. ตัวแบบระบบเปิด (The Open System Model) 2. ตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล (The Rational Goal Model) 3. ตัวแบบด้านมนุษย์สัมพันธ์ (The Human Relations Model) 4. ตัวแบบกระบวนการภายในองค์กร (The Internal Process Model) ซึ่งภายใน 4 รูปแบบดังกล่าว Quinn and Rohrbaughระบุหรือตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิผลออกเป็น 2 เป้าหมาย คือ เป้าหมายพื้นฐานและเป้าหมายรอง ที่ต่อมา Robbins (1990) ได้พัฒนาทั้งสองเป้าหมายให้เป็นอีกหนึ่งมิติ แล้วเรียกเป้าหมายพื้นฐานว่าเกณฑ์มุ่งจุดหมายที่เป็นผลลัพธ์และเป็นเป้าหมายระยะสั้น กับการมุ่งวิถีทางกระบวนการภายใน และเป็นเป้าหมายระยะยาวทำให้เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินตามแนวทางการแข่งขันด้านค่านิยมมี 3

มิติด้วยกันคือ 1. มิติด้านสภาพแวดล้อมที่มุ่งคน – องค์กร 2. มิติด้านโครงสร้างองค์กรแบบคงที่-ยืดหยุ่น 3. มิติด้านจุดมุ่งหมาย-วิถีทาง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ตัวแบบระบบเปิด (The Open System Model)

ตัวแบบระบบเปิด สะท้อนให้เห็นถึงการผสมผสานระหว่างค่านิยมด้านจุดมุ่งเน้นของสภาพแวดล้อมภายนอก และโครงสร้างแบบยืดหยุ่นซึ่งเหมาะกับองค์การที่เพิ่งเริ่มก่อตัว จุดมุ่งหมายที่เป็นผลลัพธ์ขององค์การคือ 1. การเจริญเติบโต 2. การจัดหาทรัพยากร โดยมุ่งกระบวนการทำงานที่มี 1. ความยืดหยุ่น 2. ความพร้อม และ 3. การประเมินผลจากภายนอกในลักษณะที่เป็นบวก เพื่อเอื้อต่อการบรรลุผลลัพธ์สุดท้ายหรือเป้าหมายหลัก ค่านิยมที่มีอิทธิพล ต่อตัวแบบนี้ คือ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้ทรัพยากรและทำให้องค์การเจริญเติบโตตัวแบบระบบเปิดจึงคล้ายกับประสิทธิภาพขององค์การตามแนวทางเชิงระบบทรัพยากร (The System Resource Approach)

2. ตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล (The Rational Goal Model)

เป็นตัวแบบที่ผสมผสานระหว่างค่านิยมด้านองค์การหรือสภาพแวดล้อมภายนอกกับโครงสร้างแบบการคงที่โดยมีเป้าหมายสุดท้ายอยู่ที่ 1. ผลผลิตภาพ 2. ประสิทธิภาพ และ 3. ผลกำไร ส่วนเป้าหมายด้านกระบวนการก็จะใช้เครื่องมือที่มีความเป็นเหตุเป็นผลทางการบริหารในด้าน 1. การวางแผน และ 2. การกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้เป้าหมายพื้นฐานหรือผลลัพธ์สุดท้ายบรรลุผลสำเร็จ ตัวแบบนี้อาจเปรียบได้กับแนวทางประสิทธิผลการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งการแข่งขันด้านคุณค่าตามเกณฑ์เป้าหมายเชิงเหตุผล เหมาะกับช่วงระยะเวลาที่องค์การต้องการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดรูปแบบโครงสร้างที่เป็นแบบผสม มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่แน่นอน

3. ตัวแบบด้านมนุษย์สัมพันธ์ (The Human Relations Model)

ตัวแบบที่สะท้อนค่านิยมภายในและการมีโครงสร้างแบบยืดหยุ่น สำหรับค่านิยมที่สำคัญของฝ่ายบริหารตามตัวแบบมนุษย์สัมพันธ์มักเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การฝึกอบรม การสร้างทักษะในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องสร้างกระบวนการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ความผูกพัน 2. ขวัญในการทำงาน 3. ความไว้วางใจการใช้ตัวแบบมนุษย์สัมพันธ์ องค์การจะให้ความสำคัญแก่พนักงาน มากกว่าสภาพแวดล้อมภายนอก เช่นเดียวกับ ตัวแบบกระบวนการภายใน ซึ่งเหมาะกับช่วงเวลาที่องค์การกำลังขยายตัว และต้องการความร่วมมือร่วมใจจากสมาชิกเป็นสำคัญ

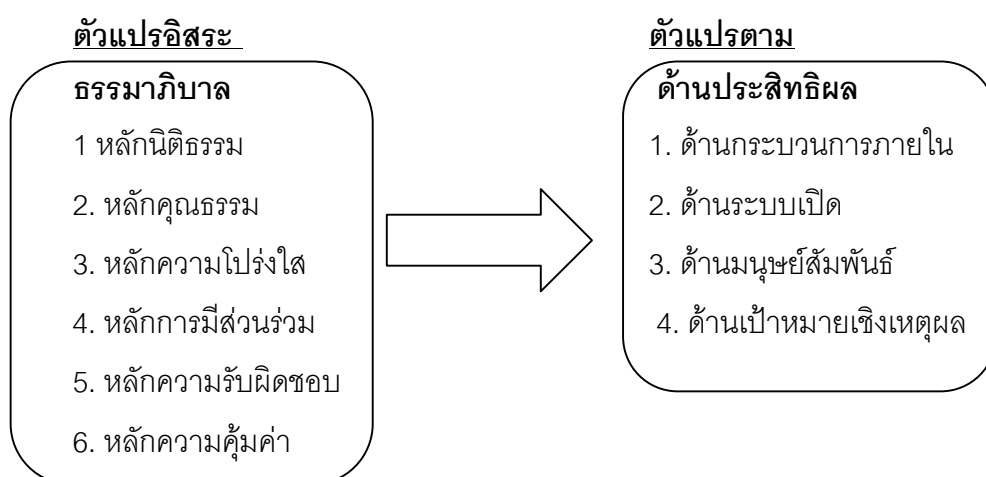
4. ตัวแบบกระบวนการภายในองค์กร (The Internal Process Model)

ตัวแบบนี้สะท้อนถึงค่านิยมภายในและความคงที่ของโครงสร้างองค์กร ดังนั้น การวัดเป้าหมายจึงเป็นการประเมินเกี่ยวกับ 1. การสร้างเสถียรภาพ 2. การสร้างดุลยภาพขององค์กรไปพร้อมกัน ส่วนการดำรงอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมดังกล่าวได้นั้น องค์กรต้องมุ่งความสนใจที่ประสิทธิผลของกระบวนการด้าน 1. การจัดการสารสนเทศ 2. การตัดสินใจ และ 3. การสื่อสารไปยังจุดต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่างทั่วถึงเพียงพอตัวแบบประเภทนี้ จึงมักนำมาใช้ในช่วงระยะเวลาเดียวกับตัวแบบด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ธรรมชาติกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยด้านธรรมชาติ จำนวน 6 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542) ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มากำหนดเป็นตัวแปรต้น ส่วนตัวแปรตาม ผู้ศึกษาได้นำประสิทธิผลขององค์กรตามแนวคิดของ Quinn and Rohrbaugh (1983) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านระบบเปิด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล ซึ่งสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ปัจจัย 6 ประการ	ระดับธรรมาภิบาล		การแปลผล	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. หลักนิติธรรม	3.97	0.530	มาก	2
2. หลักคุณธรรม	3.83	0.610	มาก	5
3. หลักความโปร่งใส	3.99	0.610	มาก	1
4. หลักการมีส่วนร่วม	3.86	0.620	มาก	4
5. หลักความรับผิดชอบ	3.87	0.590	มาก	3
6. หลักความคุ้มค่า	3.65	0.650	มาก	6
เฉลี่ยรวม	3.86	0.602	มาก	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ระดับมากที่สุดคือ ด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล รองลงมาคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านกระบวนการภายใน ด้านระบบเปิดตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม

ปัจจัย 4 ด้าน	ระดับประสิทธิผล		การแปลผล	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านกระบวนการภายใน	3.61	0.490	มาก	3
2. ด้านระบบเปิด	3.52	0.530	มาก	4
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.64	0.570	มาก	2
4. ด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล	3.80	0.600	มาก	1
เฉลี่ยรวม	3.64	0.550	มาก	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (0.01) ตารางที่ 3 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

รายการ	ประสิทธิผลขององค์การ	
	r	Sig.
หลักนิติธรรม	0.592**	0.000
หลักคุณธรรม	0.584**	0.000
หลักความโปร่งใส	0.544**	0.000
หลักการมีส่วนร่วม	0.563**	0.000
หลักความรับผิดชอบ	0.587**	0.000
หลักความคุ้มค่า	0.526**	0.000
ธรรมาภิบาลโดยรวม	0.566**	0.000

จากผลการทดสอบสมมติฐานธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับทุกข้อ

ตารางที่ 4 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. หลักนิติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	/	-
2. หลักคุณธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	/	-
3. หลักความโปร่งใส มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	/	-
4. หลักการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	/	-

5. หลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	/	-
6. หลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	/	-
7. ธรรมาภิบาลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	/	-

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า และผลการศึกษาระดับธรรมาภิบาลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณวิจิตร (2553) พบว่า ธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีระดับธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก

เพื่อความชัดเจนในการอภิปรายผลจึงได้อภิปรายผลแยกเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย 1) หลักความโปร่งใส ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.99 แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้นำองค์กรให้ความสำคัญกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร โดยให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงทักท้วง ร้องเรียนในเรื่องต่างๆได้ และแสดงข้อมูลให้รับทราบได้อย่างทั่วถึงมีความโปร่งใส เช่น การแสดงงบประมาณรายปี ให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบถึงงบประมาณที่ได้จัดทำไป และได้แจ้งข่าวสารต่างๆเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งยังมีความโปร่งใสในกระบวนการสรรหาแต่งตั้งผู้บริหารชุมชนที่เป็นระบบโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้ พร้อมทั้งมีการประกาศและให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการรับฟังผลอย่างเปิดเผยตรวจสอบได้ และ

สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ถึงผลคะแนนที่ได้ดำเนินการสรุปไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจำเอกบรรพต รุ่งรัศมีวิริยะ (2556) พบว่า องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีให้ความสำคัญกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนในการตรวจสอบการทำงานขององค์การ โดยให้ประชาชนมีโอกาสได้นับข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการทักท้วง ร้องเรียนทุกการกระทำต่างๆ ทั้งที่เป็นผลจากการกระทำของบุคลากร และการกระทำที่เป็นผลจากการตัดสินใจของผู้บริหาร

2) หลักนิติธรรม ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเกี่ยวกับการเผยแพร่กฎระเบียบข้อบังคับของชุมชน โดยเน้นการปฏิบัติกรยอมรับและปฏิบัติตามชุมชนเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งและการออกข้อบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึงเท่าเทียมถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดหลักนิติธรรมและการปฏิบัติตามแนวทางของกฎหมายอย่างถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดหลักนิติธรรมและการปฏิบัติตามแนวทางของกฎหมายอย่างถูกต้องและรัดกุม ซึ่งการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอิทธิพร วรรณโสภณ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือหลักนิติธรรม

3) หลักความรับผิดชอบ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.87 แสดงให้เห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีการดูแลพัฒนาและติดตามแผนงานที่กำหนดไว้ให้เกิดเป็นรูปธรรมตามที่ตั้งไว้ มีการให้บริการด้านสาธารณะสุขเข้าถึงชุมชน อีกทั้งผู้บริหารในหน่วยงานกล้าตัดสินใจ ในเรื่องต่างๆ เพื่อความรวดเร็วของแผนงาน และพร้อมที่จะยอมรับผลจากการตัดสินใจ เช่น มีความรับผิดชอบต่ออำนาจหน้าที่บทบาทของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ กล้าตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามนโยบาย ทันตามเวลาและตรงตามความต้องการของประชาชน เป็นไปตามแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของถนัด เดชทรัพย์ (2550) พบว่า ผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเคารพและปฏิบัติตนอยู่ในระบอบประชาธิปไตยอย่างเคร่งครัด ตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม เอาใจใส่ปัญหาสาธารณะ

ของบ้านเมืองและเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างของประชาชน และกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตน ซึ่งถือเป็นหลักที่สำคัญที่สุดของการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล จึงมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การอยู่ในระดับมาก

4) หลักการมีส่วนร่วม ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด ค้นหาปัญหา และมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานการพัฒนาท้องถิ่นได้ อีกทั้งองค์กรเปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น ในการประชุมสภาแต่ละครั้ง มีการเชิญผู้แทนกลุ่ม/องค์กรต่าง ๆ ประชาชนเข้าร่วมรับฟังการประชุม มีการเปิดโอกาสให้ผู้แทนชุมชน ประชาชนรวมเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น หรือออกเสียงประชามติเพื่อลงคะแนน ประกอบการตัดสินใจร่วมกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัตนติกรณ์ จินบุตร (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธารวม จังหวัดนครพนม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารตามธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธารวม จังหวัดนครพนม หลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

5) หลักคุณธรรม ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในหน่วยงานและชุมชน และหน่วยงานยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ดี เช่น การประมวลจริยธรรมของข้าราชการทุกฝ่าย และลูกจ้าง อีกทั้งมีการเพิ่มเติมการอบรมในหลักสูตรคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากรทุกคนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพระมหาธรรมรัตน์ ธรรมยาฤทธิ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน พบว่าระดับธรรมาภิบาลโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ที่กล่าวถึงหลักคุณธรรมในหน่วยงานว่าการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามต้องธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนและปฏิบัติตามข้อบังคับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง

6) หลักความคุ้มค่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีการประเมินงบประมาณและวางแผนการใช้งบประมาณให้เหมาะสมและคุ้มค่ากับประโยชน์ส่วนรวมให้มากที่สุด อีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ ยังได้บูรณาการการใช้ทรัพยากรร่วมกันของคนในองค์กร และหน่วยงาน เพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สามารถใช้และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของทรงชัย นกขมิ้น (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาท้องถิ่นตามธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นพบว่า การพัฒนาตามหลักความคุ้มค่า มีมากที่สุด

ประสิทธิผลองค์การโดยรวม จากผลการศึกษาประสิทธิผลองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในการทำงานของหน่วยงานซึ่งให้ความสำคัญมุ่งเน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายของงาน และการทำงานของหน่วยงานจะมีลักษณะแบบทำงานให้ดีที่สุดมุ่งเน้นไปที่คุณภาพของผลงาน เพื่อจะได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด อีกทั้งหน่วยงานได้จัดทำขั้นตอนการทำงานมีการกำหนดระเบียบไว้อย่างชัดเจน ทำให้การบริหารจัดการภายในมีการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย กฎ ระเบียบ และหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการศึกษาดังกล่าวได้สอดคล้องกับแนวคิดของถวิลวดี บุรีกุล (2553) กล่าวว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงานแต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ องค์การสหประชาชาติ (2546) ให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลเพราะเป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใส ธรรมาภิบาลคือการมีส่วนร่วมของประชาชน และสังคมอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ธรรมาภิบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับสูง ($r = 0.566$) เรียงตามลำดับดังนี้

1) หลักนิติธรรม จากผลการศึกษาพบว่า หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.592$) ทั้งนี้เพราะว่าผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคารพในสิทธิและเสรีภาพของผู้ร่วมงานและประชาชน ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง นอกจากนี้ยังพบว่าการบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองภายใต้หลักกฎหมาย การก้าวล่วงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามอำเภอใจถือเป็นการกระทำอันขัดต่อกฎหมาย กลไกกฎหมายจึงเป็นสิ่งสำคัญสูงสุดที่ผู้บริหารและข้าราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ อีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดหน่วยงานให้ความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้ปฏิบัติหน้าที่และประชาชน เพื่อความชัดเจนและการปฏิบัติที่ถูกต้องในข้อบังคับต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราภาษี ต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อมูล อัตราการจัดเก็บภาษีของแต่ละประเภทภาษี และสามารถสนองตอบความต้องการของผู้มาใช้บริการได้รวดเร็ว และถูกต้อง ยุติธรรม มากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นการทำงานภายในองค์กรมีการให้เกียรติเคารพกฎเกณฑ์ ไม่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงทำให้งานภายในองค์กรเกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอิริทาร์ วรรณโสภณ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ พบว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานตามธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือหลักนิติธรรม

2) หลักความรับผิดชอบ จากผลการศึกษาพบว่า หลักความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.587$) ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานด้วยความสำนึกรับผิดชอบต่อประชาชนและสังคม ผู้บริหารและหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการนำข้อร้องเรียนของประชาชนไปดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหาการร้องเรียนของ

ราษฎรในพื้นที่ หรือการทำประชาพิจารณ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของประชาชนโดยตรง มีการตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาต่างๆให้รวดเร็ว และทันถ่วงที สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 หลักความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

3) หลักคุณธรรม จากผลการศึกษาพบว่า หลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.582$) ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบวินัย จรรยาบรรณ มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ให้การบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมมีการส่งเสริมให้กับพนักงานในส่วนต่างๆได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้จัดโครงการฝึกอบรมคุณธรรมและจริยธรรมให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี จึงทำให้ประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับสูง เช่นในด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล การบรรลุเป้าหมายและการทำงานที่วางแผนอย่างที่ดีที่สุด เท่าที่จะทำได้ จะส่งผลให้ผลลัพธ์ของงานออกมาดีและมีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเจนยุทธ์ อุ่นเจริญวิสิณ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการบริหารงานตามธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จพระ อำเภอสวมเด็จพระ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการบริหารงานตามธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสมเด็จพระอำเภอสวมเด็จพระ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

4) หลักการมีส่วนร่วม จากผลการศึกษาพบว่า หลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.563$) ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายในทิศทางที่สนับสนุนให้ข้าราชการ และบุคลากรทำงานโดยมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชนพร้อมกับการพัฒนาศักยภาพในด้านการสร้างความมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อจะได้ทราบความต้องการของประชาชน อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเช่น ในด้านระบบเปิดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากร ประชาชนทั่วไป และสนับสนุนส่งเสริมงานใหม่ๆจากบุคลากร โดยมีการส่งเสริมพร้อมให้รางวัลกับงานที่ดีเยี่ยม จึงส่งผลให้การทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวทางการทำงานที่สร้างสรรค์ ได้แนวทางใน

การทำงานใหม่ๆ ทันยุคทันสมัยและรวดเร็วกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของสาทิพย์ บุญมี (2553) ได้ทำการศึกษาอิสระในเรื่องการบริหารจัดการองค์การบริหาร ส่วนตำบลภายใต้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอฝาง จังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้หลักธรรมาภิบาล 6 หลัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หลักธรรมาภิบาลที่มีการบริหารจัดการสูงสุด คือ หลักการมี ส่วนร่วม

5) หลักความโปร่งใส จากผลการศึกษาพบว่า หลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ($r = 0.544$) ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดกระบวนการ หรือขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชนทราบเช่น เอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานการใช้จ่ายงบประมาณ ข้อบัญญัติต่างๆ อีกทั้ง ประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านมนุษยสัมพันธ์นั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี การทำงานลักษณะ ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้มีการเปิดอภิปรายหรือ ถกเถียงกัน เพื่อให้ประสิทธิผลของงานออกมาดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจตุพร ผ่อง สุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน

6) หลักความคุ้มค่า จากผลการศึกษาพบว่า หลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ($r = 0.526$) ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้งบประมาณในการ ดำเนินงานโครงการต่างๆ อย่างคุ้มค่าเป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ รวมทั้งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ได้มีการบูรณาการ การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีลักษณะภารกิจที่คล้ายกัน ซึ่งหากพิจารณาพบว่ามีความซ้ำซ้อนกันระหว่างภารกิจและสิ้นเปลืองงบประมาณวิธีการใช้ อุปกรณ์ การจัดเก็บบำรุงรักษาอุปกรณ์ ยังไม่มีกระบวนการจัดการที่ดีพอ จึงทำให้อุปกรณ์หรือ เครื่องมือ มีอายุการใช้งานที่ยังไม่เกิดความคุ้มค่ามากเท่าที่ควรส่งผลให้ประสิทธิผลขององค์กรเช่น ด้านกระบวนการภายใน จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยการร่วมมือการทำงานจากทุกฝ่ายให้มากขึ้น และ ใ้วางใจขั้นตอนการทำงานจากส่วนอื่นๆเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่สูงมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของนิติธร เพชรกันหา (2550) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการ บริหารงานตามธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดชัยภูมิ” ผลการศึกษา

พบว่าความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่และความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานตามธรรมาภิบาล พบว่า นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารตามธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการบริหารตามธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงและเป็นแนวทางกับการบริหารส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยจะนำเสนอผลการศึกษาเป็นรายข้อดังนี้

1) หลักความโปร่งใส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาคควรนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษาคครั้งนี้มาพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้นดังนี้ หน่วยงานของท่านควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนอย่างตรงไปตรงมาไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เช่น การติดป้ายประกาศ การจัดทำเอกสารแผ่นพับ วารสาร การประกาศเสียงตามสาย การประชุมระดับท้องถิ่น และการจัดทำ Website เคเบิลทีวีชุมชน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น ได้รับทราบข้อมูลได้รวดเร็วมากขึ้น โปร่งใสและตรวจสอบได้

2) หลักนิติธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาคควรนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษาคครั้งนี้ในแต่ละข้อมาพัฒนาเพิ่มเติม ในหลักนิติธรรมดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกข้อบัญญัติให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เช่น การกำหนดระเบียบข้อบังคับ ในการทำงาน เป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อการทำงานที่รวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและมีคณะกรรมการวิเคราะห์ พิจารณาเป้าหมายและแผนงานว่าเหมาะสมกับการทำงาน เพื่อการประเมินผลงานของบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้องโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และนำมาเป็นแผนพัฒนารายบุคคล โดยถือว่าเป็นการออกระเบียบไว้เพื่อเป็นที่ยอมรับขององค์กร ไม่เลือกปฏิบัติ และทุกคนในองค์กรยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติ มิใช่ตามอำเภอใจ หรือตามอำนาจของตัวบุคคล

3) หลักความรับผิดชอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาคควรนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษาคครั้งนี้ในแต่ละด้านมาพัฒนาเพิ่มเติม ดังนี้ หน่วยงานควรมีการให้บริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน และ

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และมีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหา เช่น การจัดสรรงบประมาณในด้านการปรับปรุงดูแลการให้บริการสาธารณะต่างๆ โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อน เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

4) หลักการมีส่วนร่วม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาคำแนะนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษาคำแนะนำนี้ในแต่ละข้อมาพัฒนาเพิ่มเติมดังนี้ หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่น เช่น ให้ประชาชนทุกฝ่ายร่วมเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และรับฟังแผนงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

5) หลักคุณธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาคำแนะนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษาคำแนะนำนี้ในแต่ละข้อมาพัฒนาเพิ่มเติม หลักคุณธรรมคือ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรมในการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียม เช่น พนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็วถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ มีจรรยาบรรณในการทำงาน ทำหน้าที่ให้เกิดความประทับใจและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

6) หลักความคุ้มค่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาคำแนะนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษาคำแนะนำนี้ในแต่ละข้อมาพัฒนาเพิ่มเติมดังนี้ หน่วยงานควรพิจารณาคัดเลือกบรรจุ แต่งตั้งบุคคล คำนึงถึงความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นหลัก เช่น การคัดเลือกควรมีการสอบการแข่งขันเพื่อวัดความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคคลที่จะดำรงตำแหน่ง นั้นๆ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) เพื่อให้จะให้การศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดและความคิดเห็นในการบริหารงานตามธรรมาภิบาลให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2544.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์และ บุญมีลี. ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, 2544.
- ปรีชา ช้างขวัญยืน. ธรรมรัฐ-ธรรมราชา. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ภรณี มหานนท์. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2529.
- รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.
- สุดจิต นิมิตรกุล. กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี(Good Governance). กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, 2543.
- สถาบันพระปกเกล้า. การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพฯ: รายงานการวิจัยเสนอสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-พ.ศ. 2544). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2541.
- ถวิลวดี บุรีกุล. “การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี”. ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐหน่วยที่ 10 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ, 2553.
- ถนัด เดชทรัพย์. “การบริหารจัดการขององค์กรบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2550.

จตุพร ฝ่องสุข. “การบริหารงานตามธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด”. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

จำเอนบรรพต รุ่งรัศมีวิริยะ. “ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยเกริก, 2556.

Agere, S. Promoting Good Governance: Principle and Perspective. London: Commonwealth Secretariat, 2000.

Amitai, Etzioni. Modern Organizations. Engle Wood Cliffs, New York: Prentice Hall Inc, 1964.

Georgopoulos, B.S. & Tanenbaum, A.S. The Study of Organizational Effectiveness. American Sociological Review, 1975.

Schein, Edgar H. Organizational Psychology. 2nd ed. New York: Prentice Hall Inc, 1970.

Yamane, Taro. Statistic and Introduction Analysis. 3rd ed. New York: Harper and Row, 1973.

Cameron, K. S.1981. “The Enigma of Organizational Effectiveness”. Measuring Effectiveness. D. Baughr, ed. San Francisco: Jossey - Bass. Pp. 1-3.

ossey-Bass.

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี¹

Quality of Work Life and Organizational Commitment of Napa Municipality Chonburi

วีระพงษ์ ขจรเกียรติคุณ (Weerapong Khachonkiettikun)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทความ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยนำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton และ Huse & Cumming และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.342$) โดย 6 องค์ประกอบที่มีสหสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านรายได้หรือผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถบุคคล ด้านธรรมณูญในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิต

Abstract

The objective of this study was to study the level of Quality of working life, the level of Organizational commitment and the effect of the Quality of

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

working life to predict Organizational commitment of Napa Municipality Chonburi. Based on Walton's and Huse & Cumming's Quality of working life concept and Allen and Meyer's Organizational commitment concept. Test results showed that the Quality of working life have influence on Organizational commitment. Statistically significant at the 0.05 level is based on the assumption ($r = 0.342$) Also, six components of Quality of working life (a fair and adequate compensation, growth and security, safe and healthy working conditions, opportunity for development, Constitutionalism, work and total life space)

บทนำ

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ และเป็นบ่อเกิดแห่งความผูกพันต่อองค์กร และทำให้บุคคลเกิดความรักและศรัทธาต่อองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานได้อย่างมีเต็มความสามารถ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นผลให้มีนักวิชาการมากมายพยายามศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ และมิติคุณภาพชีวิตในหลากหลายมุมมองด้วยกัน แต่ที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ Walton และ Huse & Cumming ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยใช้หลักการพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคล และสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับการตอบสนองของความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคล และเป็นที่มาของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจุบันปัญหาการลาออกของพนักงาน ก่อให้เกิดผลเสียโดยตรงต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น เทศบาลตำบลนาป่าจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและพยายามหาแนวทางป้องกันปัญหาต่างๆ ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาได้ คือ การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด อย่างไรก็ตาม แม้ที่ผ่านมาทางเทศบาลตำบลนาป่า จะพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง หากแต่การดำเนินงานดังกล่าว ก็ไม่ได้ชี้วัดว่า สมาชิกจะมีความผูกพันต่อองค์กรแต่อย่างไร ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ หลายประการ ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายที่จะทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางสำหรับใช้เป็น

ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป อันจะนำองค์กรไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยนำสัมประสิทธิ์สัมพันธของเพียร์สัน (Pearson correlation) ใช้ทดสอบค่าสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ แนวคิดเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต นักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้หลายท่าน ดังนี้

Huse & Cumming (1980) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนา หรือความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลกับประสิทธิผล

ขององค์กร อีกนัยหนึ่งคือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน สืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ คือประการแรกช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กรประการที่สองช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้ายคุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Walton (1974) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่กำหนดแต่เวลา หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็กหรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย ดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้างชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2) ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน หมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กร อันนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

Huse & Cumming (1980) ได้วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานและเสนอว่าประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 7 ด้าน ดังนี้

- 1) รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 2) สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
- 3) โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 4) ความก้าวหน้า

- 5) ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน
 - 6) การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค
 - 7) ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและพักผ่อนที่มีความเป็นส่วนตัว
- Walton (1974) ได้เสนอแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 องค์ประกอบ คือ

- 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 4) การพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 5) การบูรณาการทางสังคม
- 6) ธรรมเนียมในองค์การ
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
- 8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดของ Huse & Cumming (1980) และ Walton (1974) มาสรุปเป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยจะใช้ข้อที่เหมือนกัน ซึ่งจะได้ข้อสรุป ดังนี้ 1) ด้านรายได้หรือผลตอบแทน 2) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 3)ความปลอดภัยในการทำงาน 4) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 5) ธรรมเนียมในองค์การ 6) ความสมดุลระหว่างชีวิต

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen & Meyer (1995) ได้กล่าวว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูง เพราะพวกเขามีความปรารถนา (Want) ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูง เพราะพวกเขามีความจำเป็น (Need) และสำหรับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูง เพราะพวกเขาารู้สึกว่าควร (Ought) จะทำเช่นนั้น โดยได้อธิบายความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านไว้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

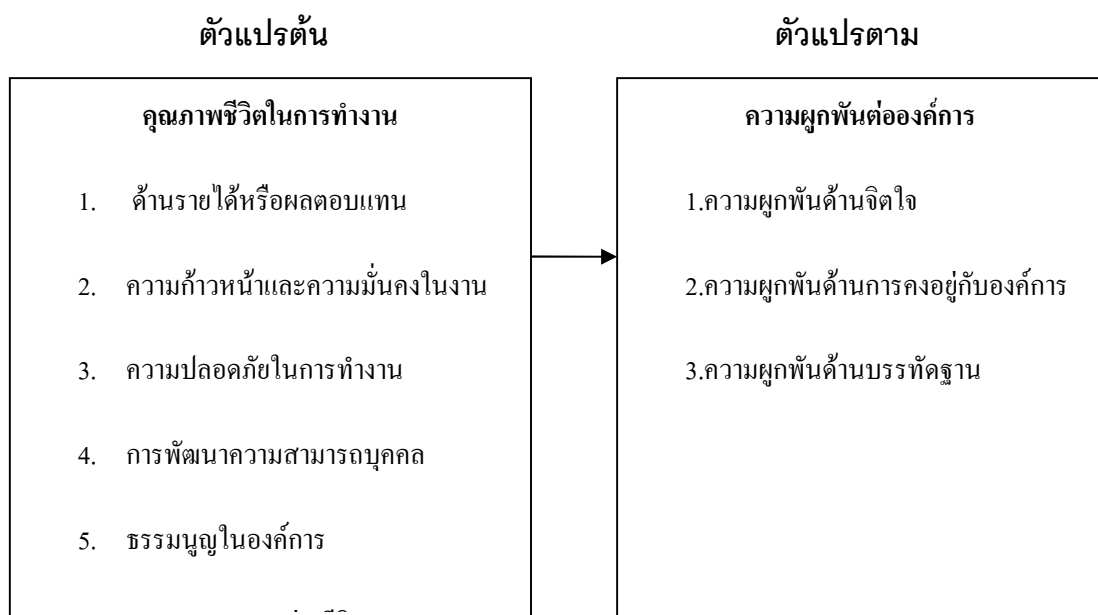
2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่

ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรจะพยายามรักษาสมาชิกไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหน เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้รับและผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไป ซึ่งผลเสียนี้อาจพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจริงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อหน้าที่ ทุ่มีบทบาทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Huse and Cumming (1980) และ Walton (1974) เป็นตัวแปรต้น ส่วนความผูกพันต่อองค์กรใช้ ทฤษฎีของ Allen and Meyer (1995) เป็นตัวแปรตาม ดังนี้



สมมติฐานในการศึกษา

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานเทศบาล
ตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ด้านรายได้หรือค่าตอบแทน	3.36	0.62	สูงมาก
2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.20	0.54	มาก
3. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	3.31	0.54	สูงมาก
4. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.24	0.52	มาก
5. ด้านธรรมณูญในองค์กร	3.35	0.52	สูงมาก
6. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต	3.20	0.64	มาก
รวม	3.28	0.56	สูงมาก

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ซึ่งเรียงตามลำดับคือ ด้านรายได้หรือค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.36 รองลงมาคือ ด้านธรรมณูญในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และด้านความสมดุลระหว่างชีวิต มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ด้านจิตใจ	3.27	0.55	สูงมาก
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.09	0.54	มาก
3. ด้านบรรทัดฐาน	3.00	0.54	มาก
รวม	3.12	0.54	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.27 รองลงมาคือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.00

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 สรุปสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ด้านจิตใจ	ด้านการคงอยู่	ด้านบรรทัดฐาน
1.ด้านรายได้หรือค่าตอบแทน	0.327	0.334	0.316
2.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง	0.394	0.372	0.317
3.ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	0.295	0.340	0.310
4.ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	0.356	0.309	0.367
5.ด้านธรรมเนียมขององค์กร	0.393	0.312	0.357
6.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต	0.353	0.378	0.329
รวม	0.353	0.341	0.333

จากตารางที่ 3 สรุปความสัมพันธ์ระหว่าง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.342$)

อภิปรายผล

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ที่ระดับสูงมาก โดยด้านรายได้หรือค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิต ตามลำดับ สอดคล้องกับลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550) เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” กัลยารัตน์ มีลาภ (2554) เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า” ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ดังนี้

1) ด้านรายได้หรือค่าตอบแทน พบว่า อยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานของเทศบาลตำบลนาป่า ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และพนักงานพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับ เนื่องจากทางเทศบาลตำบลนาป่า ได้มีการปรับขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนพนักงานราชการใหม่ ให้เป็นไปตามที่ระเบียบที่สำนักงาน กพ. กำหนดอัตราค่าตอบแทนเงินตักเบ็ก เงินค่าตอบแทนใหม่ ปี 2557 1) พนักงานราชการกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป (ปริญญาตรี) ที่มีหลักสูตรกำหนดระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 4 ปี ต่อจากวุฒิม.ปลาย หรือเทียบเท่า ให้มีค่าตอบแทนจากเดิม 15,960 บาท เพิ่มขึ้นเป็น 18,000 บาท 2) พนักงานราชการกลุ่มงานบริการ/เทคนิค (ปวส.) หรืออนุปริญญา หรือ ประกาศนียบัตรของส่วนราชการต่างๆ ที่มีหลักสูตรกำหนดระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 3 ปี ต่อจากวุฒิปประกาศนียบัตร ม.ปลาย ให้มีค่าตอบแทนจากเดิม 12,240 บาท เพิ่มขึ้นเป็น 13,800 บาท 3) พนักงานราชการกลุ่มงานบริการ/เทคนิค (ปวท. ปกศ.) และอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรของส่วนราชการต่างๆ ที่มีหลักสูตรกำหนดระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 2 ปี ต่อจากวุฒิม. ปลาย หรือไม่น้อยกว่า 4

ปี ต่อจากวุฒิประกาศนียบัตร ม.ต้นหรือเทียบเท่า ให้มีค่าตอบแทนจากเดิม 11,450 บาท เพิ่มขึ้น เป็น 13,010 บาท 4) พนักงานราชการกลุ่มงานบริการ (ปวช.) หรือ ประกาศนียบัตรที่มีหลักสูตร กำหนดระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 1 ปี ต่อจากวุฒิม.ปลาย หรือไม่น้อยกว่า 3 ปี ต่อจากวุฒิม.ต้น หรือเทียบเท่า ให้มีค่าตอบแทนจากเดิม 9,960 บาท เพิ่มขึ้นเป็น 11,280 บาท 5) พนักงานราชการกลุ่มงานบริการ (ม.ต้น หรือ ม.ปลาย หรือเทียบเท่า) ให้มีค่าตอบแทนจากเดิม 9,110 บาท เพิ่มขึ้นเป็น 10,430 บาท ทำให้พนักงานของเทศบาลมีรายได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ทางเทศบาลยังได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการขึ้น เพื่อทำหน้าที่จัดสรร สวัสดิการต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานในปัจจุบันมากที่สุด เนื่องจากเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงานว่าค่าใช้จ่ายต่างๆ ล้วนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ทางเทศบาลจึงพยายามแบ่งเบาภาระของบุคลากรตามความเหมาะสมและสอดคล้อง กับสถานะเศรษฐกิจ

1) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนพนักงานในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน มีการสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยทางเทศบาลตำบลนาป่า ได้มีการจัดโครงการ ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาให้แก่บุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้และให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าใน อาชีพ มีการปรับเงินเดือนขึ้นตามวุฒิการศึกษา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

2) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานของเทศบาลตำบลนาป่ารู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน และเทศบาลได้มีการเตรียม อุปกรณ์สำหรับป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดจากปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เนื่องจาก ทางเทศบาล ตำบลนาป่าได้ดำเนินการตามนโยบาย 5 ส. ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด มีการจัด สภาพแวดล้อมในที่ทำงานและการจัดวางของใช้อย่างมีระเบียบ ช่วยให้การงานสะดวกสบาย มากยิ่งขึ้น ทางเทศบาลได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยแก่พนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ทางเทศบาลได้จัดโครงการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงาน และดำเนินโครงการ ต่างๆ เกี่ยวกับสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้าง สุขภาพที่ดีแก่บุคลากร การจัดรายการตรวจสุขภาพที่สอดคล้องกับเพศ และวัย

3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงาน และปริมาณกำลังพลของเทศบาลเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ โดยทางเทศบาลจะมีการจัดประชุมแต่ละแผนกเป็นประจำ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง

4) ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร พบว่า อยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลนาป่ามีกฎระเบียบที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและยุติธรรมกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งทางคณะผู้บริหารของเทศบาลได้มีการอบรมชี้แจงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบอย่างชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจถึงสิทธิส่วนบุคคลโดยเน้นเป็นเรื่องสำคัญที่สุด หากฝ่าฝืนอาจถูกลงโทษ หรือหากปฏิบัติตามระเบียบจะได้ประโยชน์อย่างไร โดยจัดทำในรูปแบบของประมวลจริยธรรมขององค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ทำความเข้าใจและรู้สึกถึงการได้รับสิทธิส่วนบุคคลจากเทศบาล

5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การเป็นพนักงานของเทศบาลตำบลนาป่าไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และพนักงานไม่รู้สึกเครียดกับการปฏิบัติงาน โดยทางเทศบาลได้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย นอกจากนี้ทางเทศบาลจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยจะทำการประเมินผลจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก จะไม่นำเรื่องการลาและหยุดงานมาเป็นประเด็นสำคัญและหลีกเลี่ยงที่จะให้บุคลากรต้องทำงานล่วงเวลา เพราะเวลาดังกล่าวถือเป็นเวลาส่วนตัว หากมีความจำเป็นต้องให้พนักงานทำงานนอกเหนือจากภาระหน้าที่ประจำ ก็จะมีรางวัลหรือสินน้ำใจเพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า

จากการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร สำหรับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบรรทัดฐาน สอดคล้องกับการศึกษาของปาริชาติ บัวเป็ง (2554) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด” ที่พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ พบว่า อยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การสูง มีอารมณ์ที่ยึดมั่นจงรักภักดีต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง พร้อมทั้งทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์การอย่างเต็มที่ เนื่องจากพนักงานของเทศบาลตำบลนาป่ามีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การแห่งนี้ น่าจะมาจากการที่เทศบาลตำบลนาป่าเป็นหน่วยงานราชการที่มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาของประชาชนมาโดยตลอด เทศบาลตำบลนาป่าได้รับรางวัลต่างๆ ที่สร้างความภาคภูมิใจให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นองค์การที่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ มีสวัสดิการต่างๆ และผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลจึงรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และรู้สึกไม่ดีนักที่บุคคลอื่นพูดถึงหน่วยงานของตนเองในด้านลบ เพราะพวกเขาเชื่อว่าหน่วยงานของตนเองดีและน่าอยู่ที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1995) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจสูง เพราะว่าพวกเขามีความปรารถนา (Want) ที่จะอยู่กับองค์การ

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานได้รับผลตอบแทนจากองค์การอย่างคุ้มค่า จึงไม่คิดลาออกจากหน่วยงาน เพราะคิดว่าหากลาออกไปจะต้องสูญเสียผลประโยชน์อย่างมาก และคงจะต้องประสบกับปัญหาหลายประการในการดำเนินชีวิต ที่พนักงานเกิดความรู้สึกเช่นนี้ ก็เพราะทางเทศบาลได้ให้ความสำคัญกับสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน มีการปรับขึ้นเงินเดือน และจัดตั้งคณะกรรมการดูแลเรื่องสวัสดิการของบุคลากรโดยเฉพาะ นอกจากนี้มีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากผลงานเป็นหลัก ทำให้พนักงานมองเห็นถึงความก้าวหน้าในอนาคต จึงพยายามปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและไม่อยากลาออก สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1995) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การสูง เพราะว่าพวกเขามีความจำเป็น (Need) ด้านผลประโยชน์จึงต้องอยู่กับองค์การ

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานของเทศบาลรับรู้ถึงพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อองค์การ และจะอยู่กับองค์การต่อไปเพราะเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรกระทำ เนื่องจากทางเทศบาลได้พยายามปลูกฝังค่านิยมในการรักและภักดีต่อองค์การ โดยได้จัดอบรมแก่บุคลากรในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้พนักงานได้นำเสนอผลงานที่น่าสนใจ เพื่อให้พวกเขาารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการพัฒนางาน และทำประโยชน์ให้แก่เทศบาลได้เป็นอย่างมาก พยายามปลูกฝังว่าพนักงานทุกคนคือเจ้าของหน่วยงาน ดังนั้น ต้องรักและเชื่อถือในองค์การ และร่วมกันพัฒนา

องค์การให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1995) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง เพราะว่าพวกเขาารู้สึกว่าควรจะทำเช่นนั้น (Ought) จึงอยู่กับองค์การต่อไป

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรวรรณ ผงรัชดาภิเษก (2550) เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” จุฑารัตน์ กบิลพัฒน์ (2554) เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์” พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของอรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2552) เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ : ข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย)” ที่พบว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละด้าน พบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานมากในทุกด้าน น่าจะเป็นผลมาจากภารกิจที่เทศบาลตำบลนาป่าเป็นหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือในสายตาของประชาชนโดยทั่วไป พนักงานจึงรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของเทศบาล ทำให้พวกเขารักและผูกพันต่อองค์การ มีความสุขในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ของพนักงานมากในทุกด้าน น่าจะเป็นผลมาจากภารกิจที่ทางเทศบาลตำบลนาป่า ได้พยายามให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน เพื่อตอบสนองของความต้องการและสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและต้องการที่จะอยู่กับองค์การนี้ต่อไป เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่คุ้มค่าจากการปฏิบัติงาน 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานน้อยที่สุด น่าจะเป็นผล

มาจากการที่บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้ จากการเปรียบเทียบความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร จึงส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี และเชื่อว่าหน้าที่ของตนเองมีความสำคัญต่อเทศบาล จึงเป็นเรื่องที่ถูกต้องที่จะอยู่กับองค์กรแห่งนี้ต่อไป โดยพนักงานไม่ได้นำเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เทศบาลมอบให้มาเป็นเหตุผลจูงใจในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐาน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

- 1) ด้านรายได้หรือค่าตอบแทน ทางเทศบาลตำบลนาป่าอาจนำระบบการประเมินผลที่มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ที่เรียกว่า Key Performance Indicators (KPI) เข้ามาปรับใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรมากขึ้น
- 2) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ทางเทศบาลควรจัดทำคู่มือการพัฒนาความก้าวหน้าในงานของพนักงานราชการเพื่อแจกจ่ายให้แก่บุคลากรได้อ่านและใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการทำงานได้อย่างเหมาะสม
- 3) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ทางเทศบาลควรจัดกิจกรรมต่างๆ ในการส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมการปั่นจักรยานในวัน Car Free Day กิจกรรม Big Cleaning Day เป็นต้น
- 4) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ทางเทศบาลจะมีทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาแล้ว ควรจัดให้มีเงินอุดหนุนในด้านการศึกษาดูงาน ฝึกอบรม หรือแม้แต่การเสนอให้ทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในเงื่อนไขที่ไม่ยุ่งยากหรือบีบรัดมากเกินไป
- 5) ด้านธรรมณูญในองค์กร ทางเทศบาลควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีกล่องร้องเรียนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยนำเรื่องที่ได้รับชี้แจงในที่ประชุม และหาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนาพร้อมกัน
- 6) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต ทางเทศบาลควรหลีกเลี่ยงการให้พนักงานทำงานล่วงเวลา เพื่อให้พนักงานได้ใช้ชีวิตส่วนตัว และชีวิตครอบครัวได้อย่างเต็มที่ แต่หากมีเหตุจำเป็นก็ต้องแจ้งให้พนักงานทราบก่อนเป็นเวลา 7 วัน

หากทางเทศบาลตำบลนาป่า สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกๆ ด้านให้อยู่ในระดับสูงมากได้แล้ว ก็จะมีส่งผลให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ในการศึกษารุ่นต่อไปควรจะทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเทศบาลอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ระหว่างหน่วยงานราชการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2) ในการศึกษารุ่นต่อไปควรทำการศึกษาว่าปัจจัยใดบางที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานและปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

บรรณานุกรม

กิติมา บริดีดีดิก. แนวทางการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: การศาสนา, 2529.

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนากุล. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล, กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2530.

ติน ปรัชญาพทุทธิ. สภาพแวดล้อมของการบริหารกับการพัฒนาองค์กร. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์กร (หน่วยที่ 5). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.

ภรณ์ กิริติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

กัลยารัตน์ มีลาภ. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.

พิสิฐฐ วงศ์นากนกร. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.

ภณิตา กบรัตน์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจจราจร 91 .เทศบาล 1”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2556.

Bass, B.M., & Barrentt G.V. People, Work., and Organization : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology (2 nod ed). Boston : Allyn and Bacon, 1981.

Huse, E.F., & Cumming, T.G. Organization Development and Change (3rd ed.). ST. Paul, MN : West Publishing, 1985.

Hackman, J.R., & Suttle, J.L. Improving Life at Work : Behavioral Science Approach To Organizational Change. Santa Monica, CA : Goodyear Publishing, 1977.

Huse, E. and T. Cummings. Organization Development and Change. New York : West Publishing, 1980.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์
เรือนจำกลางคลองเปรม¹

Factors affecting to the stress of correctional officers working
in Klongprem Central Prison

วุฒิพงษ์ ศรีวะรมย์ (Woothipong Sriwarom)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของบทความนี้ คือ เพื่อแสดงผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม” ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม จำนวนทั้งสิ้น 299 คน ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีทางสถิติ t-test , One-Way ANOVA (F-test) และการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson' s Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สังกัดที่ปฏิบัติงาน รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่ต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง และพบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหรือทางบวก อยู่ในระดับต่ำ และบทบาทในองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม

¹ นี่เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

The purpose of this article was showed the result of research on “Factors affecting to the stress of correctional officers working in Klongprem Central Prison” is the survey research. The samples involved all Klongprem Central Prison correctional officers, total 299 persons. The statistically analyze data by Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-Way ANOVA (F-test) and Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient. The study showed that Klongprem Central Prison correctional officers had average stress. The hypothesis testing revealed that personnel factor, namely married status affected to the degree of stress in each person. Other factor, including gender, age, education level, position, division/section, income, and work duration had insignificantly result. As for the work factor, comprised of job description, role in the organization, relationship in organization, career path, structure, policy and workplace environment, the study found that job description, relationship in organization, and structure, policy, and workplace environment had significantly related to officers’ tension ($p < 0.01$). In addition, the career path had significantly affected to officers’ tension at 0.05 ($p < 0.05$). The research result suggest to the same direction or in the low positive direction. Finally, role in organization had not related to tension among Klongprem Central Prison officers.

บทนำ

กระบวนการยุติธรรมไทย มีหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและทำงานเชื่อมประสานกัน ตั้งแต่ ตำรวจ ที่ถือเป็นต้นทางของกระบวนการยุติธรรม ตำรวจจะดำเนินการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิด เมื่อมีการกระทำผิดขึ้น ดำเนินการสืบสวน สอบสวนพยานหลักฐานส่งอัยการ อัยการ ทำหน้าที่ในการตรวจสอบสำนวนการสอบสวนของตำรวจว่าจะสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องต่อศาล ศาล มีอำนาจในการพิจารณาคดี และหน่วยงานสุดท้ายหรือปลายทางในกระบวนการยุติธรรม คือ ราชทัณฑ์ กรมราชทัณฑ์มีภารกิจในการควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมนิสัยของผู้ต้องขัง โดยมุ่งเน้นเป็นองค์การด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อแก้ไข ฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี สามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติสุข และไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ ภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) ในการดำเนินงานที่ว่า “กรมราชทัณฑ์เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพในการควบคุม แก้ไข และพัฒนาพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดีสู่สังคม” และพันธกิจ (Mission) ที่ว่า “ควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีอาชีพ

บำบัด ฟันฟู และแก้ไขพฤติกรรมของผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ" กรมราชทัณฑ์มีหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาล ซึ่ง การปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง หมายถึงกระบวนการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ต่อเนื่องนับจากที่ได้รับตัวผู้ต้องขังไว้ในเรือนจำไปจนถึงปล่อยตัวผู้ต้องขังจึงครอบคลุมถึงภารกิจในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังทั้งในด้านการจัดบริการอบรมแก้ไขและการดูแลควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในระเบียบวินัยและไม่หลบหนี

ปัจจุบันกระบวนการยุติธรรมทางอาญาโดยเฉพาะศาลได้มีการนำโทษจำคุกมาเป็นหลักในการกำหนดโทษตามคำพิพากษาแก่จำเลยเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ปัจจุบันจำนวนผู้กระทำผิดหรือผู้ต้องขังที่อยู่ในความดูแลของกรมราชทัณฑ์มีจำนวนมากเกินอัตราความจุของเรือนจำ ทำให้การดูแลของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ไม่ทั่วถึง ซึ่งสถานการณ์นี้เรียกว่า “นักโทษล้นคุก” (Overcrowding) ทำให้ผู้ต้องขังมีสภาพความเป็นอยู่อย่างแออัด มีความยากลำบากในการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ในเรือนจำ ทั้งการนอน การกิน และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ไม่สามารถดูแลและปรับปรุงแก้ไขผู้ต้องขังได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเพียงพอ รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันปริมาณผู้ต้องขังที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในทางตรงกันข้ามอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะดูแลผู้ต้องขังให้ทั่วถึง ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เต็มเป็นไปด้วยความยากลำบาก ความตราบาตร้า และอันตรายมากขึ้น

ปัญหานักโทษล้นคุก (Overcrowding) ส่งผลให้เกิดช่องโหว่ต่างๆ มากมาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดูแลผู้ต้องขังได้อย่างทั่วถึง ทำให้ผู้ต้องขังเกิดพฤติกรรมละเมิดกฎระเบียบของเรือนจำ เช่น การลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้าเรือนจำ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์การสื่อสาร โทรศัพท์มือถือ ยาเสพติด อุปกรณ์เพื่อการหลบหนี อุปกรณ์การออกกำลังกาย หรืออาจจะลักลอบเล่นการพนัน เกิดการทำร้ายร่างกาย การทะเลาะวิวาท เกิดพฤติกรรมกระด้างกระเดื่อง ไม่เชื่อฟังคำสั่งของเจ้าหน้าที่ และอาจจะเกิดการทำร้ายร่างกายเจ้าหน้าที่ หลบหนีการควบคุม รวมถึงลดถึงการคิดแหกหักหลบหนี มีการรวมกลุ่มกันนำไปสู่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่างๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการควบคุม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ต้องขัง ทำให้ผู้ต้องขังเกิดความเครียดเพิ่มขึ้น มีความก้าวร้าว พฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นปัญหาในการควบคุม ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีความเครียด เนื่องจากต้องทำงานอยู่บนความเสี่ยง และสถานการณ์ที่เป็นภัยต่อตนเอง และมีอุปสรรคในการทำงาน

ตารางที่ 1 แสดงสถิติของผู้ต้องขังเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์

ปี	จำนวนผู้ต้องขังทั้งหมด	จำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด	อัตราส่วนผู้ต้องขัง : เจ้าหน้าที่
พ.ศ.2554	195,088	10,689	18 : 1
พ.ศ.2555	174,306	10,549	17 : 1
พ.ศ.2556	197,831	10,645	19 : 1
พ.ศ.2557	292,227	10,507	28 : 1

ที่มา : กองแผนงาน กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2557

เมื่อพิจารณาจากสถิติจำนวนผู้ต้องขังเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ จะพบว่า ในปี พ.ศ.2554 อัตราส่วนระหว่างผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ เป็น 18 : 1 ในปี พ.ศ.2555 อัตราส่วนระหว่างผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ เป็น 17 : 1 ปี พ.ศ.2556 อัตราส่วนระหว่างผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ เป็น 19 : 1 และปัจจุบัน ปี พ.ศ.2557 อัตราส่วนระหว่างผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ เป็น 28 : 1 นั้นหมายความว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ 1 คน จะต้องทำหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ต้องขัง 28 คน ซึ่งสภาพการณ์เช่นนี้ เมื่อจำนวนผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ตรงกันข้ามอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ลดลง และไม่ได้สัดส่วนกับผู้ต้องขัง ขณะที่จำนวนผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้อัตราส่วนเจ้าหน้าที่ต่อผู้ต้องขังของประเทศไทยไม่เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำของสหประชาชาติ ที่กำหนดไว้ที่ 1 ต่อ 5 และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในแดนเรือนจำจริง ๆ จะมีจำนวนน้อยลงไปอีก เพราะเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่งต้องไปปฏิบัติหน้าที่ภายนอกแดน หรือปฏิบัติงานบริหาร ทำให้การดูแลไม่ทั่วถึง และไม่สามารถที่จะควบคุมผู้ต้องขังได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังคงเป็นเบี้ยล่างจากผู้ต้องขังที่มีอิทธิพลหรือผู้ต้องขังที่ต้องการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลมาจากความแออัดยัดเยียดของผู้ต้องขังในเรือนจำ ดังนั้น จากสถานการณ์ข้างต้น ทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จะต้องเป็นอาชีพที่จะต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญเป็นพิเศษ ต้องอาศัยการสะสมประสบการณ์การทำงาน เนื่องจากจะต้องดำเนินการควบคุมผู้ต้องขังไม่ให้หลบหนี พร้อมดำเนินการแก้ไขให้กลับตนเป็นคนดี และอยู่ภายใต้สภาพการณ์ต่างๆ ที่กีดกันการปฏิบัติงานตลอดเวลา และที่สำคัญการปฏิบัติงานกับผู้ต้องขังอาจจะ

เสี่ยงต่อการถูกทำร้าย การถูกรังเรียนการถูกจับเป็นตัวประกัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง และมีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากอาชีพอื่นๆ โดยสิ้นเชิง

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เป็นอาชีพที่ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งนับว่ามีความตรากตรำมาก ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว โดยไม่มีวันหยุด การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิดซึ่งนับว่ามีอันตรายมาก จะต้องควบคุมดูแลไว้ไม่ให้หลบหนี และไม่สามารถที่จะปฏิเสธการรับตัว การควบคุมการปล่อยตัว ตามคำสั่งศาลได้ จะต้องดำเนินการโดยทันทีแม้ว่าจะไม่ใช่เวลาราชการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นภาระความรับผิดชอบที่สูงมาก ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว อาจส่งผลให้เกิดปัญหาครอบครัวตามมา นอกจากนี้งานราชทัณฑ์เป็นภาระงานที่ยากเนื่องจากผู้ต้องขังเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากพฤติกรรมทางสังคมปกติ การที่จะพัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนกลุ่มนี้ให้เป็นปกติเหมือนบุคคลทั่วไปจึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความยากมากเป็นพิเศษ กอปรกับต้องทำงานภายใต้ข้อกฎหมายหลายฉบับ หากเกิดความผิดพลาดขึ้นจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคม รวมทั้งผู้ใช้กฎระเบียบเหล่านั้นด้วย นั่นก็คือ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เอง

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับอาชีพที่เสี่ยงภัยที่สุดในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน โดยศูนย์วิจัยและพัฒนาด้านอาชญาวิทยา ภาควิชากระบวนการยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดย รศ.สุดสงวน สุธีสร และศูนย์วิจัยและพัฒนาด้านอาชญาวิทยาของกรมราชทัณฑ์ เผยถึง ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับอาชีพที่เสี่ยงภัยที่สุดในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 816 ราย พบว่า อาชีพตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ภาคสนามเป็นอาชีพที่เสี่ยงภัยที่สุด เพราะต้องทำงานออกตรวจตราความเรียบร้อยจับกุมผู้กระทำผิด รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้คุมในเรือนจำ เพราะต้องทำงานอยู่ในเรือนจำทุกวันสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ต้องขัง (สุดสงวน สุธีสร, 2547) และจากการศึกษาของ John Yargo ในประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำหรือที่รู้จักกันในชื่อว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เป็นบุคคลที่มีอันตรายกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งความเสี่ยงต่อความปลอดภัยมีทั้งความเสี่ยงต่อสภาพร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการทำงานในเรือนจำ ความเครียดและการสูญเสียความเชื่อถือจากผู้ต้องขัง ผลกระทบของการทำงานในฐานะเจ้าหน้าที่เรือนจำ (The Effect of Working as a Prison Guard) มีหลายประการทั้งการมีอายุขัยลดลง การอยู่โดดเดี่ยวมากขึ้น อัตราการฆ่าตัวตายสูงขึ้น การมองโลกในแง่ร้าย และการขาดการสนับสนุนช่วยเหลือเมื่อบาดเจ็บ ถูกทำร้ายหรือพิการ (John Yargo อ้างถึงใน ลูติพันธ์ มนูญจันทร์, 2556 : 5) สอดคล้องกับสถานการณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ของประเทศไทย ที่มีลักษณะ

การทำงานที่เสี่ยง กอปรกับจำนวนของผู้กระทำผิดในประเทศไทยมีจำนวนมาก สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ต้องทำงานตลอดเวลา ภาระรับผิดชอบที่มีมาก

การทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ย่อมจะส่งผลให้ผลลัพธ์ของงานที่ออกมาไม่ดี แต่ละอาก็จะมีเหตุปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดไม่เหมือนกัน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน มีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบมากเกินไป การมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้แรงกดดัน ผลกระทบของความเครียดโดยตรงก็จะกระทบต่อตัวผู้ทำงานเอง ส่งผลต่อร่างกาย จิตใจ ความคิด นอกจากนี้ก็จะส่งผลกระทบต่อครอบครัวและสังคม และสุดท้ายก็คือกระทบต่องาน นั่นเอง มีการศึกษาพบว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงความเครียดของตนออกมาในขณะทำงาน โดยมักจะแสดงออกมาในรูปของการขาดงาน การมาทำงานสาย หรือการมีความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นระหว่างผู้ร่วมงาน จนถึง การลาออก (Muchinsky อ้างถึงใน นิภากร หนูพันธ์, 2550 : 3)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต้องปฏิบัติงานภายใต้ความเครียดและความกดดัน อันเนื่องมาจากลักษณะพิเศษของงานราชทัณฑ์ ปัญหาหนักโชนล้นคุก (Overcrowding) ที่ส่งผลให้เกิดการกระทำผิดวินัยของผู้ต้องขังในเรือนจำ ทั้งการก่อเหตุจลาจล ประท้วง การหลบหนี การร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การจับเจ้าหน้าที่เป็นตัวประกัน การข่มขู่ทำร้ายเจ้าหน้าที่ ซึ่งจากสถานการณ์เหล่านี้เป็นสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง ย่อมจะทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีภาวะความกดดันสูง ภาวะความรับผิดชอบสูง ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล สภาพจิตใจที่ไม่พร้อมจะปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ยิ่งเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ต้องปฏิบัติงานในเรือนจำที่มีความมั่นคงสูง ซึ่งควบคุมผู้ต้องขังที่มีกำหนดโทษสูง มีพฤติการณ์การกระทำผิดที่รุนแรง มีระยะเวลาที่ถูกต้องจำในเรือนจำเป็นเวลานาน และการควบคุมที่มีความเข้มงวด ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงานย่อมจะมีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น การปฏิบัติงานมีความยากลำบากมากขึ้น เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ก็จะมีเครียดเพิ่มขึ้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อให้เห็นภาพปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลอง

เปรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม
3. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เรือนจำกลางคลองเปรม จำนวน 299 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติ ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้การทดสอบความสัมพันธ์โดยวิธีทางสถิติ t-test และ One-way ANOVA (F-test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการหาค่าความสัมพันธ์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment)

แนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดแนวคิดของ Kalimo, R., M.A. EL-Betawi and C.L.Cooper (1987:104-108) โดยได้กำหนดองค์ประกอบปัจจัยด้านงานซึ่งเป็นตัวแปรต้น แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาสาระของงาน ความซ้ำซากจำเจของงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ความสมดุระหว่างงานกับความรู้ ความสามารถ และความเสี่ยงจากการทำงาน

2. บทบาทในองค์กร หมายถึง บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของงาน และ ความสอดคล้องของงานกับอุดมการณ์ของผู้ปฏิบัติ

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่ม บุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงานเดียวกันและต่างฝ่ายงาน ผู้บังคับบัญชาโดยตรงและ ทางอ้อม

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่หน่วยงานสนับสนุน และได้ให้โอกาสให้เจ้า พนักงานมีความก้าวหน้าจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เช่น ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญต่อ องค์กร การพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการ พัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การดูงาน และการฝึกอบรม

5. โครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์กร หมายถึง นโยบายการบริหาร การปกครอง บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการกำหนดตัวแปรตาม ได้ใช้แนวคิด Kahn and Byosier (1992) ซึ่งได้แบ่งการ ตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ซึ่งได้อธิบายแต่ละด้านไว้ดังนี้

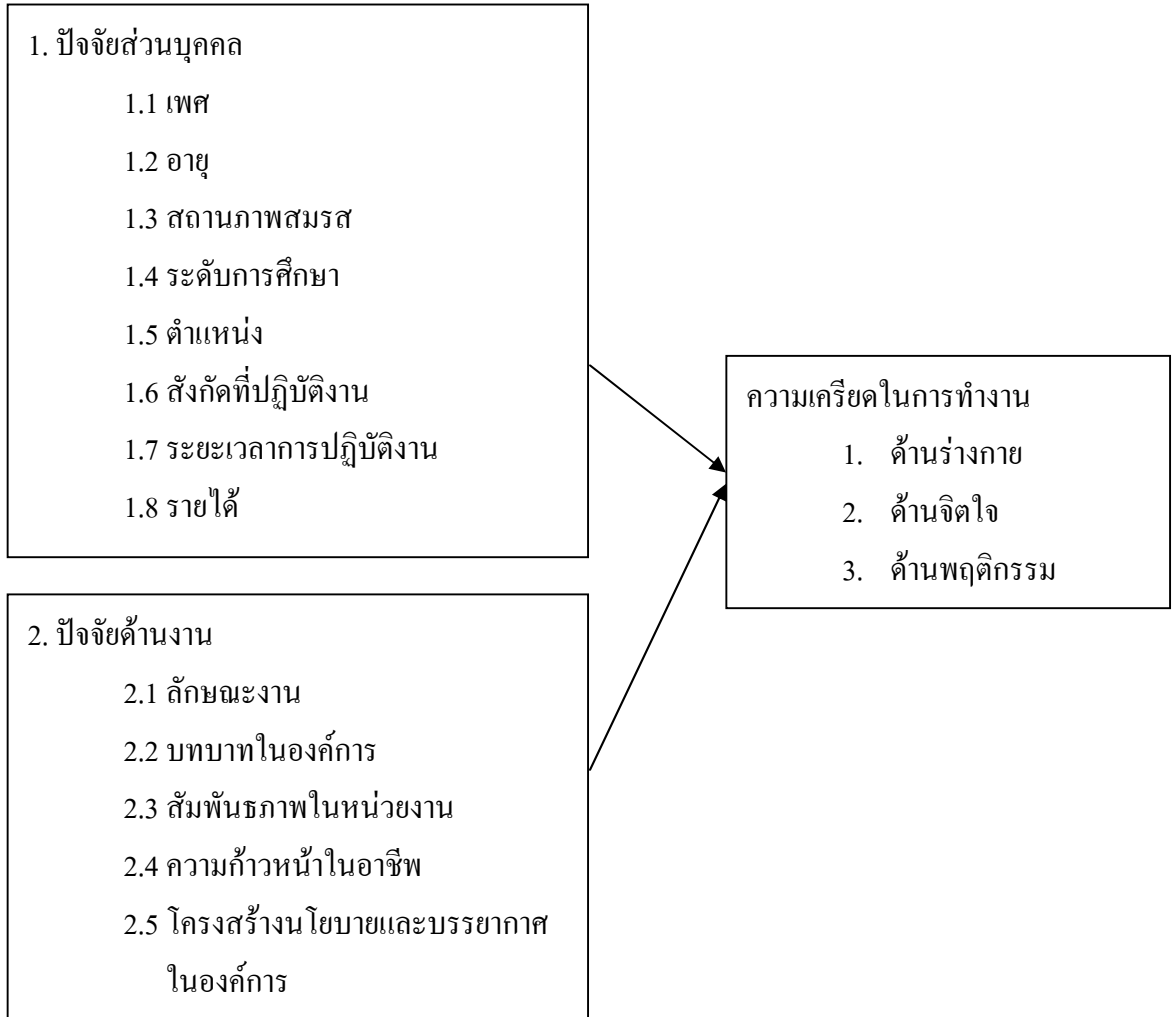
1. การตอบสนองต่อความเครียดด้านร่างกายและสรีระ ได้แก่ ความดันโลหิตสูง การ ทำงานของหัวใจ ระดับโคเลสเตอรอล ส่งผลต่อการทำงานของกรดยูริก ระบบทางเดินอาหาร ผิดปกติ เช่น แผลในกระเพาะอาหาร กล้ามเนื้อตึงเครียด มีอาการเหนื่อยล้าทางกาย

2. การตอบสนองต่อความเครียดด้านจิตใจ ได้แก่ ไม่พอใจในงาน โกรธง่าย คับข้อง ใจ ไม่เป็นมิตร หงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย เบื่อหน่าย เหนื่อยล้า ไม่มีกำลังใจ ไม่สามารถทำอะไรได้ หมดหวัง ไม่มีชีวิตชีวา หดหู่ซึมเศร้า วิตกกังวล ความมั่นใจในตนเองลดลง ความนับถือตนเองลดลง ไม่ เป็นตัวของตัวเอง สุขภาพไม่ดี ปั่นถึงอาการต่างๆ รู้สึกแปลกแยกในที่ทำงาน ขาดความมุ่งมั่นใน การทำงาน

3. การตอบสนองต่อความเครียดด้านพฤติกรรม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานลดลง เกิด อุบัติเหตุและความผิดพลาดในงาน ต้มสุราขณะทำงาน เสพยาเสพติดขณะทำงาน ขโมยของ ทำลายข้าวของ ขาดงาน เกษียณก่อนกำหนด ประท้วง มีปัญหาชีวิตสมรส มีปัญหากับเพื่อน ติด สุรา ติดยาเสพติด สูบบุหรี่ ติดชากาแฟ ประสบอุบัติเหตุ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้มีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

สมมติฐานในการศึกษา

1. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่เพศต่างกันความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่อายุต่างกันความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่สถานภาพสมรสต่างกันความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่ระดับการศึกษาต่างกันความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่ตำแหน่งต่างกันความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่สังกัดที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
8. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่รายได้ต่างกันความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
9. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม
10. บทบาทในองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม
11. สัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม
12. ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม
13. โครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม

ผลการศึกษา

การศึกษาคครั้งนี้ ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 96.0 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 36-40 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.5 ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานราชทัณฑ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่สังกัดส่วนควบคุม

ผู้ต้องขัง 1 คิดเป็นร้อยละ 43.5 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้วต่ำกว่า 6 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.2

ผลการศึกษาปัจจัยด้านงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานที่เรือนจำกลางคลองเปรม ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทในองค์กร สัมพันธภาพในหน่วยงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศในองค์กร ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านงานโดยรวม

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	SD	แปลผล	
ลักษณะงาน	3.16	0.595	ปานกลาง	5
บทบาทในองค์กร	3.55	0.903	มาก	2
สัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.65	0.732	มาก	1
ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.23	0.881	ปานกลาง	4
โครงสร้าง นโยบาย บรรยากาศองค์กร	3.44	0.699	มาก	3
ภาพรวมปัจจัยด้านงาน	3.40	0.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานที่เรือนจำกลางคลองเปรมทั้งหมด ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีความเห็นต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อันดับแรกด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบทบาทในองค์กร ด้านโครงสร้าง นโยบาย บรรยากาศองค์กร ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ในลำดับถัดมามีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานที่เรือนจำกลางคลองเปรม ประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด

ความเครียด	ระดับความเครียด			ลำดับที่
	\bar{X}	SD	แปลผล	
ด้านร่างกาย	3.29	0.596	ต่ำ	2
ด้านจิตใจ	3.48	0.562	ต่ำ	1
ด้านพฤติกรรม	3.26	0.498	ต่ำ	3
ระดับความเครียดโดยรวม	3.34	0.439	ต่ำ	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับแรก ความเครียดที่ส่งผลต่อด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านงานในการปฏิบัติงานที่ส่งผลระดับความเครียด ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีเพศต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.982		x
สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีอายุต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.185		x
สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.021*	✓	
สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.597		x
สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มี	0.051		

ตำแหน่งต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน			x
สมมติฐานที่ 6 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีสังกัดที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.544		x
สมมติฐานที่ 7 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.987		x
สมมติฐานที่ 8 เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีรายได้ต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	0.235		x
สมมติฐานที่ 9 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม	0.001*	✓	
สมมติฐานที่ 10 บทบาทในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม	0.574		x
สมมติฐานที่ 11 สัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม	0.004*	✓	
สมมติฐานที่ 12 ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม	0.019*	✓	
สมมติฐานที่ 13 โครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม	0.000*	✓	

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สังกัดที่ปฏิบัติงาน รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ สถานภาพสมรสที่ต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สังกัดที่ปฏิบัติงาน รายได้ ระยะเวลาที่

ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทในองค์การ สัมพันธภาพในหน่วยงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างนโยบายและบรรยากาศในองค์การ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหรือทางบวกอยู่ในระดับต่ำ และบทบาทในองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนด ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สังกัดที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ เพื่อเป็นตัวแปรต้นในการนำมาทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีเพศต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะสามารถกล่าวได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้ชายซึ่งคิดเป็นร้อยละ 96 เพศหญิงมีเพียงร้อยละ 4 ซึ่งเกือบจะเป็นตัวแปรที่คงที่ซึ่งจะส่งผลต่อการทดสอบสมมติฐานเพศจะเห็นได้ว่า เรือนจำกลางคลองเปรม เป็นเรือนจำที่มีเจ้าหน้าที่เพศชายจำนวนมาก เพราะจะสอดคล้องกับอัตรากำลังด้านการควบคุมผู้ต้องขังซึ่งเป็นเพศชาย ดังนั้น แม้ว่าเพศจะแตกต่างกัน แต่ละเพศจะมีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน กอปรกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ ชินานันท์ ชูสกุล (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พิรวัดน์ จิระพัฒนานุกูล (2553) ที่พบว่า เพศของครูที่ต่างกันนั้นจะมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีอายุต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่

ปฏิบัติงานที่เรื้อนจากกลางคลองเปรมอยู่ในช่วงวัยทำงานเป็นส่วนใหญ่ ได้ทำงานด้านการควบคุมผู้ต้องขังมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ซึ่งสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานได้แล้ว จึงไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน กอปรกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีรายละเอียดการทำงานที่ชัดเจน และเหมือนกัน คือ การเป็นผู้คุม ดังนั้น ภาวะความเครียดที่ทุกคนประสบจึงไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ซินานันท์ ชูสกุล (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ พบว่าพนักงานที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พิรวัฒน์ จิระพัฒน์กุล (2553) ที่พบว่า ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของครู อายุที่แตกต่างกันนั้นจะมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรื้อนจากกลางคลองเปรมที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นโสด สมรส หรือหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จะส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรสโสด ภาวะความเครียดอาจจะมีน้อย เนื่องจากภาวะความรับผิดชอบที่น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีสถานภาพสมรสที่สมรสแล้วหรือหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นนอกจากมีภาระด้านงานที่จะต้องรับผิดชอบแล้ว ยังจะต้องมีภาระครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นภรรยา บุตร ภาระเหล่านี้จะนำมาซึ่งภาระอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายของครอบครัว ค่าใช้จ่ายของบุตร ค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาของบุตร เป็นต้น ซึ่งตรงกันข้ามกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่โสด เพราะไม่มีภาระหน้าที่ด้านครอบครัวจึงทำให้สามารถทุ่มเทให้กับภาระงานได้อย่างเต็มที่ ไม่นำภาระด้านครอบครัวมาปะปนกับภาระงาน จึงทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ มณฑลлина อาซากิจ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว จำนวน โดยศึกษากับบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว พบว่า บุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรื้อนจากกลางคลองเปรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แม้ว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความคล้ายคลึงกัน ต้องประสบกับ

สถานการณ์ความเครียดที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน ดังนั้น ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ซินานันท์ ชูสกุล (2549) ที่ได้ทำการศึกษาค่าความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน พบว่า พนักงานพนักงานธนาคารออมสินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ พีรวัฒน์ จิระพัฒน์กุล (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของครู กรณีศึกษาโรงเรียนสตรีวิทยา 2 พบว่า ระดับการศึกษาของครูที่ต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีตำแหน่งต่างกันจะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การปฏิบัติงานในเรือนจำซึ่งเป็นสถานบันเบ็ดเสร็จที่ทุกอย่างจะต้องดำเนินการไปภายใต้กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่ตายตัว ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกันหมดไม่มีข้อยกเว้น แม้ว่าความรับผิดชอบจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ แต่ตำแหน่งที่ต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ซินานันท์ ชูสกุล (2549) ที่ได้ทำการศึกษาค่าความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ พบว่า พนักงานพนักงานธนาคารออมสินที่ตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีสังกัดปฏิบัติงานต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สังกัดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ซึ่งส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมดูแลผู้ต้องขังโดยตรงซึ่งสังกัดที่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์แต่ละคนสังกัดจะสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่ที่สังกัดส่วนควบคุมผู้ต้องขัง ก็จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลผู้ต้องขังโดยตรง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่สังกัดส่วนอื่นๆ เช่น ส่วนบริหารทั่วไป ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง ส่วนทัณฑปฏิบัติ ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง แม้ว่าหน้าที่ความรับผิดชอบจะมีความแตกต่างกันออกไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วน แต่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทุกคนก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ในส่วนหน้าที่ที่ควบคุมดูแลผู้ต้องขังด้วย เนื่องจากจะต้องเข้าปฏิบัติหน้าที่ในการเข้าเวรยามรักษาการณ์ เพราะงานราชทัณฑ์จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงต้องปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาการณ์ ด้วยอีกหน้าที่หนึ่งพร้อมกับการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตนเอง ดังนั้น สังกัดที่ปฏิบัติงานจึงไม่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ พีรวัฒน์ จิระ

พัฒนากุล (2553) ที่พบว่า ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ระดับชั้นที่ปฏิบัติงาน และรายได้พิเศษ ที่แตกต่างกันนั้นจะมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จะพบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางคลองเปรม ปฏิบัติงานในเรือนจำมาเป็นระยะเวลานาน ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพเรือนจำและสภาพการทำงานได้แล้ว และสามารถปรับตัวต่อภาวะความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นได้ และในการศึกษาครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง จึงทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดไม่แตกต่างและทำให้ผลการศึกษานี้จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมมา เช่น การศึกษาของ มณฑลีน อาซากิจิ (2547) ได้ทำการศึกษาความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว โดยศึกษาทั้งบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว พบว่า บุคลากรประสบภาระการทำงานจะมีความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรมที่มีรายได้ต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การปฏิบัติงานราชทัณฑ์มีการได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าตอบแทนที่นอกเหนือไปจากเงินเดือน เช่น ค่าเวรยาม เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงานที่เรือนจำ ทำให้ที่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีรายได้ที่เพียงพอ หรืออาจจะกล่าวได้ว่ามีรายได้ที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ และนอกจากนี้หน่วยงานยังมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ จึงทำให้รายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชินานันท์ ชูสกุล (2549) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความเครียดโดยรวม และรายได้ไม่แตกต่างกัน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม ผู้ศึกษาได้กำหนด ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทในองค์กร สัมพันธภาพในหน่วยงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างนโยบายและบรรยากาศในองค์กร สามารถอธิบายผลการศึกษาได้ดังนี้

ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีสัมพันธกันทางเดียวกันหรือทางบวก ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้ายิ่งลักษณะงานมี เนื้อหาสาระของงานมาก ความซ้ำซากจำเจของงานมาก ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมาก ความไม่สมดุลระหว่างงานกับความรู้ ความสามารถ และความเสี่ยงจากการทำงาน ถ้าสิ่งทีกล่าวมานี้มีมาก ก็ส่งผลกระทบต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่มากขึ้น และลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ หากการปฏิบัติหน้าที่เกิดความบกพร่องหรือเกิดความผิดพลาดขึ้น เช่น ผู้ต้องขังแหกหักหลบหนีปล่อยผู้ต้องขังผิดตัวหรือระบบแก้ไขผู้ต้องขังไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ต้องขังกลับไปกระทำผิดสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของ ถือได้ว่าเป็นลักษณะงานที่มีความเครียดอย่างยิ่ง ก็จะส่งผลกระทบต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ กรกนก อ่อนคำภา (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัท เอกเซลเลนท์ แมงูแพคเจอร์ริง (ประเทศไทย) ที่พบว่า ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ญาณิภา จันทร์บำรุง (2555) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทบาทในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ บทบาทในองค์กรเป็นบทบาทของบุคคลในองค์กร ที่ระบุถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งบทบาทส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ คือ ผู้คุม โดยมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการด้านการควบคุมผู้ต้องขัง การรักษาการณ์บริเวณเรือนจำ (ทั้งในและนอกเรือนจำ) การป้องกันการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้า-ออกเรือนจำ ซึ่งการปฏิบัติงานไม่ค่อยจะมีความแตกต่างกันมากนัก ทำให้ความเครียดที่แต่ละคนได้รับอาจจะไม่แตกต่างกันมากนัก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิภากร

หนูพันธ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านงานด้านบทบาทในองค์การสามารถพยากรณ์ความเครียดโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีสัมพันธกันทางเดียวกันหรือทางบวก ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีสัมพันธภาพในหน่วยงานที่ดี เช่น หน่วยงานมีการติดต่อประสานงานที่ดีต่อกัน สามารถขอความช่วยเหลือ ปรีกษา คำแนะนำ จากทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับไว้วางใจ สนใจ เอาใจใส่ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์สามารถปฏิบัติงานโดยไม่มี ความเครียด จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพในหน่วยงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานภายในองค์การได้อย่างไม่มี ความเครียด ทั้งสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หากความสัมพันธ์ราบรื่น เป็นไปได้ด้วยดี ไม่มีปัญหา ระหว่างกัน สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบก็จะยิ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ นพคุณ (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็กโรงพยาบาลแมคคอร์มิค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็กโรงพยาบาลแมคคอร์มิค และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ญาณิภา จันทรบำรุง (2555) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีสัมพันธกันทางเดียวกันหรือทางบวก ในระดับต่ำ คือ ถ้าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสูง เช่น หน่วยงานมีการสนับสนุน และได้ให้โอกาสให้เจ้าหน้าที่

ราชทัณฑ์มีความก้าวหน้าจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญต่อองค์การ การพิจารณาความเห็นด้วยมากความชอบ เลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง รวมทั้งโอกาสที่จะ ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การดูงาน และการฝึกอบรม ก็จะทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ที่ได้ ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 พบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

โครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีสัมพันธ์กันทางเดียวกันหรือทางบวก ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าโครงสร้างองค์การ นโยบาย บรรยากาศในการทำงานเหมาะสม หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัด ห้องทำงานสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสมในการทำงาน ไม่มีเสียงดังรบกวน มีสถานที่รับประทานอาหารที่เหมาะสม รวมไปถึงอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ ทันสมัย สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย โครงสร้างการบริหารงาน สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เหมาะสม กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติตามได้ง่าย นโยบายชัดเจน การสื่อสารข้อมูลต่างๆ มีความเหมาะสม มีการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หากสิ่งเหล่านี้อยู่ในระดับที่ดี ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ กรกนก อ่อนคำภา (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต มีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

1. ด้านลักษณะงาน เนื่องจากลักษณะงานที่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ปฏิบัติมีลักษณะที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ได้พบเห็นสิ่งใหม่ๆ น้อย ขาดการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงลักษณะงานให้มีความเหมาะสม สร้างความน่าสนใจ ทำทนายของงาน สร้างความแปลกใหม่ของงาน ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ และมีความท้าทาย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน และไม่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. ด้านบทบาทในองค์กร การมีบทบาทในองค์กรของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์พบว่า งานที่ได้ปฏิบัติมีความสอดคล้องกับอุดมการณ์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานตามอุดมการณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม หรือมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยมิให้เกิดความขัดแย้งกับตัวผู้ปฏิบัติงาน เพราะหากมีความขัดแย้งกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดขึ้น
3. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาสนใจและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของตนเองในระดับต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็น มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือในการทำงาน มีการสื่อสารและความเข้าใจที่เห็นด้วยมากกับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากการสร้างสัมพันธภาพที่เห็นด้วยมากระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว การสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เห็นด้วยมาก มีการให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษากัน จะทำให้การทำงานมีความสุข และไม่เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น การจัดกิจกรรมนันทนาการ การทัศนศึกษา เป็นต้น
4. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ จากการทำการศึกษา ผู้ศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่อายุงานมากจะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อยลง และการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาตามหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมีหลักประกันความก้าวหน้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่มีอายุงานมาก เช่น มีการให้รางวัลตอบแทนในการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสม นอกจากนี้ควรให้การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การศึกษาต่อ จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน รวมทั้งมีผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

5. ด้านโครงสร้าง/นโยบาย/และบรรยากาศในองค์กร การจัดทำโครงสร้าง/นโยบายที่มีความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของรายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การสร้างบรรยากาศขององค์กร ให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เช่น ห้องทำงานที่เหมาะสมเป็นสัดส่วน ห้องน้ำถูกสุขอนามัย สถานที่ทำงานมีความสะอาด เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย การสร้างระบบความปลอดภัยในขณะปฏิบัติงานเนื่องจากการปฏิบัติงานในเรื่องจำเป็นงานที่เสี่ยงอันตราย ดังนั้น ควรมีมาตรการความปลอดภัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจว่าตนเองจะได้รับความปลอดภัย นอกจากนี้การประสานข้อมูลต่างๆ ควรจะมีความรวดเร็วและมีความถูกต้องของข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรจะทำการศึกษากับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรื่องอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และการหามาตรการต่างๆ มาใช้เพื่อมิให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. ควรนำผลการศึกษาไปต่อยอดในการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

สุทธิชัย ปานปรีชา. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิราช, 2534.

นงคราญ ผาสุข. หลักการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพมหานคร : สุพรรณพิมพ์, 2535.

ประพันธ์ เจียรกุล. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย. เอกสารชุดฝึกอบรมการเรียนรู้การทำวิจัยด้วยตนเอง. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิราช, 2550.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด, 2544.

สมิต อาชวนิจกุล. เครียดเป็นบ้า. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า), 2541.

อรุณ รักธรรม. มนุษย์สัมพันธ์นักบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป.สัมพันธ์พาณิชย์, 2534.

อมรากล อโนชานนท์. ความเครียดในการทำงาน. สุขภาพจิต. 12 (กันยายน 2532) : 32-34,
2532

อิศรัฎฐ์ รินโธสง. สถิติสำหรับการวิจัยทางการศึกษา. ม.ป.ท..2547

บทความในวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และเว็บไซต์

กรมราชทัณฑ์. ลักษณะงานพิเศษของราชทัณฑ์. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2557.

เข้าถึงได้จาก<http://www.correct.go.th/correct2009/index.php?action>

=showcontent&c_id=7

กรมราชทัณฑ์. สถิติผู้ต้องราชทัณฑ์. กองแผนงาน, 2557.

ขนาดความสัมพันธ์. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2558 เข้าถึงได้จาก

<http://www.pioneer.netserv.chula.ac.th/~jaimorn/b4st.htm/>

สุดสงวน สุธีสร. ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับอาชีพที่เสี่ยงภัยที่สุด

ในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2557. เข้าถึงได้จาก

<https://archive.is/o/sdSAI/http://www.manager.co.th/>

เอกสารอื่นๆ

กนกพร สุขขารมย์. “ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

กรกนก อ่อนคำภา. “ความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ชินานันท์ ชูสกุล. “ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินชัยภูมิ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

ญาณิภา จันทรบำรุง. “ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด.” การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.

จิตติพันธ์ มนุจันทรัด. “การรับรู้ความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังของเจ้าหน้าที่เรือนจำ ความมั่นคงสูง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

นิภากร หนูพันธ์. “อิทธิพลของปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อ ความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

พีรวัฒน์ จิระพัฒนากุล. “ความเครียดในการทำงานของครู : กรณีศึกษาโรงเรียนสตรีวิทยา 2 .” สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกरिक, 2553.

มณฑลлина อาษากิจ. “ความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากรสำนักบริหาร แรงงานต่างด้าว.” การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

เสาวลักษณ์ นพคุณ. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอ ผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลแมคคอร์มิค จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตร ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

อังศุมา อภิชาติ และคณะ. “รายงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเครียด การเผชิญ ความเครียด คุณภาพชีวิตและการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการใน จังหวัดยะลาและนราธิวาส.” คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2549.

Books

Farmer, R.E.,L.H. Monahan and R. Hakeler. Stress Management for Human Service. Michican : Sage Publication, Inc., 1984.

Kahn, R.L., and P.B.Byosiere. Stress in Organization. New York : McGraw-Hill, Inc., 1992.

Kalimo, R., M.A. EL-Betawi and C.L.Cooper. Psychosocial Factors of Work and Their Relation to Health. Genrva:World Health Organization, 1987.

Muchinsky, P. Psychology Applied to Work. 5th ed. California : Pacific Grove, 1998.

Smith, C. J. Creative Stress Management. New Jesey : Prentice-Hall, Inc., 1993.

Taylor, S. E. Health Psycholtgy. New York : Random House., 1986.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญา:
กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามินบุรี)¹
Factors Influencing of Child and Youth in Criminal Cases:
A Case Study in Central Juvenile and Family Court (Minburi Branch)

สงกรานต์ บุญแกร (Songkran Boonkra)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gedomoli)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญาของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามินบุรี) โดยมีประชากรในการศึกษา คือ เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในคดีอาญาที่มีคำพิพากษาแล้วของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามินบุรี) ระหว่างปี 2552 - 2554 จำนวนทั้งสิ้น 1,327 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีคำนวณจากสูตรหาโร ยามาเน่ ได้ขนาดตัวอย่าง 307 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในคดีอาญามีปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุขณะกระทำความผิด 16 ปี นับถือศาสนาพุทธ การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีผลการเรียนระดับไม่ดี เป็นบุตรคนเล็ก มีอาชีพก่อนการดำเนินคดีคือนักเรียน/นักศึกษา การกระทำความผิดความผิดส่วนใหญ่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ รองลงมาคือ ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย และความผิดเกี่ยวกับเพศ และความผิดอื่น ๆ มีปัจจัยของการกระทำผิด ได้แก่ 1.) ปัจจัยทางด้านร่างกาย ส่วนใหญ่มีรูปร่างผอม ร่างกายปกติ ไม่มีโรคประจำตัว 2.) ปัจจัยทางด้านครอบครัว ส่วนใหญ่มีสถานภาพบิดามารดาคือแยกกันอยู่ มีบิดาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มารดาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป บิดามารดาหรือผู้ปกครองมีฐานะระดับ พอมีพอใช้ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน 3.) ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่มีลักษณะที่อยู่อาศัย ก่อนถูกดำเนินคดีคือเป็นบ้านเช่า มีสภาพแวดล้อม

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญา: กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามินบุรี) ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

ใกล้เคียงที่อยู่อาศัยก่อนถูกดำเนินคดีคือมีบ้านพักอาศัยโดยรอบ ก่อเหตุเวลา 18.01 - 24.00 น. ในพื้นที่เขตมีนบุรี

Abstract

The objective of the study was to investigate the factors influencing of child and youth in criminal cases in Central Juvenile and Family Court (Minburi Branch). The 1,327 child and youth in criminal cases of Central Juvenile and Family Court (Minburi Branch) were the population of the study. The 307 samples were selected by the formula of Taro Yamane. The frequency count and percentage were used as the statistical analysis.

The result of the study found that the most child and youth in criminal cases was male, 16 years, Buddhism, education in Vocational Certificate, bad school-record, youngest. The large percentage of juvenile delinquency was committed offence against drug, inferior to offence against property, offence against body, offence relating to sexuality and offence the others. Criminal cases factors 1.) Body factor the most was thin, normal and not have the disease. 2.) Family factors the most was parents are separated, father and mother was employee, middle class and 3 folks. 3.) Environment factors the most lived rented house and many houses around, make trouble at 18.01 - 24.00 o'clock in Minburi district area.

บทนำ

เด็กและเยาวชนที่อยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อ (Transitional period) โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่น เป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และช่วงนี้เป็นช่วงที่มีการกระทำผิดมากที่สุด ฉะนั้นกลุ่มเด็กและเยาวชนเหล่านี้จะต้องได้รับความสนใจและให้การดูแล ป้องกันแก้ไขเป็นพิเศษ มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ เพื่อมิให้กลุ่มคนเหล่านี้กระทำผิด และพร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญมั่นคงสืบไป

สำหรับกระบวนการยุติธรรมและข้อกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนของประเทศไทยได้มีวิวัฒนาการและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับบริบทของกระแสโลกาภิวัตน์เรื่อยมา โดยมีองค์กรของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการในเรื่องนี้โดยตรงคือ ศาลเยาวชนและครอบครัว กับกรมพินิจและคุ้มครองเด็ก กระทรวงยุติธรรม เจตนารมณ์ของกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน คือ การแก้ไขให้เด็กและเยาวชนให้กลับตนเป็นคนดี

สงเคราะห์ให้เด็กได้มีโอกาสแก้ไขความประพฤติและปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับครอบครัว สภาพสิ่งแวดล้อม และสังคมมากกว่าการแก้ไขด้วยวิธีกำราบและลงโทษ ทั้งนี้เพราะสาเหตุที่เด็กเหล่านี้กระทำผิดกฎหมายนั้นเนื่องจากไม่ได้รับการอบรมสั่งสอนและความเอาใจใส่ดูแลจากบิดามารดา หรือผู้ปกครองอย่างถูกต้องและเพียงพอหรืออยู่ในสภาพแห่งสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นคุณ หรือด้วยความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจของเด็กเอง การกระทำผิดของเด็กและเยาวชนจึงไม่ถือเป็นอาชญากรรมเช่นการกระทำผิดของผู้ใหญ่ แต่เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนและปัญหาการปรับตัว ฉะนั้น การปฏิบัติต่อเด็กหรือเยาวชนดังกล่าว จึงจำเป็นต้องดำเนินการโดยสุขุมรอบคอบ พิจารณาถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สภาพทางบ้านและครอบครัว ตลอดจนสภาพร่างกาย และจิตใจ เพื่อจะวิเคราะห์ถึงมูลเหตุแห่งการกระทำผิด รวมทั้งหาทางสงเคราะห์อบรมแก้ไขด้วยวิธีการต่าง ๆ

โดยเหตุนี้ปัจจุบันมีเด็กและเยาวชนจำนวนไม่น้อยที่กระทำผิดกฎหมาย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ลักษณะหลากหลายรูปแบบ ไม่ใช่เฉพาะความผิดทางศีลธรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ เท่านั้น แต่ได้ล่วงไปถึงการกระทำผิดกฎหมายของบ้านเมือง และลักษณะของการกระทำผิดก็รุนแรงกว่าสมัยก่อน จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าจะอะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิดมากขึ้นและรุนแรงขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญาของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญาของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี)

วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรในการศึกษา คือ เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในคดีอาญาที่มีคำพิพากษาแล้วของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) ระหว่างปี 2552 - 2554 จำนวน 1,327 คน สุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่และค่าร้อยละ พรรณนาโดยใช้หลักความสมเหตุสมผล

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน

เด็ก หมายถึง บุคคลอายุยังไม่เกิน 15 ปีบริบูรณ์ ส่วนเยาวชน หมายถึง บุคคลอายุเกิน 15 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์

การกระทำผิดของเด็กและเยาวชน หมายถึง การที่เด็กมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน กระทำพฤติกรรม อันกฎหมายบัญญัติไว้เป็นความผิดทางอาญา

การกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน เป็นพฤติกรรมที่ขัดแย้งหรือต่อต้านสังคม ที่เป็นการฝ่าฝืนบรรทัดฐาน (norm) ทำให้เกิดการเสียระเบียบทั้งในทางสังคมและตัวบุคคล มีลักษณะคล้ายคลึงกับการประกอบอาชญากรรม (Criminality) เพียงแต่การกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน (Juvenile delinquency) ใช้เกณฑ์อายุเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาลงโทษ จึงไม่นิยมเรียกการกระทำความผิดของเด็กว่าเป็นอาชญากรรม (Crime) แต่เรียกว่าเป็นการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน (Delinquency) พฤติกรรมการกระทำผิดจึงไม่มีความแตกต่างกันระหว่างผู้กระทำผิดที่เป็นเด็กและเยาวชนหรือผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่ เพียงแต่ว่าเด็กและเยาวชนยังไม่มีความรู้สึกรับผิดชอบเหมือนกับผู้ใหญ่ ไม่รู้จักแยกแยะความดีกับความชั่ว ความถูกต้องกับความผิดเช่นผู้ใหญ่เท่านั้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้เด็กและเยาวชนกระทำผิด

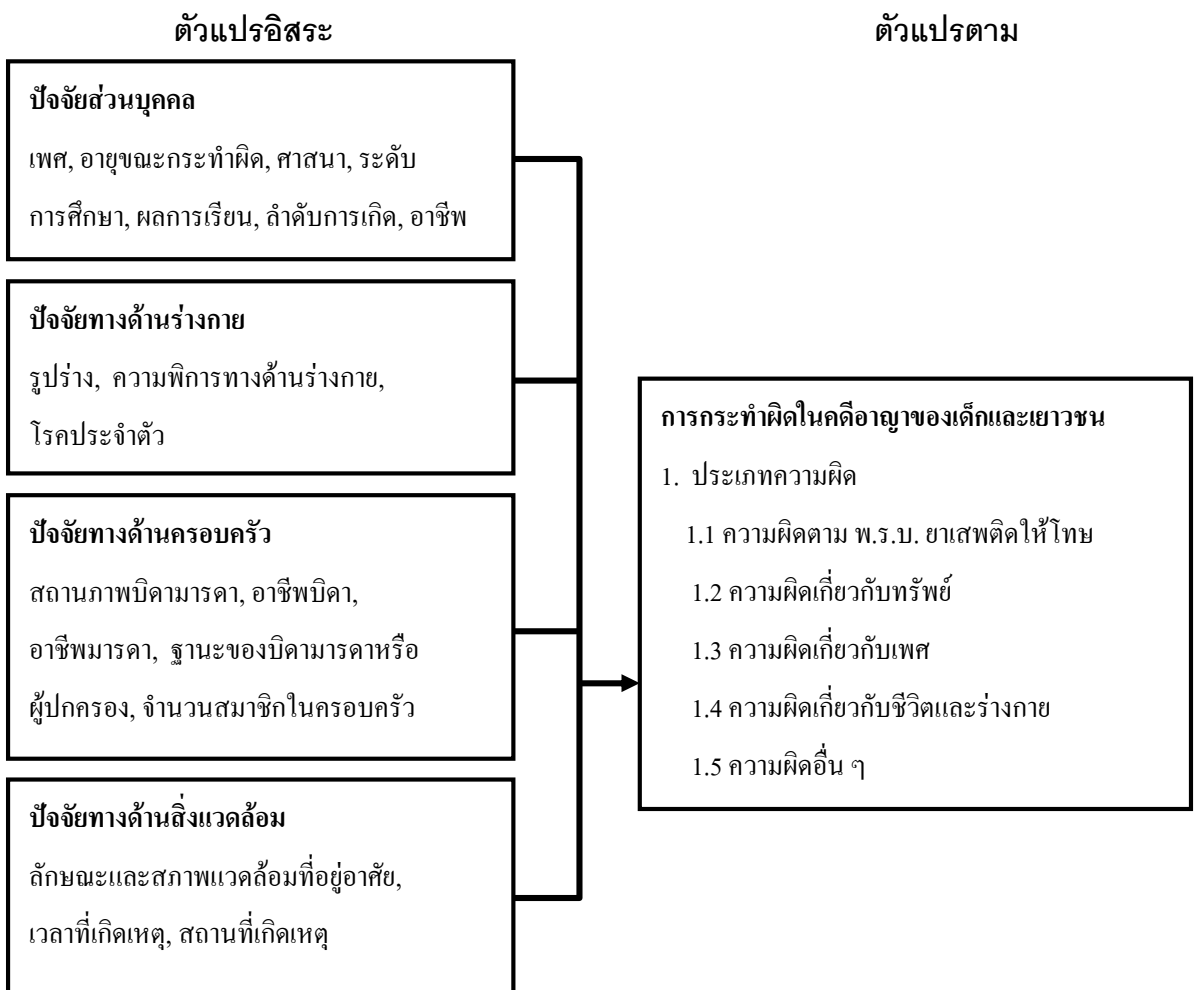
สาเหตุการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน อาจจำแนกได้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวผู้กระทำผิด ได้แก่ พันธุกรรม ความพิการหรือโรคภัยไข้เจ็บ ภาวะแห่งจิต สติปัญญา และการศึกษา เป็นต้น

2. สาเหตุทางครอบครัว ครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับเด็กตั้งแต่เกิดจนโต มีอิทธิพลสำคัญต่อการหล่อหลอมอารมณ์ จิตใจ อุปนิสัย ทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม ประสบการณ์ต่าง ๆ ของเด็ก ซึ่งหากเด็กกระทำผิดขึ้นมา ครอบครัวก็จะเป็นหน่วยหนึ่งที่ถูกมองว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนนั้น ซึ่งจะพบว่าปัญหาทางอารมณ์และจิตใจที่เด็กและเยาวชนได้รับปัญหาอันเนื่องมาจากความแตกร้างภายในครอบครัว ความสัมพันธ์ที่ราบรื่นระหว่างพ่อกับแม่ และระหว่างพ่อแม่กับลูก ความไม่คงเส้นคงวาในการอบรมระเบียบวินัยและการลงโทษ การละเลยไม่เอาใจใส่ทอดทิ้ง การขาดความรักความอบอุ่นจากบิดามารดา ฯลฯ ได้นำไปสู่ปัญหาการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนได้ทั้งสิ้น

3. สาเหตุจากปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม อิทธิพลจากสังคมและสิ่งแวดล้อม ย่อมมีผลต่อเด็กและเยาวชนไม่มากนักน้อย ซึ่งได้แก่ สภาพถิ่นที่อยู่ การศึกษาอบรม การคบเพื่อน สื่อต่าง ๆ เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนใน

คดีอาญา: กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล การกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ปัจจัยทางด้านร่างกาย ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุขณะกระทำผิด 16 ปี นับถือศาสนาพุทธ การศึกษาระดับ

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีผลการเรียนระดับไม่ดี ส่วนใหญ่เป็นบุตรคนเล็ก มีอาชีพก่อนการดำเนินคดีคือนักเรียน/นักศึกษา

1.2 การกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา มีประเภทความผิด ส่วนใหญ่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ รองลงมาคือความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย และความผิดเกี่ยวกับเพศ และความผิดอื่น ๆ

1.3 ปัจจัยทางด้านร่างกาย ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านร่างกายของเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา ส่วนใหญ่มีรูปร่างผอม ร่างกายปกติ ไม่มีโรคประจำตัว ปัจจัยทางด้านครอบครัวของเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา ส่วนใหญ่มีสถานภาพบิดามารดา คือแยกกันอยู่ มีบิดาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มารดาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป บิดามารดา หรือผู้ปกครองมีฐานะระดับพอมีพอใช้ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมของเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา ส่วนใหญ่มีลักษณะที่อยู่อาศัยก่อนถูกดำเนินคดีคือเป็นบ้านเช่า มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงที่อยู่อาศัยก่อนถูกดำเนินคดีคือมีบ้านพักอาศัย โดยรอบ ส่วนใหญ่ก่อเหตุเวลา 18.01 - 24.00 น. ในพื้นที่เขตมีนบุรี

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านร่างกาย ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน

2.1.1 เพศกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาเพศชายส่วนใหญ่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่เพศหญิงส่วนใหญ่กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ

2.1.2 อายุขณะกระทำผิดกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาอายุ 17 ปีส่วนใหญ่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่อายุ 14 ปีส่วนใหญ่กระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.1.3 ศาสนากับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่นับถือศาสนาพุทธส่วนใหญ่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่ศาสนาอิสลามส่วนใหญ่กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ

2.1.4 ระดับการศึกษากับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่ไม่ได้รับการศึกษาส่วนใหญ่กระทำ

ความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) ส่วนใหญ่กระทำ ความผิดเกี่ยวกับเพศ

2.1.5 ผลการเรียนรู้กับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผล การศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีผลการศึกษาดีส่วนใหญ่กระทำ ความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่ผลการศึกษาไม่ดีส่วนใหญ่กระทำ ความผิด เกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.1.6 ลำดับการเกิดกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผล การศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญามีลำดับการเกิดเป็นบุตรคนกลาง ส่วน ใหญ่กระทำ ความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่บุตรคนเดียวส่วนใหญ่กระทำ ความผิด เกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.1.7 อาชีพก่อนการดำเนินคดีกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผล การศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีอาชีพเกษตรกร (ทำไร่/ทำนา/ทำ สวน) ส่วนใหญ่กระทำ ความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ ส่วนตัวส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย

2.2 ปัจจัยทางด้านร่างกายกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน

2.2.1 รูปร่างกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษา พบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีรูปร่างท้วมส่วนใหญ่กระทำ ความผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่รูปร่างผอมส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.2.2 ความพิการทางด้านร่างกายกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและ เยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีร่างกายปกติส่วนใหญ่ กระทำ ความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่ร่างกายผิดปกติส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับ ทรัพย์สิน

2.2.3 โรคประจำตัวกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผล การศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีโรคประจำตัวส่วนใหญ่กระทำ ความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่ไม่มีโรคประจำตัวส่วนใหญ่กระทำ ความผิด เกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.3 ปัจจัยทางด้านครอบครัวกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน

2.3.1 สถานภาพบิดามารดากับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผล การศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่บิดาและมารดาถึงแก่กรรมส่วนใหญ่

กระทำตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่มารดาถึงแก่กรรมส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.3.2 อาชีพบิดากับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่บิดามีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวส่วนใหญ่กระทำตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่ไม่มีบิดาส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.3.3 อาชีพมารดากับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มารดามีอาชีพรับจ้างทั่วไปส่วนใหญ่กระทำตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่มารดามีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.3.4 สถานะของบิดามารดาหรือผู้ปกครองกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีบิดามารดาหรือผู้ปกครองมีฐานะปานกลางส่วนใหญ่กระทำตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่บิดามารดาหรือผู้ปกครองมีฐานะยากจนส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.3.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัวกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คนส่วนใหญ่กระทำตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่จำนวนสมาชิกในครอบครัว 6 คนขึ้นไปส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.4 ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน

2.4.1 ลักษณะและสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยก่อนถูกดำเนินคดีเป็นบ้านเช่าส่วนใหญ่กระทำตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่ลักษณะที่อยู่อาศัยก่อนถูกดำเนินคดีเป็นห้องเช่า/ห้องแบ่งเช่าส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.4.2 สภาพแวดล้อมใกล้เคียงที่อยู่อาศัยก่อนถูกดำเนินคดีกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญาที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงที่อยู่อาศัยก่อนถูกดำเนินคดีเป็นบ้านพักอาศัยโดยรอบส่วนใหญ่กระทำตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่สภาพแวดล้อมใกล้เคียงที่อยู่อาศัยก่อนถูกดำเนินคดีอยู่ในย่านธุรกิจ/ร้านค้าส่วนใหญ่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

2.4.3 เวลาที่เกิดเหตุกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญากระทำผิดในช่วงเวลา 18.01 – 24.00 น. ส่วนใหญ่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ในขณะที่กระทำผิดในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 น.ส่วนใหญ่กระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญา: กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. การกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญาของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี)

การกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญามีลักษณะทั่วไปของการกระทำผิดประกอบด้วย ประเภทความผิดผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา ส่วนใหญ่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ รองลงมาคือความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย และความผิดเกี่ยวกับเพศ และความผิดอื่น ๆ (พกพาอาวุธ, พ.ร.บ. จราจร, ต้มสุราขณะขับขี่) ผลการศึกษาครั้งนี้จึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของวาสุเทพ ทองเจิม (2540) ทำการศึกษาเรื่องมูลเหตุจูงใจในการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนชาย: ศึกษาเฉพาะสถานแรกรับ (บ้านเมตตา) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดยาเสพติดและเคยติดยาเสพติด ชอบเที่ยวและมั่วสุมเสพยาเสพติด และยังพบว่ายาบ้า/ยาม้าเป็นสิ่งเสพติดที่เด็กและเยาวชนติดมากที่สุดรองลงมาคือเฮโรอีนการที่เด็กและเยาวชนติดยาเสพติดประเภทนี้เนื่องจากเพื่อนชวนประกอบกับการอยากทดลองและอยากสนุกตามเพื่อน เพราะเชื่อในสรรพคุณที่เพื่อนชักชวน สำหรับเด็กหรือเยาวชนมีโอกาสเกี่ยวข้องกับสิ่งเสพติดจากหลงเชื่อตามเพื่อนที่เสพยาเสพติด เพราะส่วนใหญ่กลุ่มเพื่อนใกล้ชิดจะเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลมาก ในการชักจูงให้เด็กและเยาวชนก้าวเข้าสู่วังวนของยาเสพติด ตั้งแต่ เป็นผู้เสพ เป็นผู้ติด และก้าวสู่การเป็นผู้ค้ายาเสพติดที่สุด หรืออาจจากเด็กและเยาวชนมีความเครียดจากทางบ้าน เช่น ครอบครัวที่พ่อแม่แยกทางกัน จำเป็นต้องอยู่กับคนใดคนหนึ่ง หรือ ต้องอยู่กับญาติ ๆ ซึ่งเป็นภาวะที่ขาดความอบอุ่น จึงหันไปแสวงหาสิ่งทดแทนจากกลุ่มเพื่อนหรืออาจมาจากของครอบครัวที่มีการกำหนดกรอบที่เข้มงวด ย่อมแตกต่างจากการที่ออกไปอยู่นอกบ้านกับเพื่อน ๆ ที่จะทำอะไรก็ได้ เด็กและเยาวชนจะเริ่มออกนอกบ้านและห่างจากพ่อแม่ ครอบครัวมากขึ้น และอาจก้าวสู่วัฏจักรของยาเสพติด เด็กและ

เยาวชนที่ครอบครัวมีฐานะทางการเงินไม่ดี จำเป็นต้องดิ้นรนหาเงินช่วยครอบครัว บางคนต้องออกไปทำงานนอกบ้าน จึงมีโอกาสนพบปะกับกลุ่มมิชชันนารีที่เข้ามาชักจูงให้ก้าวไปสู่การกระทำที่ผิดกฎหมายในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึง การหลอกให้ทดลองเสพและขายยาเสพติดในที่สุด นอกจากนั้น ยังมีพ่อแม่ หรือบางครอบครัวที่ยากจนแล้วหาทางออกในทางที่ผิด โดยการใช้ลูกหลานของตนมาช่วยในการเดินยาหรือส่งยา ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เด็กและเยาวชนเข้าสู่วังวนของยาเสพติด ทั้งการเสพและการค้า เด็กและเยาวชนอาจจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติดได้ หากไม่ได้รับการยอมรับจาก คนรอบข้าง ซึ่งอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น คบเพื่อนเกเร หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการไม่ได้รับการยอมรับในสถานะความผิดปกติทางร่างกาย โดยเฉพาะในกลุ่มสาวประเภทสองที่ร่างกายเป็นชายแต่ใจเป็นหญิง การไม่ได้รับการยอมรับจากพ่อแม่ ญาติพี่น้อง และเพื่อนบ้านก็ล้วนเป็นความกดดันที่เด็กและเยาวชนจำนวนหนึ่งที่ต้องเก็บกด ตั้งแต่ยังเป็นเด็ก ดังนั้น เมื่อเติบโตขึ้นเป็นเยาวชนวัยรุ่นและได้มีโอกาสพบปะกับกลุ่มเพื่อนที่มีลักษณะได้รับความกดดันคล้ายคลึงกัน ต่างมีความเข้าใจกัน ย่อมทำให้เด็กและเยาวชนเหล่านี้ติดเพื่อนและคล้อยตามเพื่อน หากเคราะห์หรือร้ายพบเพื่อนที่มีพฤติกรรมที่ผิดกฎหมาย รวมถึง การไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ก็จะถูกชักจูงเข้าสู่การเสพและการค้ายาเสพติดในที่สุด

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านร่างกาย ปัจจัยทางด้านครอบครัว และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมล้อมกับกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญาของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี)

ปัจจัยส่วนบุคคลกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ขณะกระทำผิด 17 ปี ศาสนาพุทธ มีผลการเรียนดี ไม่ได้รับการศึกษา เป็นบุตรคนกลางมีอาชีพเกษตรกร เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ขณะกระทำผิด 14 ปี ศาสนาพุทธ ไม่ได้รับการศึกษา มีผลการเรียนไม่ดี เป็นบุตรคนเดียว มีอาชีพเกษตรกร เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ขณะกระทำผิด 17 ปี ศาสนาอิสลาม ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) มีผลการเรียนดี เป็นบุตรคนเดียว มีอาชีพเกษตรกร เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ขณะกระทำผิด 14 ปี ศาสนาอิสลาม ศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีผลการเรียนปานกลาง เป็นบุตรคนเดียว มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดอื่น ๆ (เช่น พ.ร.บ.อาวุธปืนฯ, พ.ร.บ.จราจรฯ) ทั้งเพศชายและเพศหญิงกระทำผิดในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนใหญ่ ขณะกระทำผิด 15 ปี ศาสนาอิสลาม ศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีผลการเรียนปาน

กลาง เป็นบุตรคนกลาง มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา เป็นเพศชาย ขณะกระทำผิด 17 ปี ศาสนาพุทธ ไม่ได้รับการศึกษา ถ้าได้รับการศึกษา จะมีผลการเรียนดี เป็นบุตรคนกลาง มีอาชีพเกษตรกร กระทำผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริญญา จันทรสุริยา (2538) ศึกษาสาเหตุการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ชีวีต ร่างกาย และเพศของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลาง พบว่า ลักษณะส่วนตัวของเด็กและเยาวชนเป็นชายมากกว่าเป็นหญิง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวาสุเทพ ทองเจิม (2540) ทำการศึกษาเรื่องมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนชาย : ศึกษาเฉพาะสถานแรกรับ (บ้านเมตตา) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง พบว่า ช่วงอายุของเด็กและเยาวชนอยู่ระหว่าง 16 - 18 ปีมากที่สุด เนื่องจากเด็กและเยาวชนเหล่านี้เป็นวัยที่อยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อ (Transitional period) โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่น นั่นคือ เป็นช่วงที่เชื่อมต่อระหว่างวัยเด็ก เข้าไปสู่วัยผู้ใหญ่ตอนต้น (อายุระหว่าง 17-25) ซึ่งช่วงอายุดังกล่าวนี้ในทางอาชญาวิทยาในกลุ่มของ Life-course theory ถือว่าเป็นช่วงอายุที่มีปัญหา มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ เป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจและช่วงนี้เป็นช่วงที่มีการกระทำผิดมากที่สุดหรือสูงที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 13 - 18 ปี ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Adler (1927) ว่าลูกคนกลางหรือลูกคนที่สอง มีลักษณะเป็นผู้มีความทะเยอทะยาน และมีความมุ่งมั่นที่จะมีความสามารถล้ำหน้าพี่คนโต ลูกคนกลางมีแนวโน้มที่จะเป็นคนดีมีวินัย และมีความริษยา แต่ส่วนใหญ่จะปรับตัวได้ดีกว่าพี่คนโตและน้อง คนเล็ก

ปัจจัยทางด้านร่างกายกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษา พบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ ส่วนใหญ่รูปร่างท้วม รูปร่างปกติ มีโรคประจำตัว เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ส่วนใหญ่รูปร่างผอม รูปร่างผิดปกติ ไม่มีโรคประจำตัว เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดเกี่ยวกับชีวีตและร่างกาย ส่วนใหญ่ รูปร่างผอมและสันทัด รูปร่างผิดปกติ มีโรคประจำตัว เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดเกี่ยวกับเพศ ส่วนใหญ่รูปร่างผอมและสันทัด รูปร่างผิดปกติ มีโรคประจำตัว เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดอื่น ๆ (เช่น พ.ร.บ.อาวุธปืนฯ, พ.ร.บ.จรรยาฯ) ส่วนใหญ่รูปร่างสันทัด รูปร่างผิดปกติ ไม่มีโรคประจำตัว โดยเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา รูปร่างท้วม รูปร่างปกติ มีโรคประจำตัว กระทำผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ จากการศึกษาของ Sheldon (1940) อธิบายว่า ประเภทเจ้าเนื้อ (Endomorphic) เป็นพวกรูปร่างกลมเตี้ย จะมีอารมณ์เอือมระเหย เป็นคนเจ้าสำราญ เปิดเผย โอ้อ้อ แสดงตัวเด่นอยู่ตลอดเวลา ชอบการสมาคม แต่ค่อนข้างใจน้อย และ Kretschmer (1964) อธิบายว่ามนุษย์มีเรือนร่างอย่างหนึ่งก็ก่อให้เกิดความนึก

คิดและการกระทำเป็นอย่างหนึ่ง ไม่เหมือนกันทุกคน อาจเป็นไปได้ว่าการที่ร่างกายเด็กและเยาวชนสมบุรณ์เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้เด็กและเยาวชนสามารถที่จะไปกระทำผิดในคดีอาญาได้มากกว่าเด็กและเยาวชนที่มีความพิการทางร่างกาย หรือมีโรคประจำตัว ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีความรู้ในเรื่องส่วนสัดและลักษณะของอาชญากร ซึ่งในบางกรณีอาจใช้พิสูจน์บุคคลที่สงสัยว่าจะเป็นอาชญากรได้ หรือรูปร่างลักษณะของร่างกายจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับลักษณะนิสัย และการกระทำอันเป็นความผิดอาญาได้ก็ตาม แต่ไม่ควรจะยึดมั่นในหลักรูปร่างลักษณะและสัดส่วนตามหลักวิชามนุษยวิทยาแต่อย่างเดียว เพราะสิ่งเหล่านี้จะให้ความรู้ก็แต่ในส่วนดำเนินลักษณะหรือข้อบกพร่องภายนอกและการแสดงออกมาภายนอกเท่านั้น

ปัจจัยทางด้านครอบครัวกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ ส่วนใหญ่บิดาและมารดาถึงแก่กรรม บิดาประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มารดาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ฐานะของบิดามารดาหรือผู้ปกครองพอมือพอใช้ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ส่วนใหญ่มารดาถึงแก่กรรม ไม่มีบิดา มารดาประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการ ฐานะของบิดามารดาหรือผู้ปกครองยากจน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6 คนขึ้นไป เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ส่วนใหญ่บิดามารดาแยกกันอยู่ บิดาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มารดาประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการ ฐานะของบิดามารดาหรือผู้ปกครองยากจน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ ส่วนใหญ่บิดาถึงแก่กรรม บิดาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มารดาประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการ ฐานะของบิดามารดาหรือผู้ปกครองดี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่ำกว่า 3 คน เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดอื่น ๆ (เช่น พ.ร.บ. อาวุธปืนฯ, พ.ร.บ. จราจรฯ) ส่วนใหญ่บิดามารดาหย่าร้าง บิดาประกอบอาชีพลูกจ้างบริษัทหรือ ห้างร้าน มารดาประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ฐานะของบิดามารดาหรือผู้ปกครองดี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน โดยเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา บิดาและมารดาถึงแก่กรรม บิดาประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มารดาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ฐานะของบิดามารดาหรือผู้ปกครองพอมือพอใช้ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน กระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ ความสัมพันธ์ในครอบครัวของเด็กและเยาวชนมีความสำคัญอย่างยิ่งกับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน โดยครอบครัวเป็นหน่วยวางรากฐาน การปกครองในระดับต่าง ๆ ครอบครัวทำหน้าที่ปฐมนิเทศที่สำคัญที่สุดคือทำให้กำเนิดเด็กในการเลี้ยงดูผู้เยาว์ให้การศึกษา ส่งสอนให้รู้จักระเบียบสังคม ถ่ายทอดแนวทางการ

ดำเนินชีวิตให้เหมาะสมกับสภาพสังคม เด็กที่เกิดและเติบโตมาจากครอบครัวแบบใดย่อมได้รับการถ่ายทอดแนวความคิด เจตคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ติดมาจากครอบครัวเดิมไม่มากนักน้อยสุดคล้ายกับผลการศึกษาของทัตพงศ์ สุรินทร์พิพิธ (2548) ศึกษาและสรุปสาเหตุการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีปัญหาทางอารมณ์ และความประพฤติไม่เหมาะสมมาแล้วทั้งสิ้น มีผู้ปกครองปล่อยปละละเลย ไม่เอาใจใส่เด็ก หย่อนการอบรมดูแลเด็ก ปล่อยให้เด็กขาดที่ยึดเหนี่ยว ขาดความอบอุ่น ทำให้เด็กมีปัญหาด้านอารมณ์ เช่น มีอารมณ์รุนแรง เปลี่ยนแปลงง่าย ไม่เป็นมิตร โมโหง่าย ก้าวร้าว เป็นปฏิปักษ์ต่อสังคม ซึมเศร้า ไม่ทักท้วงหรือไปค้างคืนนอกบ้าน คบเพื่อนชั่ว ชักชวนกันประพฤติผิด เกียจคร้านจนไม่เรียนหนังสือ หรือไม่ประกอบอาชีพให้เป็นกิจจะลักษณะ ขโมยของในบ้าน เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวาทีณี จันทร์เจริญ (2544) ทำการศึกษาเรื่องการทำผิดของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดขอนแก่นพบว่า รายได้ของครอบครัว สถานภาพสมรสของพ่อแม่ หรือผู้ปกครอง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวและอิทธิพลของกลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลต่อการกระทำของเด็กและเยาวชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดล้วนแต่มีปัญหาเริ่มต้นจากการที่ขาดความอบอุ่นในครอบครัว การเลี้ยงดูจากบิดามารดาที่ใช้เหตุผลน้อยกว่าอารมณ์ บทบาทของบิดามารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กอาศัยอยู่ มีส่วนสำคัญ อย่างยิ่งในการควบคุมดูแลพฤติกรรมของเด็กหรือเยาวชนให้อยู่ในกรอบจารีตประเพณีและกฎหมาย หากท่านเหล่านี้ละเลยหน้าที่อันสำคัญจนเป็นเหตุให้เด็กหรือเยาวชนตกอยู่ในสภาวะหรือสภาพที่ไม่นำไปในการดำเนินพฤติกรรมแบบอาชญากรแล้ว การแก้ไขเยียวยาในทางกฎหมายอาจซ้ำเกินกว่าจะแก้ไขได้ ดังนั้น ความร่วมมือของทั้งบิดามารดาหรือผู้ปกครองจะเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ต่อการป้องกันมิให้เด็กหรือเยาวชนตกอยู่ในสภาวะที่จะกระทำการอันฝ่าฝืนต่อกฎหมายอาญา ดังนั้นครอบครัว จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญา

ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมกับการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ มีการตั้งถิ่นฐานที่มีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยอยู่เป็นบ้านเช่าในชุมชนแออัด ก่อเหตุเวลา 18.01 - 24.00 น. ที่เขตมีนบุรี เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ มีการตั้งถิ่นฐานที่มีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยอยู่ในห้องเช่า/ห้องแบ่งเช่า บริเวณย่านธุรกิจหรือร้านค้า ก่อเหตุเวลา 12.01 - 18.00 น. ที่เขตสะพานสูง เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย มีการตั้งถิ่นฐานที่มีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่งพักอาศัยใกล้แหล่งบันเทิง ก่อเหตุเวลา 06.01 - 12.00 น. ที่เขตคลองสามวา เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด

เกี่ยวกับเพศ มีการตั้งถิ่นฐานที่มีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยอยู่ในห้องหอพักใกล้แหล่ง
บันเทิง ก่อเหตุเวลา 06.01 - 12.00 น. ที่เขตสายไหม เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดอื่น ๆ (เช่น
พ.ร.บ. อาวุธปืนฯ, พ.ร.บ. จราจรฯ) มีการตั้งถิ่นฐานที่มีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยอยู่
ในบ้านส่วนตัวของพ่อแม่หรือญาติพี่น้องใกล้แหล่งบันเทิง ก่อเหตุเวลา 12.01 - 18.00 น. ที่เขต
บางเขน โดยเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในคดีอาญาที่ส่วนใหญ่มีการตั้งถิ่นฐานที่มีลักษณะและ
สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัดเป็นห้องเช่า/ห้องแบ่งเช่า ซึ่งสร้างอยู่ในพื้นที่แคบ ๆ
และไม่เป็นระเบียบ ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ในชุมชนมีการระบาดของยาเสพติด มีทั้ง
ผู้ชายและผู้หญิง ทำให้ง่ายต่อการค้าขาย ส่งผลให้เด็กและเยาวชนในละแวกนั้น ๆ อาจเข้ามาข้อง
เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธาทิพย์ จันทรวินศรุต (2538)
ทำการศึกษาเรื่องสาเหตุของการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน : ศึกษากรณีเด็กและเยาวชน
ที่ต้องโทษอยู่ในสถานฝึกและอบรมบ้านกรุณา พบว่า สภาพบ้านเรือนส่วนใหญ่เป็นบ้านเพิงไม้อยู่
ในบริเวณชุมชนแออัดเป็นส่วนใหญ่ และมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนโดยเฉลี่ย 7 คน ความสัมพันธ์
ของบิดามารดาทะเลาะกันอย่างรุนแรงจนถึงขั้นทุบตีกัน ประสบการณ์ในการถูกทำโทษจากบุคคล
ในครอบครัวและจากทางโรงเรียน พบว่าถูกทำโทษบ่อยครั้ง และกลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นต่อ
บิดามารดาในเชิงลบ แรงแเสริมในการกระทำความผิด สาเหตุส่วนใหญ่มาจากสภาพครอบครัวและ
ลักษณะเพื่อนที่คบหาจะติดยาเสพติดติดการพนัน เป็นต้น สถานที่เกิดเหตุบริเวณพื้นที่รับผิดชอบ
เขตมีนบุรี และกระทำความผิดในช่วงเวลาประมาณ 18.01 - 24.00 น. ช่วงเวลาที่มักจะทำผิดคือ
ช่วงเวลายามวิกาล ซึ่งเป็นสภาวะที่เหมาะสมเหยื่อจำหน้าคนร้ายไม่ได้ พยานหรือผู้พบเห็นก็ไม่
ค่อยมี เมื่อจับตัวมาได้ก็ยากแต่การลงโทษ และง่ายต่อการหลบหนีโดยอาศัยความมืด สอดคล้อง
กับผลการศึกษาของพิชญ์ พลบุตร (2545) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำความผิด
เกี่ยวกับทรัพย์สินของเด็กและเยาวชนชายในสถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่ากลุ่ม
ตัวอย่างกระทำความผิดในคดีลักทรัพย์มากที่สุด ส่วนใหญ่กระทำความผิดช่วงกลางคืน เจ้าทรัพย์สินอยู่ที่เกิด
เหตุแต่ไม่ทันระวังตัว สถานที่กระทำความผิดส่วนใหญ่เป็นแหล่งชุมชน สาเหตุที่กระทำความผิด
เพราะความโลภ อยากได้ในทรัพย์สินหรือทรัพย์สินนั้นเป็นตัวกระตุ้นยั่วยุ ประกอบกับเหตุการณ์
บังคับ เช่น ความยากจน และโอกาสกับสถานการณ์ในขณะนั้นเอื้ออำนวยต่อการกระทำความผิด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้แบ่งตามปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านการศึกษารัฐควรกำหนดมาตรการในส่งเสริมและสนับสนุนการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนอย่างทั่วถึง โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์

ของการศึกษาว่า “มีวิชาเหมือนมีทรัพย์อยู่นับแสน” เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาคารออกจากระบบ การศึกษาก่อนวัยอันควรของเด็กและเยาวชน และสถาบันการศึกษาควรมีบทบาทใน การอบรม สั่งสอนให้ความรู้ทั้งทางวิชาการและทักษะการดำเนินชีวิต แนะนำวิธีการเลือกคบเพื่อน และ ปลูกฝังค่านิยมที่ถูกต้องซึ่งสอดคล้องกับบรรทัดฐานของสังคมให้กับเด็กและเยาวชน เน้นการอบรม จริยธรรม สอนให้เด็กมีเหตุผลในการตัดสินใจ ฝึกนิสัยให้เป็นคนใฝ่รู้ใฝ่เรียน สามารถเผชิญกับ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งผลการศึกษายังพบว่าเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีอาญา ส่วน ใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ดังนั้นองค์กรทางศาสนาควรเพิ่มศักยภาพในการเผยแพร่หลักธรรม เพื่อให้ เด็กและเยาวชนเข้าถึงธรรมะ ซึ่งจะช่วยกล่อมเกลาจิตใจและสร้างจิตสำนึกทางจริยธรรมได้ โดย เน้นหลักธรรมสำคัญ ๆ ที่ช่วยควบคุมสังคม เช่น ศีล 5 ธรรม 5 พรหมวิหาร 4 อิทธิบาท 4 หิริโอตตปปะ เป็นต้น

2. ด้านร่างกาย ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่มีร่างกายปกติ ไม่มีความพิการ กระทำ ความผิดมากกว่าเด็กและเยาวชนที่ร่างกายพิการ ดังนั้นจึงควรจะสนับสนุนให้เด็กและ เยาวชนกลุ่มเหล่านี้ไปเล่นกีฬาหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ เพื่อแก้ไขพฤติกรรมผิดอื่น ๆ เช่น การ เพี้ยวเตร การไปมั่วสุม เป็นต้น หยิบเอาจุดที่ติออกมาสนับสนุน หรือควรจะไปเปิดการศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมในสายอาชีพ เพื่อนำมาใช้ในการประกอบอาชีพให้ได้ดียิ่งขึ้นและเป็นการสร้างรายได้พิเศษ เช่น การไปฝึกปฏิบัติงานในช่วงเลิกเรียนหรือช่วงปิดเทอม เป็นต้น

3. ด้านครอบครัว บิดามารดาหรือผู้ปกครอง รวมทั้งสมาชิกในครอบครัวควรพยายาม ศึกษาทำความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงตามพัฒนาการของเด็กและเยาวชนในช่วงต่าง ๆ เพื่อให้ สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัยรุ่นได้อย่างเหมาะสม เลี้ยงดู โดยให้ความรัก ความเข้าใจ และอบรม สั่งสอนให้เด็กและเยาวชนมีสุขภาพจิตที่ดี มีพัฒนาการและบุคลิกภาพที่เหมาะสม มี คุณธรรม จริยธรรม ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งยั่วยุต่าง ๆ ซึ่งเมื่อเด็กและเยาวชนมีปัญหาหรือความไม่สบาย ใจ พวกเขา ก็จะกล้าที่จะขอคำปรึกษาจากพ่อแม่หรือผู้ปกครอง ในขณะที่เดียวกันก็ควรดูแลสอดส่อง ควบคุมความประพฤติของเด็กและเยาวชนด้วย นอกจากนี้ยังควรส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัว ได้ร่วมกันประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เช่น การทำบุญ ตักบาตร ฟังเทศน์และเวียนเทียนในวัน สำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะทำให้ได้เข้าใกล้ธรรมะแล้ว ยังทำให้เด็กและเยาวชนมี โอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกับพ่อแม่ เกิดความใกล้ชิดผูกพันกัน ส่งผลครอบครัวมีความอบอุ่น เข้มแข็ง ซึ่งจะเป็นภูมิคุ้มกันไม่ให้เด็กและเยาวชนไปยุ่งเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่ดีหรือไม่ไปกระทำผิดได้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม ควรมีการจัดระเบียบให้เป็นชุมชนที่ปลอดภัยสะอาด เน้นความ ร่วมมือของครอบครัวและคนในชุมชน ในการดูแลบุตรหลานและปลูกฝังค่านิยมพื้นฐานให้แก่เด็ก

และเยาวชน เพื่อไม่ให้หลงมัวเมาไปกับอบายมุข มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้เยาวชนสามารถใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น สร้างลานกีฬาให้เยาวชนมีโอกาสฝึกซ้อมกีฬาที่ตนสนใจและจัดการแข่งขันกีฬาประจำปี มีการสอนดนตรีหรือศิลปะ โดยอาจประสานงานกับหน่วยงานของทางราชการหรือเอกชน เพื่อให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณและบุคลากรที่จะมาสอน นอกจากนี้ชุมชนต้องช่วยกันสอดส่องดูแลความประพฤติของคนในชุมชนที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับ ยาเสพติด ไม่ว่าจะเสพหรือจำหน่ายแล้วใช้มาตรการทางกฎหมายหรือ มาตรการทางสังคมเพื่อยับยั้งไม่ให้เกิด การกระทำผิดต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงติดตามผลเด็กและเยาวชนที่ได้รับการปล่อยตัวแล้วว่ามี การกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญาอีกหรือไม่ เพิ่มขึ้นหรือลดลงในอัตราส่วนเท่าใด
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีอาญาของเด็กและเยาวชนชายกับเด็กและเยาวชนหญิง
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำผิดในคดีอาญาของเด็กและเยาวชนของเด็กและเยาวชนในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

- คณะวิชาการ The Justice Group. ประมวลกฎหมายอาญา. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., ม.ป.ป.
- ทองศักดิ์ ดุลยกาญจน์ และพรรณพิไล พาหุสัจจะลักษณ์. คดีเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน (แพ่ง-อาญา). กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม, 2547.
- ประธาน วัฒนวาณิชย์. กฎหมายเกี่ยวกับความผิดของเด็กและกระบวนกรายุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: ประกายพริก, 2530.
- สง่า ลีนะสมิต. กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน. กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2515.
- สมชาย ฑีฆาอุตมากร. พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ พลสยาม พรินติ้ง (ประเทศไทย), 2553.
- เสริน ปุณณहितานนท์. การกระทำผิดในสังคม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.
- สุชา จันทน์เอม. จิตวิทยาเด็กเกเร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- สุดสงวน สุธีสร. อาชญาวิทยา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

เอกสารอื่น ๆ

- ทัตพงศ์ สุนทรพิพิธ. “การป้องกันอาชญากรรมขั้นมูลฐานในเด็กและเยาวชน”. วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- ปริญญา จันทรสุริยา. “การศึกษาสาเหตุการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ชีวีต ร่างกาย และเพศ ของ
เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”.
วิทยานิพนธ์สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.
- พิษณุ พลบุตร. “ปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินของเด็กและเยาวชนชายใน
สถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม) มหาวิทยาลัยมหิดล, 2545.
- วาทีณี จันทรเจริญ. “การกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.
- วาสุเทพ ทองเจิม. “มูลเหตุจูงใจการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนชาย : ศึกษาเฉพาะสถานแรกรับ
(บ้านเมตตา) ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง”. สารนิพนธ์สังคม
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- เสริน ปุณณะหิตานนท์. “การศึกษาแนวความคิดและพฤติกรรมเกี่ยวกับการพนันของเด็กและ
เยาวชน”. สำนักคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ สำนัก
นายกรัฐมนตรี, 2531.
- สุชา จันท์เอม. “ปัญหาการกระทำผิดของเด็กและวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2522.
- สุหาทิพย์ จันทรวิสูตร. “สาเหตุของการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน : ศึกษากรณีเด็กและ
เยาวชนที่ต้องโทษอยู่ในสถานฝึกและอบรมบ้านกรุณา”. วิทยานิพนธ์พัฒนาสังคม
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

Books

- Cesare Lombroso., & Wolfgang, M.E. (1973). In H. Mannheim (Ed.), Pioneer in
criminology (2nd Edition, pp.232-291) Montclair, NJ: Patterson Smith.
- Sutherland, Edwin H., & Cressey, Donald R. (1974). Principle of Criminology. New York:
J.B. Reppincott Company.
- _____ (1978). Criminology. New York: J.B. Lippincott
Company.

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. การจำแนกเพื่อหาสาเหตุของการกระทำผิดและวางแผน
แก้ไข. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2554. เข้าถึงได้จาก

<http://www2.djop.moj.go.th/sp7310/separate.doc>

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การกระทำผิดของเด็กและเยาวชน.

สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2554. เข้าถึงได้จาก <http://www.m->

[ciety.go.th/document/statistic/statistic_6622.pdf](http://www.m-ciety.go.th/document/statistic/statistic_6622.pdf)

นงพงา ลิ้มสุวรรณ. ศาสตราจารย์แพทย์หญิง. พัฒนาการทางจิตใจ. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 1

สิงหาคม 2554. เข้าถึงได้จาก <http://www.ra.mahidol.ac.th/mental/s6.html>

พนม เกตุมาน. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์. พฤติกรรมเสี่ยงในวัยรุ่น. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 1

สิงหาคม 2554. เข้าถึงได้จาก http://www.psyclin.co.th/new_page_78.htm

สกุลยุช หอพิบูลสุข. กระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กของประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 1

สิงหาคม 2554. เข้าถึงได้จาก http://61.7.253.105/files/Thai_juvenile_justice.pdf

ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2554.

เข้าถึงได้จาก <http://www.coj.go.th/mnbjc/info.php?info=about>

ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษาของกำกับการต่อต้าน
การก่อการร้าย กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ¹

Organization Commitment of the Police:

A Case Study of Anti-Terrorism Sub Division Special Operations Police Division

สนธยา วงศาพันธ์ (Sontaya Wongsapan)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย โดยนำแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของ Steers และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer and Allen มาเป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายได้เท่ากับร้อยละ 85.1 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรและปัจจัยด้านประสบการณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านปัจจัยลักษณะงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร/ กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย

Abstract

This article was to study the Organizational Commitment and the factors that influence the Organizational Commitment of Police Anti-Terrorism Sub Division. Based on

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาองค์กรกับแรงจูงใจของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Steers's Factors that influence the organizational commitment and theories of organizational commitment of Meyer and Allen's concept to guide the study.

The multiple regression that about 85.1 percent of The factors was explained by Organizational Commitment of Police Anti-Terrorism Sub Division. Also, Two components of The factors (the nature and the experience factors) have the greatest influence on The factors and one components (the Factors in characteristics) have not influence on The factors Significant at the 0.05 level.

Keyword: Organization Commitment / Anti-Terrorism Sub Division

บทนำ

ความผูกพันต่อองค์กรแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร ความพึงพอใจของสมาชิก และเป็นสิ่งพึงประสงค์ขององค์กรทั่วไป โดยลักษณะความสัมพันธ์ที่บุคคลมีการแสดงออกต่อองค์กรนั้น จะแสดงออกมาในรูปแบบของความปรารถนาจะอยู่ในองค์กร (Desire to Remain) ความตั้งใจจะอยู่ในองค์กร (Intent to Remain) ความปรารถนาที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ (Retention) การมาทำงานเสมอ (Attendance) และการมีความพยายามในการทำงาน (Job Effort) (Mowday et al, 1982 อ้างถึงใน ชลธิชา หวังรายนาม, 2542)

การที่องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะภาครัฐ เอกชน จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรจำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกันเพราะคนเป็นผู้สร้าง ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกันซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบุคคลในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถนำการจูงใจดังกล่าวมาสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับคนในองค์กร (สถาพร ปิ่นเจริญ, 2547)

กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล ต่อต้านการก่อการร้ายในเมือง การอารักขาและรักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การฝึกอบรมให้กับบุคลากรทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนป้องกันและปราบปรามการกระทำของกลุ่มชนอันจะเป็นเหตุที่จะก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และสนับสนุนกำลังตำรวจท้องที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานป้องกันการก่อวินาศกรรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมถึงต่างจังหวัดเมื่อได้รับการร้องขอโดยได้รับคำสั่งอนุมัติจาก

ผู้บังคับบัญชา ในการปราบปรามผู้กระทำผิดนั้นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ และทุ่มเทในการทำงานอย่างมากเพื่อให้ได้ข้อมูล ข่าวสาร เบาะแสที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำความผิด และที่สำคัญจะต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อที่จะให้รู้ว่าจะมีการกระทำผิดขึ้นที่ใด เพื่อจะได้มีมาตรการป้องกันไว้ก่อนซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายต้องการมากที่สุดเพราะจะได้ไม่มีการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถพิเศษ มีปฏิภาณไหวพริบ ละเอียดรอบคอบ และมีความกล้าหาญที่จะเสี่ยงภัยได้ตลอดเวลา จากภารกิจอันสำคัญนี้ การที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ ข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย จะต้องมีความรู้ผูกพันต่อการทำงาน ผูกพันต่อหน่วยงานและผูกพันต่อเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความ ผูกพันต่อองค์การหรือหน่วยงานในระดับสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ผูกพันต่อองค์การหรือหน่วยงานในระดับต่ำ ถ้าหากข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ไม่มีความรู้สึกผูกพันและรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานก็จะลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออก โยกย้าย ไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านการทำงาน รายได้ การยอมรับ รวมถึงสังคมความเป็นอยู่ที่ดีกว่า

จากความสำคัญและอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ: กรณีศึกษาของกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ เพื่อทราบถึงระดับความผูกพันและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์การ และเพื่อธำรงรักษาข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายให้อยู่กับองค์การได้ยาวนานเท่าที่องค์การต้องการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะองค์การ และด้านประสบการณ์ในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะองค์การ และด้านประสบการณ์ในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย มีจำนวนทั้งสิ้น 83 นาย ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดในหน่วยงานกองกำกับการต่อต้านการก่อการ กงบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ตามการปฏิบัติงานจริง โดยไม่ศึกษาข้าราชการตำรวจที่ช่วยราชการที่อื่น เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการพยากรณ์แบบ Stepwise

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัตถุประสงค์ขององค์กรมีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกขององค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร

Allen and Meyer (1990 : 1-18, อ้างถึงใน นางเยาว์ แก้วมรกต, 2542 : 16-17) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisam) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน 2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการทำงานตามบทบาท

ตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ และ 3. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกและผูกพันต่อองค์กร

Herbiniak and Alutto (1972, อ้างถึงใน สิริมา ภูธีระภา, 2545) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในรูปของการลงทุนทางกาย และสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กรเพื่อเพิ่มรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระทางอาชีพ หรือการมีเพื่อร่วมงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

สำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจใช้ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer and Allen (1997) ในการกำหนดตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร เพราะมีความเชื่อว่าหากลาออกจะทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง การที่บุคคลต้องการอยู่กับองค์กร เพราะเห็นพ้องกันกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในกรณีที่องค์กรกำลังดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง การที่บุคคลต้องการทำงานกับองค์กรอันเนื่องมาจากแรงกดดันจากคนอื่น ซึ่งจะเป็นบุคคลที่ไม่อยากทำให้นายจ้างผิดหวังและกังวลว่าเพื่อร่วมงานอาจจะคิดกับตนในทางที่ไม่ดี

แนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

Porter and Steers (1983) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อองค์กร แบ่งได้ 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น
2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเป็นทางการ
3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การ

มีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ทศคติของกลุ่มการทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีของ Steers (1997) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร มาใช้เป็นตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุราชการ

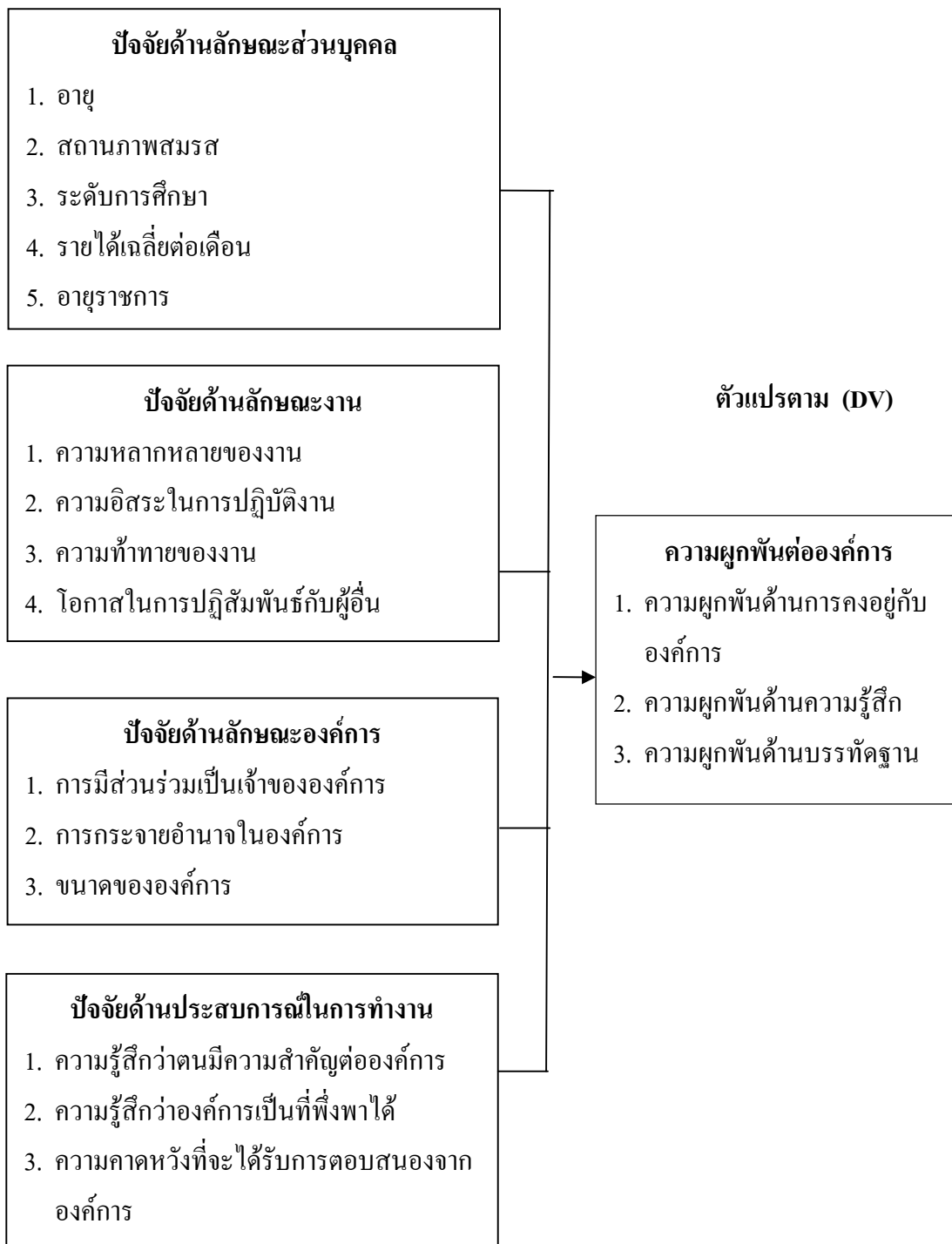
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน คือ คุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน และโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร คือ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร การกระจายอำนาจในองค์กร การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และสภาพแวดล้อมองค์กร

4. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน คือ สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (IV)



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐาน 1 ข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐาน 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย

สมมติฐาน 3 ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย

สมมติฐาน 4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.89 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	SD
1. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.88	0.869
2. ด้านความรู้สึก	3.79	0.924
3. ด้านบรรทัดฐาน	4.01	0.730
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.89	0.775

ส่วนระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.83 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การในภาพรวม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ	\bar{X}	SD
1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน	3.91	0.691
2. ปัจจัยลักษณะองค์การ	3.79	0.803
3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	3.80	0.778
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การโดยรวม	3.83	0.757

เมื่อวิเคราะห์ถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) โดยวิธี Stepwise พบว่า มี 2 ตัวแบบ (Model) ที่สามารถใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายได้ โดยพบว่า ตัวแบบที่ 1 มีค่า R เท่ากับ .908 โดยมีค่า R^2 เท่ากับ .825 และตัวแบบที่ 2 มีค่า R เท่ากับ .923 โดยมีค่า R^2 เท่ากับ .851 ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ตัวแบบที่ 2 และเพื่อให้เกิดความมั่นใจมากขึ้นจึงวิเคราะห์ต่อไปถึงค่าความแปรปรวน (F) และค่าสถิติที (t) พบว่า ตัวแบบที่ 2 แสดงให้เห็นถึงค่าความแปรปรวน (F) ที่มีค่าเท่ากับ 229.024 ซึ่งเป็นค่าต่ำที่สุดในระหว่าง ตัวแบบทั้ง 2 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (sig. < .05) สามารถแปลความหมายได้ว่า ชุดตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ เช่นกัน ผู้ศึกษาจึงมั่นใจว่า ตัวแปรอิสระในตัวแบบที่ 2 มีอำนาจการอธิบายตัวแปรตามได้หนักแน่นที่สุด (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	R Square Change	Sig.F Change
1	.908	.825	.800	.32662	.825	.000
2	.923	.851	.848	.30259	.027	.000

Model 1 Predictors : (Constant), ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

Model 2 Predictors : (Constant), ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน, ปัจจัยลักษณะองค์การ

จากตัวแบบที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการทำนายและปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05) มีทั้งสิ้น 2 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Beta = .482) และ ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (Beta = .438) ดังนั้นจึงการยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ 3 (ตารางที่ 4)

ส่วนตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งสิ้น 1 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Beta = .155, Sig = .229) แปลความหมายได้ว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานไม่สามารถนำมาใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายได้ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise

ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	β	St.Error			
(Constant)	.402	.167		2.404	.019
ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	.482	.119	.484	4.038	.000
ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร	.438	.116	.454	3.791	.000

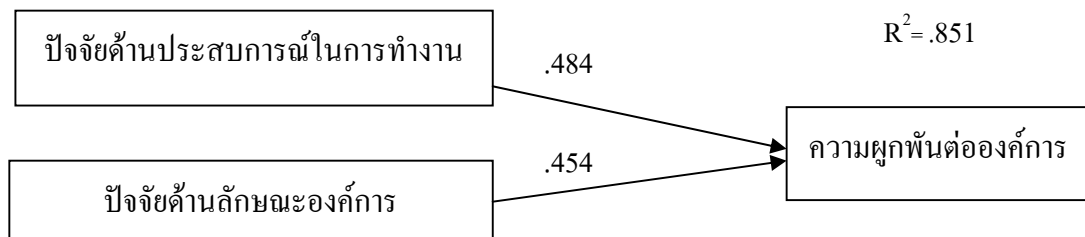
ตัวแปรที่ถูกคัดออก

ตัวแปร	Beta In	t	Sig.	partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.155	1.212	.229	.135	.112

ดังนั้น ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานและปัจจัยด้านลักษณะองค์กรมีส่วนช่วยทำนายความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย คิดเป็นร้อยละ 85.1 และสามารถสร้างเป็นสมการถดถอยพหุ ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร = .402 (Constant) + .482 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน
 +.438 ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร

จากสมการการถดถอยพหุคูณ สามารถสร้างตัวแบบการถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ได้ดังนี้



Model Fit	F	Sig.
	229.024	.000

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบรรทัดฐาน ด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่กับองค์กร ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยลักษณะงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีด้านการมีอิสระในการทำงานและด้านความท้าทายของงาน และด้านความหลากหลายของ ตามลำดับ ปัจจัยลักษณะองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านขนาดขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร และด้านการกระจายอำนาจ ตามลำดับ และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ ตามลำดับ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ร้อยละ 85.1 ซึ่งมีอิทธิพลการพยากรณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยตัวแปรที่มีอิทธิพล

ต่อความผูกพันด้านปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ($Beta = .484$) และปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ($Beta = .454$) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน ($Beta$) เป็นบวก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์การและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายในทิศทางบวก สามารถอธิบายโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายได้สูงที่สุด ($Beta = .484$) แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญในการปฏิบัติงานกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ซึ่งที่ผ่านมามีการทำงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน ข้าราชการตำรวจทุกคนจะทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานเพื่อผลสำเร็จของหน่วยงาน ทำให้ข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเพราะเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากการที่ได้ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งจนเกิดความรู้สึกรักองค์การและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สอดคล้องกับ สุรนภา คุ่มชัย (2552) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ นับเป็นสิ่งมีความสำคัญต่อความเติบโตขององค์การ องค์การใดมีบุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การสูงย่อมนำพาให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ โดยความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจ ซึ่งโดยปกติพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจจะปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อีกทั้ง ในด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ พบว่า ข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายรู้สึกเชื่อมั่นว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้เมื่อได้ปฏิบัติงานกับหน่วยงานนี้ พิจารณาได้จากเมื่อข้าราชการตำรวจประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาในกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายจะเข้ามาช่วยแก้ปัญหาทุกครั้งให้ผ่านพ้นไปด้วยดี อีกทั้งเมื่อออกไปปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูงหน่วยงานยังจัดสวัสดิการในเรื่องอาหาร เครื่องดื่ม ที่พักและรถรับส่งเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว จนทำให้ข้าราชการตำรวจพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับมาโดยตลอด ประกอบกับการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี

เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ อาทิเช่น การใช้อาวุธเพื่อความปลอดภัย การฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นต้น ทั้งนี้เป็นการพัฒนาความสามารถเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจให้ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมายงาน และยังได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ทำให้ข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายรู้สึกว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์การตามความคาดหวัง จึงมีความจงรักภักดีต่อองค์การทำให้ไม่ต้องการที่จะย้ายหรือออกไปจากหน่วย ส่งผลให้ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานสามารถนำมาพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายได้ในบริบทของการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับ Steers (1997 อ้างถึงใน อาคม ไตรพยัคฆ์, 2549) ได้กล่าวว่าประสบการณ์ในการทำงานคือ การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ความคาดหวังได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ และองค์การเป็นที่พึ่งพาได้

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะองค์การสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ($Beta = .454$) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายมีกำหนดนโยบาย โครงสร้าง และการบริหารขององค์การที่ปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยและเหมาะสมกับองค์การ มีการออกระเบียบและข้อบังคับที่ชัดเจนและสอดคล้องกับองค์การในการปฏิบัติงานและไม่เข้มงวดจนเกินไป จัดสวัสดิการและสาธารณูปโภคให้เหมาะสมและเพียงพอต่อบุคลากรภายในหน่วย อีกทั้งมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถพร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการวางแผนในการพัฒนาหน่วยให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้ว่าเป็นเจ้าขององค์การและมีความผูกพันต่อองค์การสูงตามไปด้วย ทำให้บุคลากรมีความคิดที่จะอุทิศตน เวลา และทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้องค์การของตน ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่งผลให้ปัจจัยด้านลักษณะองค์การนำมาพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายได้ในบริบทของการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanon (1974: 340) ซึ่งได้ให้ความเห็นว่า ความผูกพันในองค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งเพราะความผูกพันในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นต่อการอยู่รอดและควรมีประสิทธิภาพขององค์การ จุดหมายสำคัญในการบริหารงานของทุกองค์การคือให้องค์การคงอยู่ในสภาพที่มีสุขภาพดีเพื่อให้ดำเนินต่อไปได้

อย่างไรก็ตามในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย แม้จะพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ($Sig = .229$) ไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการ

ก่อการร้ายในการศึกษาครั้งนี้ได้ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายเป็นลักษณะงานที่มีเอกลักษณ์สูง กล่าวคือ มีรูปแบบการทำงานที่มีลักษณะเป็นที่มปฏิบัติการ จึงเป็นการทำงานที่มีสภาพการทำงานที่ ไม่น่าอภิรมย์ ยากลำบาก ตรายาคตราเสี่ยงภัย เครื่องเครียด กดดัน หรือเป็นการทำงานที่มีสภาพการทำงานเสี่ยงอันตรายทั้งต่อชีวิตร่างกาย อันอาจมีผลกระทบต่อร่างกาย อาจก่อให้เกิดโรคจากการปฏิบัติงาน อัมพาต การสูญเสียอวัยวะ และเป็นการทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์สูง รวดเร็วเฉียบขาด เป็นต้น โดยมีกระบวนการขั้นตอนของการสมัครและคัดเลือกข้าราชการตำรวจเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ เพราะฉะนั้นข้าราชการตำรวจที่ได้รับเลือกมาปฏิบัติงานที่กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายทุกคนทราบดีถึงลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ และพร้อมสมัครใจที่จะเข้ามาร่วมปฏิบัติงานที่กองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย โดยมีได้คำนึงถึงว่าลักษณะงานจะดีหรือไม่ดี แตกต่างกันอย่างใด เพราะฉะนั้นเองลักษณะงานที่เป็นแบบแผนต้องปฏิบัติเหมือนๆ กันคือ ภารกิจต่อต้านการก่อการร้าย จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะถึงอย่างไรข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายก็ต้องปฏิบัติลักษณะงานที่เป็นเช่นนี้ทุกคน ส่งผลให้ปัจจัยด้านลักษณะงานจึงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ไสภณวิชญ์ บัวบานพร้อม (2552) กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้าย ขึ้นอยู่กับอิทธิพลปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านลักษณะงาน ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงานไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้แต่ก็เป็นปัจจัยที่สนับสนุนส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายมีความผูกพันต่อองค์กรและจะทุ่มเทกำลังความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านความผูกพันต่อองค์การ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายต่อไปจัจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยพิจารณาปรับปรุงความคิดเห็นของบุคลากรในประเด็นย่อย ๆ ต่าง ๆ ที่มีความเห็นต่อองค์การในลำดับสุดท้ายก่อน ซึ่งในความเป็นจริงผู้บังคับบัญชาคงไม่สามารถทำได้พร้อม ๆ กันทุกเรื่อง จึงควรจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม และมีการกำหนดเป้าหมายของการบริหารงานด้านต่าง ๆ ทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว และเมื่อทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยที่ทำให้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายแล้ว ผู้บังคับบัญชาควรหาวิธีการรักษาระดับความผูกพันและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การให้ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องแก่ข้าราชการตำรวจภายในหน่วย ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานอย่างเต็มที่ที่สุดกำลังความสามารถ สามารถเสียสละเวลาหรืออุทิศตนให้แก่องค์การซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลขององค์การ และเมื่อข้าราชการตำรวจกองกำกับการต่อต้านการก่อการร้ายมีความซื่อสัตย์ จงรักภักดียอมนำมาซึ่งความสำเร็จให้แก่องค์การได้อย่างมหาศาล

2. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีอิสระในการคิดโดยกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง มีการจัดปฐมนิเทศให้แก่ข้าราชการตำรวจที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้รับทราบถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยและจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงหรือมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับระบบค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานและการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับความต้องการและความชอบของแต่ละคน เช่น โบนัส การตรวจสอบสุขภาพประจำปี การให้รางวัลหรือคำชมเชยในการปฏิบัติหน้าที่ดีเลิศ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วย และผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจให้ความสำคัญ พุดคุยสอบถามถึงปัญหาอุปสรรคในการทำงานและครอบครัว เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านปัจจัยลักษณะงาน ควรมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่และมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการป้องกัน ตรวจสอบความผิดพลาดและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการเรียนรู้ในเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยการให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ฝึกทักษะด้านวิทยาการใหม่ ๆ

4. ด้านปัจจัยลักษณะองค์การ กองกับการต่อต้านการก่อการร้ายควรมีระเบียบข้อบังคับ โครงสร้าง ระบบงาน และมีแนวนโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาของหน่วยที่

ชัดเจน อีกทั้งให้มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานและ
สายการบังคับบัญชา

5. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง
โดยให้มีการปฏิบัติ ฝึกฝน และทบทวนการทำงานจนเกิดความชำนาญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน
การทำงานจนเกิดความเชี่ยวชาญและมีทักษะในด้านในการปฏิบัติหน้าที่

6. ต้องมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน เพราะว่าปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลง
หลายด้าน ทำให้ค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพต้องเพิ่มมากขึ้น ในด้านการทำงานของข้าราชการตำรวจ
ก็มีความเสี่ยงจึงควรต้องมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม

7. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มเสริมทักษะที่
จะต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ อันจะทำให้ข้าราชการตำรวจมีทักษะ ความสามารถมากยิ่งขึ้น มีการ
จัดหาอาวุธ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพราะข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติงานในความเสี่ยง
จึงต้องมีอาวุธหรือเครื่องมือที่ทันสมัยให้เทียบเท่าสากล

8. ต้องสนับสนุนด้านการศึกษาเพิ่มเติม เพราะถือว่าเป็นการใช้เวลาที่ว่างจากการปฏิบัติ
หน้าที่อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาพัฒนาตนเองในด้าน
การทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

9. การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ต้องพิจารณาจากผลงาน ความรู้ความสามารถ
สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้ระบบคุณธรรมแทนระบบอุปถัมภ์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ
หน่วยงานและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

10. นอกจากการปฏิบัติหน้าที่แล้ว หน่วยงานยังต้องให้ความสำคัญในด้านสุขภาพจิต
ของข้าราชการตำรวจที่อาจจะเกิดจากการทำงาน หน่วยงานต้องมีการส่งเสริมด้านการดูแลสุขภาพ
หรือการจัดงานที่เป็นการผ่อนคลาย งานเลี้ยงสังสรรค์ตามโอกาสและวาระต่างๆ ตามที่เห็นเหมาะสม
เพื่อเป็นการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นการทำให้เกิดความรัก ความสามัคคี ต่อ
ข้าราชการตำรวจด้วยกันเอง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบข้าราชการตำรวจในหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะในการปฏิบัติงานคล้ายกัน เพื่อเป็นการขยายมุมมองในการศึกษาและได้ทราบถึงระดับและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของข้าราชการตำรวจในหน่วยงานอื่นที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน
3. ควรมีการศึกษาที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ชลธิชา หวังวทยานาม. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. “ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- สถาพร ปิ่นเจริญ. การบริหาร : การสร้างแรงจูงใจในที่ทำงาน. วารสาร มจร. วิชาการปีที่ 7 ฉบับที่ 14, 2547: 45-50
- สิริมา ภูธีระอาภา. “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรจริยธรรมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัทเอกชนรับเหมาก่อสร้างกรุงเทพมหานคร”. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาหลักสูตรสหกรรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- สุนาภา คุ่มชัย. “ความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงานราชการ: กรณีศึกษากรมชลประทาน”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- โสภณวิชัย บัวบานพร้อม. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.

- อาคม ไตรพยัคฆ์. “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสื่อสาร สังกัดสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. “The measurement and antecedents of affective, Continuance
And normative Commitment to the organization”. *Journal of Occupational
Psychology*. 64, 1990: 1-18
- Bruce Buchanan. “ Building Organization Commitment : The socialization of Managers in
Work Organization”. *Administrative Science Quarterly*. 19 (June), 1974: 533-
546 .
- Meyer, J. P. and N. J. Allen. *Commitment in the Workplace*. California: Sage
Publications, 1997.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R.M. *Employee-organization linkages : the Psychology
of Commitment Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press, 1982.
- Steers, R. M. & Porter, L. *Motivation and work Behavior*. 5th ed. New York: McGraw-Hill.
1991
- Steer, R.M. “Antecedents and Outcomes of Organization Commitment”. *Administrative
Science Quarterly* . 22 (9) March, 1977: 46-75.

สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี¹

Core competencies and effectiveness in the performance of
Agriculture officer in Nonthaburi

สมราช ทองมา (Samaraj Thongma)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตรของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตร และอิทธิพลของสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรี โดยนำแนวคิดสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาเป็นแนวทางในการศึกษาและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตรตามแนวทางการศึกษาประสิทธิผลขององค์การเชิงระบบ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรมีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 84.3 โดยสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และจิตสำนึกการให้บริการ ($B = .422, .365, .327$ และ $.087$) ส่วนด้านคุณธรรมและจริยธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Abstract

This article was to study the Core Competency Effectiveness Working Performance of the Agricultural Officials and the influences of Core Competency on

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Effectiveness Working Performance of the Agricultural Officials. Based on The core competencies of Agricultural officials Ministry of Agriculture concept and effectiveness in the performance of official agricultural based approach to study the effectiveness of the organization of the system concept to guide the study.

The multiple regression that about 84.3 percent of Core Competency was explained by Effectiveness Working Performance of the Agricultural Officials Nonthaburi Province. Also, Four components of Core Competency have the greatest influence on the continuous self-development the teamwork the aim of achievement and awareness of services(B=.422, .365, .327,and .087) have not influence on ethics Significance level of 0.05

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก / ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ เจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรี

Keyword: Core Competency / Effectiveness Working Performance /

The Agricultural Officials Nonthaburi Province

บทนำ

กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจหลายด้าน ทั้งภารกิจที่เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลภารกิจตามบทบาทหน้าที่ของการส่งเสริมการเกษตร ภารกิจภายใต้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น อีกทั้งปัจจุบันสถานการณ์ด้านต่างๆทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ที่ส่งผลกระทบต่อภาคการเกษตรและเกษตรกรได้แก่การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ การเปิดการค้าเสรี ความมั่นคงด้านอาหาร ทิศทางการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมไปถึงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นต้น ภาคเกษตรซึ่งเป็นสาขาการผลิตหลักของประเทศต้องมีการปรับตัว กรมส่งเสริมการเกษตรในฐานะที่มีบทบาทภารกิจหลักในการดูแลพัฒนาเกษตรกร ต้องมีการเตรียมพร้อมทั้งในตัวบุคลากรและเกษตรกร สามารถสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆมีการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยได้กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่เป็นภารกิจสำคัญของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนนทบุรีทุกระดับ จะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จมุ่งเน้นการดำเนินงานตามโครงการที่สำคัญที่มีผลต่อกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกรเป็นหลัก ดังนั้น ผู้ศึกษาต้องการทราบ เจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรี รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายของกรมวิชาการเกษตร มีสมรรถนะทำให้บรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามนโยบาย

สำหรับสมรรถนะหรือ Competency เกิดขึ้นครั้งแรก โดยในปีแรก ค.ศ.1973 McClelland ได้แสดงแนวคิด Competency ไว้ในบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than Intelligence บทความดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การที่บุคคลจะทำงานได้ดีและประสพผลสำเร็จหรือไม่นั้น IQ ไม่สามารถเป็นตัวชี้วัด แต่สมรรถนะ หรือ Competency กลับเป็นสิ่งที่สามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานได้ดีกว่า สะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า “ผู้ที่ทำงานเก่ง” มิได้หมายถึง “ผู้ที่เรียนเก่ง” แต่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตนเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเรียกว่า เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ

จากความสำคัญของสมรรถนะดังกล่าวมา สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการนำระบบสมรรถนะมาปรับประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับองค์กร โดยเฉพาะสมรรถนะหลัก ตามที่ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนดเป็นมาตรฐานให้ส่วนราชการ และสมรรถนะประจำสายงานซึ่งทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ดำเนินการจัดทำตามแนวทางที่ ก.พ.กำหนดไว้ ประกอบด้วย ความหมาย ระดับสมรรถนะ และมาตรฐานระดับสมรรถนะจำแนกตามประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่งของสมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งพบว่าในบางส่วนยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการประเมินสมรรถนะรายบุคคลและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษา สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและวัดระดับของสมรรถนะ (Competency Proficiency) ของผู้ปฏิบัติงานของเกษตรจังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะหลักที่จำเป็น รวมทั้งระดับของสมรรถนะและความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ที่ต้องการปฏิบัติงานของเกษตรจังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรี ให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะหลักต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ข้าราชการประจำ พนักงานลูกจ้างหัวหน้าหน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 90 คนโดยผู้ศึกษาทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ให้การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการพยากรณ์ แบบ Stepwise

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) ว่าหมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยการให้ความหมายของ McClelland ได้สอดคล้องกับ Spencer and Spencer ซึ่งให้คำจำกัดความว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุมีผลกับเกณฑ์ที่อ้างอิงได้ และทำให้บุคคลผู้นั้น มีผลการปฏิบัติงานสูง ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่ถาวร โดยประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ แรงขับ (Motive) คือ สิ่งที่กระตุ้นให้คนคิดหรือแสดงพฤติกรรมออกมา สิ่งที่จะผลักดัน และเลือกที่จะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น คนที่มีแรงผลักดันใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่พยายามตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมาย ประการที่สอง คือ คุณลักษณะ (Traits) เป็นคุณลักษณะทั้งทางกายภาพและคุณลักษณะภายใน เช่น การควบคุมอารมณ์ ประการที่สาม คือ การรับรู้ด้วยตนเอง (Self-concept) ประกอบด้วยทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ที่แต่ละคนรับรู้ ประการต่อมา คือ ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลที่แต่ละคนรวบรวมและสะสมเอาไว้ และ

ประการสุดท้าย คือ ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการทำงาน ทั้งงานที่ต้องใช้ทักษะทางกาย และทักษะทางความคิด (McClelland, 1933 อ้างถึงใน สกอล บุญสิน, 2550 : 10)

สำหรับการศึกษามรรคนะหลัก ผู้ศึกษาได้นำสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2553) มาเป็นแนวทางในการศึกษามาเป็นแนวทางในการศึกษาประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดี หรือเกินมาตรฐานที่เป็นอยู่ รวมทั้งยังหมายถึง การสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน การทดลองหรือนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง การเป็นผู้ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทุกครั้ง

2. จิตสำนึกการให้บริการ คือความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อความตอบสนองต้องการของผู้บริหาร การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้มาติดต่อประสานงาน ที่มาใช้บริการหรือขอทราบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้มาติดต่อ การประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก และการอุทิศเวลาให้แก่ผู้มาติดต่อประสานงาน

3. คุณธรรมและจริยธรรม คือ การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรมตลอดจนหลักแนวทางในอาชีพของตน การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และถูกต้อง

4. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง คือ สมรรถนะในเชิงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความกระตือรือร้น ขวนขวายจะเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ในการพัฒนาตนเองและงานที่รับผิดชอบ ให้ก้าวทันสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ

5. การทำงานเป็นทีม คือ ความตั้งใจอย่างแท้จริงที่จะร่วมมือทำงานกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมและทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่เกษตร การเข้าใจจุดมุ่งหมายของทีมได้ดี พร้อมแสดงยินดีให้ความร่วมมือและปฏิบัติร่วมงานกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ให้เกียรติและยอมรับคุณค่าของคนอื่นเสมอ เป็นผู้ไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลางในการทำงาน และให้ความสำคัญกับทุกฝ่ายโดยเท่าเทียมกัน

แนวคิดประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผล หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้าง ผลงาน ได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าทั้งในส่วน of ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประสิทธิผลนั้นมุ่งให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ

ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (รุ่ง แก้วแดง ,2536: 107)

สำหรับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และความทันเวลา ตามแนวทางผลสมผสานระหว่าง แนวทางการบรรลุเป้าหมาย และแนวทางเชิงระบบ (The System Approach) ในแนวย่อยคือ กระบวนการภายใน (Internal Process Approach) มาใช้เป็นในแนวทางการศึกษาประสิทธิผลขององค์การเชิงระบบ (อุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2551: 77-89) ประกอบด้วย 3 ด้านคือ

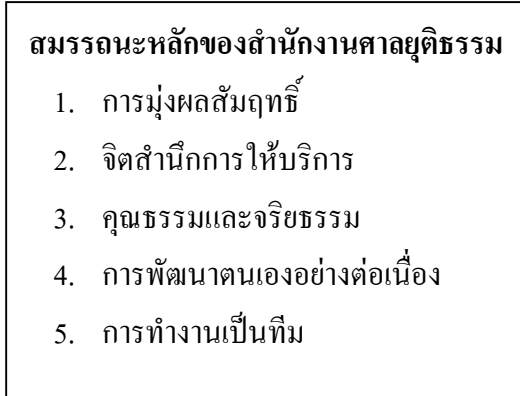
1.ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลงหรือมาตรฐานของงาน อาทิเช่น จำนวนเกษตรกรที่ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตร มากกว่า ร้อยละ80 จากปีที่ผ่านมา จำนวนผลงานวิจัยที่กลุ่มเป้าหมายนำไปใช้ประโยชน์เพื่อ พัฒนาการเกษตร มากกว่า 2 เรื่องต่อเดือน นโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาลภารกิจหลัก หน่วยงานสามารถทำได้มากกว่า ร้อยละ 60

2.คุณภาพของงาน หมายถึง สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับ มอบหมายสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด ได้ปริมาณงานสูงกว่าเป้าหมายหรือความคาดหวัง โดยผลงาน นั้นถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ต้องปรับปรุงแก้ไขและไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง โดยในการ ปฏิบัติงานรอบที่ผ่านมามีข้อร้องเรียนใด ๆ จากเกษตรกร งานที่ทำไม่ต้องตามแก้ไขปรับปรุงการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปริมาณงานที่ดำเนินการผลสำเร็จสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ ผู้ ที่มาติดต่องานมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้มีได้มีส่วนเสีย และเกษตรกรมี ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพผลงานที่เจ้าหน้าที่เสนอแนะนำสาธิตทุกครั้งมีความเชื่อมั่นใน ดำเนินงาน

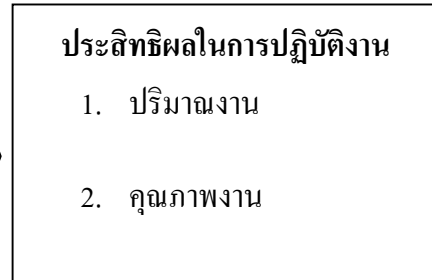
3.ความทันเวลา หมายถึง ความคุ้มค่าของเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับเวลา ที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงาน โดยทุกครั้งที่เกิดปัญหาด้านงานต่างๆสามารถแก้ไขได้อย่าง รวดเร็วมีขั้นตอนที่ถูกต้องเตรียมไว้ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน สามารถจัดลำดับการทำงานโดยรีบ ทำงานด่วนพิเศษก่อนงานประจำเสมอและเสร็จทันเวลา มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ใน งานสนับสนุนให้งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถปฏิบัติงานตามแผนงานปฏิบัติการ ประจำปีได้ตรงตามแผน และเมื่อได้รับแจ้งงานหรือคำสั่งแต่ละครั้งท่านจะดำเนินการ อย่างรวดเร็ว เพื่อให้งานเสร็จก่อนหรือทันเวลา

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการศึกษา

สมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1 สมรรถนะหลักด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2 สมรรถนะหลักด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3 สมรรถนะหลักด้านคุณธรรมและจริยธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4 สมรรถนะหลักด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 5 สมรรถนะหลักด้านหลักการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.99 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร

สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร	\bar{X}	SD
1.ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.94	.606
2.ด้านจิตสำนึกการให้บริการ	4.16	.608
3.ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	3.95	.547
4.ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.03	.633
5.ด้านการทำงานเป็นทีม	3.86	.664
สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรโดยรวม	3.99	.326

ส่วนระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตร พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.92 ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตร

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตร	\bar{X}	SD
1. ด้านปริมาณงาน	3.95	.718
2. ด้านคุณภาพงาน	3.92	.692
3. ด้านความทันเวลา	3.90	.684
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตรโดยรวม	3.92	.540

เมื่อวิเคราะห์ถึง อิทธิพลของสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรต่อการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตรจังหวัดนนทบุรีด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) โดยวิธี Stepwise พบว่า มี 4 ตัวแบบ (Model) ที่สามารถใช้พยากรณ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจประจำพื้นที่ได้ โดยพบว่า ตัวแบบที่ 4 มีค่า R เท่ากับ .918 ค่า R^2 เท่ากับ .843 ซึ่งมีขนาดค่าไม่แตกต่างกันไม่มากนัก ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ ตัวแบบที่ 4 และเพื่อให้เกิดความมั่นใจมากขึ้นจึงวิเคราะห์ต่อไปถึงค่าความแปรปรวน (F) และค่าสถิติที (t) พบว่า ตัวแบบที่ 4 แสดงให้เห็นถึงค่าความแปรปรวน (F) ที่มีค่าเท่ากับ 114.154 ซึ่ง

เป็นค่าต่ำที่สุดในช่วง ตัวแบบทั้ง 4 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (sig. < .05) สามารถแปลความหมายได้ว่า ชุดตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ เช่นกัน ผู้ศึกษาจึงมั่นใจว่า ชุดตัวแปรในตัวแบบที่ 4 มีอำนาจในการอธิบายตัวแปรตามได้หนักแน่น (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise

ตัวแบบที่	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.754	.569	.564	.356	116.245	1	88	.000
2	.863	.745	.739	.276	60.190	1	87	.000
3	.913	.834	.828	.224	45.862	1	86	.000
4	.918	.843	.836	.219	4.958	1	85	.029

Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแบบ 1 Predictors : (Constant), ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ตัวแบบ 2 Predictors : (Constant), ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง, ด้านการทำงานเป็นทีม

ตัวแบบ 3 Predictors : (Constant), ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง, ด้านการทำงานเป็นทีม, ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ตัวแบบ 4 Predictors : (Constant), ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง, ด้านการทำงานเป็นทีม, ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์, ด้านจิตสำนึกการให้บริการ

จากตัวแบบที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) โดยวิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบ Stepwise พบว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (sig. < .05) มีทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Beta = .422) ด้านการทำงานเป็นทีม (Beta = .365) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Beta = .327) และด้านจิตสำนึกการให้บริการ (Beta = .087) โดยตัวแปรทั้ง 4 ด้าน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) มีค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางบวก คือ เมื่อตัวแปรพยากรณ์มีระดับเพิ่มขึ้น ตัวแปรตามก็จะมีระดับเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 2, 4 และ 5 (ตารางที่ 4)

ส่วนตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 1 ตัวแปร คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Beta = .044, Sig. = .337) ไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise
ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสู่สมการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	β	St.Error			
(Constant)	.836	.274		3.049	.003
ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	.422	.048	.495	8.769	.000
ด้านการทำงานเป็นทีม	.365	.035	.450	10.343	.000
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.327	.050	.366	6.497	.000
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ	.087	.039	.098	2.227	.029

ตัวแปรที่ถูกคัดออก

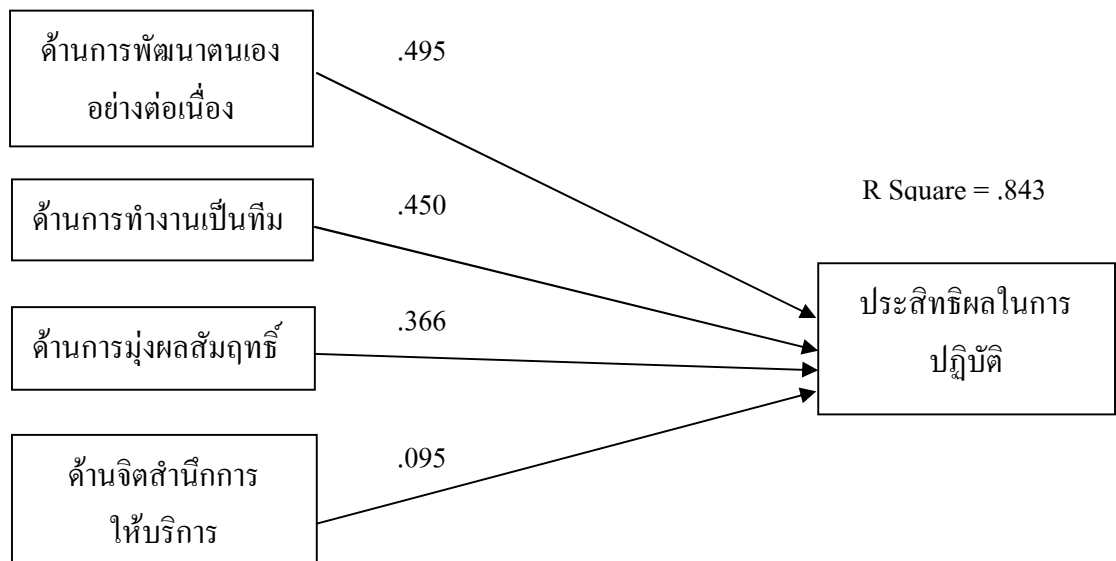
ตัวแปร	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	.044	.965	.337	.105	.904

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจิตสำนึกการให้บริการ มีส่วนช่วยทำนายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 84.3 สามารถสร้างเป็นสมการการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

สมการการถดถอยพหุคูณ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน = .836 (Constant) + .422 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง + .365 การทำงานเป็นทีม + .327 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ + .087 จิตสำนึกการให้บริการ

จากสมการการถดถอยพหุคูณ สามารถสร้างตัวแบบการถดถอยพหุคูณของสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรีได้ ดังนี้



Model Fit	F	Sig.
	114.154	.000

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร พบว่า ภาพรวมสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านจิตสำนึกการให้บริการ ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ ด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เกษตร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ดังนี้ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความทันเวลา ตามลำดับ

ผลการศึกษาอิทธิพลสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี

จากการศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี พบว่า มีตัวแปรสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร 4 ตัวแปร ที่
สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ได้
ร้อยละ 84.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้านการ
ทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจิตสำนึกการให้บริการ โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์
ถดถอยมาตรฐานเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี
สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันเพ็ญ นิลนารถ (2554) เรื่อง สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า สมรรถนะหลักของกรมสวัสดิการ
และคุ้มครองแรงงานในภาพรวม มีสหสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานใน
ภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 จากผลการศึกษานี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรในแต่ละด้านย่อมมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรีทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองอย่าง
ต่อเนื่องมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ได้ดีที่สุด เป็น
เพราะเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรีมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และปฏิบัติงานด้วยความ
จริงใจ โดยยึดหลักการสำคัญของนโยบายของกรมส่งเสริมการเกษตรมาเป็นแนวทาง (สำนักงาน
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2553) คือ การมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เห็นบทบาทตัวตน
และอัตลักษณ์ของเจ้าหน้าที่เกษตรอย่างชัดเจน กล่าวคือฐานะของ “ผู้จัดการการเกษตรในพื้นที่”
และ “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” สิ่งที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องถือเป็นคติประจำใจและนำไปใช้
ในการทำงานประจำวัน คือ “การเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งที่ดีที่สุด” หรือ Change to the Best โดยเริ่มต้น
จากตัวเองเป็นอันดับแรก เจ้าหน้าที่เกษตรจึงต้องปรับบทบาทของตนเอง ทั้งวิถีคิด วิธีการทำงาน
และระบบการทำงานส่งเสริมการเกษตร ให้สามารถบูรณาการทรัพยากรจากทุกภาคส่วน ด้วยเหตุนี้
เจ้าหน้าที่เกษตรจะต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีศักยภาพและความรู้ความสามารถ ที่
ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ พัฒนาตนเองให้ใฝ่รู้ รับผิดชอบต่องาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี มี
ความคิดเป็นระบบ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักวิเคราะห์สังเคราะห์ และเรียนรู้จากชาวบ้าน
จึงจะสามารถพัฒนาตนเองได้ดีที่สุด ดังนั้น สมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของ
เจ้าหน้าที่เกษตร ด้วยการชวนชวนเรียนรู้อยู่เสมอจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองและ
งานที่รับผิดชอบให้ก้าวทันสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงสามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิผลใน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปในการปฏิบัติงาน (มาฆมาส กาญจนการ, 2549: 12)

รองลงมาคือ สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรีเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะการทำงานส่งเสริมการเกษตรจำเป็นต้องทำงานแบบเครือข่ายซึ่งเจ้าหน้าที่เกษตรมีความตั้งใจอย่างแท้จริงที่จะร่วมมือทำงานกับผู้อื่นในรูปแบบงาน อันมีจุดหมายที่จะให้เกษตรกรรู้จักพึ่งตนเองและแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยมีเจ้าหน้าที่เกษตรเป็นพี่เลี้ยงคอยสนับสนุน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรียังสามารถร่วมมือและปฏิบัติร่วมงานกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ จากสมรรถนะของเจ้าหน้าที่เกษตรที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ด้านการทำงานเป็นทีมถือเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภมิตร พินิจการ(2552) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เกษตรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายดี ด้วยการกระตุ้นให้เกษตรกรเกิดทัศนคติและมีความต้องการเปลี่ยนแปลงของตนเองอย่างแท้จริง พร้อมกับสนับสนุนความรู้ต่างๆ เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังจะเห็นได้จากเกษตรกรมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจนทำให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อตนเอง ครอบครัว และชุมชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่เกษตรยังพยายามสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน และกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของการส่งเสริมการเกษตร โดยการทดลองหรือนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ เช่น การกระตุ้น การชี้แนะ การสนับสนุนทางด้านความรู้และเทคโนโลยีเพื่อให้เกษตรกรเข้าใจ รู้จักปัญหาทางการเกษตรที่ตนเองประสบอยู่ เกิดภาวะต้องการการเปลี่ยนแปลง หรือต้องการปรับปรุงกรรมวิธีการผลิตทางการเกษตรให้ดีขึ้น ทั้งนี้เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่การเกษตร จังหวัดนนทบุรีมีการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับสูงและสามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภมิตร พินิจการ (2552) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต ที่พบว่า

สมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

สมรรถนะด้านจิตสำนึกการให้บริการ พบว่า เป็นอีกหนึ่งสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี เนื่องจากงานส่งเสริมการเกษตรมีลักษณะที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ ทั้งเกษตรกร ภาครัฐและเอกชน เจ้าหน้าที่เกษตรมีความตั้งใจและความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของเกษตรกร โดยศึกษาปัญหาและความต้องการของเกษตรกรผู้มาติดต่อประสานงาน ที่มาใช้บริการหรือขอทราบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ จึงสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น จิตสำนึกในการบริการของเจ้าหน้าที่เกษตรจึงมีความสำคัญต่อผู้มาประสานงานที่มีข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือหรือรับทราบในกรณีฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี พร้อมให้ความช่วยเหลือโดยทันที จึงส่งผลให้สมรรถนะด้านจิตสำนึกการให้บริการสามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภมิตร พินิจการ(2552) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านบริการที่ดีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2553) ที่กล่าวว่า จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) คือหนึ่งในสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลให้ข้าราชการเป็นผู้มีสมรรถนะสูงบรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การและทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ พบว่ามีตัวแปรสมรรถนะจำนวน 1 ตัวที่ไม่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรด้านคุณธรรมและจริยธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านคุณธรรมและจริยธรรมเป็นสิ่งที่ข้าราชการทั่วไป รวมถึงผู้บริหารระดับต่างๆ และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมเกษตรจังหวัดนนทบุรีทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติ ตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรมตลอดจนหลักแนวทางในอาชีพของเจ้าหน้าที่เกษตร คือ การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ดังนั้น ไม่ว่าจะสมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรมจะอยู่ในระดับสูงเพียงใดก็ไม่สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในการศึกษาครั้งนี้ได้ เนื่องจากเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถชี้วัดได้ว่าเจ้าหน้าที่เกษตรคนใดมีคุณธรรมและจริยธรรม มาก

หรือน้อยกว่ากัน และหากเจ้าหน้าที่เกษตรคนใดมีคุณธรรมและจริยธรรมมาก ก็ไม่สามารถบ่งบอกได้ว่าจะปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน มีคุณภาพงาน และมีความทันเวลา ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ จึงเป็นผลทำให้ตัวแปรสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรด้านคุณธรรมและจริยธรรมดังกล่าว ที่ไม่สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิภาพผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรีได้ ผลการศึกษาครั้งนี้จึงแตกต่างจาก ศุภมิตร พินิจการ (2552) ที่พบว่า สมรรถนะหลักด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน แต่ถึงกระนั้นก็ตามองค์ประกอบสำคัญทั้ง 5 ด้านก็ยังถือว่าเป็นองค์ประกอบของสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ดังนั้น จึงเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของสำนักงานเกษตรจังหวัดนนทบุรีที่จะต้องทำให้เจ้าหน้าที่เกษตรนำสมรรถนะต่าง ๆ มาใช้ร่วมกันอย่างผสมผสานกลมกลืน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ กรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนนทบุรี ควรจัดอบรมเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกษตรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญสูงสุดต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทุกครั้ง เพราะการอบรมสัมมนามีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่เกษตรรู้จักเทคนิคการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจให้ดีขึ้น
2. จิตสำนึกการให้บริการ เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ควรตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต้องการของเกษตรกร โดยพร้อมอุทิศเวลาให้แก่ผู้มาติดต่อประสานงาน เช่น เมื่อเกษตรกรมาปรึกษาด้วยความเดือดร้อนแม้จะหมดเวลางานของราชการแล้ว เจ้าหน้าที่เกษตรก็พร้อมจะออกไปดูพื้นที่ที่ประสบปัญหาทันที นอกจากนี้เจ้าหน้าที่เกษตรควรให้ความสำคัญกับการประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงาน
3. คุณธรรมและจริยธรรม เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ควรรักษาจรรยาวิชาชีพระที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพราะถึงแม้จะมีผลประโยชน์ที่เอื้ออำนวย แต่เจ้าหน้าที่เกษตรต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและถูกต้อง ให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการของแผ่นดินไทย
4. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ควรชวนขวายหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ในการพัฒนาตนเองและงานที่

รับผิดชอบ ให้ก้าวทันสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ของเกษตรกรได้ทั้งปัญหาที่เกษตรกรมักประสบอยู่เสมอและอาจเป็นปัญหาใหม่

5. การทำงานเป็นทีม สำนักงานเกษตรจังหวัดนนทบุรีควรทำความเข้าใจในเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ในเรื่องของความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การประสานการทำงานร่วมกันกับทุกฝ่าย โดยยึดประโยชน์ของเกษตรกรเป็นสำคัญเป็นศูนย์กลางในการทำงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี

จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี โดยในภาพรวมของทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษาเห็นว่าควรหาแนวทางมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรีมากยิ่งขึ้น มีดังนี้

1. ปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี ปฏิบัติงานโดยปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริงเมื่อเปรียบเป้าหมายอยู่ในเกณฑ์ทำให้ระดับความสำเร็จสูงดังนั้น สำนักงานเกษตรจังหวัดนนทบุรี ควรเพิ่มจำนวนผลงานวิจัยที่กลุ่มเป้าหมายนำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาการเกษตรให้มากกว่า 3 เรื่องต่อเดือน เพื่อพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตร จังหวัดนนทบุรี

2. คุณภาพงาน สำนักงานเกษตรจังหวัดนนทบุรี ควรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษตรอยู่เสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่ต้องมาตามแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

3. ความทันเวลา เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านต่างๆ กรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนนทบุรี ควรมีการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เกษตร เพื่อให้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของเกษตรกรได้อย่างรวดเร็วมีในสถานการณ์ฉุกเฉินเช่น กรณีน้ำท่วมไร่นา สวนเกษตรกรในพื้นที่เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีศึกษาเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อค้นหาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตรแบบอื่น ๆ

2. ควรศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษียณในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษียณ จังหวัดนนทบุรีเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการทำงานของเจ้าหน้าที่เกษียณต่อไป

3. ควรจะศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีการและเทคนิคที่มีประสิทธิผลในการพัฒนาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษียณ จังหวัดนนทบุรี

4. ควรศึกษาในมิติและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษียณให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกษียณ เพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

บรรณานุกรม

ชมพูนุช วรรณคนาพล. “**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2545.

ธงชัย สันติวงษ์. **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2541.

นพรัตน์ โพธิ์ศรีทอง. “**รูปแบบสมรรถนะของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย**”. เอกสารการวิจัยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.

พสุ เดชะรินทร์. **กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ, 2546.

พิสมัย พวงคำ. “**สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.

ภรณ์ มหามนต์. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2529.

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. **องค์การและการจัดการ Organization and Management**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: พิกัดอักษร, 2545.

วันเพ็ญ นิลนารถ. “**สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อการศึกษาาระดับสมรรถนะหลัก**”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2553.

ศุภมิตร พิณใจการ. “**ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต**”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

สนั่น สันหลี. "สมรรถนะตามตำแหน่งงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คดี

พิเศษและพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ". สารนิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2555.

สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สิงขร สาระพันธ์. "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน:

ศึกษากรณี พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา". ภาคนิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์, 2544.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency.**

กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต (มหาชน), 2550.

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. **สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่เกษตร.**

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2553.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). "การปรับใช้สมรรถนะในการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์". เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 31 มกราคม 2549.

อนันต์ ประสงค์ใจ. "สมรรถนะของตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ศึกษากรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล". สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. **Competency Dictionary.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์เซ็นเตอร์,

2548.

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. "ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับ

ประสิทธิผลขององค์การ". ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

Spencer, M and Spencer, M.S. **Competence at Work: Models for Superiors**

Performance. New York: John Wiley & Sons, 1993

การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009
ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
ของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด¹
Participate in ISO/TS 16949: 2009 Quality System Setting Compliance to
Board of Investment of Staff, Kyokuyo Industrial (Thailand) Company Limited

สังวอน สอนธิวา (Sangworn Sonthivar)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 300 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุช่วง 26-30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)-มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน และมีระยะเวลาทำงานระหว่าง 1-5 ปี สำหรับความรู้ความเข้าใจในระบบ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทัศนคติต่อการจัดทำระบบ ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบในภาพรวมอยู่ในระดับนานๆ ครั้ง โดยให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมประชุมเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การเข้าร่วมในการวางแผน การเข้าร่วมดำเนินการ การเข้าร่วมติดตามและประเมินผล และการเข้าร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมตามโครงการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานต่างกัน มีส่วน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

ร่วมในการจัดทำระบบไม่แตกต่างกัน 2. กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบอยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบทั้ง 5 ด้านสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบอยู่ในระดับต่ำ 3. การได้รับการสนับสนุนจากบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทัศนคติต่อการจัดทำระบบไม่มีความสัมพันธ์

Abstract

The education this time have the objective for studies participating in level in the arrangement does quality system , for study factor level that affect to build [wasp] participating in the arrangement does quality system , for study compare with the difference between the variable , and for study the relation between the variable , the people who use in the education this time , for example faction officer produces , company , the sickle glows , the three looks , (Thailand is) , limit , 300 persons amounts , and pick collect the data from the questionnaire , use the way researches quantity education manner meets that , , the majority is the male , old 26-30 periods year , there is high school education education at the beginning , (, 3)- secondary educations are senior high school , (, 6) secondary educations have the income s between 10,001-15,000 a baht s build [wasp] month , and have the period of time works between 1-5 year , for the understanding in the system , having supports from an immediate superior , and the attitude builds [wasp] the arrangement does the system , both of 3 a side is in the average , and participating in the arrangement does the system in the overall image are in the level for a long time , time , by give precedence with attending meets in first order , next be , attending in planning , attending manages , attending follows and evaluate , and attending in the making a decision chooses practice activity trend follow the project , respectively , hypothesis test meets that , 1. have the income shares to build [wasp] month differently , participate in the arrangement does the system in overall different image , gender part , age , education level , and the period of time works differently , participate in the arrangement doesn't different system 2. the sample that is omniscient the understanding in the system is in high-level, affect build [wasp] participating in the arrangement does 5 both of side tall systems more than the sample that is omniscient the understanding in the system is in 3. low having levels supports

from command , there is the relation with participating in the arrangement does the system is in the average , moral part builds [wasp] the arrangement does the system has no the relation.

Keyword : Participating in the arrangement does quality system , ISO/TS 16949:2009 , according to the condition , of the Office of the Board of Investment , of company officer , the sickle glows , the three looks , (Thailand is) , limit

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

บทนำ

ในการดำเนินธุรกิจปัจจุบัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรืองานบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต และสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง ใน การที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์หรือผลบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถทำได้โดยการมีคู่มือการทำงานที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพทุกขั้นตอนของกระบวนการ ซึ่งจะช่วยให้ผลสำเร็จของงานในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเกณฑ์หรือจุดควบคุมที่กำหนด และจะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายคือ มีคุณภาพตรงตามต้องการหรือจุดควบคุมที่กำหนด การมีระบบการฝึกพนักงานให้มีความชำนาญ และเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนการมีระบบในการติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงงาน และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

ระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 คือ ระบบคุณภาพที่นำมาประยุกต์ใช้สำหรับองค์กรผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จากการนำข้อกำหนด ISO 9001: 2008 กับแนวทางการปฏิบัติของอุตสาหกรรมยานยนต์มาจัดทำเป็นระบบคุณภาพเพื่อประยุกต์ใช้กับองค์กรที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยการประยุกต์ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในวงการผู้ผลิตชิ้นส่วนที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับโรงงานประกอบรถยนต์ เช่น โตโยต้า ฮอนด้า ฟอर्ड ฯลฯ โดยการรับรองไม่ได้จำกัดเพียงผู้ที่ส่งมอบยังโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรงเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงผู้ผลิตชิ้นส่วนในลำดับถัดมาด้วย และชิ้นส่วนบริการซึ่งจัดทำขึ้นโดย International Automotive Task Force (IATF) และ Japan Automobile Manufacturers Association, Inc. (JAMA) และได้รับการสนับสนุนจาก

คณะกรรมการ ISO/TC 176 โดยมุ่งเน้นที่กระบวนการ หรือ Process Network ซึ่งจะอาศัยวงล้อ P-D-C-A เป็นตัวดำเนินการขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

บริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตประเภทอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ โดยมีนโยบายให้จัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 และดำเนินการขอใบรับรองระบบคุณภาพดังกล่าว ในการจัดระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ตลอดจนการให้ความร่วมมือของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรและปฏิบัติงานในบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขอุปสรรคการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยบุคคลและความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตของการศึกษา

ด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรต้น ปัจจัยบุคคล มีตัวแปรจำนวน 8 ด้าน สำหรับความรู้ความเข้าใจได้นำแนวคิดของอนันต์ ศรีโสภณ (2525: 14-15) และทัศนคติได้นำแนวคิดของประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2531: 3) มาสังเคราะห์เป็นตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาทำงาน ความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ทัศนคติต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

ตัวแปรตาม การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีตัวแปรจำนวน 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของไพร์ตัน เตชะรินทร์ (2527: 6-7) มาสังเคราะห์เป็นตัวแปรตาม

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

2. ทราบถึงระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

3. ผลที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขอุปสรรคการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ของบริษัทต่อไป

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

บริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง บริษัทที่เป็นผู้ผลิตประเภทอุตสาหกรรมยานยนต์ อยู่ในจังหวัดชลบุรี

ระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 หมายถึง ระบบคุณภาพที่นำมาประยุกต์ใช้สำหรับองค์กรผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จากการนำข้อกำหนด ISO 9001: 2008 กับแนวทางการปฏิบัติของอุตสาหกรรมยานยนต์มาจัดทำเป็นระบบบริหารคุณภาพเพื่อประยุกต์ใช้กับองค์กรที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยการประยุกต์ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในวงการผู้ผลิตชิ้นส่วนที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับโรงงานประกอบรถยนต์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

Reeder (1974: 39) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า ประกอบด้วยสามมิติ คือ มิติที่หนึ่ง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจะใครควรทำและทำอย่างไร มิติที่สอง มีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา ลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ และมิติสาม มีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน

Cohen and Uplioff (1978 อ้างถึงใน ประสพสุข ตีอินทร์, 2531: 21) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบคือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

Good (1973: 325 อ้างถึงใน อรัญ โสชума, 2553: 15) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง Truth) กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและสะสมรวบรวมเอาไว้

ปนัดดา อินทรารุช (2543: 37) ได้สรุปความหมายของความรู้ว่า หมายถึง ความสามารถของสมองในการที่จะจดจำรายละเอียด กฎเกณฑ์ ความหมาย ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เคยได้ยิน ได้เห็น หรือได้รับจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

Allport (1965 อ้างถึงใน อภิวรรณ หล้าพิมพ์, 2537: 6) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ (Attitude) ว่า หมายถึง เป็นสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางหรือเป็นตัวกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Thurstone (1971 อ้างถึงใน อภิวรรณ หล้าพิมพ์, 2537: 5) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้ สิ่งของ บุคคล องค์การ ความคิด ฯลฯ และความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009

Star (1971: 8 อ้างถึงใน ชูชาติ วิเศษษณี, 2542 : 39) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพไว้ว่า เวลาพูดถึงคุณภาพมักจะมองคุณภาพจากสายตาของผู้บริโภค ซึ่งเขาจะมองว่า “คุณภาพ” กับ “คุณภาพสูง” เป็นสิ่งเดียวกัน สำหรับผู้จัดการมีทางสองแพร่งในเรื่องนี้ ทางหนึ่งในฐานะที่เป็นประชากรคนหนึ่ง เขาจะแสวงหา “คุณภาพสูง” แต่อีกทางหนึ่งในฐานะของผู้หน้าที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพตามกำหนด (Specified Quality) โดยลงทุนไม่ให้เกินงบประมาณ ดำเนินการที่ได้กำหนดเอาไว้ ดังนั้น คุณภาพในความหมายของการจัดการ คือ การรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่างของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไม่ให้เบี่ยงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ การกำหนดมาตรฐาน (Specification) นี้เป็นเรื่องในทางปฏิบัติที่แน่นอนเป็นวิทยาศาสตร์ หรือวัตถุวิสัย (Objective) ไม่ใช่เรื่องอัตวิสัย (Subjective) จึงจำเป็นต้องระบุคุณภาพออกมาในเชิงปริมาณ หรือที่วัดได้ ผู้จัดการย่อมต้องการบริหารงานให้ต้นทุนการผลิตต่ำสุดและให้ได้คุณภาพของผลงานสูงสุด โดยทั่วไปอาจกล่าวได้ว่าจุดประสงค์เช่นนี้จะบรรลุพร้อมกันไม่ได้ เพราะเป็นจุดประสงค์ที่ขัดแย้งกัน

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1,200 คน และผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973: 717) ที่ระดับความน่าเชื่อถือ 95 % และมีความคลาดเคลื่อนที่ 5 % ซึ่งแทนค่าจากสูตรได้ 300 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในเดือนกรกฎาคม 2557 ผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ได้จำนวน 300 ชุด แบบสอบถามดังกล่าวจะนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยโครงสร้างของแบบสอบถามจะกำหนดตามกรอบแนวคิดในการศึกษาและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เนื้อหาในส่วนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่าแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมานั้น มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ว่าอยู่ในระดับใด โดยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่เรียบร้อยแล้วไปตรวจสอบ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ บุญสนอง ทำการตรวจสอบเบื้องต้นในด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ว่าตรงกับเนื้อหาตามแนวคิดที่ใช้ในกรอบศึกษาหรือไม่

2. การทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงก่อนเก็บข้อมูลจริงกับประชากรที่มีคุณสมบัติเหมือนกับประชากรที่จะศึกษา แต่ไม่ได้เป็นประชากรของการศึกษาวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มพนักงานฝ่ายต่างๆ ของบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 30 คน จากนั้นจะได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient)

3. การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ในขั้นการตรวจสอบแบบสอบถามเบื้องต้น โดยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบนั้นค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาควร

จะมีค่าเกินกว่า 0.70 ขึ้นไปจึงจะยอมรับว่ามาตรฐานขององค์ประกอบนั้นว่ามีความน่าเชื่อถือที่เหมาะสม จากการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามแจกให้กับพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท เคียวกูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด หลังจากนั้นผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามกลับคืน
2. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามมาทำการลงรหัส และนำประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
3. ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผล ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทำการตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามและทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเสนอข้อมูลเป็น 2 รูปแบบ

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ปัจจัยบุคคล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ของกลุ่มพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคียวกูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยบุคคลกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ Independent-Samples t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA หรือ F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวขึ้นไป และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็น

รายคู่ด้วยวิธี Scheffe การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ Independent-Samples t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

บทสรุป

ปัจจัยบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอายุช่วง 26-30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)-มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และมีระยะเวลาทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

ผลการศึกษาค้นคว้าความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 พบว่า

1. ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับนานๆ

1. การเข้าร่วมประชุมในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง ค่าเฉลี่ย 2.32 จากผลการศึกษาพบว่า การเข้าร่วมประชุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.38 รองลงมา ได้แก่ มีความสนใจติดตามวัน

และเวลาที่จะมีการประชุม ค่าเฉลี่ย 2.35 และเข้าร่วมอภิปรายเรื่องต่างๆ ในที่ประชุม ค่าเฉลี่ย 2.34

2. การเข้าร่วมในการวางแผนในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง ค่าเฉลี่ย 2.28 จากผลการศึกษาพบว่า เข้าร่วมวางแผนในการกำหนดวิธีการสำหรับการแก้ปัญหาเมื่อพบข้อบกพร่องในเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.36 รองลงมา ได้แก่ เข้าร่วมวางแผนในการทำขั้นตอนในการปฏิบัติงานของแผนก ค่าเฉลี่ย 2.32 และเข้าร่วมวางแผนในการจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติการ แก้ไข และป้องกัน ค่าเฉลี่ย 2.23

3. การเข้าร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมตามโครงการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง ค่าเฉลี่ย 2.22 จากผลการศึกษาพบว่า มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ในโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.26 รองลงมา ได้แก่ เข้าร่วมตัดสินใจว่าควรทำอะไรและควรทำอย่างไร ค่าเฉลี่ย 2.25 และเข้าร่วมเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมใหม่ๆ ในโครงการ ค่าเฉลี่ย 2.18

4. การเข้าร่วมดำเนินการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง ค่าเฉลี่ย 2.28 จากผลการศึกษาพบว่า เข้าร่วมดำเนินการในการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.36 รองลงมา ได้แก่ เข้าร่วมทัศนศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 2.29 และเข้าร่วมให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.25

5. การเข้าร่วมติดตามและประเมินผลในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง ค่าเฉลี่ย 2.26 ผลการศึกษาพบว่า มีการตรวจสอบความก้าวหน้าของกิจกรรมต่างๆ ในโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.29 รองลงมา ได้แก่ ทำการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบเมื่อผ่านการตรวจสอบภายในเสร็จสิ้นแล้ว ค่าเฉลี่ย 2.28 และทำนุใช้แผนตรวจงานอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ย 2.24

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ในระดับสูง ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ทั้ง 5 ด้าน คือ การเข้าร่วมดำเนินการ ($t = -3.138$) การเข้าร่วมติดตามและประเมินผล ($t = -3.385$)

การเข้าร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมตามโครงการ ($t = -3.891$) การเข้าร่วมประชุม ($t = -4.058$) และการเข้าร่วมในการวางแผน ($t = -4.554$) ตามลำดับ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ในระดับต่ำ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.421$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน นั้นหมายความว่าพนักงานในบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อเข้าไปปฏิบัติงานที่บริษัทแล้วทุกคนต้องทำตามมาตรฐานคุณภาพที่บริษัทตั้งเป้าหมายเอาไว้ ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน จะแตกต่างกันแค่ไหนทุกคนเมื่อเข้ามาเป็นพนักงานของบริษัทแล้วก็ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

1. ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะบริษัทเคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 คือสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสไอ สนับสนุนโดยสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ให้กับบริษัทเคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทฯจึงได้ประสานงานดำเนินการให้หน่วยงานมาดำเนินการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 แก่พนักงานบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 มากยิ่งขึ้น ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาบริษัทเคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้เปิดโอกาสให้

พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ให้บ้ำาเห็นใจความดีความชอบ และให้ความรู้ด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 สำาเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และเพื่อสร้างความเข้าใจและให้เห็นความสำคัญที่ ต้องให้ความร่วมมือและเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำาระบบคุณภาพ ทักศนคติต่อการจัดทำาระบบ คุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะบริษัทเคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เห็นประโยชน์กับการจัดทำาระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ถ้าระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ผ่านการรับรองมาตรฐานของอุตสาหกรรมยานยนต์ บริษัทก็จะได้รับการยอมรับจากซัพพลายเออร์ที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและนอกประเทศ ลูกค้ำาเกิดความพึงพอใจและมีความต้องการสินค้าอย่างต่อเนื่อง ลดความต้องการในการตรวจสอบ ต้นทุนใน การดำเนินการลดลง

การมีส่วนร่วมในการจัดทำาระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

การมีส่วนร่วมในการจัดทำาระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การเข้า ร่วมประชุม การเข้าร่วมในการวางแผน การเข้าร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติ กิจกรรมตามโครงการ การเข้าร่วมดำเนินการ และการเข้าร่วมติดตามและประเมินผล ผล การศึกษาสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำาระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ในภาพรวม อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง ทั้งนี้เพราะพนักงานส่วนใหญ่จะทำาหน้าที่ในการผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์ จึงเข้าร่วมในการจัดทำาระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ได้นานๆ ครั้ง อีกทั้งถ้าพนักงานทุกคน เข้าร่วมในการจัดทำาระบบคุณภาพ ก็จะมีส่งผลให้เกิดปัญหาในการผลิตที่ไม่เป็นไปตาม ด้านการ เข้าร่วมประชุม ได้มีการเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการประชุมอยู่ในระดับนานๆ ครั้ง นั้นแสดงให้เห็น ว่า พนักงานบริษัทฯ ไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในการประชุม โดยหน่วยงานกลางที่เป็นผู้จัดทำาระบบ คุณภาพทำาหนังสือเชิญประชุมไปยังผู้บังคับบัญชาฝ่ายผลิตเพื่อผู้บังคับบัญชาแจ้งให้พนักงานทุก คนได้รับทราบถึงกำหนดการเข้าร่วมประชุม ด้านการเข้าร่วมในการวางแผน ได้มีการเข้ามามีส่วนร่วม ในด้านการเข้าร่วมในการวางแผน อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง นั้นหมายความว่า เข้าร่วมวางแผน ในการกำหนดวิธีการสำหรับการแก้ปัญหาเมื่อพบข้อบกพร่องในเบื้องต้น ร่วมวางแผนตามขั้นตอน ในการปฏิบัติงานของแผนก เข้าร่วมในการจัดทำาคู่มีวิธีการแก้ไขปัญหา และป้องกันปัญหา การ ตรวจสอบและประเมินผล ด้านการเข้าร่วมดำเนินการ อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง นั้นแสดงให้เห็นว่า เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ร่วมดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการจัดทำาระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ไม่ว่าจะประชาสัมพันธ์ให้กับเพื่อนร่วมแผนกเดียวกันหรือเพื่อนต่างแผนกให้ได้รับ ทราบข่าวสาร ด้านการเข้าร่วมติดตามและประเมินผล ได้เข้าร่วมติดตามและประเมินผลนาน ๆ

ครั้ง นั้นแสดงให้เห็นว่า มีการตรวจสอบความก้าวหน้าของกิจกรรมต่างๆ เป็นประจำทุกปี ติดตาม และตรวจสอบความก้าวหน้าว่ากิจกรรมนั้นๆ ว่าประสบความสำเร็จหรือต้องปรับปรุง ส่วนผลการประเมินระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 บริษัทจะมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รับทราบ เมื่อผ่านการตรวจสอบภายในเสร็จสิ้นแล้ว ด้านการเข้าร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมตามโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับนานๆ ครั้ง ทั้งนี้เพราะ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการประกอบกิจกรรมต่างๆ อาทิ เข้าร่วมกิจกรรม 5 ส. เข้าร่วมกิจกรรม HACCP: Hazard Analysis Critical Control Point คือเป็นการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิต และกิจกรรม GMP: Good Manufacturing Practice คือเป็นหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุมพนักงาน นอกจากนี้ให้พนักงานเข้าร่วมเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อนำมาปฏิบัติ

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยบุคคล และความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

1. ปัจจัยบุคคลกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ในระดับสูง จะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการเข้าร่วมดำเนินการ ด้านการเข้าร่วมติดตามและประเมินผล ด้านการเข้าร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมตามโครงการ ด้านการเข้าร่วมประชุม และด้านการเข้าร่วมในการวางแผน ตามลำดับ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009 ในระดับต่ำ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชากับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ทั้งนี้เพราะผู้บังคับบัญชาบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

พิจารณาว่าเห็นใจความดีความชอบให้แก่พนักงานโดยดูจากผลงานที่ได้เข้าร่วมปฏิบัติโครงการต่างๆ ด้านทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ก็กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ทั้งนี้ เพราะพนักงาน เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์ ต้องผลิตงานให้ได้ตามเป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ว่าเป็นงานที่น่าเบื่อ มีรายละเอียดและขั้นตอนมาก ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน อีกทั้งการเข้ารับการฝึกอบรมในการจัดทำระบบคุณภาพ ทำให้เสียเวลาไม่คุ้มค่า อาจเป็นไปได้ว่าทัศนคติเหล่านี้ทำให้พนักงานไม่สนใจเข้าร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่ามีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ของบริษัท ซึ่งผู้ศึกษาสามารถจำแนกออกมาเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. **ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009** ควรสร้างความตระหนักให้กับพนักงานให้มาก พนักงานควรได้รับการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจซึ่งอาจพบได้หลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ส่งเสริมและให้ความรู้กับพนักงานทุกคนเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้และเห็นความสำคัญต่อการดำเนินงานธุรกิจ

2. **การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา** ผู้บังคับบัญชาของบริษัท เคียวกูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ควรพิจารณาว่าเห็นใจความดีความชอบให้แก่พนักงานที่ได้เข้าร่วมปฏิบัติโครงการต่างๆ ของบริษัทอย่างยุติธรรม และเพิ่มประเด็นการปรับปรุงในเรื่องการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มเติม พนักงานสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุน เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ ปรับปรุงการปฏิบัติงานในระดับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้คำปรึกษา และสนับสนุนให้การทำงานประสบความสำเร็จ

3. **ทัศนคติต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2009** การปลูกฝังทัศนคติพนักงานจะได้รับส่วนสำคัญต่อการเกิดทัศนคติทั้งด้านบวก และด้านลบ และการสร้างทัศนคติใหม่ เช่น พนักงานที่อยู่มานานจะเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาของบริษัทฯ ได้ดีกว่า การสร้างวัฒนธรรม เพื่อเป็นตัวกำหนดแบบแผนเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งวัฒนธรรมจะมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ และความรู้สึกของคนในองค์กร

การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

1. **การเข้าร่วมประชุม** พนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญของการติดตามรายงานการประชุม ควรริบดำเนินการอย่างเร่งด่วนคือ การโน้มน้าวจิตใจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการเข้าร่วมประชุมให้มากขึ้น

2. **การเข้าร่วมในการวางแผน** ผู้บริหารของบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีประเด็นที่ต้องริบดำเนินการแก้ไขในการที่จะผลักดันให้พนักงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ควรเอาใจใส่พนักงานของบริษัทให้มากกว่าเดิมทั้งในด้านความคิดของการสามัคคีร่วมกันสร้างพัฒนาระบบงานคุณภาพขึ้นมา สร้างสิ่งจูงใจในการเข้าร่วมการวางแผนทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของการรณรงค์สื่อประชาสัมพันธ์ หลายๆ รูปแบบ เช่น ป้ายไวนิล โปสเตอร์

3. **การเข้าร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมตามโครงการ** สิ่งที่ผู้บริหารของ จำเป็นต้องริบดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือควรประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รับทราบถึงโครงการต่างๆ พร้อมรายละเอียดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ก่อนจะดำเนินกิจกรรมใหม่ๆ ในโครงการ ควรสอบถามความเห็นชอบในที่ประชุมก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะตามมา และถือเป็นการตัดสินใจร่วมกันระหว่างบริษัทกับพนักงาน ควรให้ความอิสระในการเข้าเลือกแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมตามโครงการที่บริษัทนำมา ด้วยความเต็มใจของพนักงานเอง ซึ่งเมื่อการเข้าร่วมได้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ เต็มใจ ผลของงานที่ออกมา ก็จะประสบความสำเร็จ

4. **การเข้าร่วมดำเนินการ** ผู้บริหารของบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ควรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องๆ ในการปฏิบัติกิจกรรม เมื่อพนักงานทุกคนได้ร่วมกันปฏิบัติ ปลูกฝังจิตสำนึกความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ฯ คิดเสมอว่าตนเองเป็นเจ้าของบริษัท ที่ต้องบำรุงรักษาและพัฒนางานคุณภาพ เพื่อผลประโยชน์ของบริษัทตนเอง ซึ่งเป็นเสมือนบริษัทฯ ของตนเอง ให้ความสำคัญกับปัญหาทุกข้อที่มีการนำเสนอขึ้นมามีดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหาน้ำเสีย ก็ควรจะทำการบำบัดน้ำก่อนปล่อยลงสู่ท่อระบายน้ำเสีย เป็นต้น

5. **การเข้าร่วมติดตามและประเมินผล** สิ่งที่ผู้บริหารบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำเป็นต้องริบเร่งดำเนินการอย่างเร่งด่วนคือ ควรให้พนักงานทุกคนได้ประเมินความคงทนและพัฒนาการของกิจกรรมของบริษัท สร้างทีมงานที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการเป็นผู้ตรวจ ผู้ประเมินภายใน และผู้ตรวจเพื่อการพัฒนา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และชัดเจน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการนำข้อกำหนดมาประยุกต์ใช้ ในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ผู้ตรวจต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างจริงจัง และถูกต้อง เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ

อย่างท่งแท้ ในเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ของข้อกำหนดอย่างละเอียดและครบถ้วน เพื่อเป็นผู้ตรวจติดตามภายในที่มีความสามารถตามมาตรฐาน ISO/TS 16949: 2009

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในมิติของผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ควรศึกษาประสิทธิผลการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ตามเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของพนักงานบริษัท เคียวคูโย อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบทในการบริหารงานพัฒนาชนบท.

กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2527.

ชูชาติ วิเศษณี. ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2542.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. เอกสารประกอบการบรรยายวิชาจิตวิทยาชั้นสูง ปีการศึกษา 2523-2524.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2524.

คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิง กลาง¹

Quality of Work Life and Effectiveness Performance of the Central Women Correctionals Institution Officials

สารีนา มะลา (Sareena Mala)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการทำนายนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางจำนวนทั้งหมด 165 คน ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการทำนายนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ ร้อยละ 30.9 โดยคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านประชาธิปไตยในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Abstract

This study aimed to investigate the quality of working life. Level of proficiency To study the influence of the quality of working life that affect the operational effectiveness of the Central Women Correctional officials. The study population is Central Women Correctional officials of all the 165 people tested the hypothesis by correlation

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

analysis and multiple regression analysis. The study found that Quality of working life is moderate. The effectiveness of the operation is high. The hypothesis testing found Quality of work life influence the effectiveness of the performance of 30.9 per cent by the quality of work life influence the effectiveness of the operation. The balance between work and personal life. The opportunity to develop your skills. Environmental work And the Democratic Organization Statistically Significant at 0.05

บทนำ

จุดมุ่งหมายสำคัญของการบริหารงานองค์การคือ งานในหน้าที่ขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันทั้งองค์การภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยถือว่า “คน” เป็น “ทุนมนุษย์” ที่เปรียบเสมือน “สินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุด” จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี (Quality of Life) ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ของบุคลากร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญทำให้ทราบปัญหาของการพัฒนาคุณภาพชีวิต 4 ประการ ประการแรก คือ การบริหารจัดการขาดองค์ความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร ประการที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการไม่ครอบคลุมมิติที่สำคัญ 4 ด้านคือ การทำงาน ส่วนตัว เศรษฐกิจ และสังคม ประการที่ 3 ส่วนราชการหลายแห่งยังไม่มีระบบข้อมูลคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่จะนำมาเป็นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร และประการสุดท้าย ปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลข้าราชการถูกจำกัดที่เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 112 ในรอบ 5 ปี จากปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการไม่ครอบคลุมมิติที่สำคัญจึงนำมาสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2554 - 2556 เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการตอบสนองต่อบริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหารราชการเป็นการเตรียมความพร้อมให้ระบบราชการมีความเข้มแข็งข้าราชการมีภูมิคุ้มกันที่ดีเพียงพอที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยหลักการคือ ต้องทำให้ข้าราชการเกิดความสุขในการทำงานและสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การเพิ่มผลิต

ภาพและชีวิตสมรณะของส่วนราชการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์)

กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการจึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานราชทัณฑ์ “งานพัฒนาบุคลากรโดยมุ่งเน้นให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ได้รับการจัดสวัสดิการตรงกับความต้องการและความจำเป็น ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพและการเสริมสร้างคุณธรรม” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยแนวคิด “Healthy People Health Organization” เพื่อยกระดับมาตรฐานการดูแลคุณภาพชีวิตข้าราชการตามเรือนจำหรือทัณฑสถานให้อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ทัณฑสถานหญิงกลางในสังกัดกรมราชทัณฑ์ เป็นกลไกลำดับสุดท้ายของกระบวนการยุติธรรม มีภารกิจในการควบคุมผู้กระทำผิดพร้อมทั้งบำบัดฟื้นฟูและแก้ไขพฤติกรรมนิสัยของผู้กระทำผิดให้สามารถกลับคืนเป็นคนดีสู่สังคมได้ ข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางต้องปฏิบัติหน้าที่แตกต่างจากข้าราชการในกระทรวง ทบวง กรมอื่นๆ เนื่องจากลักษณะงานทัณฑสถานมีสภาพการทำงานที่เสี่ยงอันตราย ต้องอยู่กับผู้ต้องขังที่สะสมพฤติกรรม ความคิดและจิตสำนึกที่ไม่ถูกต้องเป็นระยะเวลายาวนาน การปฏิบัติงานต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง เป็นเวลาราชการ 8 ชั่วโมงและเข้าเวรยามรักษาการณ์ 16 ชั่วโมงทำให้ขาดความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน รวมทั้งเป็นงานที่มีเกียรติภูมิหรือศักดิ์ศรีค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นโดยเฉพาะในกระบวนการยุติธรรมด้วยกัน อาทิ ศาล อัยการ ตำรวจ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นข้าราชการในทัณฑสถานหญิงกลางจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง โดยใช้แนวคิดลักษณะ 8 ประการที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1975: 93-95) เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในทัณฑสถานหญิงกลาง ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การในระดับสูงและปรับมาตรฐานการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในทัณฑสถานหญิงกลาง
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในทัณฑสถานหญิงกลาง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง

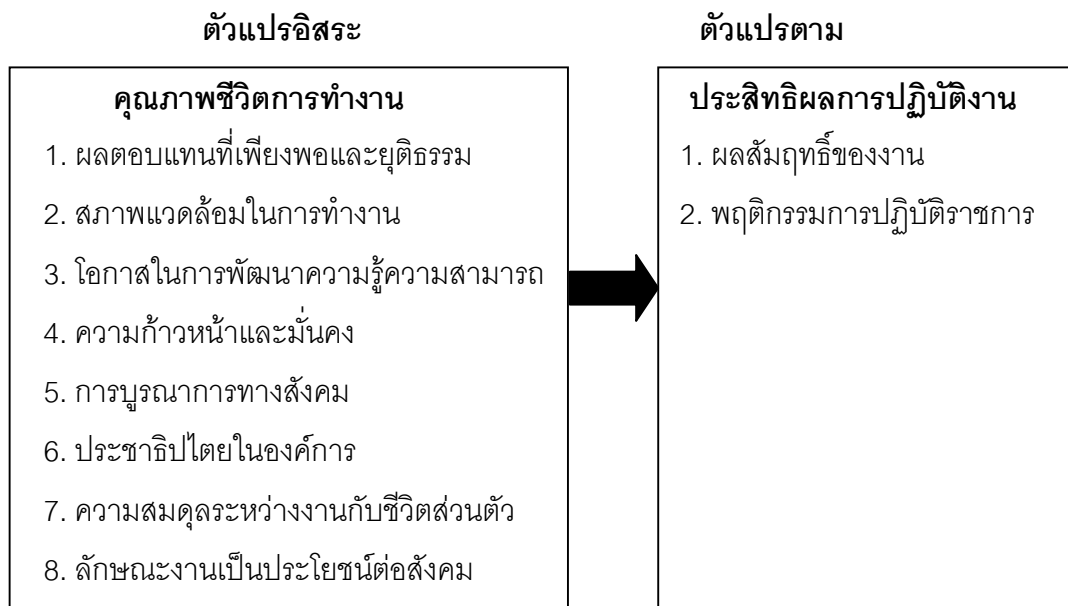
ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการพัฒนาสถานหญิงกลาง จึงศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1975: 93-95) ประกอบด้วย 8 ประการ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ การบูรณาการทางสังคมประชาธิปไตยในองค์การความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานเป็นประโยชน์ต่อสังคม และศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพัฒนาสถานหญิงกลางในสังกัดกรมราชทัณฑ์(กรมราชทัณฑ์:2557)มีองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในพัฒนาสถานหญิงกลางตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 165 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงธันวาคม 2557 รวม 5 เดือน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. ชุดตัวแปรทำนายทั้งหมด คือคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการทำนายระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางได้มากกว่าร้อยละ 30
2. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง
4. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง
5. ความก้าวหน้าและมั่นคงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง
6. การบูรณาการทางสังคมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง
7. ประชาธิปไตยในองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง
8. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง
9. ลักษณะงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีอิทธิพลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง

วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้วยค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีคัดเลือกตัวแปรเข้ากับสมการพยากรณ์แบบ Backward

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่า ข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96.4 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดร้อยละ 36.4 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.3 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดร้อยละ 64.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.4 มีบุตรธิดาจำนวน 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ทัศนสถานหญิงกลางหลังจากที่ได้รับการบรรจุ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.6

2. ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ระดับสูงเพียงด้านเดียว ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกันโดยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน 9 สมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ชุดตัวแปรทำนายทั้งหมดคือ คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการทำนายระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางได้มากกว่าร้อยละ 30 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางได้ร้อยละ 30.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางผลการศึกษาพบว่า ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่าโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ความก้าวหน้าและมั่นคงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าและมั่นคงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 การบูรณาการทางสังคมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่า การบูรณาการทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 ประชาธิปไตยในองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาธิปไตยในองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 8 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 9 ลักษณะงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีอิทธิพลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

การอภิปรายผล

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง

ข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางมีความคิดเห็นว่า การทำงานราชการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูง ได้รับการให้เกียรติและการยอมรับจากคนทั่วไปว่าเป็นผู้ที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม

ทั้งในด้านการฟื้นฟูจิตใจของผู้ต้องขัง และการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ข้าราชการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานได้เช่นเดียวกับอาชีพอื่นๆ ถึงแม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจากเงินเดือนอาจน้อยกว่าภาคเอกชนก็ตามโดยมีผู้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการราชทัณฑ์/เรือนจำซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจชีวิตอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เช่น การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (สุทัศน์ ปัญสุวรรณ, 2551) และการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (สาธิต ปานอ่อน, 2556) นอกจากนี้ผลการศึกษาค่าคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง ด้านที่เหลือนี้อาจมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทัณฑ์สถานหญิงกลางด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ระดับปานกลาง ($X = 3.06$) อาจเป็นเพราะข้าราชการทัณฑ์สถานหญิงกลางได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนตามระบบบัญชีอัตราเงินเดือนของข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศคือ เมื่อดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันหรือชั้นเดียวกันจะได้รับเงินเดือนเท่ากัน และถึงแม้ว่าเงินเดือนของบุคลากรภาครัฐจะต่ำกว่าภาคเอกชน แต่ข้าราชการในสังกัดกรมราชทัณฑ์จะได้รับผลตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าเวรรักษาการณ์ สวัสดิการในการช่วยเหลือการดำรงชีพ อาทิ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่สามารถนำสินค้ามาจำหน่ายได้คนละ 1 ผลิตภัณฑ์ การช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภคประจำเดือน การจัดตั้งกองทุนสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตรเท่ากับจำนวนสิทธิที่เบิกได้ การแจกผ้าตัดเครื่องแบบ 1 ชุด/ปี รวมทั้งแจกเครื่องหมายเลื่อนระดับแก่ข้าราชการ การจัดอาหารทั้ง 3 มื้อ อาหารเวรรักษาการณ์เลี้ยงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การช่วยเหลือปรับปรุงซ่อมแซมบ้านพักเจ้าหน้าที่ให้มีสภาพมั่นคงแข็งแรงเป็นระเบียบสวยงามน่าอยู่ เป็นต้น ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ข้าราชการทัณฑ์สถานหญิงกลาง ร้อยละ 83.0 ได้รับเงินเดือน 10,000-30,000 บาท/เดือน ซึ่งถือว่าเป็นรายได้ที่ไม่สูงมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนในภาคเอกชน ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีค่าครองชีพค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีความเป็นเมือง (Urban) สูง จาก

เหตุผลดังกล่าวทำให้ข้าราชการพัฒนาสถานหญิงกลางมีความคิดเห็นว่าได้ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (1980: 20) ที่ว่า รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เป็นการที่ได้รับความนิยมและผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานของผู้รับ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากส่วนอื่น ๆ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสายฝน กล้าเดินดง (2554) พบว่า บุคลากรสถาบันการศึกษาเอกชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอในระดับปานกลางเพราะมีความคิดเห็นว่าได้รับค่าตอบแทนและได้รับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานเพียงพอในการดำรงชีวิต อีกทั้งมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานและการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพัฒนาสถานหญิงกลางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและการทำงานเกี่ยวข้องกับการควบคุมผู้ต้องขังจำนวนมาก เจ้าหน้าที่จึงเสี่ยงต่อการถูกทำร้ายหรือการก่อการจลาจลเพื่อหลบหนีอย่างไรก็ตามหน่วยงานได้จัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เช่น กระบอง กุญแจมือและกำหนดมาตรการต่างๆ ในการจัดสภาพการทำงานเพื่อรักษาความปลอดภัยและป้องกันการก่อเหตุร้ายต่างๆ เช่น การจัดสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่แบ่งแยกบริเวณเป็นสัดส่วนเฉพาะและห้ามผู้ต้องขังเข้าในบริเวณนั้นเด็ดขาด การติดตั้งกล้องวงจรปิด เป็นต้น ตลอดจนจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อลดอุบัติเหตุจากการทำงาน นอกจากนี้การอยู่ใกล้ผู้ต้องขังซึ่งอยู่กันอย่างแออัดอาจเสี่ยงต่อการติดโรค หน่วยงานจึงกำหนดให้มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี รวมถึงมีการจัดสถานที่ทำงานให้เอื้อต่อบรรยากาศการทำงาน สะอาดถูกสุขลักษณะ จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานในทัศนสถานมีความเสี่ยงอันตรายและความไม่ปลอดภัยค่อนข้างมาก แต่กรมราชทัณฑ์ได้จัดเตรียมมาตรการในการป้องกันและแก้ไขด้านความปลอดภัยไว้อย่างครอบคลุมเช่นกันสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 93-95) สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจด้วยนั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะเสี่ยงภัยจนเกินไป และควบคุมสภาพแวดล้อมได้ปลอดภัย และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทัศน์ ปัญญสุวรรณ (2551) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าราชการ
ทัศนสถานหญิงกลางอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$) หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน
ในทัศนสถานหญิงกลางได้เพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์เกิดความชำนาญในการทำงานการเปิด
โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความรู้ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการ
ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา แลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน
เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานเสมอรวมถึงการนำความคิดริเริ่ม เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในงาน
ปฏิบัติ แต่เนื่องจากลักษณะงานส่วนใหญ่ในทัศนสถานหญิงกลางต้องอาศัยความสามารถและ
ทักษะความชำนาญในการแก้ไขปัญหามากกว่าการใช้ความรู้เชิงวิชาการจึงอาจเป็นไปได้ว่า
รูปแบบการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานที่หน่วยงานกำหนดไว้ครอบคลุม อาจ
ไม่ใช่ทั้งหมดที่เหมาะสมกับข้าราชการทุกคน เช่น ข้าราชการระดับปฏิบัติการอาจต้องการได้รับการ
พัฒนาทักษะความชำนาญ ในขณะที่ข้าราชการระดับสูงอาจต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าราชการทัศนสถาน
หญิงกลางจึงอยู่ในระดับปานกลางจากมิติคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนของสำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550) กำหนดองค์ประกอบหนึ่งของมิติด้านการทำงาน คือ การ
บริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยระบบคุณธรรม มีระบบก้าวหน้า
ชัดเจน มีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ข้าราชการได้ทำงานตรงตามความรู้
ความสามารถ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้รับการยอมรับ มีคุณค่า และมีศักดิ์ศรีซึ่งข้าราชการ
ในสังกัดกรมราชทัณฑ์ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถสอดคล้องตามแนวคิดของ ก.พ.
ดังกล่าวผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สุปรียา เตชะอศวนันท์ (2552) พบว่า คุณภาพ
ชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการ
อำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 อยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
กับเพื่อนร่วมงานข้าราชการฯ ต้องดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ตำรวจภูธรภาค 5 (พ.ศ. 2550-
2554) การบริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาความรู้
ความสามารถ ความรับผิดชอบและเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และสอดคล้องกับงาน
ศึกษาของณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไทยตาบิวซิอิลเคทริค จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เพราะบริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานได้
พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ พนักงานต่างมองว่าทุกคนมี
โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมสัมมนาหรือ
ไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงของข้าราชการทัณฑสถานหญิง กลางอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) อาจเป็นเพราะว่า อาชีพข้าราชการมีความมั่นคงสูงเป็น หลักประกันให้กับตัวเองและครอบครัวได้ คือ มีวาระในการเข้าปฏิบัติงานตั้งแต่แรกเข้าทำงาน จนถึงเกษียณอายุราชการเมื่ออายุครบ 60 ปี การประเมินผลงานและปรับตำแหน่งไปตามผลงาน พิจารณาจากความรู้ความสามารถความเหมาะสมและอายุงาน รวมทั้งการเพิ่มเงินเดือน เพิ่มเงิน ประจำตำแหน่งตามระเบียบที่กำหนดไว้ทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตลอดอายุงาน ข้าราชการในทัณฑสถานหญิงกลางได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นประจำอย่างชัดเจนและ ยุติธรรมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมราชทัณฑ์ที่กำหนดมาตรฐาน ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่โดยการพิจารณาความดีความชอบประจำปี จะต้อง เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้โดยการตีประกาศให้ทราบทั่วกันทันทีหลังจากที่ คณะกรรมการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานพิจารณาแล้วเสร็จเพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเสียได้ทักท้วง/ซักถามเหตุผลก่อนที่คำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือนจะออก และการจัดให้มีกิจกรรมการ คัดเลือกเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดีเด่นของหน่วยงานทุกเดือน และนำมาค้นหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ดีเด่นของหน่วยงานประจำปี โดยตีประกาศผลงานดีเด่นไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางยัง ได้รับการสนับสนุนการศึกษาดูงานหรืออบรมสัมมนาหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานส่วนกรณีให้ออกจากราชการกระทำได้อีกเมื่อมีการปฏิบัติฝ่าฝืน กฎระเบียบผิดวินัยขั้นร้ายแรงหรือเหตุอื่นๆ ที่ทำให้ข้าราชการไม่อาจปฏิบัติงานได้ เช่น ปัญหา สุขภาพซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนซึ่งการจ้างงานและการเพิ่มเงินเดือนขึ้นอยู่กับผลการประเมิน และกำไรขององค์กร ดังนั้น ภาครัฐจึงมีความมั่นคงมากกว่าภาคเอกชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (1980: 20) กล่าวว่า ความก้าวหน้าเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะ ก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ นอกจากนี้การศึกษาของจักรวาล นภาภาค (2554) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีตีความมั่นคงและความก้าวหน้ามีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลางเพราะระบบงานราชการเป็นระบบงานที่มีความมั่นคงการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลหนองคายพลุทุกครั้งจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อพิจารณาความดี ความชอบและวางแผนการปฏิบัติงานหากผู้ใดปฏิบัติหน้าที่บกพร่องก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ทางราชการผู้บังคับบัญชาจะมีขั้นตอนการตรวจสอบที่เป็นมาตรฐานตามระเบียบและวินัยของ ข้าราชการตำรวจและนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตรวจสอบดังนั้นแล้ว

ข้าราชการในทัศนสถานหญิงกลางมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าจากการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนเงินเดือน และอาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่มั่นคงสูงด้วยเหตุผลเช่นเดียวกัน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านบูรณาการทางสังคมของข้าราชการทัศนสถานหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$) เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาครัฐมักอยู่ในรูปแบบเป็นทางการมากกว่ารูปแบบไม่เป็นทางการ การปฏิบัติงานเป็นแบบสายบังคับจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงลดหลั่นกันลงมาจนถึงระดับล่าง ความสัมพันธ์รูปแบบไม่เป็นทางการหรือมีความเป็นกันเองมักเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา สำหรับการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ นั้น ข้าราชการในกรมราชทัณฑ์มีโอกาสติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ บ้าง เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย กับงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเขต บ้านเด็กกำพร้า องค์การระหว่างประเทศ เช่น สถานทูต สถานกงสุล เป็นต้น รวมถึงให้การสนับสนุนทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ช่วยเหลือประชาชน ถือว่ามีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม ตามมิติคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550) กำหนดมิติคุณภาพชีวิตของข้าราชการประกอบด้วย 4 มิติ กำหนดมิติด้านสังคมเป็นการที่ข้าราชการมีความสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับมีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการ กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจักรวาล นภาภาค (2554) พบว่า มิติการบูรณาการในสังคมการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูทุกสายงานให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาและให้คำแนะนำข้าราชการตำรวจ มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อาจกล่าวได้ว่าพื้นฐานของทุกคนต้องการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม มีความสัมพันธ์อันดีและได้รับการยอมรับนั่นเอง

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์การของข้าราชการทัศนสถานหญิงกลางอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) เนื่องจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐต้องอยู่ภายใต้ระเบียบแบบแผนทางราชการและต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา จึงไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สำหรับสิทธิในการแสดงความคิดเห็น การคิดริเริ่มแผนงาน การเป็นอิสระในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์การปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่และกระทำได้ต่อเมื่อได้รับมอบหมายเท่านั้น การแสดงความคิดเห็นเรื่องการใช้งบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง

อย่างไรก็ดีผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการสร้างสรรค์ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และเมื่อมีปัญหา
เจ้าหน้าที่จะได้รับแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้เจ้าหน้าที่
ยังได้รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกันซึ่ง Walton (1975) กล่าวถึง องค์ประกอบ
ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านหนึ่งคือ ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือ
ขบวนการยุติธรรมเป็นวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มี
ความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลรวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดง
ความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค
และมีการปกครองด้วยกฎหมาย และสอดคล้องกับการศึกษาของจักรวาล นภาภาศ (2554) พบว่า
มิติประชาธิปไตยในการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูเคารพในสิทธิยกย่องและยอมรับในผลการ
ปฏิบัติงานของทุกคนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น
และมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวของข้าราชการ
ทัณฑสถานหญิงกลางอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.61$) ด้วยลักษณะของงานราชทัณฑ์จำเป็นต้อง
มีหน้าที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง แต่กรมราชทัณฑ์ได้รับการอนุมัติกรอบอัตรากำลังใน
การปฏิบัติงานเฉพาะเวลาราชการเพียงวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งเป็นกรอบอัตราขั้นต่ำที่สุดที่จะสามารถ
ปฏิบัติงานได้ ส่วนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการปกติ ทุกตำแหน่งจะต้องเข้าเวรยามรักษาการณ์
ทำให้ข้าราชการเรือนจำและทัณฑสถานต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตรากตรำ ทำให้เป็นอุปสรรคในการ
ดำเนินชีวิตไม่มีเวลาที่จะให้กับส่วนตัว ครอบครัว และสังคมนอกบ้านอย่างเพียงพอ จึงทำให้
ข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับ
การทำงานกับส่วนตัวในระดับปานกลางตามแนวคิดของ Walton (1975) ที่ว่าความสมดุลระหว่าง
ชีวิตการทำงานโดยส่วนรวมเป็นเรื่องการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เวลาในการทำงานและชีวิต
ส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการ
ปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงาน จนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือใช้ชีวิต
ส่วนตัวอย่างเพียงพอ หรือการเดินทางที่ใช้เวลานาน ซึ่งเวลาเหล่านี้ควรเหมาะสมที่จะทำให้บุคคล
ได้มีเวลาเพียงพอในการพักผ่อนหรือทำงานอย่างเหมาะสม ถึงแม้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวของข้าราชการทัณฑสถานหญิงอยู่ในระดับปานกลางก็
ตามแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ สอดคล้องกับการศึกษาของสาธิต ปานอ่อน
(2557) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

คือด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว อาจเป็นเพราะตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานต่างๆ ต้องอุทิศและเสียสละเวลาให้กับทางราชการซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ทำให้มีเวลาใช้ชีวิตกับครอบครัวและเวลาพักผ่อนน้อยกว่าข้าราชการพลเรือนในสังกัดหน่วยงานอื่น

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$) ซึ่งเป็นเพียงด้านเดียวที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสืบเนื่องจากในอดีต สังคมไทยให้การยอมรับนับถือในอาชีพข้าราชการ โดยมองว่าเป็นอาชีพที่มั่นคงมีเกียรติยศศักดิ์ศรี เป็นที่น่าเชื่อถือ ทำให้ผู้ที่รับราชการมีความภาคภูมิใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานราชทัณฑ์มีความสำคัญต่อสังคมในด้านของการแก้ไข พัฒนาหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้กระทำผิดของสังคมให้กลับเป็นคนดีคืนสู่สังคม เป็นงานที่ช่วยส่งเสริมให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขโดยตรง ซึ่งข้าราชการในทัณฑสถานหญิงกลางตระหนักว่าการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวมีความสำคัญของสังคมโดยรวม นอกจากนี้ยังมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้ความร่วมมือต่อสังคมในด้านต่างๆ เช่น การสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์อยู่เสมอ การส่งเสริมให้ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมโดยการประหยัดพลังงานไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้นซึ่งทัณฑสถานหญิงกลางไม่ได้ทำงานเพียงแค่การพัฒนาจิตใจของผู้ต้องขังตามความเข้าใจของคนทั่วไปแต่ยังมองภาพรวมของสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยทำให้เจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจในงานราชทัณฑ์และรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากสังคม จึงทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านนี้มีความโดดเด่นเช่นเดียวกับรายงานการศึกษาหลายๆ ฉบับ เช่น การศึกษาของสุทัศน์ ปัญญาสุวรรณ (2551) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง การศึกษาของจักรวาล นภาภาค (2554) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู พบว่าความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูมีคุณภาพชีวิตการทำงานมิติความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับสูงเพียงมิติเดียว เนื่องจากเป็นงานที่เข้าถึงความต้องการของประชาชน และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และการศึกษาของสายฝน กล้าเดินดง (2554) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กับสังคมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรในสถาบันการศึกษาถูก

ปลูกฝังให้มีสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสังคมให้ความยอมรับนับถือว่าครูอาจารย์เป็น ผู้ที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางภาพรวมอยู่ในระดับสูง สะท้อนว่าข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงตั้งใจพัฒนาตนเองและอยู่ในกรอบจริยธรรมสอดคล้องกับผลการศึกษากฤตชน วงศ์รัตน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากเนื่องจากพนักงานปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่วางไว้ ผลการศึกษานี้ของณัฐกรฤตา อภิชาติภวนิพิฐ (2550) พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตาบูนซิอีเล็คทริก จำกัด อยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จ มีความสนใจหาวิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน และมีความเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา เป็นต้น สามารถอภิปรายผลแต่ละด้านได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร ประเมิน จากสมรรถนะ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี (3) การส่งมอบความ เชื่อวางานในงานอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ (5) การทำงาน เป็นทีม จากการศึกษาพบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการของ ข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 4.01) อาจเป็นเพราะอาชีพข้าราชการจะต้อง ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนด คุณสมบัติ จรรยาบรรณข้าราชการ การรักษาวินัย และการกระทำที่ผิดวินัยรวมถึงโทษทางวินัยไว้ อย่างชัดเจน สำหรับข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางมีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ต้องขังส่วนใหญ่ ต้องโทษสูง ข้าราชการจึงต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ที่ทัณฑสถานกำหนดอย่างเคร่งครัด ไม่ให้ หลบหนี ไม่ให้ก่อเหตุร้าย รวมถึงการไม่รับสินบน ภายใต้มาตรฐานจรรยาบรรณที่ว่า พึงสำนึกและ รักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพราชทัณฑ์พึงอุทิศแรงกายแรงใจ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ยึดถือความถูกต้องเที่ยงธรรม และมีความ รับผิดชอบต่อผู้ต้องขังด้วยความเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน หลักทัณฑวิทยา หลักเมตตาธรรม และหลักมนุษยธรรมข้าราชการพึงมุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันฟื้นฟู แก้ไขพฤติกรรมผิดของ ผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นคนดีของสังคมพึงสอดส่องดูแล ตรวจตรา ตรวจค้น และหาข่าว เพื่อ

ประสิทธิภาพในการควบคุมและร่วมมือกันแก้ไขวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นและพึงให้บริการแก่ญาติ ผู้ต้องขังและผู้มาติดต่อด้วยความโปร่งใสรวดเร็ว และประทับใจ นอกจากนี้ข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางยังสามารถติดต่อประสานงาน ทำงานร่วมกันเป็นทีมตามที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้กับตนเองในการทำงานให้เกิดประโยชน์อยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษากฤตชน วงศ์รัตน์ (2554) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความร่วมมือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ความถูกต้องเรียบร้อยของงานที่พนักงานปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้และวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และการศึกษาของณัฐสุนิณี พิศวงษ์ (2555) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคลในระดับมาก เพราะพนักงานเตรียมความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ มีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ

ผลสัมฤทธิ์ของงานพิจารณาจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็ว หรือตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางด้านผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.84$) ทัณฑสถานหญิงกลางมีภารกิจหลักในการควบคุมผู้กระทำผิด หากผู้ปฏิบัติงานละเลยการทำหน้าที่เพียงเล็กน้อยอาจส่งผลเสียยิ่งใหญ่ต่อภาพรวมได้ เช่น หากหลับยามหรือไม่ได้ดูแลกล้องวงจรปิดอาจทำให้นักโทษหลบหนี ส่งผลให้ประชาชนเกิดความตื่นกลัวและหน่วยงานอื่นจะต้องร่วมกันค้นหานักโทษหลบหนี เป็นต้น ดังนั้น ข้าราชการจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบสูง รักษาเวลา และปฏิบัติตามกฎระเบียบในเรื่องเวลาอย่างเคร่งครัดในการควบคุมดูแลผู้ต้องขัง นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินซึ่งข้าราชการพร้อมที่จะสละเวลาในการทำงานด้วยความเต็มใจ เนื่องจากข้าราชการจะต้องทำงาน 24 ชั่วโมง จึงต้องบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานสูงสุด การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด มีความตระหนักถึงการทำงานที่มุ่งเน้นการประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องด้วยจึงทำให้ทำงานสำเร็จตาม

ตัวชี้วัดและบรรลุปเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของกฤตชน วงศ์รัตน์ (2554) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากเนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่วางไว้และที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของกิติคุณเชื้อสัตย์ดี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลขสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีคุณภาพของงานอยู่ในระดับสูงแสดงว่าผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลขมีความถูกต้องเรียบร้อยครบถ้วนสมบูรณ์ การจัดรูปแบบหน้าของเอกสารรายงานการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดรูปแบบได้มีการเรียกใช้โปรแกรมหรือหาวิธีการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อการทำนาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางได้ร้อยละ 30.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง จะส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Suttle (1977: 14) ที่ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งตอบสนองของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กร ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษากฤตชน วงศ์รัตน์ (2554) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยรวมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และการศึกษาของนันทวัน ชวลิตอัมพร (2551) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และอธิบายแต่ละด้านได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือเมื่อ

ข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย ได้รับการตรวจสุขภาพเป็นประจำ มีการเตรียมความพร้อมและกำหนดมาตรการจัดสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัย จัดสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบและถูกสุขลักษณะ จะส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นซึ่งมีการศึกษาของหลายๆ ฉบับที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน เช่น การศึกษาของกฤตชน วงศ์รัตน์ (2554) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี และการศึกษาของจักรวาล นภาภาค (2554) ค้นพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในเชิงบวกของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูซึ่งสอดคล้องกับ Huse and Cumming (1980: 20) เสนอว่า สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เป็นการทำพนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ฉะนั้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เสี่ยงอันตรายจะส่งผลในการลดความเครียดอุบัติเหตุจากการทำงาน ตามที่ Schuler et al. (1989 อ้างถึงในนฤดล มีเพียร, 2541: 16) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่งคือช่วยลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล ต้นทุนประกันสุขภาพและการลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากประกันจากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ย่อมลดการเจ็บป่วย ลางาน จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยการปฏิบัติงานที่ช่วยเพิ่มทักษะความชำนาญ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับคำชี้แนะการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และนำความคิดริเริ่มใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนางาน จะทำให้ข้าราชการเหล่านี้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลเป็นอย่างดี โดยทั่วไปเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมให้ได้รับความรู้ ได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะที่เชี่ยวชาญในการทำงาน การทำงานใหม่ๆ ที่มีความท้าทายทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง กระตุ้นความปรารถนาที่อยากจะทำก้าวหน้าและสำเร็จมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามมา

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตาบิวซิอิลด์ทรีค จำกัดและการศึกษาฤตชน วงศ์รัตน์ (2554) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี เพราะเมื่อพนักงานได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล นำมาซึ่งผลกำไรขององค์กรในที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางอยู่ในองค์การที่ยึดหลักประชาธิปไตย โดยข้าราชการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง มีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา มีส่วนร่วมในการริเริ่มแผนงานกิจกรรม สามารถออกความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ จะส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐกรีนีย์ พิศวงษ์ (2555) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 และสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 93-95) กล่าวว่าลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือขบวนการยุติธรรมเป็นวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมายซึ่งทัณฑสถานหญิงกลางเป็นหน่วยงานที่ยึดกฎระเบียบตามกฎหมายที่ตั้งอยู่บนรากฐานของหลักประชาธิปไตย และข้าราชการสามารถแสดงความคิดเห็นรวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง จึงส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติราชการนั่นเอง

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือเมื่อข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางมีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีการกำหนดเวลาทำงานแต่ละวันอย่างเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรคต่อความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตของครอบครัว ทำให้สามารถวางแผนทำกิจกรรมอื่นๆ ได้โดยไม่ติดอุปสรรคเรื่องงาน จะส่งผลให้

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการของ ก.พ. (ก.พ., 2550) การพัฒนามิติต่างส่วนตัว โดยให้ข้าราชการมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีสุขภาพกายแข็งแรงสุขภาพจิตดีไม่มีความเครียด มีการพัฒนาด้านจิตใจ และยังมี การศึกษาหลายๆ ฉบับที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน เช่น การศึกษาของจักรวาล นภาภาศ (2554) ค้น พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตด้านอื่นมีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในเชิงบวกของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู และการศึกษาของกฤตชน วงศ์รัตน์ (2554) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี เมื่อเป็นเช่นนั้นการปฏิบัติงานของข้าราชการ ทณฑสถานหญิงกลางหากจัดสรรเวลางานกับชีวิตส่วนตัวให้เกิดความสมดุลได้จะช่วยให้ประสิทธิผล การปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้าน ความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อ สังคม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการทณฑสถานหญิงกลางอธิบายแต่ ละด้านได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการทณฑสถานหญิงกลางกล่าวคือ เมื่อข้าราชการทณฑ สถานหญิงกลางได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยได้รับสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้ ได้รับรายได้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ ได้รับเงินโบนัสต่างๆ ไม่ส่งผลให้ประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานสูงขึ้นแต่อย่างใด โดยทั่วไปเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมาก จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ในทางตรงข้าม หากผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น จะเกิดความไม่พึงพอใจ อาจส่งผลต่อสมดุลระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ตลอดจนอาจส่งผลถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ตามที่ Huse and Cumming (1980: 20) เสนอ ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยลักษณะสำคัญประการหนึ่งคือ รายได้และผลประโยชน์ ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เป็นการได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับ มาตรฐานของผู้รับ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากส่วนอื่นๆ และถึงแม้ว่า ผลตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญเพราะเงินมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของทุกคน แต่มิใช่สิ่งเดียวที่

กำหนดการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีตามความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตของ Walton (1975: 93-95) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีไม่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมีไม่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมี ความหมายรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย เมื่อเป็นเช่นนั้น ข้าราชการกเทศสถานหญิงกลางได้รับเงินเดือนตามระบบบัญชีอัตราเงินเดือนของ ข้าราชการพลเรือนสามัญซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ กล่าวคือ ข้าราชการที่บรรจุในระดับ เดียวกันจะได้รับเงินเดือนเท่ากันการขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามอายุงานและตำแหน่งประกอบกับได้รับ สวัสดิการที่กรมราชทัณฑ์จัดสรรให้อย่างครอบคลุมตามความจำเป็นและเท่าเทียมกันจึงเป็นไปได้ ว่า ข้าราชการกเทศสถานหญิงกลางเห็นว่าไม่ว่าจะได้รับเงินเดือนมากหรือน้อยไม่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นหรือด้อยลง นอกจากนี้ยังมีผู้ที่เคยทำการศึกษาแล้วได้รับผล เช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้ เช่น การศึกษาของ ญัฐสุนีย์ พิศวงษ์ (2555) พบว่า คุณภาพชีวิตใน การทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน แต่ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมกลับไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน การศึกษาของภัทราวีณีและคณะ (2556) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา และการศึกษาของธัญพัฒน์ พิรุณไพบ (2554) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอไม่มีความสัมพันธ์กับ ความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ ของพนักงานเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกเทศสถานหญิงกลางกล่าวคือ เมื่อข้าราชการกเทศสถานหญิงกลางมี ความก้าวหน้าและมั่นคง การพิจารณาตำแหน่งเป็นไปตามความรู้ความสามารถ การได้รับความดี ความชอบในหน่วยงานเป็นไปอย่างชัดเจนและยุติธรรม มีความโปร่งใส ไม่ขึ้นอยู่กับการมีเส้นสาย สิ่งเหล่านี้ไม่ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นแต่อย่างใด ในขณะที่ทรรศนะของคนทั่วไป มองว่า การทำงานในที่ที่มีโอกาสเจริญเติบโตทั้งในด้านตำแหน่ง เงินเดือน ชื่อเสียง ภายใต้ระบบ การประเมินผลที่มียุติธรรม และเป็นงานที่มั่นคงสามารถเป็นหลักประกันให้กับตนเองและ ครอบครัวได้นั้นสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา เมื่อได้ทำงานที่ตอบสนองในด้าน ความก้าวหน้าและมั่นคงจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ อย่างสุดความสามารถ ตามแนวคิดของ Walton (1975: 93-95) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและ

ความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ เป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัว อย่างไรก็ตามมีผู้ที่เคยทำการศึกษาลแล้วปรากฏผลเช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษาของภัทราวินี และคณะ (2556) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางกล่าวคือ เมื่อข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางมีการบูรณาการทางสังคม เช่น ที่ทำงานมีบรรยากาศการทำงานแบบเป็นกันเอง มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมไม่ว่าจะมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ไม่ทำให้ข้าราชการมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก และบุคคลส่วนใหญ่ที่พบเจอคือผู้ต้องขัง การประสานงานติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ จึงไม่มีผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้นหรือด้อยลงตรงกันข้ามกับความเข้าใจของคนทั่วไปที่ว่า หากหน่วยงานใดๆ มีความร่วมมือสมัครสมานสามัคคี ช่วยเหลือกันในการทำงาน อยู่ในบรรยากาศที่เป็นกันเอง รวมถึงการมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม ย่อมจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ เกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ ได้รับความสุขทางจิตใจที่อยู่ในบรรยากาศการทำงานที่ไม่มีความขัดแย้งในความสัมพันธ์ แบ่งพรรคพวก ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ตามแนวคิดของ Desslers (1991 อ้างถึงในสมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540: 45) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจและเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร ถึงแม้ว่าผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น อย่างไรก็ตามมีผู้ที่เคยทำการศึกษาลแล้วได้รับผลเช่นเดียวกัน เช่น การศึกษาของภัทราวินีและคณะ (2556) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา และการศึกษาของกิติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพราะลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นการบันทึกรายงานการประชุมที่อาศัยเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันเพียงไม่กี่ท่านเท่านั้น

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางกล่าวคือ เมื่อข้าราชการทัณฑ

สถานหญิงกลางได้ปฏิบัติงานที่ประโยชน์ต่อสังคม โดยการตระหนักในบทบาทหน้าที่การคืนคนดีสู่สังคม การให้ความสำคัญกับภาพรวมทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม การเป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยทั่วไป ไม่ส่งผลให้ข้าราชการทัตตสถานหญิงกลางมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าข้อเท็จจริงที่ค้นพบนี้มีความแตกต่างจากแนวคิดของ Bruce and Blackburn (1992: 15-16) ปัจจัยของคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น โดยมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพการมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงการบูรณาการสังคม การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวลการมีเวลาว่าง และการยอมรับทางสังคม อย่างไรก็ตามมีผู้ที่เคยทำการศึกษาแล้วได้รับผลเช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้ เช่น การศึกษาของกิติคุณ ชือสัตย์ดี (2557) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และการศึกษาของธัญพัฒน์ พิรุณโปรย (2554) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ ของพนักงานเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลศาลายามีนโยบายการบริการชุมชนและมีหน้าที่ให้ความร่วมมือกับสังคมในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เช่น การจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ การให้ความร่วมมือกิจกรรมโครงการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด เด็ก และเยาวชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรพิจารณาเพิ่มค่าเวรรักษาการณ์และค่าความเสี่ยงให้สอดคล้องต่อการดำรงชีพกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันให้มากที่สุด เนื่องจากลักษณะงานของกรมราชทัณฑ์ที่มีความเสี่ยงมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ถึงแม้ว่าหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถเพิ่มค่าตอบแทนให้ต่างจากหน่วยงานภาคอื่นๆ ก็ตาม แต่ควรแสวงหาค่าตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ในการสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงตามความเหมาะสมและยุติธรรม เช่น เพิ่มค่าตอบแทนในกรณีค่าเสี่ยงภัยมากขึ้น เป็นต้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คำนึงถึงความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการ และควรจัดมาตรการในเรื่องความปลอดภัยที่ชัดเจนให้กับข้าราชการโดยจัดสถานที่ทำงานที่เป็นสัดส่วนและปลอดภัยเพื่อป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น การ

กันห้องกระจกและเตรียมของอุปกรณ์เครื่องมือป้องกันตัวมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

3. ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ควรจัดอบรมข้าราชการที่ได้รับการบรรจุใหม่ ให้มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานราชการที่มีลักษณะเฉพาะกรณีเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ควรจัดให้มีการสอนงานอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเฉพาะด้านนั้นๆ เช่น การอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น ยกตัวอย่างข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายฝึกวิชาชีพส่วนพัฒนา นอกจากทำหน้าที่เป็นผู้คุมแล้ว ยังต้องบริหารจัดการงานฝึกวิชาชีพที่อยู่ในความรับผิดชอบ จึงควรมีความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับอาชีพนั้นๆ เพื่อที่จะสามารถดูแล ควบคุม ชี้นำ และพัฒนาบุคลากรได้ถูกต้องเหมาะสม ควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการสับเปลี่ยนไปทำงานในฝ่ายที่มีลักษณะงานที่มีความถนัดเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพิจารณาความดีความชอบควรกระทำอย่างโปร่งใส เพื่อสร้างความเป็นธรรม ควรปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ไปดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์หลายๆ ทาง นำไปสู่การพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น และควรมีระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้เหมือนกันทุกหน่วย การคัดเลือกปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้พิจารณาจากความรู้ความสามารถที่แท้จริง

5. การบูรณาการทางสังคม ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาพร้อมๆ กับผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยการเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรู้สึกเป็นทีมและครอบครัวเดียวกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความสามัคคีช่วยเหลือกันและกัน ร่วมมือกันทำงานเป็นทีมและมีความรับผิดชอบร่วมกัน ในด้านการบริหารจัดการควรให้การดูแลอย่างทั่วถึงและมีมาตรฐานเดียวกัน ควรสนับสนุนให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นไขปัญหาาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้ข้าราชการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น ส่งผลให้ข้าราชการมีทัศนวิสัยที่กว้างไกลยิ่งขึ้นทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ดีขึ้น

6. ประชาธิปไตยในองค์กร ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอจากมติส่วนมาก ควรส่งเสริมการเป็นประชาธิปไตยในเรื่องความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค การเคารพสิทธิส่วนบุคคลและต้องยอมรับมติและข้อคิดเห็นส่วนใหญ่ มีความยุติธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและความดีความชอบ

7. ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว ควรดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้ชัดเจน ถูกต้องและยุติธรรม เช่น การเพิ่มอัตรากำลังข้าราชการ การจำกัดจำนวนผู้ต้องขังเข้าใหม่ เพื่อลด การอยู่เวร และเพื่อข้าราชการมีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวได้มากขึ้น

8. ลักษณะงานเป็นประโยชน์กับสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานเป็น ประโยชน์กับสังคมอยู่ในระดับสูง นับเป็นความภาคภูมิใจของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลางที่มี ความรับผิดชอบต่อสังคมจากจิตสำนึกภายในส่งผลให้ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวม สูงขึ้นด้วย จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลงานของทัณฑสถานหญิงทั้งภายในทัณฑสถานหญิง หนังสือพิมพ์จิตต์เสรี และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจนความ ภาคภูมิใจยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณในการอธิบายลักษณะของข้อมูล ใน การศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดในเชิงลึกเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑสถานหญิงกลาง

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทัณฑ สถานหญิงกลาง เพื่อนำไปปรับใช้พัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการราชทัณฑ์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานต่างๆ

4. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการราชทัณฑ์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานในส่วนภูมิภาคอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้า ในองค์การต่อไป

บรรณานุกรม

กรมราชทัณฑ์. ประกาศกรมราชทัณฑ์เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของข้าราชการในสังกัดกรมราชทัณฑ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ราชทัณฑ์, 2557.

_____. นโยบายการปฏิบัติงานราชทัณฑ์. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2557. เข้าถึงได้จาก http://www.correct.go.th/correct2009/readnewsphp?news_id=5510.

_____. ลักษณะงานพิเศษของราชทัณฑ์. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2558. เข้าถึง ได้จาก

http://www.correct.go.th/correct2009/index.php?action=showcontent&c_id=7.

- กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร”. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.
- กฤตชน วงศ์รัตน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี”. *Journal of Community Development Research*, 2011; 4(2). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จักรวาล นภากาศ. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554.
- ณัฐสุนันท์ พิศวงษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1”. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- ณัฐกรฤตา อภิชาติภวนิพิจู. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยดาบซูชิ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2550.
- ทัศนสถานหญิงกลาง. “อัตรากำลังข้าราชการทัศนสถานหญิงกลาง ปี พ.ศ. 2557”. (อัตสำเนา)
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2541.
- ธัญพัฒน์ พิรุณโปรย. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.
- นงลักษณ์ เรือนทอง. “รูปแบบการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผล”. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

นฤดล มีเพียร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์ปริญญาามนุษย์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

นันทวัน ขวลิขิตอัมพร. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2551.

ภูวนัย น้อยวงศ์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม อิลเคทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแปไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาามนุษย์ศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. “รายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน”. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สาธิต ปานอ่อน. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7”. บทความวิจัยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, วารสารการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2556.

สายฝน กล้าเดินดง. “การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร”. รายงานการวิจัยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. คู่มือประเมินผลการปฏิบัติราชการ : ภาพรวมระบบการบริหารงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ. กรุงเทพมหานคร: พี. เอ. ลีฟิ่ง, 2552.

..... ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2544-2556. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2557. เข้าถึงได้จาก <http://brd.ocsc.go.th/PublicQWL/?p=49>.

..... การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://brd.ocsc.go.th/PublicQWL/?p=58>.

สุทัศน์ ปัญญสุวรรณ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551.

สุปรียา เตชะอศวนันท์. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการตำรวจ
กองบังคับการตำรวจภูธรภาค 5”. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

Bruce, W.M. and J.W. Blackburn. Balancing Job satisfaction & Performance: A guide for
Human Resource Professionals. Westport: Quorum book, 1922.

Chein, E.N. Organizational Psychology. 2nded. New Jersey: Prentice-Hall, 1970.

Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., and Donnelly, J.H. Organization : Behavior, Structure,
Processes . 10th ed. Boston: McGraw-Hill, 2000.

Hackman, R.J. and L.J. Suttle. A Improving Life at Work : Behavioral Science Approach
to Organizational Change. California: Goodyear Publishing, 1977.

Huse, E. and T.Cuming. Organization Development and Change. New York: West
Publishing, 1980.

Richard E. Walton. Criteria for Quality of Working Life. New York: Free press, 1975.

Schuler, R.S., N.J. Beutell and S.A. Youngblood. Effective Personal Management.
Minnesota : Minnesota Nest Publishing Company, 1989.

**ขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี¹**
**The Morale in Working and Performance Effectiveness
of Police Senior Non-commissioned Officer of Nonthaburi Police Station**

**สำรวาย อินพรม (Samruay Inprom)²
เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gedomoli)³**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (1959) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977) มาเป็นแนวทางในการศึกษา ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ส่วนใหญ่ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

This article was to study the Morale in Working Performance Effectiveness and compare different between the of the Morale in Working and Performance Effectiveness Police Senior non-commissioned Officer of Nonthaburi Police Station. Based on Herzberg's (1959) theory of motivation and the concept of organizational commitment Steers (1977) serves as a guideline for future studies. The method for statistical analysis is consist of frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by Pearson's product Correlation Coefficient. The results of study showed the high level the Morale in Working and Performance Effectiveness of Police Senior non-commissioned Officer of Nonthaburi Police Station was a high level. The result of hypothesis test shown the Morale in Working of Police Senior non-commissioned Officer of Nonthaburi Police Station include the nature of The relationship between Performance Effectiveness was high level.

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

บทนำ

ในปัจจุบัน การดำรงชีวิตของประชาชนในสังคมไทยนั้นถือได้ว่าต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับกระแสสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและซับซ้อนมากยิ่งขึ้นตามกระแสโลกาภิวัตน์ สภาพปัญหาความตกต่ำทางเศรษฐกิจที่ทำให้เกิดปัญหาการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ปัญหาสภาพสังคมที่เสื่อมโทรมลง ส่งผลให้แหล่งอบายมุขเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมคนแหย่ง นำไปสู่การก่อคดีต่างๆ จากความไร้จิตสำนึกและมโนธรรม สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นปกติสุขของคนในสังคม จนนำไปสู่การเกิดปัญหาอาชญากรรมต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกไม่มั่นใจในความปลอดภัยและรู้สึกหวาดกลัวภัยมากยิ่งขึ้น

หน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต่อสังคมโดยรวม ได้แก่การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรมรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การให้บริการประชาชน หน้าที่พิเศษอื่นๆ เช่น ให้การศึกษากับผู้ที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร ให้การอารักขาบุคคลการตรวจคนเข้าเมืองและการทะเบียนต่างๆ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้สมาชิกของสังคมอยู่ร่วมกันภายใต้กฎ กติกา อย่างปกติสุข

สถิติการเพิ่มขึ้นของคดีอาชญากรรม ส่งผลให้ภารกิจด้านการรักษาความสงบสุขในสังคมของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เพิ่มจำนวนและมีความยาก และซับซ้อนมากยิ่งขึ้นกดดันให้การบริหารจัดการตำรวจต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงไปด้วยการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานหนักและเหนื่อยมากยิ่งขึ้นในขณะที่ทรัพยากรการบริหารมีจำกัด การปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงนั้นสิ่งสำคัญนอกจากความรู้ความสามารถแล้วขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานก็มีความสำคัญไม่น้อยขวัญและกำลังใจเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่เป็นที่รู้กันว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดีย่อมมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ส่งผลให้มีการอุทิศตนและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานย่อมดีและบรรลุดตามวัตถุประสงค์ขององค์กรแต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีขวัญและกำลังใจไม่อุทิศตนและทุ่มเทตามที่ควรจะเป็น ผลการปฏิบัติงานก็ไม่อาจบรรลุดวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีในปัจจุบัน ต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในคดีต่างๆ เช่น การปลอมตัวของเจ้าหน้าที่เพื่อการสืบสวนคดี เพื่อเข้าจับกุม หรือเพื่อการล่อซื้อยาเสพติด เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติภารกิจในลักษณะนี้ ถือเป็นลักษณะการปฏิบัติงานที่เสี่ยงต่ออันตราย ต้องอาศัยความเสียสละ และทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้ล้วนต้องการขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยต้องอาศัยนโยบายระดับองค์การในอันที่จะกำหนดนโยบายที่จะสร้างเสริมขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจให้อยู่ในระดับที่พร้อมปฏิบัติภารกิจเสี่ยงภัยต่างๆ โดยการกำหนดนโยบายสร้างเสริมขวัญกำลังใจเหล่านี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงความต้องการด้านต่างๆ ของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้การกำหนดนโยบายด้านเสริมสร้างขวัญและกำลังใจสอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการตำรวจอย่างแท้จริง

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้มีความสนใจที่จะทำการศึกษาวินิจฉัยเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมือง

นนทบุรี เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีว่าอยู่ในระดับใด และขวัญกำลังใจด้านใดบ้างที่ควรได้รับการปรับปรุง แก้ไข หรือสนับสนุน เพื่อส่งผลต่อระดับของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่แนวทางในการกำหนดนโยบายต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ผู้ศึกษาทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ และตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจการปฏิบัติงาน กำหนดกรอบแนวคิดจากทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg โดยจากผลการศึกษาที่ว่าความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พอใจในงานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors)

เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพ อันจะทำให้พนักงานใช้ความพยายามเพื่อได้ผลงาน ปัจจัยจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรงและสร้างความรู้สึกที่ดีกับงานประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) การที่บุคคลสามารถทำงานได้ลุล่วงและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นไปได้เสมอรวมถึงการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจจะทำงานอื่นต่อไป

1.2 ลักษณะงาน (Work Itself) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน เช่น งานประจำ งานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะของงานที่ยากหรือง่าย รวมทั้งปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่าเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

1.3 การได้รับการยอมรับในงาน (Recognition) การที่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วๆ ไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลอันเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจิตใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

1.4 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น อันจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

1.5 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) การที่บุคคลได้รับเกียรติและความไว้วางใจมอบหมายให้รับผิดชอบทำงานอย่างมีอิสระเสรีให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไป พนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

2. ปัจจัยค้ำจุน หรืออาจเรียกได้ว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดให้บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำแต่ปัจจัยค้ำจุนนี้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองของความต้อการแล้วจะทำให้ไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน ตรงกันข้ามในงานที่ทำ ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงานประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายและวิธีการจัดการขององค์การที่มีผลต่อความเจริญเติบโตขององค์การและของตัวพนักงานการดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร ระบบการบริหารงาน เช่น การใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลในองค์การ ความขัดแย้งความร่วมมือ และความเป็นธรรมในองค์การ

2.2 เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งซ้ำเกินไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์การ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) หมายถึง ท่าที ความรู้สึกในการติดต่อสื่อสารกันที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.5 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของมายั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

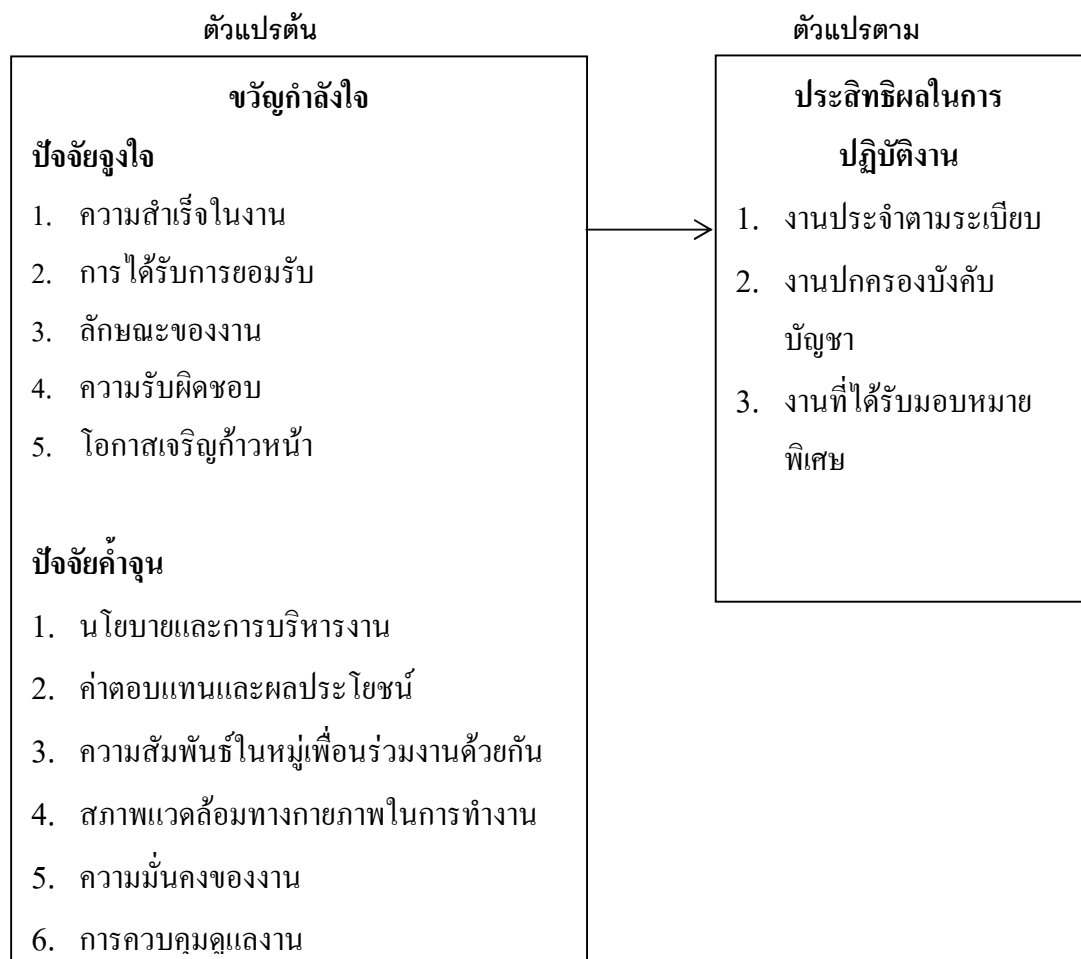
2.6 เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารงานตลอดจนความเชี่ยวชาญในเทคนิควิทยาการใหม่ ๆ ด้านองค์การและการจัดการ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

การวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยวัดได้จากการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ของการบรรลุวัตถุประสงค์และการประเมินผลโดยประชาชนซึ่งประเมินจากความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินการให้บริการสาธารณะ เป้าหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ โดย จำแนกประสิทธิผลในการปฏิบัติงานออกเป็นแต่ ละด้าน ดังนี้

1. งานประจำตามระเบียบ
2. งานปกครองบังคับบัญชา
3. งานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. ขวัญกำลังใจด้านปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
2. ขวัญกำลังใจด้านปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ขวัญกำลังใจ

ผลการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในภาพรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.02 โดยมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ 3.20 รองลงมาได้แก่ด้านลักษณะของงาน ค่าเฉลี่ย 3.16 ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 3.08 ด้านนโยบายและการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.06 ด้านการควบคุมดูแลงาน ค่าเฉลี่ย 3.05 ด้านความสำเร็จในงาน ค่าเฉลี่ย 3.03 ด้านการได้รับการยอมรับ ค่าเฉลี่ย 2.97 ด้านความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน ค่าเฉลี่ย 2.86 ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 2.83 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.75 และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 2.59

ตารางที่ 1 แสดงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ขวัญกำลังใจ	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
ความสำเร็จในงาน	3.03	.450	มาก	6
การได้รับการยอมรับ	2.97	.560	มาก	7
ลักษณะของงาน	3.16	.506	มาก	2
ความรับผิดชอบ	3.08	.458	มาก	3
โอกาสเจริญก้าวหน้า	2.83	.721	มาก	9
นโยบายและการบริหาร	3.06	.496	มาก	4
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	2.59	.610	มาก	11
ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน	2.86	.538	มาก	8
สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	2.75	.680	มาก	10
ความมั่นคงของงาน	3.20	.539	มาก	1
การควบคุมดูแลงาน	3.05	.544	มาก	5
รวม	3.02	.422	มาก	

การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยสามารถเรียงลำดับระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ดังนี้ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 รองลงมาได้แก่ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานประจำตามระเบียบอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
งานประจำตามระเบียบ	2.94	.452	มาก	3
งานปกครองบังคับบัญชา	3.06	.442	มาก	1
งานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ	3.04	.410	มาก	2
รวม	3.01	.390	มาก	

การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลขององค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลขององค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีในภาพรวมในระดับสูง ($r = .774$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี สูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ($r = .757$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนร่วมงานด้วยกัน ($r = .719$) ด้านการควบคุมดูแลงาน ($r = .713$) ด้านความมั่นคงของงาน ($r = .674$) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ($r = .634$) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($r = .592$) ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า ($r = .554$) ด้านลักษณะของงาน ($r = .540$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = .525$) ด้านการได้รับการยอมรับ ($r = .524$) พบว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และด้านความสำเร็จในงาน ($r = .420$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลขององค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

ขวัญกำลังใจ	<i>r</i>	Sig	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในงาน	.420**	.000	ปานกลาง
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	.524**	.000	สูง
3. ด้านลักษณะของงาน	.540**	.000	สูง
4. ด้านความรับผิดชอบ	.757**	.000	สูง
5. ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า	.554**	.000	สูง
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	.525**	.000	สูง
7. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	.592**	.000	สูง
8. ด้านความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนร่วมงานด้วยกัน	.719**	.000	สูง
9. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	.634**	.000	สูง
10. ด้านความมั่นคงของงาน	.674**	.000	สูง
11. ด้านการควบคุมดูแลงาน	.713**	.000	สูง
ภาพรวม	.774**	.000	สูง

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

สำหรับการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดจากทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1959: 113-115 อ้างถึงใน สุขกมล ทรัพย์ดีมงคล, 2553: 39-40) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีได้กำหนดแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เกิดความจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี สอดคล้องกับณัฐวัฒน์ จำปาสาร (2553) เรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาล พบว่า

ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยภาพรวมอยู่ในระดับขวัญกำลังใจค่อนข้างสูง

ผลการศึกษาในแต่ละด้านของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงของงานมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี มีความเห็นว่า กรมตำรวจเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ซึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้จนเกษียณอายุราชการ มีความมั่นคงในเสถียรภาพการเป็นตำรวจ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีจึงมีความเชื่อมั่นถึงความมั่นคงในการทำงาน เพราะสามารถเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต และไม่คิดเรื่องลาออกจากงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภดล พันธุ์อารีย์ (2553) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์การดำเนินงานของกองกำกับการ 2 กองบังคับการ อารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ลำดับต่อมา คือ ด้านลักษณะของงาน พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีคิดว่างานที่ทำเป็นงานที่ท้าทายความสามารถอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นงานที่มีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานเพราะการงานที่ต้องบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรมรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะและการให้บริการประชาชน จึงมีลักษณะงานที่สำคัญมากเพราะนั่นหมายถึงความรับผิดชอบในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สอดคล้องกับผลการศึกษาของศรจตุร ชมภูธร (2554) เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ผลการศึกษา พบว่า กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 3 ด้านลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ลำดับต่อมา คือ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีความสามารถในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา อาทิเช่น สามารถปิดคดีในความรับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่เข้ามาร้องทุกข์แจ้งความ เป็นต้น จึงส่งผลให้ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอดิศักดิ์ แสนทวีสุข (2557) เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนงานสืบสวน กองกำกับการสืบสวน 2 กองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนงานสืบสวน ด้านภาระความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ลำดับต่อมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีนโยบายภายในหน่วยงานโดยรวมมีการวางแผนงานที่ดีในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ อีกทั้งยังมีการนำนโยบายที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในสถานีตำรวจนครบาลบางเขนอยู่เสมอ เช่น ในปัจจุบันโครงการรับฝากบ้านไว้กับตำรวจได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ช่วยให้การป้องกันอาชญากรรมนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อเสริมประสิทธิภาพโครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจ เป็นการติดตั้งกล้อง CCTV บริเวณบ้านที่เช่า นอกจากนี้การบริหารงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองนนบุรียังมี

ความถูกต้องและยุติธรรม อาทิเช่น ในเรื่องการปรับตำแหน่งเพื่อเลื่อนขั้นมีการดำเนินการที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมจนเป็นที่ยอมรับของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทุกคนในสังกัด เป็นต้น สำหรับนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) คือ วิธีการจัดการขององค์การที่มีผลต่อความเจริญเติบโตขององค์การและของตัวพนักงานการดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร ระบบการบริหารงาน เช่น การใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลในองค์การ ความขัดแย้งความร่วมมือ และความเป็นธรรมในองค์การ (Herzberg, 1959: 113-115 อ้างถึงใน สุขกมล ทรัพย์ดีมงคล, 2553: 39-40) ลำดับต่อมาคือ ด้านการควบคุมดูแลงานพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บังคับบัญชา สถานีตำรวจภูธรเมืองมีเทคนิคใหม่ๆ และวิธีการควบคุมดูแลงานของผู้บังคับบัญชาได้ดี โดยไม่ทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนรู้สึกอึดอัดในการปฏิบัติหน้า แต่ในทางตรงกันข้ามกับสามารถปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น เนื่องจากมีผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ลำดับต่อมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีตั้งไว้ ไม่ว่าจะเป็นด้านการสอบสวน สืบสวน งานจราจร งานป้องกันและปราบปราม เป็นต้น จนได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ลำดับต่อมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญเสมอมา อีกทั้งเพื่อนร่วมงานก็ยอมรับในความรู้ ความสามารถของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ลำดับต่อมาคือ ด้านความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีสามารถขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอไม่ว่าจะอยู่ฝ่ายใด เนื่องจากงานทุกส่วนล้วนประสานความร่วมมือในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังสามารถขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ทุกครั้งที่เกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ลำดับต่อมาคือ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีโอกาสปรับเปลี่ยนสายงานเพื่อดำรงในระดับสัญญาบัตรได้ โดยได้รับการสนับสนุนให้สอบเพื่อเลื่อนระดับเป็นชั้นสัญญาบัตรจากผู้บังคับบัญชา ลำดับต่อมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีสภาพแวดล้อมเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อาทิเช่น มีการแบ่งส่วนการปฏิบัติงานแยกเป็นฝ่ายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน นอกจากนี้หน่วยงานยังมีบรรยากาศที่ดี สถานที่ทำงานสะอาด ห้องทำงานที่สะอาดมีระเบียบเรียบร้อย ไม่แออัดจนเกินไป รวมถึงสภาพแวดล้อมภายนอก อันมีที่จอดรถเพียงพอ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมในการปฏิบัติงานล้วนมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทั้งสิ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ (Herzberg, 1959) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) คือ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศทำเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงานถือเป็นปัจจัยต่ำๆในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับ

ความพยายามที่ได้ทุ่มเทลงไปในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่เพียงพอและตรงความต้องการ อาทิเช่น สวัสดิการในการรักษาพยาบาลให้กับข้าราชการตำรวจและครอบครัวจึงส่งผลให้ข้าราชการตำรวจมีความพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับเป็นอย่างดีเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

5.2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี มาเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีตัวชี้วัด ได้แก่ 1) งานประจำตามระเบียบ 2) งานปกครองบังคับบัญชา และ3) งานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของชัช สัตนาโค (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีม: ศึกษาเฉพาะ กรณีหน่วยปฏิบัติการพิเศษ อรินทราช 26 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการพิเศษอรินทราช 26 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ตามลำดับ ดังนี้ ด้านงานปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีสามารถปฏิบัติงานที่ได้มอบหมายงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีการตรวจสอบ กำชับ ปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดความบกพร่องและพัฒนาให้ดีขึ้น และประเด็นสำคัญคือข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สามารถประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปัญญา นาควิเชียร (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ สืบสวนจับกุมของ เจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ คือ ด้านบทบาทของผู้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติหน้าที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนรองลงมาได้แก่ ด้านงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบนอกเหนือจากงานประจำปกติได้ โดยเฉพาะงานเชิงรุกที่ได้รับมอบหมายพิเศษจากผู้บังคับบัญชาโดยมีการศึกษาดำเนินการหรือพัฒนางานพิเศษด้วยตนเอง และลำดับสุดท้ายคือ ด้านงานประจำตามระเบียบ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีสามารถปฏิบัติงานมีการวางแผนการปฏิบัติราชการประจำที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ โดยสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้น และมีการพิจารณาช่องทางวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

จากผลการศึกษา สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิภาพขององค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมือง

นนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีน้ำหนักของความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($r = .774$) สอดคล้องกับปัญหา นาควิเชียร (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ที่สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุทัยธานี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ คือ ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับทวนชัย ชันทะสีมา (2552) ซึ่งพบว่า ขวัญกำลังใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

จากการศึกษาครั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี สูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ($r = .757$) ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด ไม่ทอดทิ้งเมื่อเกิดอุปสรรค รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนร่วมงานด้วยกัน ($r = .719$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีสามารถขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ลำดับต่อมาคือ ด้านการควบคุมดูแลงาน ($r = .713$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีการวางแผนงานที่ดีจึงสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อย่างถูกต้องตามนโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้วยความเข้าใจถึงระบบและโครงสร้างของหน่วยงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังมีเทคนิคใหม่ๆ นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ นอกจากนี้ยังมีวิธีการควบคุมดูแลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม ด้านความมั่นคงของงาน ($r = .674$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี รู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในหน่วยงาน และมีความมั่นคงในเสถียรภาพการเป็นตำรวจของตนเอง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ($r = .634$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีบรรยากาศโดยทั่วไปของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ไม่แออัดจนเกินไปจะทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($r = .592$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากเงินเดือนที่ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีได้รับมีความเหมาะสมกับความพยายามที่ได้ทุ่มเทลงไปในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในแต่ละเดือน นอกจากนี้การปรับขึ้นเงินเดือนมีเหมาะสม อีกทั้งยังมีสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือการจัดที่พักอาศัยที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดให้ มีความเพียงพอและตรงความต้องการของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า ($r = .554$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีการพิจารณาความดีความชอบสำหรับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยเป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนแต่ละคน ด้านลักษณะของงาน ($r = .540$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้จึงพยายามให้ความสำคัญกับผลงานและความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่มุ่งหวังไว้ ด้านนโยบายและการบริหาร ($r = .525$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี สอดคล้องกับประทุม รอดประเสริฐ

(2543: 34) ที่ให้แนวคิดว่าการกำหนดนโยบายการดำเนินงานจะต้องคำนึงถึงเหตุผลและความเป็นไปได้ ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาอาจส่งผลให้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานและด้านนโยบายการบริหารงานจึงไม่มีสหสัมพันธ์กับความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านการได้รับการยอมรับ ($r = .524$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีได้รับการยอมรับความสามารถจากผู้ร่วมงาน ดังพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีอิสระสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้จึงทำให้กำลังใจขวัญในการปฏิบัติงานด้านคุณค่าของงานอยู่ในระดับสูง และด้านความสำเร็จในงาน ($r = .420$) พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และการได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับพีระชัย ไชยมงคล (2554) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษา ขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ครั้งนี้ ผู้ศึกษานำผลการศึกษาในแต่ละด้านที่เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จากองค์ประกอบ 11 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในงาน ข้าราชการตำรวจทุกนายควรพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยคำนึงถึงทุกข์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง
2. ด้านการได้รับการยอมรับ ข้าราชการตำรวจควรตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับการได้รับการยอมรับนับถือและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นเช่น ประชาชน เป็นต้น
3. ด้านลักษณะของงาน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีควรมอบหมายงานภารกิจตามความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจ
4. ด้านความรับผิดชอบ ข้าราชการตำรวจควรมีการพัฒนาในเรื่องการติดต่อประสานงานในการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบกับสถานีตำรวจภูธรที่มีพื้นที่ติดต่อกัน
5. ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามความถนัดและเชี่ยวชาญ เพื่อความก้าวหน้าในอนาคต
6. ด้านนโยบายและการบริหาร ควรรณรงค์ให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามนโยบายของสถานีตำรวจอย่างเคร่งครัด และควรมีการพิจารณายืดหยุ่นในเรื่องนโยบายปฏิบัติในบางกรณีในการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมตามความจำเป็นในแต่ละสถานการณ์

7. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีควรมีการพิจารณาในเรื่องเงินเดือนที่ข้าราชการตำรวจแต่ละนายได้รับในแต่ละเดือนเพียงพอต่อสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันหรือไม่ และข้าราชการตำรวจมีความพอใจหรือไม่ เพราะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยควรมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อพิจารณาต่อไป

8. ด้านความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน ควรเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจทุกระดับ พร้อมทั้งควรมีการปรึกษาหารือกันในการปฏิบัติงานภายในสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

9. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

10. ด้านความมั่นคงของงาน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีควรสร้างความเชื่อมั่นในความมั่นคงและสร้างระบบความปลอดภัยให้กับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

11. ด้านการควบคุมดูแลงาน ผู้บังคับบัญชาควรประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตลอดจนควรพัฒนาความเชี่ยวชาญการใช้ทักษะด้านองค์การและการจัดการกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

1. ด้านงานประจำตามระเบียบ สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีควรมีการวางแผนการปฏิบัติราชการประจำที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในตำแหน่งต่างๆ โดยควรมีการชี้แจงให้ข้าราชการตำรวจทุกคนเข้าใจเรียนรู้วิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. ด้านงานปกครองบังคับบัญชา สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีควรมีการตรวจสอบ งานที่ได้มอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยควรกำชับ ปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดความบกพร่องเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

3. ด้านงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีควรมอบหมายให้ข้าราชการตำรวจรับผิดชอบนอกเหนือจากงานประจำปกติ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานเชิงรุก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เช่น วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เช่น ภาวะผู้นำกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี กับสถานีตำรวจภูธรอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่จะนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองต่อไป

4. ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

เจริญผล สุวรรณโชติ. ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: เอกพิมพ์ไทย, 2551.

ทองใบ สุดชาติ. ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2542

ประชุม รอดประเสริฐ. นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2543.

พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546

พิบูล ทีปะपाल. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: อมรรการพิมพ์, 2550.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 23. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

รจเรข ไตวนิชย์. “การประเมินประสิทธิผลโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2550.

เอกสารอื่นๆ

ซัช สัตนาโค. “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม: ศึกษาเฉพาะ กรณีหน่วยปฏิบัติการพิเศษ อรินทราช 26 กองบัญชาการตำรวจนครบาล”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2551.

ณัฐวัฒน์ จำปาสาร. “กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลบางเขน”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2553.

ทวนชัย ชันทะสีมา. “กำลังขวัญกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

ธัญทิพย์ ภิฎญชัยอนันต์. “แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัท สกลนคร โอเอ แอนด์ คอมพิวเตอร์ จำกัด”. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

นภดล พันธุ์อารีย์. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์การดำเนินงานของกองกำกับการ 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.

ปัญญา นาควิเชียร. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของ เจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุทัยธานี”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบทบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2550.

พจนา ดวงชาตม. “ประสิทธิผลการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของสถานีอนามัย ในจังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2547

พรชนก สัจจามันมงคล. “กำลังขวัญของตำรวจจราจรสังกัดกองกำกับการ 2 (ศูนย์ควบคุมจราจรทางด่วน ทางพิเศษ) กองบังคับการตำรวจจราจร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2550

พีระชัย ไชยมงคล. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรดิตต์”. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาสังคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์, 2554.

วัลลียา ไหลงาม. “ขวัญกำลังใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน : ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

ศราวุธ ชมภูธร. “ขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 3”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข, 2554.

สมบัติ ญาติตะคุ. “ประสิทธิผลของการควบคุมฝูงชนข้าราชการตำรวจกองกำกับการควบคุมฝูงชน 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2555.

สุกัญญา โอภากุล. (2554). ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุขกมล ทรัพย์ดีมงคล. “มาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล HR Scorecard กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ 21”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2553.

สุนทร เจนวนศ์พิทักษ์. “ขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

อดิศักดิ์ แสนทวีสุข. “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนงานสืบสวน กองกำกับ การสืบสวน 2 กองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล”. สารนิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข, 2557.

อดิศรา เกิดทอง. “ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์”. วิทยานิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

อุทัย ชินโอฟาร. “ประสิทธิผลในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสามพราม จังหวัด นครปฐม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. อำนวยการหน้าที่ตำรวจ. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2557. เข้าถึงได้จาก <http://www.opc.police.go.th/pdf/polnation.pdf>

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรม
โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์¹

Human Resource Development and Organizational Commitment
of Sawanpracharuk Hospital Nakornsawan

สิรินันท์ ลิทธิกรเจริญ (Sirinat Sittipornjarean)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร วิธีการศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 125 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกิจกรรมการพัฒนางานขององค์กร ด้านกิจกรรมการพัฒนาของพนักงาน ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ส่วนด้านกิจกรรมการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งผลการศึกษาในระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความผูกพันด้านจิตใจ และด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.646$)

Abstract

The purpose is to study the development of human resources, the level of human resources development, the level of commitments of the authorities and eventually to study the correlation between the development of human resources with the

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

engagement eventually. The study used quantitative research. Data were collected by questionnaires from a sample of 125 people who use the statistics. The frequency, percentage, average, standard deviation. And the statistical correlation Pearson.

The study found the level of human resource development in both the high level overview 4 the development of the Organization activity is the activity of staff professional development activities and training activities. The educational activities are also in the intermediate-level engagement study eventually showed that the levels of all three is much to remain with the Organization of the engagement and commitment of the norm. Test results that found that human resource development is related to the engagement eventually significant at 0.05 by the level of the relationship is in a relatively high level ($r = 0.646$).

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, ความผูกพันต่อองค์กร

Keywords: human resource development, organizational commitment

บทนำ

องค์กรในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็หันมาให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเน้นการบริหารและจัดการบุคลากรขององค์กรให้มีความเหมาะสมต่อองค์กร รวมทั้งการพยายามเพิ่มคุณค่าของทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นของการบริหารองค์กรในปัจจุบัน เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ที่จะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การศึกษาทางด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงนับได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารงานในองค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เพราะเนื่องจากว่าในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มิใช่หน้าที่ของหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์แต่เพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไปแล้ว แต่เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์โดยตรงกับผู้บริหารทุก ๆ คนในองค์กร ที่จะต้องมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ภายใต้การควบคุม ให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กร จึงต้องเข้าใจภาพรวมขององค์กรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการบริหารงานใน

องค์การได้ หากองค์การใดไม่สามารถดึงดูดบุคคลที่มีทั้งความเก่งและความดีเข้ามาร่วมงานกับ
องค์การ และไม่สามารถประเมินคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมกับองค์การได้แล้ว องค์การนั้นย่อม
ไม่อาจมีทุนมนุษย์ที่ดีตามปรารถนาได้

ซึ่งในบรรดาปัจจัยทางการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ มนุษย์ เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการ
บริหารจัดการ มนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่ง เพราะมนุษย์มีสติปัญญาที่สามารถ
ใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร และกระบวนการจัดการในการทำงานให้
ได้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ มนุษย์ยังมีความคิดสร้างสรรค์และสามารถ
คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยทางการบริหารอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ สำหรับกิจการด้าน
โรงพยาบาลซึ่งเป็นกิจการที่ให้บริการประเภทหนึ่ง จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมาก ที่มี
ทักษะความสามารถหลากหลายตามภารกิจกรให้บริการของโรงพยาบาลแก่ลูกค้า จะเห็นได้ว่า
งานบริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ไม่สามารถใช้เครื่องมือหรือเครื่องจักรใด ๆ มาทดแทนมนุษย์
ได้ นอกจากนี้ งานบริการของโรงพยาบาลจำเป็นต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น การบริหาร
คนจำนวนมากที่มีความหลากหลายด้านวิชาชีพ ด้านทักษะและความสามารถ ให้สามารถ
ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงมีความสำคัญอย่างมาก
โดยเฉพาะท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ การแข่งขันกันระหว่าง
สถานพยาบาล การมีกลไกคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และมีการตรวจสอบบริการของโรงพยาบาล
มากขึ้น ยิ่งทำให้ทุกโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีการจัดการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ
โรงพยาบาลเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจของโรงพยาบาล
ต่อไป

อีกประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาคั้งนี้คือ ความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งที่ผู้บริหาร
ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การนั้นเป็นปัจจัยหลักที่จะ
นำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ เป็นพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะ
เป็นการทำงานในหน้าที่บริหารหรือปฏิบัติการครอบคลุมถึงองค์การทุกประเภท ความผูกพันต่อ
องค์การสามารถทำนายอัตราเข้าออกจากงานของสมาชิกขององค์การได้ บุคคลที่มีความผูกพันต่อ
องค์การสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ส่งผลให้อัตรการย้ายงาน
และการขาดงานลดลง อีกทั้งยังสามารถเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์การทำงานได้ดีขึ้นกว่าผู้
ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การเป็นรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมบุคคล
ซึ่งสะท้อนประสิทธิผลขององค์การ การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลในแง่ลบ

ก่อให้เกิดพฤติกรรมองค์การที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การขาดงาน และการโยกย้ายเปลี่ยนงาน ตลอดจนการลาออกจากรองค์การ ในที่สุด ซึ่งการลาออกจากรองค์การจะสร้างปัญหาในด้านการบริหารที่ต้องลงทุนลงแรงไปกับการสรรหาคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนาพนักงานใหม่ รวมถึงขวัญกำลังใจพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ชี้วัดความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากเหตุผลดังกล่าวทางผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรขององค์การเป็นอย่างมาก เนื่องจากเล็งเห็นถึงคุณค่าและต้องการรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ โดยพยายามพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความรักและผูกพันต่อองค์การ แต่เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ หลายประการ จึงเป็นความท้าทายที่ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป อันจะนำพาองค์การไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

กระบวนการศึกษา

ในกระบวนการศึกษานี้ ประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันกับองค์การ จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Place Smith & Mills (1991) มาเป็นตัวแปรต้น ได้แก่ 1) กิจกรรมการฝึกอบรม 2) กิจกรรมการศึกษา 3) กิจกรรมการพัฒนา 4) กิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และ 5) กิจกรรมการพัฒนาองค์การ ส่วนตัวแปรตามได้นำแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1995) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความผูกพันด้านจิตใจ 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แสดงเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษานี้จะใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งต้องการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวนทั้งสิ้น 125 คน เครื่องมือการวิจัยเก็บข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามทฤษฎี กรอบแนวคิด และนิยามปฏิบัติการ ซึ่ง

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย องค์ประกอบกิจกรรมการฝึกอบรม องค์ประกอบกิจกรรมการศึกษา องค์ประกอบกิจกรรมการพัฒนาของพนักงาน องค์ประกอบกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และองค์ประกอบกิจกรรมการพัฒนารองการ โดย มีมาตรวัด 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน โดยมีมาตรวัด 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้เทคนิคการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' Alpha Coefficient) เป็นค่าที่ใช้วัดความน่าเชื่อถือ (Reliability) สำหรับผลลัพธ์ที่ได้จากการทดสอบทั้งสองระดับคือ ระดับค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีค่าสูงเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อองค์การมีค่าสูงเกินกว่า 0.70 ขึ้นไปทั้งสองระดับ แสดงว่ามาตรวัดขององค์ประกอบดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ 4) ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยหาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.6 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.4

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกิจกรรมการพัฒนาองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการพัฒนาของพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และด้านกิจกรรมการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ตามลำดับ

3. ความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ สามารถนำเสนอได้ดังนี้

- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.629$)
- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านกิจกรรมการศึกษา มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.477$)
- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านกิจกรรมการพัฒนาพนักงาน มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.732$)
- การพัฒนามนุษย์ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.706$)
- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านกิจกรรมการพัฒนาองค์การ มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.690$)

- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.646$)

อภิปรายผลการศึกษา

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากผลการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านกิจกรรมทางการศึกษา ด้านกิจกรรมการพัฒนาพนักงาน ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และด้านกิจกรรมการพัฒนาองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ บุญสนอง (2555) เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า ระดับการดำเนินงานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 5 กิจกรรม คือ 1) ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม 2) ด้านกิจกรรมทางการศึกษา 3) ด้านกิจกรรมการพัฒนาพนักงาน 4) ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และ 5) ด้านกิจกรรมการพัฒนาองค์กร ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถแยกอภิปรายเป็นประเด็นที่น่าสนใจ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยดังนี้

1) ด้านกิจกรรมการพัฒนาองค์กร พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากในรอบปีที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างสะดวก ได้ศึกษาหาความรู้และเรียนรู้จากสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม IT NET การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ การสร้างองค์การแบบเครือข่าย (Network Organization) ให้มีการร่วมมือและพึ่งพากัน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตลอดเวลา แม้จะไม่ได้อยู่ที่หน่วยงานก็ตาม สิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความตื่นตาตื่นใจ ไม่น่าเบื่อหน่ายกับการทำงานรูปแบบเดิม ๆ อีกทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Pace, Smith & Mills (1991) ที่กล่าวว่า องค์กรต้องออกแบบการทำงานใหม่ให้เหมาะสมกับธรรมชาติของพนักงาน ควรออกแบบงานให้เหมาะสมระหว่างเทคโนโลยีและความสามารถของพนักงานแต่ละคน

2) ด้านกิจกรรมการพัฒนาของพนักงาน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานเภสัชกรรม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในรอบปีที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองตามความสนใจ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน ได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อเสริมสร้างทักษะความสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องโดยทางหน่วยงานได้นำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับสายงานโดยตรงของพนักงานเข้ามาฝึกสอนแก่บุคลากร เช่น การเปิดสอนทำเบเกอรี่ การเย็บปักถักร้อย การทำดอกไม้ประดิษฐ์ การวาดภาพ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ซึ่งสามารถนำไปประกอบเป็นรายได้เสริม เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานประจำ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองถนัดหรือมีความสนใจเป็นพิเศษแล้ว ก็จะทำให้เกิดแรงกระตุ้นเกิดพลังแห่งความสร้างสรรค์ และแรงบันดาลใจทำให้เกิดความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Werner and DeSimone (2006: 73) ที่ว่า การพัฒนาจะเป็นการเตรียมพนักงานสำหรับตำแหน่งอื่น เป็นการเพิ่มพูนทักษะความสามารถปรับปรุงพฤติกรรมให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่งานในอนาคต กิจกรรมการพัฒนาเป็นการมุ่งเน้นในระยะยาวเพื่อเตรียมสำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบของงานในอนาคต โดยเป็นการเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการทำงานปัจจุบันของพนักงาน

3) ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานเภสัชกรรม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในรอบปีที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ตามทักษะความสามารถ และได้รับการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยทางหน่วยงานได้นำระบบการประเมินผลที่มีตัวชี้วัดผล การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ที่เรียกว่า Key Performance Indicator (KPI) เข้ามาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการประเมินผลงานที่สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร โดยผู้บริหารได้มีการประชุมและจัดทำเอกสารเพื่อชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในหลักการต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด หากบุคลากรคนใดสามารถผ่านแบบการประเมินก็จะได้รับการพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่งงาน ปรับขึ้นเงินเดือน และหากสามารถผ่านการประเมินใน 3 ไตรมาสก็จะมีกรมอบเกียรติบัตร หรือรางวัลพิเศษสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติดีเด่น ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilley, Egglan & Maycunich (2002) ที่กล่าวว่า ขั้นตอนการประเมินผลถือเป็น

ขั้นตอนที่สำคัญของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะเป็นตัวช่วยในการพัฒนาปรับปรุง และความน่าเชื่อถือของงานให้เกิดขึ้นในองค์กร

4) ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานเภสัชกรรม อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าในรอบปีที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมสัมมนาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และได้รับการสอนงานโดยวิธีให้ลงมือปฏิบัติงานจริง ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิดของ Delahaye (2005) ที่กล่าวว่า การอบรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการเรียนรู้ประสบการณ์จริง โดยผ่านการฝึกปฏิบัติจากสภาพแวดล้อมการทำงานจริง ทำให้ง่ายต่อการถ่ายโอนความรู้ และ Swanson & Holton (2001) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทำให้บุคคลเกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนเอง ของกระบวนการ และขององค์กรให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

5) ด้านกิจกรรมการศึกษา พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานเภสัชกรรม อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ในรอบปีที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานในอนาคต โดยได้มีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับการจัดสัมมนาเกี่ยวกับกระบวนการทำงานตามสถานที่ต่าง ๆ ทั้งในและนอกประเทศ เพราะผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาว่าควรทำให้เกิดแรงจูงใจ โดยจะมีการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับกิจกรรมการสัมมนา ให้พนักงานเกิดความรู้สึกตื่นเต้น กระตือรือร้นที่จะไปศึกษาหาความรู้ตามโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น จากการสำรวจแบบสอบถามพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ชอบการไปศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ มากกว่าการศึกษาดูงานในสถานที่ทำงาน ทำให้หน่วยงานมีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับการศึกษา อีกทั้งในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพิ่มเติมเพื่อสร้างความมั่นใจสำหรับการทำงานในปัจจุบัน และอนาคต โดยจัดตั้งกองทุนเพื่อการศึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่ และคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย และเพิ่มแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นสามารถนำมาปรับขึ้นฐานเงินเดือน อันเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และสร้างความภาคภูมิใจแก่บุคลากรและครอบครัวได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilley, Egglend & Maycunich (2002) ที่กล่าวว่า กิจกรรมการศึกษาคือกิจกรรมหนึ่งที่จะทำ

ให้งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จ และ Watkin and Marsick (1996) ที่กล่าวว่า การให้อิสระกับพนักงานในการเรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้เป็นทีม เชื่อมโยงความรู้อยู่กับสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมีผู้นำองค์กรเป็นผู้สนับสนุน

2. ความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมชาย นิพัทธ์เจริญวงศ์ (2551) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณี กองพลาธิการและสรรพาวุธ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสุดาวรัตน์ จอมคำสิงห์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถแยกอภิปรายผลเป็นประเด็นที่น่าสนใจ โดยเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรอย่างคุ้มค่า จึงไม่คิดลาออกจากหน่วยงาน เพราะคิดว่าหากลาออกไปจะต้องสูญเสียผลประโยชน์อย่างมาก และคงจะต้องประสบกับปัญหาหลายประการในการดำเนินชีวิต เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาการว่างงาน ปัญหาความเครียด เป็นต้น ที่เจ้าหน้าที่รู้สึกเช่นนี้ก็เพราะองค์กรให้ความสำคัญกับสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยได้มีการปรับขึ้นเงินเดือนให้เป็นไปตามระเบียบที่สำนักงาน กพ. กำหนด ประจำปี พ.ศ. 2557 ซึ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากผลงานเป็นหลัก ทำให้พนักงานมองเห็นถึงความก้าวหน้าในอนาคต พวกเขาจึงพยายามปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและไม่ยอมลาออกจากหน่วยงาน เจ้าหน้าที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือค่าที่พัก เป็นต้น สอดคล้องกับสุดาวรัตน์ จอมคำสิงห์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์การ อยู่ในระดับมาก

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานเภสัชกรรม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การสูง มีอารมณ์ที่ยึดมั่นจงรักภักดีต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง พร้อมที่จะทุ่มเทร่างกายแรงใจให้กับองค์การอย่างเต็มที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การแห่งนี้ น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ทางโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาของประชาชนมาโดยตลอด โดยได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย ที่สร้างความภาคภูมิใจให้แก่บุคลากรมาอย่างต่อเนื่อง เช่น รางวัลเครือข่ายบริการดีเด่น ประจำปี 2550 รางวัลสถานประกอบการดีเด่น ประจำปี 2554 เป็นต้น อีกทั้งยังมีสวัสดิการต่าง ๆ และผลตอบแทนที่ยุติธรรมต่อพนักงาน ดังนั้นบุคลากรจึงรู้สึกมีความสุขที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การแห่งนี้ และรู้สึกว่าองค์การนี้มีความหมายกับตนมาก สอดคล้องกับ บุญญาดา วงเวียน (2557) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยาง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานเภสัชกรรม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่รับรู้ถึงพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อองค์การ และจะอยู่กับองค์การต่อไป เพราะเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรกระทำ เนื่องจากองค์การได้พยายามปลูกฝังค่านิยมในการรักและภักดีต่อองค์การ โดยจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเป็นบุคคลที่มีจิตใจดี คิดดี ทำดี ส่งเสริมให้บุคลากรได้นำเสนอผลงานหรือโครงการต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เพื่อให้พวกเขา รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน และทำประโยชน์ให้แก่องค์การได้เป็นอย่างมาก การชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ พยายามปลูกฝังว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนคือเจ้าของหน่วยงาน ดังนั้น ต้องรักและเชื่อถือในองค์การ และร่วมกันพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับวีระพงษ์ ขจรเกียรติคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

3. การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษา พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.646$) โดยสามารถแยกเป็นประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.629$) แสดงว่าองค์กรมีความพร้อมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการจัดฝึกอบรมในการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมและเน้นพันธกิจ สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ทำให้พนักงานในองค์กรมีกิจกรรมการฝึกอบรมในลักษณะที่มีระบบที่เลี้ยงสอนงาน พนักงานเรียนรู้ร่วมกันจากการปฏิบัติงาน โดยวิธีลงมือปฏิบัติงานจริง และสอนงานไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงาน และมีการเข้าร่วมสัมมนา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และพยายามในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ และทักษะตามความต้องการของงาน ซึ่งผลจากการดำเนินงานดังกล่าวทำให้พนักงานมีความรู้และทักษะตลอดจนทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจระบบงานและการทำงานร่วมกัน สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานและเป้าหมายขององค์กร ช่วยสร้างแรงจูงใจที่จะเรียนรู้การทำงานเป็นทีม มีความรักความสามัคคีในหมู่คณะดีขึ้น พนักงานเกิดการเรียนรู้ในทักษะวิชาชีพการทำงานสามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และสามารถประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ก็จะได้รับยกย่องเชิดชูจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน และอยากอยู่กับองค์กรแห่งนี้ต่อไป เพราะรู้สึกว่าคุณค่าและสำคัญต่อองค์กร

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกิจกรรมการศึกษา มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.477$) พบว่า องค์กรมีความพร้อมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเอง เช่น ให้อุปกรณ์การศึกษา เพื่อให้พนักงานมีโอกาสศึกษาต่อในระดับปริญญาที่สูงขึ้น อนุญาตให้ลางานเพื่อศึกษาต่อ และจัดให้มีการศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กร เมื่อพนักงานได้รับการศึกษาจากการดำเนินงานดังกล่าวจะทำให้พนักงานได้รับข้อมูลสารสนเทศใหม่ที่เป็นประโยชน์ มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ยอมรับความแตกต่างหลากหลาย ทั้งในด้านความคิดเห็น ความเชื่อและความรู้สึก อีกทั้งเคารพในสิทธิเสรีภาพทำให้เกิดการประสานความสัมพันธ์ที่ดีร่วมมือร่วมใจกัน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณกับองค์กร

เพราะองค์การได้ให้โอกาสทางการศึกษาที่ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพจึงไม่คิดที่จะเปลี่ยนย้ายงานไปทำที่องค์การอื่น

3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกิจกรรมการพัฒนาพนักงาน มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.732$) พบว่า องค์การมีความพร้อมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการกำหนดนโยบายกิจกรรมการพัฒนา ให้สามารถเสริมสร้างความรู้ทักษะใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เช่น การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมตามความสนใจของพนักงาน และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน หรือจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน หรือวางแผนเพื่อการเจริญเติบโต และขยายขอบเขตของความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงานให้ยกระดับสูงขึ้นจากงานปัจจุบัน เมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาตามความต้องการของตนเองและกลุ่มเพื่อนร่วมงานอย่างมีอิสระ ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความรู้ใหม่เกิดขึ้นจากการร่วมมือร่วมใจกันการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในผลสำเร็จที่เกิดขึ้น นำไปสู่การเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงานและได้ทำประโยชน์จากความรู้ความสามารถให้กับองค์การ

4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.706$) พบว่า องค์การมีความพร้อมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการแนะนำถึงเป้าหมายการทำงานตามสายงาน รวมถึงวิธีที่จะก้าวหน้าไปของแต่ละตำแหน่ง เช่น จะต้องมีการผ่านการเรียนหรือฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะตำแหน่งอะไรบ้าง เพื่อจะได้ปรับคุณสมบัติให้สอดคล้องกับเกณฑ์ขององค์การ หรือสมรรถนะหลักขององค์การ จากการดำเนินการดังกล่าวขององค์การ ทำให้กลุ่มพนักงานเกิดความเข้าใจในภาพรวมของตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานหรือเส้นทางสายอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี พร้อมทุ่มเทและร่วมมือกันทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การโดยรวม นำไปสู่ความมั่นคงและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของตน สอดคล้องกับแนวคิดของ McLagan (1989), Swanson & Holton (2001) ที่กล่าวว่า กิจกรรมการพัฒนาอาชีพเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างทิศทางประกอบอาชีพของพนักงาน และเป็นสิ่งช่วยยืนยัน ช่วยให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ เกิดความรู้สึกถึงคุณค่าและศักยภาพของตนเอง

5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกิจกรรมการพัฒนาองค์กรการ มีสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.690$) พบว่า องค์กรมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาการเรียนรู้ ทำให้พนักงานเข้าถึงแหล่งความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย เช่น มีห้องสมุดที่มีสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูลและเครื่องมือไอทีที่ทันสมัยไว้คอยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นหาข้อมูล มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ที่มีเนื้อหาหรือชุดอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนให้เกิดความใฝ่รู้ มีการสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้บุคลากรอยากเรียนรู้ มีศูนย์การฝึกภาษา มีเวทีในการแสดงความคิดเห็นให้พนักงานในวาระและโอกาสต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติของการทำงานร่วมกัน จากการดำเนินงานขององค์กรดังกล่าวทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่าย เกิดการเรียนรู้ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดความรักความสามัคคีในการทำงานเป็นหนึ่งเดียวกัน เกิดเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานให้สำเร็จ เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นต่อองค์กร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่รับรู้ว่าการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรคือความภูมิใจของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรมในประเด็นที่ว่า ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น องค์กรควรจัดการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ทำให้เกิดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ รู้ถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

2. ด้านกิจกรรมการศึกษาในประเด็นที่ว่า ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในอนาคตมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น องค์กรต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในบุคลากร โดยอาจมีการพิจารณาให้ทุนการศึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเป็นที่ยอมรับในองค์กร และมีการพิจารณาเพิ่มเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งตามวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่สนใจศึกษาต่อ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

3. ด้านกิจกรรมการพัฒนาของพนักงานในประเด็นที่ว่า ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้มีการพัฒนาตนเองเพิ่มเติมในเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น องค์การควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เกิดการพัฒนาตนเองในเรื่องต่าง ๆ รอบตัว โดยการเพิ่มแหล่งความรู้ต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น เพื่อเพิ่มทางเลือกในการหาความรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร หรืออาจหากิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาตนเองโดยมีเงินรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการพัฒนาในด้านนี้

4. ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพในประเด็นที่ว่า ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จากหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น องค์การต้องสร้างกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความคุ้นเคยให้กับทั้ง 2 ฝ่าย อีกทั้งต้องมีการอบรมหัวหน้างานในหลักสูตรภาวะผู้นำที่สร้างสรรค์เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการบังคับบัญชา จัดแผนกแนะแนวหรือให้คำปรึกษาด้านการทำงานแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อรับฟังปัญหา ชี้แนะ และร่วมวางแผนการทำงานให้กับบุคลากรเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

5. ด้านกิจกรรมการพัฒนาองค์การในประเด็นที่ว่า ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ศึกษาหาความรู้ใหม่เพิ่มเติมจากการสืบค้นผ่านระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น องค์การต้องเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง จัดหลักสูตรการศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรในระดับต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทำให้บุคลากรเกิดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

บรรณานุกรม

บุญญาดา วงเวียน. “การมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกสหกรณ์กองทุนสวนยางอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.

วีระพงษ์ ขจรเกียรติคุณ. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.

- สมชัย นิพัทธ์เจริญวงศ์. "อิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี กองพลาธิการและสรรพาวุธ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ". สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2551.
- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. "ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวรีฟายเออร์ จำกัด (มหาชน)". วิทยาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและองค์กร) คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- อนันต์ บุญสนอง. "อิทธิพลขององค์กรแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยกับประสิทธิผลขององค์กร". วารสารสุขโขทัยธรรมมาธิราช ปีที่ 25 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2555) : 31-45.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization." Journal of Occupational Psychology 63. A, 1995.
- Armstrong. A Handbook of Human Resource Management Practice. Philadelphia: Kogan Page, 2006a.
- Delahaye, B.L. Human Resource Development: Adult Learning and Knowledge Management. 2nd ed. Milton, Old: John Wiley Press, 2005.
- McLagan, P.A. The models: Models for HRD Practice. Alexandria, V.A.: American Society for Training and Development, 1989.
- Pace, R. Wayne; Smith, Phillip C. & Mills, Gordon E. Human Resource Development: The Fiele. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1991.
- Swanson, R. A. & Holton, E. F. Foundations of Human Resource Development. San Francisco: Berrett-Koehler, 2001.
- Watkins, K.E. and Marsick, V.J. Sculpting the Learning Organization: Lesson in the Art and Science of Systemic Change. New York: Jossey-Bass, 1996.
- Werner, J. M. & DeSimone, R. L. Human Resource Development. Australia: Thomson South-Western, 2006.

ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดชลบุรี¹

Resource Management and the Effectiveness of Nursing in
Community Hospitals in Chon Buri Province

สุพรรณ ยามาตะ (Suphan Yamada)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน เพื่อศึกษาระดับ ประสิทธิภาพของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร การบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่พยาบาล ประจำการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากรการบริหารในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยด้านคุณภาพและ ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ ด้านการจัดการ และด้านบุคลากร ซึ่งทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพของงานพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สามารถให้การ รักษาพยาบาลอย่างถูกต้องมีหลักการและเหตุผล ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว งานที่ทำอยู่ทำทลายความสามารถ และสามารถตัดสินใจให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยได้ทันต่อ เหตุการณ์ ทรัพยากรการบริหารด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัด ชลบุรี ส่วนทรัพยากรการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล มี

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลใน โรงพยาบาลชุมชน

จังหวัดชลบุรี, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

ความสัมพันธ์เชิงลบอยู่ในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี

Abstract

The education about [story] administration resource and the effect of nurse work in community hospital , Chon Buri , there is the objective for study administration resource in community hospital , Chon Buri , for study effect level of nurse work in community hospital , Chon Buri , and for study the relation between administration resource and the effect of nurse work in community hospital , Chon Buri , the education this time , be manner quantity research , by can pick collect the data by use the questionnaire from nurse officer services in community hospital , 10 Chon both of education Buris meet that , , administration resource in the overall image stays many level , by quality side and the suitability of the tool , tool , way preservation nurse utensil , stay in the level most , next be , budget side , administration side , and personnel side , which , both of 3 a side is in many level , the effect of nurse work in the overall image is in many level , next be , can testify treat correctly have the principle and the reason , testify treat the patient fast , the work is thatting do to challenge the ability , and can decide testify treat the patient has in time to build [wasp] the events , administration side administration resource , budget side , and personnel side , there is manner relation is adding in low level with the effect of nurse work in community hospital , Chon Buri , resource administration side tool part , tool , way preservation nurse utensil , there is negative relation is in the average and the effect of nurse work in community hospital , Chon Buri , implily important statistics way that 0.01 level ,

Keyword : Administration resource and the effect of nurse work in community hospital ,Chon Buri,

บทนำ

จากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบัน มีผลทำให้รัฐบาลมีนโยบายปรับลดงบประมาณทางด้านการศึกษาพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชลบุรี ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน จากการศึกษาข้อมูลด้านงบประมาณโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ได้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นจำนวนมาก และสืบเนื่องจากการที่ผู้ป่วยได้เพิ่มปริมาณขึ้น ประชาชนเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐกันเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาน้อย และบางคนใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนได้ เช่น สิทธิประกันสังคม สิทธิข้าราชการ สิทธิบัตรทอง ฯลฯ เป็นต้น การพัฒนาสุขภาพของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพ โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันมากกว่าการรักษา โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ ทำให้ผู้มารับบริการประทับใจโดยส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของระบบบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ

ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบการบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชน พอใจสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนถึงปัญหาแท้จริงของระบบการบริการและจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เน้นการดูแลสุขภาพประชาชนทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชนอย่างใกล้ชิด ให้บริการก็จะเป็นแบบผสมผสาน 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งเป็นการให้บริการอย่างครบวงจร ยึดถือแนวนโยบายและแผนพัฒนาการสาธารณสุข ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 – 2534) และแนวนโยบายรัฐบาลด้านการพัฒนาสุขภาพอนามัย ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนปฏิบัติการตามนโยบาย โดยแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผน จัดให้มีการควบคุมกำกับดูแลและประเมินผล ตลอดจนศึกษาค้นคว้าและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นเป็นลำดับ รวมทั้งปัญหาการบริหารจัดการภายใน ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ใช้บริการกับโรงพยาบาลชุมชน และเป็นคนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ทั้ง 10 แห่ง ของจังหวัดชลบุรีมีทรัพยากรการบริหารใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานพยาบาล ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะนำเสนอให้โรงพยาบาลชุมชนทั้ง 10 แห่ง เพื่อหาแนวทางในการ

พัฒนาทรัพยากรการบริหารให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้งานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัด ชลบุรีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

ด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ศึกษาทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยตัวแปรต้น ทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี มีตัวแปรจำนวน 4 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษานำปัจจัยการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนของกระทรวงสาธารณสุข (2539: 7-23) มาสังเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1). ด้านบุคลากร 2). ด้านงบประมาณ 3). ด้านการจัดการ 4). ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Campbell (1977: 36-45 อ้างถึงใน ภูษิตา อินทรประสงค์, 2539: 26) มาสังเคราะห์เป็นตัวแปรตาม ใช้พื้นที่การศึกษาที่โรงพยาบาลชุมชนทั้ง 10 แห่งในจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาการพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 240 คน ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2557

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำเสนอการบริหารงานพยาบาลชุมชน ได้วางแนวทางเพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี
3. ช่วยให้พยาบาลชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการประเมินประสิทธิผลของงานพยาบาลชุมชน ที่จะช่วยสร้างสรรค้งานบริหารสาธารณสุขของประเทศชาติให้เกิดผลจริงในแง่ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง โรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอทั่วไป มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิหรือระดับทุติยภูมิ ในบางแห่งมีจำนวนเตียง 10 - 120 เตียง ในประเทศไทยมีอยู่ 720 แห่ง

งานพยาบาล หมายถึง การพยาบาลหรือการช่วยเหลือบุคคล (ทั้งยามปกติและยามป่วยไข้) ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ หรือส่งเสริมการหายจากโรค (หรือแม้กระทั่งการช่วยให้บุคคลได้ไปสู่ความตายอย่างสงบ) ซึ่งบุคคลอาจจะปฏิบัติได้เองในสภาวะที่มีกำลังกาย กำลังใจ และความรู้เพียงพอ และเป็นกรกระทำที่จะช่วยให้บุคคลกลับเข้าสู่สภาวะที่ช่วยตนเองได้ โดยไม่ต้องรับการช่วยเหลือนั้น โดยเร็วที่สุด

เจ้าหน้าที่พยาบาล หมายถึง พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 10 แห่ง โดยมีดังนี้ โรงพยาบาลบ่อทอง โรงพยาบาลบางละมุง โรงพยาบาลบ้านบึง โรงพยาบาลพนัสนิคม โรงพยาบาลพานทอง โรงพยาบาลเกาะสีชัง โรงพยาบาลสัตหีบ กม.10 โรงพยาบาลหนองใหญ่ โรงพยาบาลอ่าวอุดม และโรงพยาบาลวัดญาณสังวราราม

ทรัพยากรการบริหารตามแนวคิดของนักวิชาการ

ทรัพยากรการบริหาร	Greewood	Simon	สมคิด	จักรกฤษณ์	ธิดา	ศิริวรรณ	หวน	เปรมชัย	วิรัช	รังสรรค์
คน (Man)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
งบประมาณ (Money)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
วัสดุอุปกรณ์ (Material)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดการ (Management)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การตลาดภาครัฐ (Market)		✓	✓						✓	
ข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Information Technology)	✓	✓							✓	

ทรัพยากรการบริหารตามแนวคิดของนักวิชาการ (ต่อ)

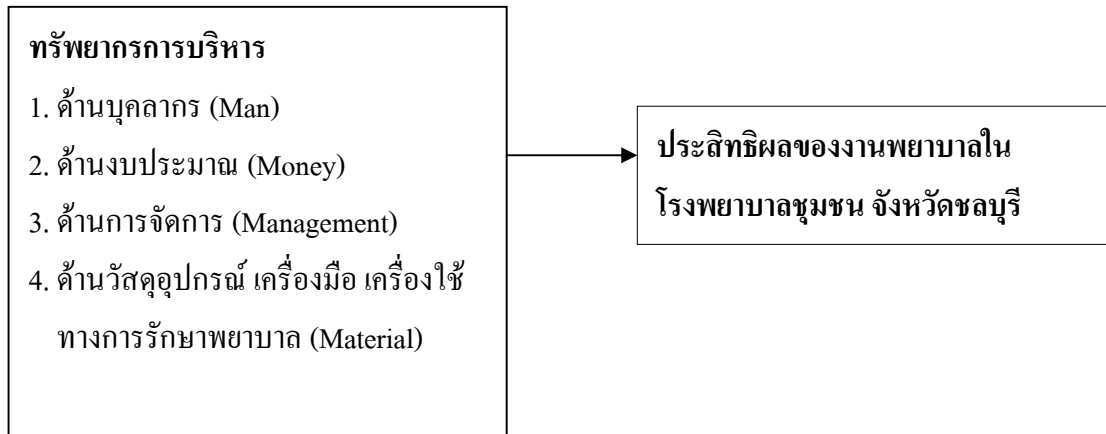
ทรัพยากรการบริหาร	Greewood	Simon	สมคิด	จักรกฤษณ์	ธิดา	ศิริวรรณ	หวน	เปรมชัย	วิรัช	รังสรรค์
คุณธรรม (Moral)		✓							✓	
การตลาดภาครัฐ (Market)		✓							✓	
เครื่องจักร (Machine)			✓						✓	
เวลา (Time)	✓								✓	✓
อำนาจหน้าที่ (Authority)	✓									
กำลังใจในการทำงาน (Will)	✓									
ความสะดวกต่างๆ (Facilities)	✓	✓								
การวัดผล (Measurement)								✓	✓	✓
วิธีการปฏิบัติงาน (Method)								✓		

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนของกระทรวงสาธารณสุข (2539: 7-23) มาสังเคราะห์เป็นตัวแปรต้น ส่วนประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Campbell (1977: 36-45 อ้างถึงใน ภูษิตา อินทรประสงค์, 2539: 26) มาสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่พยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ โรงพยาบาลบ่อทอง โรงพยาบาลบางละมุง โรงพยาบาลบ้านบึง โรงพยาบาลพนัสนิคมโรงพยาบาลพานทอง โรงพยาบาลเกาะสีชัง โรงพยาบาลสัตหีบ กม.10 โรงพยาบาลหนองใหญ่ โรงพยาบาลอ่าวอุดม และโรงพยาบาลวัดญาณสังวราราม จำนวน 240 คน ผู้ศึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973: 717) ได้จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน จำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

ส่วนที่ 2 ทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการจัดการ และด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับแทนความหมาย ดังนี้

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เนื้อหาในส่วนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่าแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมานั้น มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ว่าอยู่ในระดับใด โดยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่เรียบร้อยแล้วไปตรวจสอบ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ บุญสนอง ทำการตรวจสอบเบื้องต้นในด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ว่าตรงกับเนื้อหาตามแนวคิดที่ใช้ในกรอบวิจัยหรือไม่

2. การทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงก่อนเก็บข้อมูลจริงกับประชากรที่มีคุณสมบัติเหมือนกับประชากรที่จะศึกษา แต่ไม่ได้เป็นประชากรของการศึกษาวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มเจ้าหน้าที่พยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน จากนั้นจะได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient)

3. การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ในขั้นการตรวจสอบแบบสอบถามเบื้องต้น โดยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบนั้นค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาควรจะมีค่าเกินกว่า 0.70 ขึ้นไปจึงจะยอมรับว่ามาตรวัดขององค์ประกอบนั้นมีความน่าเชื่อถือที่เหมาะสม จากการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี

ทรัพยากรการบริหาร 4 ด้าน	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha)
1. ด้านบุคลากร	0.7069
2. ด้านงบประมาณ	0.7570
3. ด้านการจัดการ	0.7486
4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ทางการ รักษาพยาบาล	0.8675
รวม	0.8528

ประสิทธิผลของงานพยาบาล
ประสิทธิผลของงานพยาบาล

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha)
0.7142

\bar{X}

\bar{X}

บทสรุป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 90.7 มีอายุระหว่าง 23-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

ทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรีในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์พยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 ด้านงบประมาณอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านการจัดการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 และด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์พยาบาลในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 จากผลการศึกษาพบว่า วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์พยาบาลในหน่วยงานมีลักษณะพร้อมใช้ตลอดเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.57 รองลงมา ได้แก่ ของใช้ในหน่วยงานมีพร้อมใช้อยู่เสมอหลังการส่งเปลี่ยน แลกรีน ฆ่าเชื้อโรค ค่าเฉลี่ย 4.51 และวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์พยาบาลในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอแล้ว ค่าเฉลี่ย 4.35

2. ด้านงบประมาณในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 จากผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานได้รับเงินงบประมาณในการจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ายานพาหนะ ค่าอาหารในการอบรม จัดงานนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.12 รองลงมาได้แก่ ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงานพยาบาลนอกเวลาราชการท่านได้รับเงินตอบแทนจากหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.08 และหน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณ ค่าเฉลี่ย 4.05

3. ด้านการจัดการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.07 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีระบบการวัดผลหรือการปฏิบัติผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.06 และผู้บริหารของหน่วยงานมีภาวะผู้นำสูง เช่น กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.04

4. ด้านบุคลากรในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 จากผลการศึกษาพบว่า จำนวนพยาบาลทั้งหมดในหน่วยงานเหมาะสมดีแล้ว ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.05 รองลงมาได้แก่ จำนวนพยาบาลในแต่ละเวรเหมาะสมดีแล้ว ค่าเฉลี่ย 3.96 และหน่วยงานแลกเปลี่ยนหรือยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่นและบรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงาน ค่าเฉลี่ย 3.82

ประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรีในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรกคือ ในการรักษาพยาบาลท่านตระหนักถึงความปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วย ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.42 รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถให้การรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง มีหลักการและเหตุผล ค่าเฉลี่ย 4.38 ท่านให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.33 งานที่ท่านทำอยู่ท้าทายความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.24 และท่านสามารถตัดสินใจให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยได้ทันต่อเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทรัพยากรการบริหาร ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.163$) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ทรัพยากรการบริหาร ด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.165$) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ทรัพยากรการบริหาร ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.225$) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ทรัพยากรการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.319$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

โรงพยาบาลชุมชน เป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และเป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ มีจำนวนเตียง 10 - 120 เตียง เป็นองค์การที่สำคัญของงานบริการสาธารณสุขของประเทศให้ได้ตามมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ โดยเจ้าหน้าที่บุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการต่างก็มีความมุ่งหวังที่จะให้บริการรักษาพยาบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลเป็นที่น่าพอใจมากที่สุด โดยใช้เครื่องมือชี้วัดด้านสาธารณสุขที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนั้นๆ และจากผลงานของรัฐบาลที่ผ่านมาพบว่า รัฐบาลได้จัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายเกี่ยวกับการสนับสนุนให้การบริการสาธารณสุขของไทยเป็นจำนวนมาก เพื่อดำรงรักษาสุขภาพของประชาชนให้มีสุขภาพดี มีพละนาถัยที่สมบรูณ์แข็งแรง ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพ ได้มีการขยายบริการงานด้านการพยาบาลออกไปอย่างกว้างขวาง เช่น การยกระดับสถานเอนาถัยประจำตำบลให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเป็นผู้ดูแลบริหารจัดการ นั้นแสดงให้เห็นว่า งานด้านการพยาบาลได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ได้มาตรฐานโดยยึดถือแนวนโยบายและแผนพัฒนาการสาธารณสุขตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2530-2534)โดยแต่ละหน่วยงานจะมีผู้นำในการนำนโยบายไปปฏิบัติและกำกับดูแลนโยบายให้เป็นไปตามระบบการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงานซึ่ง ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ 1. ด้านผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ 2. ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และ 3. ด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

ทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี

1. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล พบว่า ทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล เฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านงบประมาณ พบว่า ทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ด้านงบประมาณ เฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก
3. ด้านการจัดการ พบว่า ทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการ เฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก

4. ด้านบุคลากร พบว่า ทรัพยากรการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ด้านบุคลากร เฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาคั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี แต่ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ทรัพยากรการบริหารงานพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ทั้ง 10 แห่ง นั้น ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดชลบุรี

1. ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ($r = 0.225$) ทั้งนี้เพราะว่าถ้าโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรีมีผู้บริหารที่มีลักษณะเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่ม ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐานและชัดเจน ซึ่งจึงจะส่งผลต่อความสำเร็จในงานพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชน

2. ด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ($r = 0.165$) ทั้งนี้เพราะว่าถ้าโรงพยาบาลมีการจัดสรรงบประมาณ การเงิน วางแผนหรือโครงการในการจ่ายเงิน การบัญชีและการควบคุมการดูแลการใช้จ่ายเงิน โดยรอบคอบและรัดกุม ก็จะทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการในด้านอื่นๆ

3. ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ($r = 0.163$) ทั้งนี้เพราะว่าถ้าโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรีมีจำนวนพยาบาลที่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ก็จะทำให้เกิดความคล่องตัว อีกทั้งประกาศรับสมัครบุคลากรในตำแหน่งพยาบาล เพื่อเปิดโอกาสผู้ที่จบทางในสาขานี้สามารถสอบบรรจุเป็นพยาบาล รวมทั้งพยาบาลที่สนใจจะขอโอนย้ายเพื่อกลับมาทำงานในพื้นที่ของตน ก็สามารถโอนย้ายได้

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี ($r = -0.319$) ทั้งนี้เพราะว่าโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 10 แห่ง ของจังหวัดชลบุรี มีจำนวนเตียงผู้ป่วย วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการรักษาพยาบาล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปูเตียง เช่น หมอน ผ้าปู ผ้ายาง

ปลอกหมอน ผ้าห่มของผู้ป่วยอย่างเพียงพอ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้งานพยาบาลมีประสิทธิภาพลดลงอาจเป็นสาเหตุจากการที่โรงพยาบาลชุมชน มีวัสดุอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดสรรมาทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน และองค์กรต่าง ๆ แต่ยังคงขาดเจ้าหน้าที่พยาบาลที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการใช้เครื่องมืออื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี จากโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 10 แห่ง ทำให้ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นปัญหาต่างๆ ในทุก ๆ ด้านที่ได้ศึกษามา และมีข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

1. ด้านบุคลากร ทำให้ผู้ศึกษาทราบว่า ผลการดำเนินงานของรัฐบาลที่ผ่านมาในการเร่งบรรจุเจ้าหน้าที่ที่กระทรวงสาธารณสุขให้ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นข้าราชการ ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน ทำให้อัตราอัตราการลาออกโยกย้าย ลดลง ถึงแม้ว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนในการอยู่เวรนอกเวลาราชการจะน้อย แต่สวัสดิการด้านต่างๆ ตามสิทธิที่พึงมีจะได้รับนั้นยาวนานไปจนถึงบุตรหลาน ครอบครัว ทั้งครอบครัว เช่น พ่อ แม่ คู่สมรส และบุตร ของเจ้าหน้าที่พยาบาลเอง และจากการสรรหาเจ้าหน้าที่พยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนเองก็มีมาตรฐาน และมีขั้นตอนที่รัดกุม เพื่อให้ได้มาตรฐานและคุณภาพของงานพยาบาล ปลูกฝังทัศนคติ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถนั้นสามารถพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพดีขึ้นมีเจ้าหน้าที่พยาบาลรองรับภาวะสุขภาพของประชาชนที่จำเป็นต้องมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลชุมชน
2. ด้านงบประมาณ จากการดำเนินงานด้านงบประมาณของรัฐบาลที่ผ่านมา พบว่า รัฐบาลเสียเงินงบประมาณรายจ่ายให้กับกระทรวงสาธารณสุขเป็นจำนวนมาก เพื่อการดำเนินงานตามนโยบายด้านสาธารณสุขในด้านการดูแลสุขภาพของประชาชน ควรเร่งดำเนินการเรื่องการส่งเสริมการออมและระบบบำนาญแห่งชาติ โดยมองปัญหาแบบเป็นองค์รวมเพื่อให้สามารถพัฒนาระบบที่สามารถรองรับประชากรทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุม ทัวถึง โดยมีเจ้าภาพหลักประกอบด้วย คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ กระทรวงการคลัง สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมกันเป็นแกนหลักผลักดันงานนี้ และต้องทำอย่างเร่งด่วนเพราะเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ด้านประชากรที่เพิ่มขึ้นอยู่เรื่อยๆ ที่เป็นกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เคลื่อนเข้ามาสู่สังคมไทยอย่างรวดเร็วและรุนแรง

3. ด้านการจัดการ จากการศึกษาทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบว่ากระบวนการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี จะมีมาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยมีมาตรฐานนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขมากำหนด เห็นควรดำเนินการสอบคัดเลือกผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทำหน้าที่ในการบริหารงาน เพื่อให้ได้ศักยภาพของการเป็นผู้นำ และควรมีการประชาสัมพันธ์ในการเปิดรับสมัครคัดเลือก ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลในด้านการจัดการควรมีการประชาสัมพันธ์ในการแจ้งแผนการดำเนินงานจัดการในด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลชุมชนในหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อครอบคลุมถึงเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในวันนั้นให้ได้รับทราบด้วย มีการแจ้งผลการประเมินให้ทราบโดยทั่วถึงกันโดยเปิดเผย และให้ผู้ที่ได้รับการประเมินลงชื่อรับทราบในผลการประเมินนั้นด้วย นั้นหมายความว่าถ้าผลการประเมินครั้งนี้ได้คะแนนไม่เป็นที่พอใจ ในเรื่องไหน ผู้ได้รับการประเมินควรจะปรับปรุงแก้ไขตนเองด้านใดบ้าง เพื่อจะได้รับคะแนนที่เป็นที่น่าพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ จากการศึกษาในเรื่องทรัพยากรในการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน นั้น ทำให้ทราบว่า วัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลชุมชนมีนั้น ไม่ว่าจะเป็นการได้รับงบประมาณสนับสนุนมาจากหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน มูลนิธิต่างๆ ที่ได้รับมาตามขีดความสามารถของโรงพยาบาลชุมชนพึงกระทำได้นั้น ล้วนมีราคาแพง บางครั้งไม่ได้ใช้งานไม่สามารถให้บริการกับผู้ป่วยได้ เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการใช้ครุภัณฑ์การแพทย์บางชนิด โรงพยาบาลชุมชนควรส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมถึงกรรมวิธีการใช้ครุภัณฑ์การแพทย์ เพื่อพัฒนางานด้านประสิทธิผลทางการแพทย์ และบางครั้งครุภัณฑ์การแพทย์อาจเกิดการด้อยคุณภาพลงได้ด้วยวิธีการบำรุงรักษาหรือวิธีเก็บ ไม่สมควรวางไว้ในที่ที่แสงแดดส่องถึง หรือเก็บไว้ในห้องที่อุณหภูมิสูง

ประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชลบุรีนั้น จากการวิเคราะห์ที่ผ่านมาทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปสิ่งที่รัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนควรเร่งรีบดำเนินการแก้ไข ดังนี้

รัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรสนับสนุน และเพิ่มทุนการศึกษาให้กับนักเรียนในโรงเรียนมัธยมประจำอำเภอทุกอำเภอ เช่น โครงการ 1 ทุน 1 อำเภอ เพื่อให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุตรหลานของประชาชนในเขตในเขตอำเภอนั้น ๆ เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกรักบ้านเกิด เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วกลับมาทำงานพยาบาลในถิ่นภูมิลำเนาของตนเอง รัฐบาลควรเร่งบรรจุแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับ

เจ้าหน้าที่พยาบาล ลดอัตราการลาออก โยกย้าย เพิ่มอัตราค่าตอบแทนเช่น เงินประจำวิชาชีพ เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ เพิ่มสวัสดิการต่างๆ เช่นการให้ทุนการศึกษา ต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น ควรได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมจากโรงพยาบาลของรัฐใน ด้านการดูแลผู้ป่วยประเภทต่างๆ ตามโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศ ควรเร่งรัดดำเนินการลดข้อ ร้องเรียนจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลชุมชนของรัฐให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น โครงการเจ้าหน้าที่พยาบาลบริการยอดเยี่ยม โดยการที่มีการให้ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลให้ คะแนนแก่เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ให้บริการแก่ตนเอง เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลผู้นั้น มีขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน หน่วยงานภาครัฐและองค์การที่เกี่ยวข้อง ควรมีการสร้างระบบการเลื่อน ระดับตำแหน่งความก้าวหน้าของงานพยาบาลด้วยความเป็นธรรม มีตัวชี้วัดด้านการพยาบาลด้วย ความเป็นธรรม โดยการได้รับความร่วมมือจากสำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (ก.พ) ซึ่ง ภารกิจการดำเนินงานของโรงพยาบาลประกอบด้วยงานบริการ งานสนับสนุนงานบริการ งาน พัฒนา และงานบริหารโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยดังกล่าวไปต่อยอดในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลลึกในการ อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อหารูปแบบพัฒนาทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงาน พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนต่อไป
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของพยาบาลใน โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงในการให้บริการ
3. ควรมีการศึกษาความผูกพันต่อองค์การกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ชุมชน ในจังหวัดชลบุรี เพื่อต้องการทราบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความ ผูกพันต่อองค์การอยู่ระดับใด และมีแรงจูงใจด้านใดมากที่สุดในการปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพยาบาล ชุมชนแห่งนี้

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กระทรวงสาธารณสุข. แผนพัฒนาการด้านสาธารณสุข ฉบับที่ 8 แผนงานรองบริการสาธารณสุข
งานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอ (ศ.2540-2544). กรุงเทพมหานคร: กองการ
สาธารณสุขภูมิภาค, 2539.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. รูปแบบการพัฒนาการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเพิ่มสมรรถนะ
ในการจัดการทรัพยากร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. การจัดการด้านปัจจัยในการบริหารงาน. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช, 2541.

เอกสารอื่นๆ

กรกนก จรัสหิรัญปริธา. “ตัวแบบการจัดการเพื่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ
เครื่องนุ่งห่มขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย”. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, 2553.

จันทิมา ชูวานนท์. “การพัฒนากลยุทธ์การบริหารคณะวิชาภาษาต่างประเทศสำหรับ
มหาวิทยาลัยจัดตั้งใหม่ของรัฐในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, 2553.

ชนิดา ทองมณเฑาะ. “การบริหารจัดการในโรงพยาบาลเฉพาะทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการ”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2545.

พชญวัศม์ ลิ้มสอน. “ประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดนครราชสีมา”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกริก, 2548.

ภูษิตา อินทรประสงค์. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน
ในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539

บทความในวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

- ธิดา พาหอม. “ปัจจัยที่มีผลความผูกพันองค์กรของอาจารย์สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา”.
วารสารวิทยาการจัดการปริทรรศน์ 4,4 (2544): 20.
- วรเดช จันทรศร. “การนำนโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบและคุณค่า”. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์
24,3 (2527): 535-554.

Books

- Burnstein and O'Hara. Public Administration: Organization, People and Public Policy.
New York: Harper & Row, 1979.
- Certo. Modern Management. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 2000.

**การตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาใน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก¹**
Student Decision to Study in Public Administration Program, Krirk University

สุภาวรรณ กลั่นกระโทก (Supawan Kankatok)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจ และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาในโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก รุ่นที่ 28/1 รุ่นที่ 28/2 รุ่นที่ 29/1 รุ่นที่ 29/2 รุ่นที่ 30/1 รุ่นที่ 30/2 และรุ่นที่ 31 จำนวน 139 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานหา ค่าความแตกต่าง การทดสอบสมมติฐานพบว่า 1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อในด้านผู้เรียนและด้านอาจารย์ผู้สอนแตกต่างกัน 2. นักศึกษาที่มีอายุและมีรายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อในด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน 3. นักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อในด้านชื่อเสียงสถาบันแตกต่างกัน 4. นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อไม่แตกต่างกันและ 5. นักศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อในด้านผู้เรียน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านชื่อเสียงสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง การตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

This article of this research were to study for Decision level and study to compare Differences between Personal Factor's and decision making with regard study for classroom number 28/1 , 28/2,29/1,29/2 ,30/1 , 30/2 and 31 Degree Master of Public Administration in Krirk University The population were 139 peoples. Questionnaire was used as tool for data collection. The statistics were used in data analysis were, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA (F-test) The Scheffe's Method was used for each pair comparison.

The results of this research were as the followings. 1. The student classified according to personal characteristics. It was found that different sex had different with Decision to Study in continuing education in Learning and intrusion. 2. The student classified according to personal characteristics. It was found that different age and income had different with Decision to Study in Expense. 3. The student classified according to personal characteristics. It was found that different status had different with Decision to Study in well known about reputation University. 4. The student classified according to personal characteristics. It was found not different 5. The student classified according to personal characteristics. It was found that different work experience had different with Decision to Study continuing education, Learning and intrusion Expense, well known about reputation University was significant at the 0.5 level.

คำสำคัญ: การตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก

Keyword: Student Decision to Study in Public Administration Program, Krirk University

บทนำ

สภาพสังคมในปัจจุบันจะพบว่าการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้มนุษย์มีการพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นและการศึกษายังช่วยพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและมีการพัฒนาดำเนินไปอย่างรวดเร็วทั้งด้าน

การเมือง เศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมทำให้การศึกษาเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่งของสถาบันอุดมการณ์ศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อนำความรู้ความสามารถไปพัฒนาตนเองสังคมและประเทศชาติซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของสภาพสังคม และสภาวะเศรษฐกิจ สถาบันการศึกษาต่างๆ จำเป็นต้องผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพนั่นคือการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไปการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ ทุกสถาบันที่จะต้องตระหนักและดำเนินให้บรรลุวัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัยเกริกเปิดดำเนินการขึ้นเป็นครั้งแรกที่อาคารก. ถนนราชดำเนิน เมื่อปี พ.ศ. 2495 โดย ท่านอาจารย์ ดร.เกริก มังคละพุกษ์ โดยมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนด้านภาษาอังกฤษเป็นที่สำคัญ หลังจากนั้นขยายหลักสูตรการเรียนการสอนครอบคลุมสาขาวิชาการสอนด้านบริหารธุรกิจและการเลขานุการเพิ่ม พร้อมทั้งขยายระดับการศึกษาให้สูงขึ้นเหนือระดับชั้นสูง มัธยมศึกษาเป็นวิชาประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ในปี พ.ศ.2504 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) ในปี พ.ศ.2507 ใช้ชื่อสถาบันว่า “โรงเรียนภาษาและวิชาชีพ” แต่หลายคนรู้จักในนาม “โรงเรียนอาจารย์เกริก” ต่อมาในปี พ.ศ.2510 ได้ย้ายไปดำเนินการที่ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และใช้ชื่อว่า “โรงเรียนเกริกวิทยาลัย” เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตร ต่อมาในปี พ.ศ.2512 ได้อนุญาตให้ภาคเอกชนจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ โรงเรียนเกริกวิทยาลัยก็ไม่ยอมหยุดนิ่งอยู่กับที่ ด้วยเจตนารมณ์แน่วแน่ ของผู้ก่อตั้งที่จะช่วยส่วนภาครัฐบาลในการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพในระดับสูงยิ่งขึ้นไป จึงได้เสนอเรื่องขอการจัดตั้งวิทยาลัยเอกชนและได้รับอนุญาตให้เปิดสอนตามหลักสูตรอุดมศึกษา โดยแยกการบริหารจากโรงเรียนเกริกวิทยาลัยเดิมใช้ชื่อใหม่ว่า “วิทยาลัยเกริก” เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2513 นับเป็นวิทยาลัยรุ่นแรกของประเทศไทย เขตบางเขน เปิดสอนในระดับปริญญาบัณฑิต ซึ่งในปี พ.ศ.2516 ปริญญาของวิทยาลัยเกริกได้รับการรับรองมาตรฐานให้มีศักดิ์และสิทธิ์เทียบเท่ามหาวิทยาลัยของรัฐทุกประการ เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2538 ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยให้เปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยเกริก” นับตั้งแต่นั้นมา

ในปี 2544 มหาวิทยาลัยเกริกจึงได้เปิดหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตขึ้นและผ่านการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ 2546 โดยใช้ชื่อภาษาไทยว่า “หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต” ตัวย่อคือ ร.ป.ม. ภาษาอังกฤษว่า “Master of Public Administration” ตัวย่อคือ M.P.Aมหาวิทยาลัยเกริกคาดหวังว่าหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์จะเกิดประโยชน์ทั้งในด้านวิชาการและทางปฏิบัติต่อบุคลากร และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ประโยชน์ในทางวิชาการ เช่น ช่วยเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ

แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ไทยที่ปรากฏอยู่ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ.2540) และช่วยเพิ่มคุณค่าของวิชาการ รัฐประศาสนศาสตร์ให้เป็นวิชาชีพมากขึ้น ส่วนประโยชน์ในทางปฏิบัติ เช่น บุคคลและหน่วยงานจะได้ข้อมูลจากการประเมินต่างๆ และความคิดเห็นไปใช้ประโยชน์แนวทางปฏิบัติ ในส่วนของประชาชนเมื่อศึกษาแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์เกิด ความรู้ความเข้าใจ เรื่องโครงสร้าง อำนาจและหน้าที่ และกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐเพิ่ม มากขึ้น

ดังนั้น จากสภาพการแข่งขันสูง สถาบันการศึกษาทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จำเป็นจะต้องมีกลยุทธ์ในการพัฒนาเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ในฐานะผู้ศึกษาเป็น นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก จึงมีความสนใจที่จะ ทำการศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก” ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการบริหารการจัดการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษา รวมทั้งเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักแก่สังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจศึกษาต่อของ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกริก

วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีวิธีดำเนินการศึกษา 2 แบบ ดังนี้คือ

1. การศึกษาเอกสาร เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เก็บรวบรวมข้อมูลกับนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นักศึกษารุ่นที่28 ถึงรุ่นที่31 โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ประชากรที่ศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตรุ่นที่ 28-31ศึกษาในมหาวิทยาลัยเกริก ประจำปีการศึกษา2555 - 2556มีจำนวนทั้งสิ้น 139 คน (ที่มา: โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ณ วันที่ 8 มิถุนายน2556) โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตรุ่นที่ 28-31

รุ่นที่	จำนวน (คน)
1. นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 28/1	23
2. นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 28/2	19
3. นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 29/1	16
4. นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 29/2	10
5. นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 30/1	20
6. นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 30/2	26
7. นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตรุ่นที่ 31	25
รวม	139

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ เป็นแนวคิดพื้นฐานของการตัดสินใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริกการตัดสินใจทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม สังคม (Social - economicsStatus) ซึ่งถือว่า ปัจจัยภายนอกจะมีผลต่อการตัดสินใจแต่ รีดเดอร์เชื่อว่า ปัจจัยภายนอกจริง ๆ แล้วไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเหล่านี้มาสู่ตัวคน ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของความเชื่อและความเชื่อไม่ทำให้บุคคลตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ดังนั้น บุคคลอาจจะเลือกตัดสินใจกระทำพฤติกรรมอย่างเดียวกันแต่เหตุผลของการตัดสินใจ

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก พบว่า นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างทั้ง 6 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านผู้เรียนและด้านอาจารย์ผู้สอนแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่างให้ความสำคัญกับการศึกษาในระดับปริญญาโท เพราะถ้าได้รับการศึกษาในระดับสูงก็จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสามารถนำวิชาที่เรียนมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตนเองได้ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปด้วย การที่นักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก เพราะอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้มีตำแหน่งงานและหน้าที่การทำงานในระดับสูง ทำงานในวันจันทร์-ศุกร์ จะมีเวลาศึกษาต่อในวันเสาร์-อาทิตย์เท่านั้น อีกทั้งโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเชิญอาจารย์ผู้สอนที่มีชื่อเสียงมาบรรยายให้กับนักศึกษา เช่น ศาสตราจารย์ ดร.ลิขิต ธีรเวคิน รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี เป็นต้น ซึ่งอาจารย์ผู้สอนของโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตล้วนเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์โดยตรงทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ (2549) พบว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอายุของนักศึกษาก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อ จากการพิจารณาผลการศึกษาจะพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจะอยู่ระหว่างอายุ 30-40 ปี ซึ่งถือว่าเป็นวัยทำงาน ต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และต้องการพัฒนาตนเอง ประกอบกับมีรายได้เพียงพอที่จะศึกษาต่อในระดับปริญญาโท นอกจากนี้โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตกำหนดค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรอยู่ที่ 175,000 บาท ให้นักศึกษาแบ่งชำระเป็น 4 ภาคการศึกษาหรือจ่ายครั้งเดียว อีกทั้งยังมีส่วนลดพิเศษ 15% 20% และ 25% เช่น ส่วนลดพิเศษ 15% เฉพาะค่าหน่วยกิตสำหรับบุคคลทั่วไป ส่วนลดพิเศษ 20% เฉพาะค่าหน่วยกิตสำหรับศิษย์เก่า / บุคคลทั่วไปเป็นกลุ่ม 5-9 คน / ข้าราชการ และส่วนลดพิเศษ 25% เฉพาะค่า

หน่วยกิตสำหรับศิษย์เก่าเป็นกลุ่ม 5 คนขึ้นไป / บุคคลทั่วไปเป็นกลุ่ม 10 คนขึ้นไป / ข้าราชการเป็นกลุ่ม 10 คนขึ้นไป และกรณีที่นักศึกษาจ่ายค่าลงทะเบียนครั้งเดียว ทางโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจะลดให้นักศึกษาทันที 25% ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า อายุมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. นักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านชื่อเสียงสถาบันแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเปิดโอกาสให้ทุกคนไม่ว่าจะมีสถานภาพใด สมรส หรือแม้แต่หม้าย หย่า และแยกกันอยู่ ได้รับโอกาสทางการศึกษา การตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตของนักศึกษาเกิดจากมหาวิทยาลัยเกริกเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ อีกทั้งมีพัฒนาการเรียนการสอนอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน หรือมีการเรียนรู้นอกสถานที่ เช่น ในวิชาสัมมนาการพัฒนาองค์การของอาจารย์วิชัย ธรรมชอบ ได้นำนักศึกษาไปศึกษาดูงานที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เป็นต้น นอกจากนี้การให้บริการที่ดีของมหาวิทยาลัยเกริกก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจมาศึกษาต่อ ด้วยการบริการที่ประทับใจและเป็นกันเอง รวมถึงบุคลากรของโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตที่ให้บริการนักศึกษาอย่างเต็มใจและทุ่มเท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า สถานภาพมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4. นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้จำกัดอาชีพของผู้เรียน ผู้ที่มีอาชีพต่างกันสามารถเข้าศึกษาต่อได้ จากการพิจารณาผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกคือ ข้าราชการประจำ อาชีพส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานของรัฐ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ทุกอาชีพได้เข้ามาศึกษาต่อ และเป็นหลักสูตรที่กำลังได้รับความนิยม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า อาชีพมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

5. นักศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านผู้เรียน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านชื่อเสียงสถาบันแตกต่างกัน จากการพิจารณาผลการศึกษพบว่า นักศึกษาที่ตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจะมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11-20 ปี ทั้งนี้ เพราะนักศึกษาต้องการศึกษาในระดับปริญญาโทเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ต้องการปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งงานในระดับสูง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปรีชา ภูมิทอง (2550) พบว่า ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านสถาบัน มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนปัจจัยด้านผู้เรียน ด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

6. นักศึกษาที่มีรายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะนักศึกษาที่จะศึกษาต่อจะต้องมีรายได้เพียงพอต่อการชำระค่าลงทะเบียน เพราะรายได้ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จากการพิจารณาผลการศึกษพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ (2549) พบว่า ปัจจัยด้านรายได้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และสอดคล้องกับภาคภูมิ อิงคปรัชญากุล (2549) พบว่า นิสิตมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,000 - 20,000 บาทต่อเดือนจะมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

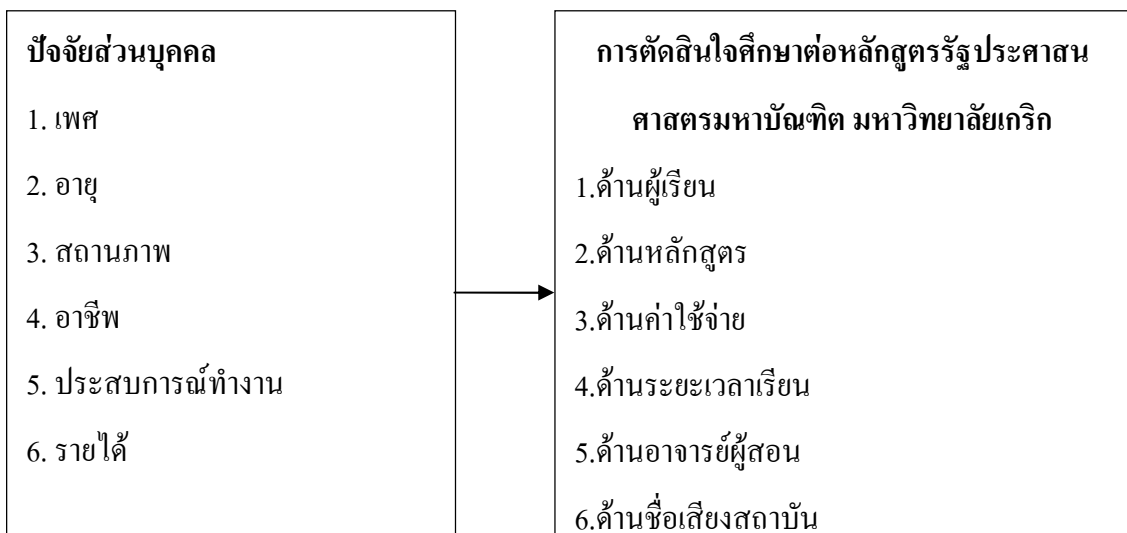
การศึกษากการตัดสินใจศึกษาต่อ คือ ผลสรุปหรือผลขั้นสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ บุคคลที่ต้องการศึกษาในระดับปริญญาโท ที่สามารถนำไปปฏิบัติและทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดมาจากวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้เรียน ด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่าย ด้านระยะเวลาเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านชื่อเสียงสถาบัน และด้านประชาสัมพันธ์ มาสร้างกรอบแนวคิด และผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่าการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก กำหนดหลักสูตรมีความทันสมัย อาทิ วิชาของค์การและการจัดการสมัยใหม่ วิชาการบริหารจัดการที่ดีและจริยธรรมนักบริหาร เป็นต้น อีกทั้งนักศึกษายังสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง สำหรับค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตรถือว่ามีความเหมาะสม นักศึกษาสามารถชำระค่าลงทะเบียน

เป็นภาคการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า การตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเหตุผลของนิสิตในการศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพาที่นิสิตใช้ในการตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจำแนกตามตัวแปร เพศอายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่น 2 และรุ่น 3 ศูนย์การศึกษาชลบุรี

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น
(Independent Variable)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variable)



สมมติฐานที่ 1. นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกแตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2. นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกแตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 3. นักศึกษาที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกแตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 4. นักศึกษาที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกแตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 5. นักศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกแตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 6. นักศึกษาที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกแตกต่างกันทุกด้าน

ผลการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับวิเคราะห์การตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ของนักศึกษาตอบแบบสอบถาม ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก 7 ด้าน

ตารางที่ 2. แสดงสรุปวิเคราะห์การตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ของนักศึกษาตอบแบบสอบถาม

N = 139

การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก 7 ด้าน	ระดับการตัดสินใจ		การแปลผล	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านผู้เรียน	4.02	0.564	มาก	2
2. ด้านหลักสูตร	3.87	0.570	มาก	5
3. ด้านค่าใช้จ่าย	3.63	0.745	มาก	7
4. ด้านระยะเวลาเรียน	4.33	0.538	มากที่สุด	1
5. ด้านอาจารย์ผู้สอน	3.98	0.616	มาก	3
6. ด้านชื่อเสียงสถาบัน	3.97	0.616	มาก	4
7. ด้านประชาสัมพันธ์	3.65	0.706	มาก	6
เฉลี่ยรวม	3.92	0.470	มาก	-

จากตารางที่ 2. พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจโดยรวมต่อการศึกษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.92) เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า นักศึกษามีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านระยะเวลาเรียน($\bar{X}= 4.33$) ส่วนนักศึกษาที่มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านผู้เรียน($\bar{X}= 4.02$) ด้านอาจารย์ผู้สอน ($\bar{X}= 3.98$) ด้านชื่อเสียงสถาบัน ($\bar{X}= 3.97$) ด้านหลักสูตร ($\bar{X}= 3.87$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}= 3.65$) และด้านค่าใช้จ่าย($\bar{X}= 3.63$) ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในภาพรวมดังกล่าว ผู้ศึกษาขอ นำเสนอผลการวิเคราะห์การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตารางที่ 3. แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

รายการ	ผู้เรียน	หลักสูตร	ค่าใช้จ่าย	ระยะเวลาเรียน	อาจารย์ผู้สอน	ชื่อเสียงสถาบัน	ประชาสัมพันธ์
เพศ	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗
อายุ	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗
สถานภาพ	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗
อาชีพ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
ประสบการณ์ทำงาน	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗
รายได้	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านผู้เรียนและด้านอาจารย์ผู้สอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. นักศึกษาที่มีอายุและมีรายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกริกในด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. นักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกริกในด้านชื่อเสียงสถาบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกริก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. นักศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกริกในด้านผู้เรียน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านชื่อเสียงสถาบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก สามารถนำมาอภิปรายผลประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดมาจากวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้เรียน ด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่าย ด้านระยะเวลาเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านชื่อเสียงสถาบัน และด้านประชาสัมพันธ์ มาสร้างกรอบแนวคิด และผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก กำหนดหลักสูตรมีความทันสมัย อาทิ วิชาองค์การและการจัดการสมัยใหม่ วิชาการบริหารจัดการที่ดีและจริยธรรมนักบริหาร เป็นต้น อีกทั้งนักศึกษายังสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง สำหรับค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตรถือว่ามีความเหมาะสม นักศึกษาสามารถชำระค่าลงทะเบียนเป็นภาคการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า การตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ในระดับสูง จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านระยะเวลาเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านระยะเวลาเรียนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก จากการศึกษาพบว่า สามารถเลือกเรียนได้ในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาส่วนมากจะมีเวลาว่างเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ วันจันทร์-ศุกร์นักศึกษาต้องทำงาน ดังนั้นเมื่อไม่มีผลกระทบในการทำงานนักศึกษาจึงตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรเสาร์และอาทิตย์ของโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับการเรียนในแต่ละรายวิชา นักศึกษาทราบกำหนดการเรียนที่แน่นอนตลอดหลักสูตร และที่สำคัญหลักสูตรนี้นักศึกษาสามารถจบได้ภายใน 1 ปี 4 เดือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาเรียนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาชลบุรี ภาคนอกเวลาราชการ เรียนวันเสาร์-อาทิตย์ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่มุ่งงานประจำ และส่วนมากจะทำงานในตำแหน่งผู้บริหารทำให้มีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบมาก ดังนั้นเวลาที่จะใช้สำหรับการศึกษาต่อจึงมีอยู่จำกัด การจัดการเรียนการสอนเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ และสามารถเรียนจบได้ภายในสองปี จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ

2. ด้านผู้เรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านผู้เรียนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก จากการศึกษาพบว่าสามารถนำวิชาความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษา นำวิชาความรู้ไปปรับใช้ประโยชน์ในการทำงานเพื่อที่จะเอาวิชาความรู้ไปแก้ไขข้อบกพร่องและรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกองค์กรและที่ความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าทั้งการงานและเพื่อไปศึกษาต่อระดับดุษฎีบัณฑิตที่เลือกศึกษาต่อจึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีชา ภูมิทอง (2549) พบว่า ปัจจัยด้านผู้เรียนมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตส่วนที่เลือกศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตนั้น ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ต้องการศึกษาในระดับที่สูงเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. ด้านอาจารย์ผู้สอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก จากการศึกษาพบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถและเข้าใจนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนทุกท่านในโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกมีความชำนาญการในแต่ละวิชาที่สอนและสามารถอธิบายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาวิชาได้ มีการยกตัวอย่างให้เห็นภาพเพื่อเชื่อมโยงกับเนื้อหาสาระวิชาได้อย่างชัดเจน และอาจารย์พิเศษจากภายนอกที่มาสอนในโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกทุกคนล้วนเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีชื่อเสียงด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ (2549) พบว่า ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตที่เลือกศึกษาต่อส่วนใหญ่นั้น ต้องการได้รับความรู้จากการศึกษาอย่างเต็มที่ เพื่อใช้ความรู้นั้นในการประกอบการทำงานและการดำเนินชีวิต ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการตรงกับสาขาวิชาที่สอน

4. ด้านชื่อเสียงสถาบันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านชื่อเสียงของสถาบันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก จากการศึกษาพบว่า เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะมหาวิทยาลัยเกริกเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงทางด้านวิทยาลัยสื่อสารการเมืองและเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกของประเทศไทยที่มีความทันสมัยและเป็นที่ยอมรับของสังคม อีกทั้งมหาวิทยาลัยเกริกมีการบริการที่ดีแก่นักศึกษา ยกตัวอย่างเช่น มีผู้สนใจเข้ามาติดต่อสอบถามเรื่องการสมัครเข้าเรียนและค่าใช้จ่ายว่ามีขั้นตอนแบบไหนบ้าง ผู้ให้บริการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างดีที่สุด จนผู้สนใจเข้าใจและตัดสินใจเรียนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอกสิทธิ์ สนามทอง (2547) พบว่า ความมีชื่อเสียงสถาบัน ทางด้านชื่อเสียงทาง

วิชาการของสถาบัน การเป็นสถาบันที่มีความทันสมัยทางด้านสื่อและเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และสามารถรองรับนักศึกษาได้อย่างเพียงพอจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ด้านหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านหลักสูตรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาชอบหลักสูตรเพราะทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะหลักสูตรของโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตที่เปิดสอนเป็นที่นิยมและทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน หลักสูตรได้มาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม โดยหลักสูตรผ่านการรับรองคุณวุฒิจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และเนื้อหาวิชาที่กำหนดในหลักสูตรสามารถนำไปเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพและปรับปรุงการทำงานของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปรีชา ภูมิทอง (2549) พบว่า ด้านหลักสูตรมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตส่วนที่เลือกศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตนั้น ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ต้องการศึกษาในระดับที่สูงเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสามารถนำวิชาที่เรียนมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตนเองได้ รวมทั้งการต้องการการยอมรับในมาตรฐานการศึกษาของสถาบันต่อหน่วยงานของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ

6. ด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก จากการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์มีเนื้อหาสาระที่เพียงพอต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยตรงกับผู้สนใจเรียนประชาสัมพันธ์ลงในแผ่นพับ อินเทอร์เน็ต รวมทั้งหนังสือพิมพ์ เนื้อหาจะเกี่ยวข้องกับกำหนดการรับสมัครและรายละเอียดของหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเพชรวรรณ ชัยตระกูลชล (2550) พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์เป็นแรงจูงใจที่นักศึกษาตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ซึ่งสื่อหนังสือสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ประกอบสื่อดังกล่าวมีความน่าสนใจ สะดุดตา และเนื้อหาตรงกับความต้องการ

7. ด้านค่าใช้จ่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก จากการศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมีการบริหารจัดการทุกๆ ด้านให้ได้มาตรฐานและคุ้มค่า อาทิ เรื่องการจัดทำหนังสือเอกสารประกอบการเรียน โครงการจะจัดทำหนังสือเอกสารประกอบการเรียนทุกวิชาเพื่อเตรียมให้กับนักศึกษาทุกคน อีกทั้งมีบริการอาหารเช้าและอาหารกลางวัน มีเครื่องดื่ม ชา กาแฟ และอาหารว่าง มีสื่อแจ๊คเก็ต เสื้อยืดไปโล กระเป๋าใส่เอกสารให้กับนักศึกษาด้วย รวมทั้งนำ

นักศึกษาไปทัศนศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศ และเข้าค่ายสารนิพนธ์ นอกจากนี้โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจัดทำส่วนลดพิเศษสำหรับนักศึกษาที่เป็นศิษย์เก่าและบุคคลภายนอกที่มาเรียนเป็นหมู่คณะ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภาคภูมิ อิงคปรัชญากุล (2549) พบว่า ปัจจัยทางด้านค่าใช้จ่ายมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมากที่สุด

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก พบว่า นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างทั้ง 6 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านผู้เรียนและด้านอาจารย์ผู้สอนแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่างให้ความสำคัญกับการศึกษาในระดับปริญญาโท เพราะถ้าได้รับการศึกษาในระดับสูงก็จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสามารถนำวิชาที่เรียนมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตนเองได้ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปด้วย การที่นักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก เพราะอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้มีตำแหน่งงานและหน้าที่การงานในระดับสูง ทำงานในวันจันทร์-ศุกร์ จะมีเวลาศึกษาต่อในวันเสาร์-อาทิตย์เท่านั้น อีกทั้งโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเชิญอาจารย์ผู้สอนที่มีชื่อเสียงมาบรรยายให้กับนักศึกษา เช่น ศาสตราจารย์ ดร.ลิขิต ธีรเวคิน รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี เป็นต้น ซึ่งอาจารย์ผู้สอนของโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตล้วนเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์โดยตรงทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ (2549) พบว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอายุของนักศึกษาก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อ จากการพิจารณาผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจะอยู่ระหว่างอายุ 30-40 ปี ซึ่งถือว่าเป็นวัยทำงาน ต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และต้องการพัฒนาตนเอง ประกอบกับมีรายได้เพียงพอที่จะศึกษาต่อในระดับปริญญาโท นอกจากนี้โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตกำหนดค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรอยู่ที่ 175,000 บาท ให้นักศึกษาแบ่งชำระเป็น 4 ภาคการศึกษาหรือจ่ายครั้งเดียว อีกทั้งยังมีส่วนลดพิเศษ 15% 20% และ 25% เช่น

ส่วนลดพิเศษ 15% เฉพาะค่าหน่วยกิตสำหรับบุคคลทั่วไป ส่วนลดพิเศษ 20% เฉพาะค่าหน่วยกิตสำหรับศิษย์เก่า / บุคคลทั่วไปเป็นกลุ่ม 5-9 คน / ข้าราชการ และส่วนลดพิเศษ 25% เฉพาะค่าหน่วยกิตสำหรับศิษย์เก่าเป็นกลุ่ม 5 คนขึ้นไป / บุคคลทั่วไปเป็นกลุ่ม 10 คนขึ้นไป / ข้าราชการเป็นกลุ่ม 10 คนขึ้นไป และกรณีที่นักศึกษาจ่ายค่าลงทะเบียนครั้งเดียว ทางโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจะลดให้นักศึกษาทันที 25% ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า อายุมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. นักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านชื่อเสียงสถาบันแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเปิดโอกาสให้ทุกคนไม่ว่าจะมีสถานภาพใด สมรส หรือแม้แต่หม้าย หย่า และแยกกันอยู่ ได้รับโอกาสทางการศึกษา การตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตของนักศึกษาเกิดจากมหาวิทยาลัยเกริกเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ อีกทั้งมีพัฒนาการเรียนการสอนอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน หรือมีการเรียนรู้นอกสถานที่ เช่น ในวิชาสัมมนาการพัฒนาองค์การของอาจารย์วิชัย ธรรมชอบ ได้นำนักศึกษาไปศึกษาดูงานที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เป็นต้น นอกจากนี้การให้บริการที่ดีของมหาวิทยาลัยเกริกก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจมาศึกษาต่อ ด้วยบริการที่ประทับใจและเป็นกันเอง รวมถึงบุคลากรของโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตที่ให้บริการนักศึกษาอย่างเต็มใจและทุ่มเท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า สถานภาพมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4. นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้จำกัดอาชีพของผู้เรียน ผู้ที่มีอาชีพต่างกันสามารถเข้าศึกษาต่อได้ จากการพิจารณาผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกคือ ข้าราชการประจำ อาชีพส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานของรัฐ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ทุกอาชีพได้เข้ามาศึกษาต่อ และเป็นหลักสูตรที่กำลังได้รับความนิยม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา สุขเกษม (2553) พบว่า อาชีพมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

5. นักศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกในด้านผู้เรียน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านชื่อเสียงสถาบันแตกต่างกัน จากการพิจารณาผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ตัดสินใจ

ศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตจะมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11-20 ปี ทั้งนี้ เพราะนักศึกษาต้องการศึกษาในระดับปริญญาโทเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ต้องการปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งงานในระดับสูง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปรีชา ภูมิทอง (2550) พบว่า ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านสถาบัน มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนปัจจัยด้านผู้เรียน ด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

6. นักศึกษาที่มีรายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริกในด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะนักศึกษาที่จะศึกษาต่อจะต้องมีรายได้เพียงพอต่อการชำระค่าลงทะเบียน เพราะรายได้ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จากการพิจารณาผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ (2549) พบว่า ปัจจัยด้านรายได้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และสอดคล้องกับภาคภูมิ อิงคปรีชญากุล (2549) พบว่า นิสิตมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,000 - 20,000 บาทต่อเดือนจะมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังนี้

1. การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริกด้านผู้เรียน พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เป็นค่านิยมทำให้คนทั่วไปยอมรับ ($\bar{X} = 3.55$) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับค่านิยมที่จะทำให้คนทั่วไปยอมรับ แต่เนื่องจากตัดสินใจศึกษาเพื่อนำวิชาความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้น โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริก ควรให้คำแนะนำกับผู้สนใจศึกษาได้รับทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาในหลักสูตรนี้โดยละเอียด เพราะจะทำให้เขาเหล่านั้นตัดสินใจที่จะศึกษาในหลักสูตรนี้ได้ตรงเป้าหมายของตนเอง

2. การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริกด้านหลักสูตร พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หลักสูตรตรงกับสายงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.74$) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้ไม่ได้ตรงกับสายงานที่นักศึกษาปฏิบัติหน้าที่อยู่ แต่การตัดสินใจศึกษาในหลักสูตรนี้ อาจเนื่องมาจากต้องการนำวุฒิการศึกษาไปประกอบอาชีพอื่นๆ ที่นักศึกษาสนใจ เช่น นักการเมือง อาจารย์ เป็นต้น

ดังนั้น โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ควรประชุมปรึกษาหารือคณะกรรมการของโครงการฯ เพิ่มวิชาเลือกที่ตอบสนองเพื่อรองรับกับตลาดแรงงาน และให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด

3. การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกด้านค่าใช้จ่าย พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรถูกกว่ามหาวิทยาลัยอื่น ($\bar{X} = 3.46$) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้ไม่ได้หมายความว่าค่าใช้จ่ายในการเรียนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกถูกกว่ามหาวิทยาลัยอื่น แต่อาจเนื่องมาจากมีส่วนลดพิเศษสำหรับนักศึกษาที่เป็นศิษย์เก่า และบุคคลภายนอกที่มาเป็นหมู่คณะ ประกอบกับค่าใช้จ่ายสามารถผ่อนชำระได้ จึงทำให้นักศึกษาตัดสินใจศึกษาในหลักสูตรนี้ ดังนั้น โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ควรให้ส่วนลดพิเศษสำหรับศิษย์เก่าและบุคคลภายนอกที่มาเป็นหมู่คณะ และกำหนดหลักเกณฑ์การผ่อนชำระที่ชัดเจนเช่นนี้ต่อไป เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้สนใจที่จะเข้ามาศึกษาในหลักสูตรนี้

4. การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกด้านระยะเวลาเรียน พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือสามารถจบได้ภายใน 1 ปี 4 เดือน ($\bar{X} = 4.24$) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้ไม่ได้หมายความว่านักศึกษาจะต้องสำเร็จการศึกษาภายใน 1 ปี 4 เดือน ซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับตัวนักศึกษาเองที่จะสามารถศึกษาเล่าเรียนได้ตามกำหนดดังนั้น ผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ควรกล่าวในวันปฐมนิเทศให้กับนักศึกษาใหม่เกี่ยวกับรายละเอียดของแผนการเรียน เพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมตัวและวางแผนการเรียนของตนเอง เพื่อให้จบภายในเวลาที่โครงการกำหนด และนอกจากนี้ควรมีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำแต่ละรุ่น เพื่อคอยดูแลนักศึกษาและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน

5. การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคืออาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในสังคม ($\bar{X} = 3.88$) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้ไม่ได้ยึดติดกับอาจารย์ผู้สอนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสังคม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อเพราะอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถและเข้ากับนักศึกษาได้สามารถถ่ายทอดความรู้ให้นักศึกษาเข้าใจง่ายและตรงประเด็นมากกว่าดังนั้น โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก ควรสรรหาอาจารย์ผู้สอนผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการสอน สามารถถ่ายทอดความรู้ให้นักศึกษาได้เป็นอย่างดีและอาจารย์ผู้สอนควรมีความหลากหลาย

6. การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริกด้านชื่อเสียงสถาบัน พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ

มหาวิทยาลัยเอริกจัดกิจกรรมได้ตรงกับความต้องการของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.84$) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้ไม่ได้พิจารณาจากกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยเอริกจัด แต่ตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้เพราะมหาวิทยาลัยเอริกเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคม และมีการให้บริการที่ดีแก่นักศึกษา ดังนั้น โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริก ควรพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่นักศึกษาอยู่เสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักศึกษาเก่าและนักศึกษาใหม่ หรือแม้กระทั่งผู้ที่กำลังตัดสินใจเข้ามาศึกษาในหลักสูตรนี้

7. การตัดสินใจศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริกด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการส่งสื่อการประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงานหรือที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.53$) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้ไม่ได้อยู่ที่การส่งสื่อประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานหรือที่ทำงาน แต่เกิดจากนักศึกษาสนใจเนื้อหาสาระที่ระบุในการประชาสัมพันธ์มากกว่า ดังนั้น โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริก ควรพัฒนาสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์โดยระบุเนื้อหาสาระของหลักสูตรให้ชัดเจน พร้อมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้ที่สนใจสามารถตัดสินใจศึกษาต่อในหลักสูตรนี้ได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริกข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเอริกจากผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น สถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่นักศึกษาสังกัดอยู่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดนโยบายและวางแผนการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน นักศึกษา และหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาให้มากที่สุดต่อไป

บรรณานุกรม

โกวิทย์ สิงสนันท์. กระบวนการตัดสินใจด้านบริหารและกรอบความคิดทั่วไป. กรุงเทพมหานคร:

สำนักบรรณาสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

ติน ปรัชญพฤกษ์. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, 2542.

ทิพย์วัลย์ สีจันทร์. การคิดและการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏ

สวนดุสิต, 2546.

- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2536.
- วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. คู่มือการศึกษา. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- วุฒิชัย จำนง. พฤติกรรมกรรมการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2522.
- เสรี วงษ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- แสวง รัตนมงคลมาศ. องค์กร การนำ การตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา”. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- ชลธิชา สุขเกษม. “การตัดสินใจศึกษาต่อของนิสิตในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต”. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- ปรีชา ภูมิทอง. “การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: กรณีศึกษาสาขาการบริหารงานท้องถิ่นรุ่น 1 สาขาการบริหารงานทั่วไปรุ่น 5 และสาขานโยบายสาธารณะ รุ่น 8 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา”. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานท้องถิ่น วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- พชรวรรณชัย ตระกฤษชล. “แรงจูงใจของนักศึกษาที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 12-15 มหาวิทยาลัยเอริก”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอริก, 2550.
- ภาคภูมิ อังคปรัญญากุล. “ความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: กรณีศึกษานิสิต รม.ม. รุ่น 4-7”. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- ภูมิจิตร ศรีวงษ์ราช. “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริหารพัฒนาของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.

สุदारาดิษฐาภรณ์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของข้าราชการตามแผนพัฒนา
มนุษย์ของสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหา
บัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.

เอกสิทธิ์ สนามทอง. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อสถาบันศึกษาเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
และการวางแผน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2547.

การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลตนเองของ
ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี¹

Implementation of the Polity of the Ministry of Health to Promote Self-care Behaviors Of the
Elderly in the Municipality Nongyai, Chon Buri.

สุรีย์ ทรัพย์ทวีศิริกุล (Suree Saptaveesirikul)²

อนันต์ บุญสนอง (Anan Boonsanong)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลตนเองของผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาพฤติกรรมดูแลตนเองของผู้สูงอายุ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี พร้อมแนวทางแก้ไขเพื่อให้การผู้สูงอายุได้มีพฤติกรรมดูแลตนเองได้ดีมีคุณภาพ มีความสุขในบ้านปลายของชีวิต โดยการนำนโยบายและแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขด้านการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ พบว่า การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลตนเองของผู้สูงอายุ สามารถดำเนินการให้ผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านพฤติกรรมดูแลตนเองสามารถกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างมีคุณภาพได้ ลักษณะพฤติกรรมดูแลตนเองของผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการดูแลตนเองโดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านการดูแลตนเองตามระยะพัฒนาการอยู่ในระดับสูง และด้านการดูแลตามภาวะการเจ็บป่วยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลตนเองของผู้สูงอายุ พบว่า มีปัญหาและมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาในทุกเรื่อง และสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้สูงอายุ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์

Abstract

This article has the objective , for study operating follows Ministry of Public Health policy for encourages care oneself behaviour of old people , for study care oneself behaviour of old people , and for study a problem and an obstacle in operating follow Ministry of Public Health policy for encourage care oneself behaviour of old people in municipal Tumbol swamp big limits , Chon Buri , fully the trend corrects for , something old people has care oneself behaviour well is of good quality happy in mold the end of the life by policy lead and operating trend follow Ministry of Public Health side care health policy of old people , meet that , operating follows Ministry of Public Health policy for encourages care oneself behaviour of old people , can manage give old people who get into trouble behaviour care oneself side has can to come back can is alive of good Quality , behaviour care oneself character of old people in the overall image is in the average , care oneself side generally is in the average , by have care oneself side follows development distance is in high-level , and care side follows event light is is bingsick in the average , the analysis result arrives at a problem and an obstacle in operating for encourage care oneself behaviour of old people , meet that , , get into trouble and have the trend in the remedy in every about, and can operate inspire follow follow the policy of Ministry of Public Health can fix efficiently is born topmost advantage to.

Keyword : Operating follows Ministry of Public Health policy for encourages care oneself Behaviour of old people.

คำสำคัญ : การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ

บทนำ

โดยปกติมนุษย์แต่ละบุคคลดำเนินชีวิตอยู่เพื่อตนเอง มีธรรมชาติของการพึ่งพาตนเองและรับผิดชอบต่อการดูแลตนเอง การดูแลตนเองเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการดำเนินชีวิตในการพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเองตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อม ความต้องการของตนเองซึ่งบุคคลทุกเพศทุกวัยพึงกระทำ รวมทั้งผู้สูงอายุซึ่งมีปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการดูแลตนเอง จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2552 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2552) สรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมสูงวัยสามารถที่จะพิจารณาได้อย่างคร่าวๆ จากการที่สังคมนั้นมีประชากรสูงอายุ (อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด จากรายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ประชากรสูงอายุของประเทศไทยมีถึงประมาณ 7 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 11 ของประชากร ทั้งประเทศที่มีอยู่ประมาณ 65.6 ล้าน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2551) ข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นชัดว่าสังคมไทยได้เริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัยแล้ว

นอกจากโครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแล้ว สภาพเศรษฐกิจและสังคมไทยในปัจจุบันพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในชนบทมีสุขภาพสุภาพ ปัญหาเศรษฐกิจ และยังคงต้องประกอบอาชีพในเชิงเศรษฐกิจเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ทักษะชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุในปัจจุบันยังเริ่มเปลี่ยนแปลงไป สมัยก่อนผู้สูงอายุจะเป็นหลักให้กับครอบครัวโดยตลอด ทั้งในแง่ของการทำมาหากิน การมีประสบการณ์ความชำนาญ และการได้รับความเคารพนับถือ แต่ในปัจจุบันผู้สูงอายุไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกับคนอื่น ๆ ในครอบครัวตลอดเวลาเหมือนเมื่อก่อน ผู้สูงอายุจึงขาดบทบาทในการสั่งสอนอบรม และเป็นแม่แบบ (Role model) ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในครอบครัวและชุมชนทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ถูกทอดทิ้ง ต้องรับผิดชอบต่อตนเองโดยลำพังมากขึ้น

สำหรับนโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมา เริ่มให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุมากขึ้น มีการกำหนดนโยบายผู้สูงอายุแห่งชาติ แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ปฏิญญาผู้สูงอายุ และพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ทั้งนี้ มุ่งเน้นกลยุทธ์การดูแลเพื่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) กำหนดให้มีการจัดตั้งกลุ่มผู้สูงอายุในทุกหมู่บ้าน หรือชุมชน ซึ่งถือเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้สามารถดูแลตนเองได้มากที่สุดตามความสามารถที่มีอยู่ มีนโยบายและแผนหลักเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม สนับสนุน สถานภาพบทบาท กิจกรรม ของผู้สูงอายุมีกองทุนผู้สูงอายุ มีสวัสดิการผู้สูงอายุ มีเครือข่ายทำงานด้านผู้สูงอายุ

ตลอดจนได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมาย ทั้งนี้ปฏิญญาสากลว่าด้วยผู้สูงอายุในปี พ.ศ.2542 ผู้สูงอายุจะต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี ตลอดจนการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างมีคุณภาพ มีหลักประกันด้านคุณภาพ มีผู้ดูแล และมีความปลอดภัย อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี มีการมารับบริการด้านสุขภาพที่สถานบริการสาธารณสุขด้วยปัญหาสุขภาพที่เป็นโรคไม่รุนแรงและพบได้บ่อย แต่ไม่สามารถดูแลตนเองได้ต้องเสียเวลาเดินทางมารักษาและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายให้หน่วยงานบริการสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข โดยได้รับความร่วมมือ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ตลอดจนหน่วยงานและองค์กรทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการบูรณาการทั้งกิจกรรมและงบประมาณ จึงจำเป็นต้องจัดทำกรอบยุทธศาสตร์งานสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคระดับชาติ ปี 2554-2558 เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกภาคีเครือข่าย ได้นำไปใช้ประกอบในกระบวนการจัดทำแผนบริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานให้ไปถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนสนับสนุนการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ และเพื่อส่งเสริมการดูแลตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่จำเป็นต่อการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุให้สามารถมีวิถีชีวิตที่มีความสุข และมีคุณค่าต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นทำการศึกษาในขอบเขตเฉพาะการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่จังหวัดชลบุรี โดยนำนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขในด้านการดำเนินการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุมาเป็นเกณฑ์ ด้านพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนโยบายการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 คน

2.2 ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี จำนวน 260 คน

2.3 ผู้กำกับนโยบายการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาดำเนินการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล จากผู้สูงอายุที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ตั้งแต่เดือน มีนาคม เมษายน 2557

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มีหน่วยวิเคราะห์ระดับองค์กร และการทำข้อมูลภาคสนาม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ พื้นที่ศึกษาได้แก่ พื้นที่เขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) วิธีการสำรวจเอกสาร โดยการศึกษาเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา งานวิจัย ฐานข้อมูล เพื่อค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการศึกษา ให้เข้าใจชัดเจนในนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขในด้านการดำเนินการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ และนโยบายรัฐบาลด้านผู้สูงอายุ เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว

2) วิธีการสัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์แบบรายกลุ่มโดยการสัมภาษณ์ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ และ ผู้วางแผนกำกับนโยบายการดำเนินงาน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (Interview Schedule) ได้แก่ แบบสัมภาษณ์หรือแบบสอบถามที่มีโครงสร้างของคำถามตามวัตถุประสงค์ โดยประเด็นการสัมภาษณ์ได้ถูกกำหนดเป็นแนวคำถาม (schedule of Questions) ไว้ล่วงหน้า และมีรูปแบบคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close Ended) และปลายเปิด (Open Ended) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นภายใต้กรอบคำถามโดยเสรี ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เรื่อง การดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

ในการศึกษา การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี นั้น ผู้ดำเนินการศึกษา ได้ทำการแบ่งกลุ่มเพื่อเป็นผู้แทนหน่วยงานผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้แทนของผู้สูงอายุ และเป็นผู้แทนของวางแผนกำกับนโยบาย

1. ผู้ปฏิบัติงานการดำเนินงานตามนโยบายโดยตรง จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายเวชศาสตร์ครอบครัวและชุมชน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ, พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ, พนักงานกระทรวงสาธารณสุข, เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบคลินิกผู้สูงอายุ
2. ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี จำนวน 260 คน
3. ผู้วางแผนกำกับนโยบายโดยตรง จำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และหัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์

นอกจากนั้นอาจมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีการกล่าวอ้าง ถึงของกลุ่มบุคคลข้างต้น หรือบุคคลที่ผู้ศึกษาเห็นว่าสามารถนำข้อมูลมาสนับสนุนผลการ ศึกษาวิจัยให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเช่น งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการสุขศึกษา โดยจะทำการ สัมภาษณ์แพทย์ประจำโรงพยาบาลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี และผู้บริหารโรงพยาบาลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี **การสร้างเครื่องมือ** เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือ และสามารถนำไปอ้างอิงได้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือโดยการสร้างประเด็นสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดการศึกษา นำร่างประเด็นสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และแก้ไข หลังจากนั้นนำประเด็นสัมภาษณ์ ที่ปรับปรุง

แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และ ปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ต่อด้วยการนำประเด็นสัมภาษณ์ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเด็นการสัมภาษณ์ ผู้ดำเนินการศึกษาวิจัยได้แบ่งประเด็นสัมภาษณ์โดยการ แบ่งเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้กำกับนโยบาย โดยกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 3 จะครอบคลุมกรอบแนวคิดการศึกษา สามารถตอบคำถามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ด้านการดำเนินงาน และการกำกับตามการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ และในกลุ่มที่ 2 ในเรื่องของลักษณะพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกในการใช้แบบสัมภาษณ์ กับประชากรกลุ่มเป้าหมาย
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้กำกับนโยบาย

การตรวจสอบข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำมาตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล (validity) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมภาคสนามด้วยวิธีการสังเกต หรือการสัมภาษณ์ ควรที่จะมีความถูกต้องแม่นยำหรือเที่ยงตรงที่สุด ไม่บิดเบือนไปจากธรรมชาติ และความเป็นจริง โดยการตรวจแบบสามเส้า (triangulation technique) ผู้ศึกษาได้พยายามทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ มีความเที่ยงตรงมากที่สุด ด้วยการ ใช้ วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า โดยตรวจสอบแหล่งเวลา หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ เช่น ถ้าผู้ศึกษาเคยสังเกตผู้สูงอายุตอนเช้า ควรตรวจสอบโดยการสังเกตผู้สูงอายุเวลาบ่าย และเวลาอื่นด้วย แหล่งสถานที่ หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ เช่น ผู้สูงอายุมีอาการซึมเศร้าเมื่ออยู่บ้าน ถ้าหากไปอยู่ที่อื่นจะยังมีอาการซึมเศร้าหรือไม่ และแหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ เช่น เคยซักถามบุตรชายผู้สูงอายุเปลี่ยนเป็นซักถามบุตรหญิง หรือพยาบาล หรือเปลี่ยนจากปัจเจกบุคคลเป็นกลุ่มบุคคลหรือกลุ่มสังคม เป็นต้น จากนั้นจึงทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม เพื่อทำการเปรียบเทียบว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องกันหรือไม่ เพียงใดเมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลแล้ว

จะได้นำเสนอข้อมูลให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบ ในประเด็นของความครอบคลุมเนื้อหา ใน การศึกษาวิจัย พร้อมกับการให้ข้อเสนอแนะ ในการจัดเก็บข้อมูล ในบางประเด็นที่ยังไม่สามารถอธิบาย ปราบกฎการณ์ หรือความหมายที่ต้องการทราบ ได้เมื่อได้รับข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการปรับปรุง ข้อคำถาม ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่ต้องการ ทราบ และการตรวจสอบข้อมูลกับเจ้าของผู้ให้ข้อมูล ผู้ศึกษายืนยันความเชื่อถือได้ (reliability) ของ ข้อมูลด้วยการให้บุคคลที่อยู่ในปรากฏการณ์ที่ศึกษาตรวจสอบ และรับรองความถูกต้องโดยการให้ เจ้าของข้อมูล ได้อ่านข้อมูลพร้อมกันทั้งให้ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมทักท้วงหรือยอมรับข้อมูลที่นำเสนอ ซึ่งใช้ ทั้งส่วนของข้อมูลเบื้องต้น และ ส่วนข้อมูลที่ได้ศึกษาได้วิเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ กลุ่ม ผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้กำกั้นนโยบาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยนำข้อมูลการแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ระดับเชิงลึกเป็นรายบุคคลของทั้ง 3 กลุ่มมา ดำเนินการ วิเคราะห์ตามเนื้อหาด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบพร้อมทั้งบรรยายเปรียบเทียบสิ่งที่มี ความเหมือนกัน (agreement) และเปรียบเทียบสิ่งที่มีความแตกต่างกัน การบรรยายนี้เน้นเนื้อความที่ ปรากฏในข้อความ พิจารณาจากเนื้อหาโดยผู้ศึกษาไม่มีอคติ หรือนำความรู้สึกของตัวเองเข้าไปพัวพัน ไม่เน้นการตีความ หรือความหมายที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง หรือระหว่างบรรทัด การวิเคราะห์เนื้อหาใน งานวิจัยนี้จะมี ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ความเป็นระบบ ความเป็นสภาพวัตถุวิสัย และอิง กรอบทฤษฎี

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ภายใต้กรอบแนวทางการ ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข กำหนด ประกอบกับแนวคิดพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ แล้วนำเสนอด้วยวิธีพรรณนาความ ให้เห็นข้อเท็จจริงที่ปรากฏในการใช้มาตรการในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเอง ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อ ส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ แล้วประมวลข้อมูลดังกล่าวภายใต้กรอบการดำเนินงาน ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขกำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขต่อไป

2. เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี อีกทั้งยังให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดโปรแกรมการดูแลสุขภาพและกระตุ้นการมีส่วนร่วมด้านสุขภาพและการจัดกิจกรรมต่างๆของผู้สูงอายุในชุมชนได้

แผนการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ คือ

1. การดำเนินการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ ได้กำหนดมาตรการการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุไว้ทั้งหมด 3 มาตรการด้วยกัน คือ 1) มาตรการหลักประกันด้านรายได้เพื่อวัยสูงอายุ 2) มาตรการการให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3) มาตรการการปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ

2. การดำเนินการส่งเสริมผู้สูงอายุ ได้กำหนดมาตรการการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุไว้ทั้งหมด 6 มาตรการ คือ 1) มาตรการส่งเสริมความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพป้องกันดูแลตนเองเบื้องต้น 2) มาตรการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้สูงอายุ 3) มาตรการส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ของผู้สูงอายุ 4) มาตรการสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ 5) มาตรการส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้และความสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ และ 6) มาตรการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย

3. การดำเนินงานระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ได้กำหนดมาตรการการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุไว้ทั้งหมด 4 มาตรการด้วยกัน คือ 1) มาตรการ คุ้มครองด้านรายได้ 2) มาตรการหลักประกันด้านสุขภาพ 3) มาตรการด้านครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง และ 4) มาตรการ ระบบบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

4. การดำเนินงานการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ ได้กำหนดมาตรการการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุไว้ทั้งหมด 2 มาตรการด้วยกัน คือ 1) มาตรการการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุระดับชาติ 2) มาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ

5. การดำเนินงานการประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ และการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรการการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุไว้ทั้งหมด 4 มาตรการด้วยกัน คือ 1) มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานวิจัยดำเนินการประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุที่จำเป็นสำหรับการกำหนดนโยบาย และการพัฒนาการบริการหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ 2) มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาวิจัยด้านผู้สูงอายุโดยเฉพาะที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การพัฒนาการบริหาร และการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างเหมาะสม 3) มาตรการดำเนินการให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง 4) มาตรการพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านผู้สูงอายุให้เป็นระบบและทันสมัย

จากแผนการดำเนินงานดังกล่าว หากขาดการดำเนินงานที่เหมาะสมประชากรสูงอายุในอนาคตมีความเสี่ยงสูงขึ้นที่จะมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและสภาพแวดล้อมทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านการดูแลของครอบครัว และในที่สุดเกิดภาวะการณึ่งพียงสูงในสังคม และนอกจากนั้น หากขาดการเตรียมการรองรับอย่างเหมาะสมต่อแนวโน้มการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุ จะทำให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้นในการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ที่เข้มแข็งอย่างต่อเนื่องโดยการร่วมมือกัน ทั้งภาครัฐ ชุมชน และภาคเอกชน จะลดทอนความเสี่ยงดังกล่าวและสามารถเสริมสร้างหลักประกันคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษาในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) การเตรียมความพร้อมของประชากรเมื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ โรงพยาบาลหนอง ร่วมกับ ชมรมผู้สูงอายุเทศบาลตำบลหนองใหญ่ ได้จัดทำโครงการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุใน ชุมชน ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจผู้สูงอายุเกี่ยวกับสาเหตุ และการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ เช่น ได้มีการดำเนินงานด้านหลักประกันรายได้โดยมี การรวมกลุ่มกันทำสินค้า สิ่งประดิษฐ์ งานฝีมือ ขนม ผลไม้แปรรูป ออกมา จำหน่ายโดยการรวมกลุ่ม กันทำ และรวมกลุ่มกันจำหน่าย โดยได้รับการสนับสนุนให้เป็นสินค้า OTOP ของจังหวัดชลบุรี ได้รับการ สนับสนุนจากเทศบาลตำบลหนองใหญ่ในการพาผู้สูงอายุไปศึกษาหาความรู้ในเรื่องเชิงนิเวศน์ของ ป่าชายเลน ไปดูการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน ได้ออกไปพบเจอสิ่งเปลี่ยนแปลงภายนอก ที่ผู้สูงอายุบางกลุ่มไม่สามารถจะออกไปได้ด้วยมีเหตุผลหลายอย่าง เช่น ไม่มีค่าใช้จ่ายในการจับจ่าย ระหว่างแะจากการเดินทาง เป็นต้น ผู้สูงอายุบางกลุ่มมีจิตอาสาอยากทำประโยชน์ให้กับชุมชน โดย การไปสมัครเป็นอาสาสมัครจิตอาสาในการให้ความดูแลและช่วยเหลือกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันเองที่มารับ บริการที่โรงพยาบาลโดยไม่ขอรับค่าตอบแทน

2) ด้านส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ พบว่า ได้มีการดำเนินการส่งเสริมสุขภาพสุขภาพป้องกัน สุขภาพของผู้สูงอายุในเรื่องของการบาดเจ็บ หรือสุขภาพ มีการฝึกให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมร่วมกันและ สามารถนำไปจำหน่ายเพื่อหารายได้ มีการดำเนินการคัดเลือกผู้สูงอายุดีเด่น ที่มีศักยภาพในการดูแล ตนเอง สามารถเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างเพื่อนผู้สูงอายุด้วยกันกับหน่วยงานส่งเสริมสุขภาพ ของทางโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี มีอินเทอร์เน็ตในการให้ผู้สูงอายุได้เข้ารับข่าวสารได้ในโลกออนไลน์ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสิ่งต่างๆได้อย่างต่อเนื่อง ดูแลสิ่งแวดล้อมสำหรับผู้สูงอายุเพื่อสุขภาพ อนามัยที่ดี สภาพแวดล้อมเหมาะสม จัดทำคู่มือการดูแลส่งเสริมสุขภาพ ชุตินทรศการ 5 อ. และ สื่อวี ดีทัศน์ ผู้สูงวัยออกกำลังกาย ด้วยภูมิปัญญา

3). ด้านระบบการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุทุกคนได้รับสวัสดิการ ด้านรายได้พื้นฐานที่รัฐจัดให้ และได้รับอุปกรณ์ช่วยในการดำรงชีวิตประจำวันตามที่จำเป็น เช่น แวนตา ไม่เท้า รถเข็น ฟันเทียมแก่ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุเมื่อขึ้นรถขนส่งสาธารณะขนส่งมวลชนต่างๆ จะ ได้รับลดหย่อน ได้รับการดูแลโรคเรื้อรังที่สำคัญ ได้แก่ ความดันโลหิตสูง เบาหวาน ส่งเสริมให้วัดเป็น ศูนย์กลางของชุมชน และจัดสถานที่ให้เื้อต่อผู้สูงอายุ มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีสหวิชาชีพ และ อาสาสมัครในการช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน ต่อเนื่องการดูแลสุขภาพจากโรงพยาบาลสู่บ้าน ซึ่ง

สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลด้านผู้สูงอายุในข้อนโยบายความมั่นคงของชีวิตและสังคมในแง่ของการเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4) ด้านรูปแบบของการบริการสุขภาพผู้สูงอายุ พบว่า มีการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนางานด้านผู้สูงอายุอย่างบูรณาการระดับชาติ โดยการเสริมสร้างความเข้มแข็งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ให้สามารถผลักดันนโยบาย และภารกิจที่สำคัญด้านผู้สูงอายุสู่การปฏิบัติ ให้คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมด้านผู้สูงอายุจังหวัด ในคณะ กรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัด เป็นเครือข่ายการบริหารและพัฒนาผู้สูงอายุในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ฯลฯ

5) ด้านการประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุและการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า หน่วยงานมีการสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ สำหรับการกำหนดนโยบาย มีการพัฒนาการบริการหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ มีการดำเนินการให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านผู้สูงอายุให้ถูกต้องและทันสมัยโดยมีระบบฐานข้อมูลที่สำคัญด้านผู้สูงอายุที่ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น

จากแผนการดำเนินงานดังกล่าว หากขาดการดำเนินงานที่เหมาะสมประชากรสูงอายุในอนาคตมีความเสี่ยงสูงขึ้นที่จะมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและสภาพแวดล้อมทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านการดูแลของครอบครัว และในที่สุดเกิดภาวะการณึ่งพึ่งพิงสูงในสังคม และนอกจากนั้น หากขาดการเตรียมการรองรับอย่างเหมาะสมต่อแนวโน้มการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุ จะทำให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้นในการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการดำเนินการตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ที่เข้มแข็งอย่างต่อเนื่องโดยการร่วมมือกัน ทั้งภาครัฐ ชุมชน และภาคเอกชน จะลดทอนความเสี่ยง ดังกล่าวและสามารถเสริมสร้างหลักประกันคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้สูงอายุผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี เป็นผู้สูงอายุที่อยู่กินกันตามอัตถภาพ ปลูกผักไว้รับประทานเอง และเก็บผักที่ขึ้นเองตามธรรมชาติไม่มีสารเคมี เช่น ผักบุ้ง ผักกระเฉด ใบตำลึง มีวิถีชีวิตแบบชาวบ้านในชนบทไม่พินิจพิถันในเรื่องการดูแลสุขภาพตนเองเท่าที่ควร ไม่ได้ออกไปประกอบอาชีพอื่น จะอยู่บ้านเลี้ยงหลานดูแลบ้านหุงหาอาหารเตรียมไว้ให้

ลูกหลานที่ออกไปทำงานนอกบ้าน เช่น งานโรงงาน หรือออกไปรับจ้างทำไร่ เป็นต้น แต่ทั้งนี้ผู้สูงอายุในชนบทส่วนใหญ่จะมีสุขภาพแข็งแรง ไม่ค่อยเจ็บป่วยเนื่องจากทำงาน ปลูกผัก ทำไร่ และรับจ้างทั่วไปเป็นประจำ ทำให้ร่างกายแข็งแรง และเมื่อสุขภาพแข็งแรงก็ไม่ป่วยไข้ แต่จะไปพบแพทย์หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขก็ต่อเมื่อตัวเองมีอาการเจ็บป่วยจนไม่สามารถทนได้ถึงจะไปพบแพทย์

ข้อเสนอแนะ

1) การเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ ประเด็นสำคัญที่ควรเร่งดำเนินการ ในการสร้างหลักประกันทางเศรษฐกิจ ควรเร่งดำเนินการเรื่องการส่งเสริมการออม และระบบบำนาญแห่งชาติ โดยมองปัญหาแบบเป็นองค์รวมเพื่อให้สามารถพัฒนาระบบที่สามารถรองรับประชากรทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุม ทัวถึงโดยมีเจ้าภาพหลักประกอบด้วย คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ กระทรวงการคลัง สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมกันเป็นแกนหลักผลักดันงานนี้ และต้องทำอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ทันกับสภาวะการณด้านผู้สูงอายุที่เป็นกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เคลื่อนไหวเข้ามาสู่สังคมไทยอย่างรวดเร็วและรุนแรง

2) การส่งเสริมผู้สูงอายุ ประเด็นสำคัญที่ควรเร่งดำเนินการ คือ ควรจัดทำยุทธศาสตร์ แผนงาน หรือนโยบายที่เกี่ยวกับการส่งเสริมงานด้านผู้สูงอายุในพื้นที่ และควรมีการทำแผนงานแบบบูรณาการระหว่างผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจปัญหาได้อย่างแท้จริง ควรส่งเสริมภาคเอกชนให้เข้ามามีบทบาทในงานด้านผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น โดยรัฐควรให้แรงจูงใจด้วยมาตรการด้านการเงิน การคลัง เช่น มาตรการด้านการลดหย่อนภาษีให้กับองค์กรภาคเอกชนที่จัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้สูงอายุ ส่งเสริมบทบาทท้องถิ่นในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของชุมชน เช่น ส่งเสริมการค้ารางวัลชีวิตแบบพอเพียง ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพ โดยมีผู้สูงอายุเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุใช้ศักยภาพ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิปัญญาทำประโยชน์เพื่อสังคม โดยมีการจัดการองค์ความรู้ การสร้างคุณค่างานหรืออาชีพของผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ และมีรายได้เป็นผลตอบแทนที่เหมาะสม โดยประสานความร่วมมือเครือข่ายชุมชน หรือหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวข้อง

3). ระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ประเด็นสำคัญที่ควรเร่งดำเนินการ คือ ควรมีการพัฒนาาระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long term care) ให้สอดคล้องกับความต้องการ และวิถีชีวิตของผู้สูงอายุไทยเน้น “ความพอเพียง” และ “ความยั่งยืน” ของระบบบริการ ระบบการบริบาลช่วงกลางวัน ทั้งในรูปของสถานบริบาลช่วงกลางวัน (day care) ระบบผู้ดูแลประเภทวิชาชีพ และประเภทอาสาสมัครในชุมชน สำหรับผู้สูงอายุที่ป่วยหรือมีโรคเรื้อรัง แต่พอช่วยตนเองได้ ระบบการดูแลระยะยาว (Long term care) และระบบการดูแลบางช่วงเวลา (respite care) เช่น ช่วงหลังจากออกจากโรงพยาบาล หรือสถานพักฟื้น สถานพยาบาลในชุมชน ซึ่งเป็นระบบที่ควรจัดขึ้นเพื่อผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ระบบการดูแลผู้สูงอายุในระบบสุดท้าย (Terminal care) ซึ่งระบบนี้ควรส่งเสริมให้ครอบครัว และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น

4) การบริการจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุประเด็นสำคัญที่ควรเร่งดำเนินการ คือ ควรมีการปรับแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ โดยนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นฐาน และกำหนดให้มีเจ้าภาพหลักของการปรับแผน เพื่อเร่งกระบวนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ด้วยการดึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีส่วนร่วมในการคิดและนำไปปฏิบัติ โดยเฉพาะองค์กรปกครองท้องถิ่นและผู้สูงอายุ โดยผ่านสภาผู้สูงอายุและองค์กรเอกชนที่ทำงานด้านผู้สูงอายุอย่างจริงจังสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และหน่วยงานหลักด้านผู้สูงอายุ ควรเร่งประชาสัมพันธ์รณรงค์ อำนวยความสะดวก และผลงานของตนให้สาธารณชนรับทราบ เน้นประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุรับรู้และเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

5.) การประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุและการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติประเด็นสำคัญที่ควรเร่งดำเนินการ คือ ควรมีการพัฒนาให้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลในหน่วยงานหลัก และควรมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่สะท้อนถึงลักษณะทางประชากรและปัญหาและความต้องการที่สำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าวควรมีในทุกชุมชนและเชื่อมโยงเข้าสู่ส่วนกลางเพื่อให้ได้ภาพรวมของประเทศ และควรกำหนดให้มีหน่วยงานหนึ่งรับผิดชอบเป็นศูนย์รวมของข้อมูล เพื่อจะได้เห็นภาพทั้งหมดของผู้สูงอายุทั้งประเทศ ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการกำหนดและปรับเปลี่ยนนโยบายและแผนงานผู้สูงอายุ

6) พฤติกรรมการดูแลตนเองด้านการดูแลตนเองโดยทั่วไปของผู้สูงอายุ พบว่าพฤติกรรมการดูแลสุขภาพหรือยานัตถุ์ การงดดื่มสุรา เบียร์ หรือเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ และการรับประทานของดิบ

หรือของหมักดอง ทางชมรมผู้สูงอายุซึ่งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานบริการสาธารณสุขได้ให้ความรู้โดยการแจกสื่อสุขภาพประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และการบอกกล่าวสอนศึกษาแบบตัวต่อตัว เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ตระหนักถึงการบำรุงรักษาสุขภาพของตนเองให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

7) พฤติกรรมการดูแลตนเองด้านการดูแลตนเองตามระยะพัฒนาการของผู้สูงอายุ จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่าพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ด้านการดูแลตนเองตามระยะพัฒนาการของผู้สูงอายุ จำแนกรายข้อที่ต่ำสุด พบว่าท่านมีเงินออมเพียงพอไว้เมื่อยามจำเป็น และมีการมอบหมายงานที่รับผิดชอบแก่ผู้อื่น นั้นแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนรับผิดชอบควรมีการเตรียมงานที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมความรู้สึกรับคุณค่าในตัวเอง ควรมีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ หรือในรูปแบบสหกรณ์ในการออมเงินของผู้สูงอายุ

8) พฤติกรรมการดูแลตนเองด้านการดูแลตนเองตามภาวะการเจ็บป่วยของผู้สูงอายุ พบว่าพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ด้านการดูแลตนเองตามภาวะการเจ็บป่วยจำแนกรายข้อที่ต่ำสุดได้แก่ ไข้หวัด เบื่ออาหาร และท้องผูก ซึ่งโดยธรรมชาติผู้สูงอายุเมื่อมีปัญหาสุขภาพเกิดขึ้นมักจะไม่บอกใครมักจะพยายามหาทางแก้ไขเอง ทุกคนต้องการที่จะดูแลตนเองให้มีสุขภาพดีอยู่เสมอนหน่วยงานสาธารณสุขควรให้ความรู้ในการดูแลรักษาโรคโดยง่าย และผู้สูงอายุสามารถแนะนำพฤติกรรมการดูแลตนเองให้แก่เพื่อนร่วมวัยได้อีกด้วย

และจากนโยบายกระทรวงสาธารณสุขในด้านการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ได้มีการกำหนดให้หน่วยงานสาธารณสุขปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด และโรงพยาบาลหนองใหญ่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ดำเนินการตามนโยบายที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด และพบว่า ได้พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ซึ่งก็ได้หาแนวทางแก้ไขเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบาย และเพื่อประโยชน์และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยดังกล่าวไปต่อยอดในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลลึกในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและพัฒนาเพื่อหารูปแบบการดำเนินงานทำกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน
3. มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและการดูแลตนเองของผู้สูงอายุไปใช้เป็นแนวทางในการจัดโปรแกรมการดูแลสุขภาพและกระตุ้นการมีส่วนร่วมด้านสุขภาพและการจัดกิจกรรมต่างๆของผู้สูงอายุในชุมชน

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

เกษม ต้นติผลาชีวะ และกฤษยา ต้นติผลาชีวะ. การดูแลสุขภาพในวัยสูงอายุ. กรุงเทพมหานคร:

อรุณการพิมพ์, 2541.

พิมพ์วัลย์ ปรีดาสวัสดิ์ และคณะ. การดูแลสุขภาพตนเอง ที่คณะทางสังคมวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์แสงแดด จำกัด, 2530.

บทความในวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ. “ความรู้ด้านสุขภาพผู้สูงอายุสำหรับประชาชนทั่วไปที่สนใจและบุคลากรสาธารณสุขที่ทำงานด้านผู้สูงอายุ”, วารสารผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร, 2549.

ปราโมทย์ ประสาทกุล. “ประชากรและการพัฒนา” วารสารสถาบันวิจัยประชากรและสังคม.

มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่ 1 ฉบับที่ 4 (2552) : 15-16

เอกสารอื่น ๆ

จันทรวรรณ โทบุตรดี. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ:กรณีศึกษาข้าราชการทหารบำนาญค่ายสรรพสิทธิประสงค์ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

**การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง
สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร¹**
The Involvement of The Management Committee Elections.
Sai Mun District Council Sai Mun District, Yasothon.

อนิรุทธ์ ไหว้พรหม (Anirut Waiphrom)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วม ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้ง และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Bloom, et al (1956, อ้างในสุภาภรณ์ จันทร์พัฒนา, 2546) มาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในการศึกษา ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่และด้านกฎหมาย ซึ่งพบว่า ทั้งสองด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนตัวแปรตาม คือ การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการมีส่วนร่วมของไพร์ตัน เตชะรินทร์ (2527: 6-7) จำนวน 3 องค์ประกอบ ซึ่งพบว่า ด้านการร่วมทำการศึกษาปัญหาและสาเหตุ ทั้งสามด้านในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง พบว่า ทุกด้านของความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05โดยมีความสัมพันธ์ในภาพรวมในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล
อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร, ประจำปีการศึกษา 2558.

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Abstract

This Article aims To determine the level of participation. The lack of knowledge about the election. And the relationship between cognition and participation in the election district of Yasothon Sai Mun Sai Mun District Council elections. The study has led to the concept of Bloom, et al (1956, cited in Supapohn Monday Patana, 2546) was used as a guide in determining variable in the study. The roles and responsibilities are legal and which are found both in the overall level. Participation in the elections that are to a large extent as well. The dependent variable was the participation of the Sai Mun District Council election. The study was adopted with the participation of Prime Hughes Techa Prince (2527: 6-7), the third element, which found that the study participants and cause problems. Three sides, while their average levels. The relationship between cognition with the participation of the elections showed that all aspects of cognition to participate in the elections, a significant statistical level. 0.05 The overall relationship is moderate.

Keyword : The Involvement of The Management Committee Elections.

Sai Mun District Council Sai Mun District, Yasothon.

บทนำ

การปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือการให้ความสำคัญแก่ประชาชนในการใช้สิทธิเลือกตั้ง และประชาชนควรมีบทบาทในการมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิเลือกตั้งหรือสิทธิทางการเมืองระบอบประชาธิปไตยขั้นพื้นฐาน จึงควรใช้สิทธิของตนด้วยความระมัดระวังและรับผิดชอบ เพื่อป้องกันผลเสียต่อระบอบการเมืองการปกครอง ดังนั้น การออกเสียงเลือกตั้งกับการออกเสียงแสดงประชามติ จะมีพื้นฐานและเจตนารมณ์ในแนวเดียวกันคือ ต้องการให้ประชาชน ในสังคมแสดงความต้องการของตน ซึ่งนักปราชญ์ทางด้านรัฐศาสตร์ชาวฝรั่งเศส “ซีอง ซากส์ รุสโซ” (Jean Jacques Rousseau) ได้กล่าวว่า “รัฐบาลจะต้องมาจากประชาชน” หมายความว่า ผู้ปกครอง (รัฐบาล) ในระบอบประชาธิปไตยนั้นไม่อาจจะสถาปนาตัวเองขึ้นมาทำหน้าที่ที่สำคัญเช่นนี้ได้ แต่จะต้องเกิดจากความยินยอมพร้อมใจของประชาชนในสังคมโดยการใช้สิทธิเลือกตั้งที่แท้จริงและเป็นอิสระแต่จะต่างกันผลของการออกเสียงเพราะการออกเสียงเลือกตั้งเป็นการให้สิทธิแก่ประชาชนในการเลือกบุคคลมาทำหน้าที่ทางการเมืองแทนตน

การมีส่วนร่วม จึงเป็นกระบวนการทางการเมืองที่สำคัญในระบอบประชาธิปไตย โดยได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การไปใช้สิทธิลงคะแนน

เสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง การสมัครหรือได้รับแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการจัดการเลือกตั้ง เป็นต้น หรือการปฏิบัติหน้าที่ของประชาชนในลักษณะด้านต่างๆ เช่น การแสดงความคิดเห็นทางการเมืองที่สอดคล้องกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การเฝ้าระวังสังเกตการณ์การเลือกตั้ง ป้องปรามมิให้มีการทุจริตเลือกตั้ง สมัครเป็นอาสาสมัครขององค์การเอกชนที่ตรวจสอบการเลือกตั้ง

พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2546 ประกอบกับคณะกรรมการการเลือกตั้งได้ออกระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศและคำสั่ง (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550:87) เกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น โดยกำหนดให้คณะบุคคล บุคคล หน่วยงานต่างๆ ต้องเข้ามามีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการเลือกตั้ง โดยเฉพาะคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันเป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงานในกระบวนการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พร้อมทั้งเจ้าพนักงานผู้ดำเนินการเลือกตั้ง ซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการประจำหน่วยเลือกตั้ง, คณะกรรมการประจำหน่วยเลือกตั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำหน่วยเลือกตั้งและคณะกรรมการนับคะแนน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งไม่ได้มีเพียงแค่มารับใช้สิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเท่านั้น แต่ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร เนื่องจากสามารถมองเห็นถึงความเปลี่ยนแปลง ยังนำไปสู่การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการเลือกตั้ง ในประเด็นการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบล เพื่อส่งเสริมให้เกิดการตื่นตัวทางการเมือง สร้างความรู้ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่และกฎหมาย และใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการของการมีส่วนร่วม สำหรับการจัดการเลือกตั้งในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรในการศึกษาคือ คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล จำนวน 229 คนโดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ซึ่งจำแนกออกได้เป็น 2 แหล่ง คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)ในการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งโดยแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกับคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ทำการวิเคราะห์ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายข้อมูลการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product moment correlation coefficient)

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ไพร์ตัน เตชะรินทร์ (2527:6-7) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชน ทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครรูปแบบต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ โดยมีส่วนร่วมในลักษณะต่อไปนี้

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดจนความต้องการของชุมชน

2. ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน

3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรจำกัด ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
6. ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเองและหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตามประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

Bloom, et al (1956, อ้างในสุภาภรณ์ จันทน์พัฒนนะ, 2546) ได้ทำการศึกษาและจำแนก พฤติกรรมด้านความรู้ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงตามลำดับชั้นความสามารถจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช่การใช้ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้นๆ แบ่งออกเป็น ความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่องซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธีดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการ
2. ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ
3. การนำไปใช้ หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมา เช่น แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆ ได้
4. การวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวออกเป็นส่วนประกอบย่อย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนย่อย และหลักการหรือทฤษฎี เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่างๆ
5. การสังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราว หรือส่วนประกอบย่อย มาเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการดัดแปลง ริเริ่ม สร้างสรรค์ ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณค่าขึ้น
6. การประเมินผล หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระ เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์เป็นฐานในการพิจารณาตัดสินใจ การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพฤติกรรมลักษณะ ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกัน เพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

กระบวนการเลือกตั้งเพื่อให้ได้มาซึ่งเป็นรูปแบบพื้นฐานที่เหมาะสมที่สุดภายใต้รูปแบบที่หลากหลายของการให้ได้มาซึ่งผู้แทนของประชาชน การเลือกตั้งถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่สะท้อนแสดงออกซึ่งเจตจำนง และการมีส่วนร่วมทางการเมือง การสร้างความกินดีอยู่ดีให้แก่ตน ในฐานะที่เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย การเลือกตั้งจึงเป็นเครื่องมืออันสำคัญ และเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแสวงหาทางเลือกในการปกครอง ในทางทฤษฎีการเลือกตั้งถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการทางการเมือง คณะบุคคลใดจะได้ทำหน้าที่ในการบริหารประเทศ และประเทศจะเป็นไปในแนวทางใดก็ด้วยความเห็นชอบหรือฉันทานุมัติของประชาชนส่วนใหญ่จากกระบวนการเลือกตั้ง (กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ, 2553)

การเลือกตั้งเป็นกลไกการใช้อำนาจอธิปไตยหรือการมีส่วนร่วมทางการเมือง (political participation) ของประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย หรือการสืบทอดอำนาจและเป็นกลไกที่จะควบคุมให้ผู้แทนที่ดำรงตำแหน่งจากการเลือกตั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้กำหนดอนาคตทางการเมืองของตนด้วยการเลือกหรือไม่เลือกตนกลับมาทำหน้าที่ผู้แทนอีกครั้ง การเลือกตั้งจึงเป็นกระบวนการทางการเมืองที่สำคัญยิ่งต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเปิดโอกาสให้แก่สามัญชนทั่วไปมีสิทธิที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะทางการเมืองการเลือกตั้งได้กลายเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นพลเมือง

อย่างไรก็ตาม แม้การเลือกตั้งจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบตัวแทนก็ตาม แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ประเทศที่มีการเลือกตั้งจะต้องเป็นประเทศที่มีความเป็นประชาธิปไตยเสมอไป การเลือกตั้งที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย จะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่อไปนี้ คือ

- 1) ต้องเป็นการเลือกตั้งอย่างลับ
- 2) ต้องเป็นการเลือกตั้งที่เสรี (Freedom)

กล่าวคือการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งต้องเป็นไปโดยอิสระ ปราศจากการข่มขู่หรือกลั่นแกล้งจากฝ่ายใดๆ

3) ต้องเป็นเลือกตั้งที่มีความเสมอภาคกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งมีสิทธิเสียงละ 1 เสียง และถือเป็น 1 คะแนน เท่าๆ กัน

- 4) ต้องมีการเลือกตั้งเป็นวาระ

และกำหนดระยะเวลา คือต้องเป็นการเลือกตั้งที่มีการกำหนดระยะเวลาแน่นอน เช่น กำหนดให้มีการเลือกตั้งทุกๆ 4 ปี เป็นต้น

5) ต้องเป็นการเลือกตั้งที่เป็นทั่วไป (Universal)

คือเป็นการเลือกตั้งที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีคุณสมบัติเลือกตั้งอย่างทั่วถึง โดยไม่มีอคติสำหรับคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

6) เป็นการเลือกตั้งอย่างแท้จริงหรือการเลือกตั้งที่ยุติธรรม กล่าวคือ การเลือกตั้งต้องดำเนินไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมตามกฎหมาย มิให้ผู้สมัครรับเลือกตั้งเอาเปรียบกัน หรือใช้วิธีทุจริตในการหาเสียงเลือกตั้ง พร้อมกันนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเลือกตั้งให้มากที่สุด เช่น การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ-คัดค้านการเลือกตั้ง เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการใช้สิทธิเลือกตั้งอันส่งผลให้ผู้แทนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Butler, Penniman and Renny eds. 1981, 344 อ้างถึงใน ธิโสธร ตู๋ทองคำ 2545, 535-536)

คำนิยามของ “การเลือกตั้ง” ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำอธิบายความหมายไว้ ดังนี้ เดวิท บัทเลอร์และคณะ (Butler, Penniman and Renny eds. 1981, 344 อ้างถึงใน ธิโสธร ตู๋ทองคำ 2545, 535-536) ในหนังสือเรื่อง "Democracy at the Polls: A Comprehensive Study of Competitive National Election" ตีพิมพ์เมื่อปี ค.ศ.1981 กล่าวว่า การเลือกตั้ง (Election) มีนัยความหมายจำแนกออกได้เป็นสองแง่กล่าวคือ การเลือกตั้งในแง่มุมของกฎหมายและการเลือกตั้งในแง่มุมปรัชญา เป็นการพิจารณาจากกฎหมายการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง โดยทั่วไปแล้วจะมีสภาพอยู่ 3 ประการคือ การเลือกตั้งที่เป็นสิทธิ (rights) การเลือกตั้งในฐานะที่เป็นอภิสิทธิ์ (privilege) และการเลือกตั้งในฐานะที่เป็นหน้าที่ (duty) รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้กำหนดให้การเลือกตั้งเป็นหน้าที่ของปวงชนชาวไทย หากเพิกเฉยจะต้องถูกลงโทษด้วยการเสียสิทธิทางการเมืองบางประการเป็นต้น ในส่วนที่สอง การเลือกตั้งในแง่มุมปรัชญา แบ่งออกได้เป็น 3 ประการดังนี้

1. การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งมีสภาพเป็นสิทธิตามธรรมชาติ (Natural Rights) กล่าวคือ เป็นสิทธิที่เกิดมากับบุคคลในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งของรัฐ ซึ่งหากบุคคลผู้ใดเป็นผู้บรรลุนิติภาวะมีความเป็นผู้ใหญ่และไม่มัลักษณะต้องห้ามแล้ว จะมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง

2. การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งมีสภาพเป็นภารกิจสาธารณะ (Public Affairs) กล่าวคือ ความก้าวหน้าของสังคมย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคคลให้เป็นไปตามหน้าที่อย่างชาญฉลาด การให้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งจึงจำกัดเฉพาะแก่บุคคลที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยดีเท่านั้น

3. การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งมีสภาพเป็นสิทธิคัดค้านการกระทำ กล่าวคือ ผู้ออกเสียงลงคะแนนที่คัดค้านการกระทำหรือนโยบายของรัฐ จะลงคะแนนให้ผู้สมัครรับเลือกตั้งพรรค

การเมืองที่ตรงกันข้ามกับผู้สมัครรับเลือกตั้งที่สนับสนุนรัฐบาลหรือร่วมรัฐบาล พรรครัฐบาลหรือพรรคร่วมรัฐบาล ในวันที่มีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งหรือวันเลือกตั้งเป็นสิ่งสำคัญ และผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งด้วยคะแนนเสียงส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้แทนของประชาชนทั้งหมดมีสิทธิตามที่ได้รับมอบหมายจากประชาชน

กรมทอของธรรมชาติและคณะ (2531, 1) ที่ว่า การเลือกตั้งเป็นกระบวนการทางการเมืองที่เป็นกิจกรรมทางการเมืองอันแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย ด้วยการไปใช้สิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ในรัฐสภาและในรัฐบาล เป็นกลไกแสดงออกซึ่งเจตจำนงของประชาชนที่เรียกร้องสนับสนุนให้มีการปฏิบัติจัดทำหรือละเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในทางการเมือง และการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะที่มีผลกระทบต่อประชาชน

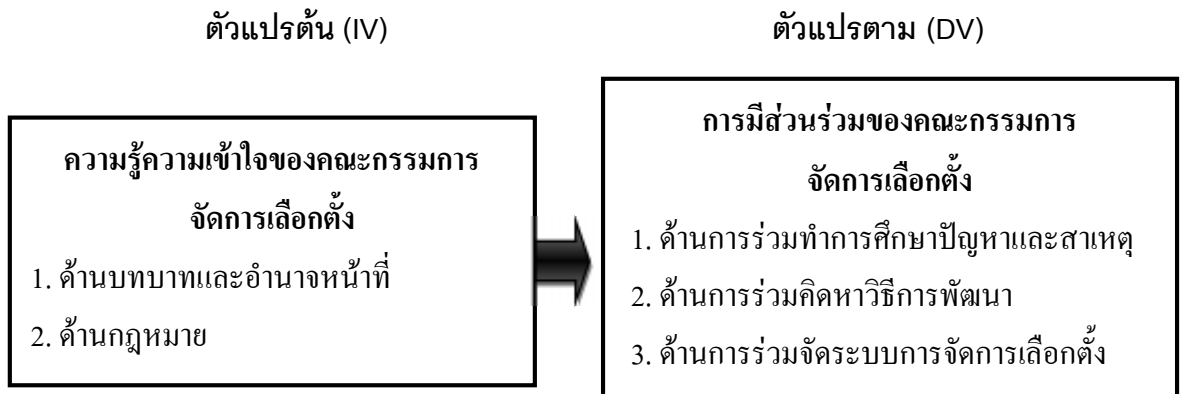
พรรคดี ผ่องแผ้ว (2543) ให้ความหมายการเลือกตั้งว่า เป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งในกระบวนการทางการเมืองและการปกครอง เพราะการเลือกตั้งเป็นการแสดงออกซึ่งเจตจำนงของประชาชนในการปกครองประเทศ เจตจำนงดังกล่าวปรากฏอยู่ในลักษณะของการเรียกร้องหรือสนับสนุนต่อการตัดสินใจทั้งหลายในระบบการเมือง เนื่องจากการเลือกตั้งมีความสำคัญต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ ได้บัญญัติหลักเกณฑ์สำหรับเป็นแนวทางในการจัดการเลือกตั้งโดยอิสระ ประกอบด้วย

- 1) ทุกคนมีสิทธิที่จะมีส่วนร่วมในรัฐบาลของประเทศตน จะเป็นโดยตรงหรือผ่านผู้แทนซึ่งได้รับการเลือกตั้งโดยอิสระ
- 2) ทุกคนมีสิทธิที่จะเข้าถึงบริการสาธารณะในประเทศของตนโดยเสมอภาค
- 3) เจตจำนงของประชาชน จะต้องเป็นมูลฐานแห่งอำนาจรัฐบาล เจตจำนงต้องแสดงออกทางการเมืองเลือกตั้งตามกำหนดเวลาอย่างแท้จริง ซึ่งอาศัยการออกเสียงโดยทั่วไปและเสมอภาคและการลงคะแนนลับหรือวิธีการลงคะแนนโดยอิสระทำนองเดียวกัน

กระบวนการเลือกตั้งเป็นกลไกสำคัญของการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนการไปใช้สิทธิเลือกตั้งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมของประเทศ มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในความสามารถของตนเองและเพื่อนมนุษย์ว่าสามารถตัดสินใจเลือกรัฐบาลเลือกรูปแบบการปกครอง วิธีการดำเนินการปกครอง ระบบเศรษฐกิจ เพื่อประโยชน์ของตนเองได้ การเลือกตั้งจะนำไปสู่ความพยายามของประชาชนที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำของรัฐบาล ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ จะช่วยให้บูรณาการภายในระบบการเมืองของชาติและระดม

ประชาชนเข้าร่วมในระบบประชาธิปไตยมากขึ้น หลักการในเลือกตั้ง มีพื้นฐานเป็นที่ยอมรับเป็นสากลดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



แผนภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานหลัก

ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

สมมติฐานย่อย

สมมติฐานย่อยที่ 1 ความรู้ความเข้าใจด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

สมมติฐานย่อยที่ 2 ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ในภาพรวม

ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	SD		
1.ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่	4.11	.422	มาก	1
2.ด้านกฎหมาย	4.02	.546	มาก	2
รวม	4.06	.423	มาก	

เมื่อวิเคราะห์ถึงระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ในภาพรวมนั้น พบว่า อยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ($SD = .423$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร มีความเห็นต่อความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธรในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ อันดับแรกคือ ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.11 ($SD = .422$) รองลงมาคือ ด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ($SD = .546$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ในภาพรวม

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ในภาพรวม	ระดับการมีส่วนร่วม		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	SD		
1. ด้านการร่วมทำการศึกษาปัญหาและสาเหตุ	3.99	.567	มาก	2
2. ด้านการร่วมคิดหาวิธีการพัฒนา	3.95	.485	มาก	3
3. ด้านการร่วมจัดระบบการจัดการเลือกตั้ง	4.00	.720	มาก	1
รวม	3.98	.518	มาก	

เมื่อวิเคราะห์ถึง การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ในภาพรวม พบว่า การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ($SD=.518$)

และได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) มาทดสอบเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 3 สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง

ความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง	<i>r</i>	Sig	แปลผล
1. ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่	.514**	.000	ปานกลาง
2. ด้านกฎหมาย	.459**	.000	ปานกลาง
ภาพรวม	.553**	.000	ปานกลาง

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งมีระดับความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในภาพรวมในระดับปานกลาง ($r=.553$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีสหสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสูงสุด คือ ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่ ($r=.514$) รองลงมา คือ ด้านกฎหมาย ($r=.459$)

อภิปรายผล

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง ต้องมีความรู้ความเข้าใจทั้งในเรื่อง บทบาทและอำนาจหน้าที่ ด้านกฎหมาย ด้านการร่วมทำการศึกษาปัญหาและสาเหตุ ด้านการร่วม คิดหาวิธีการพัฒนา และด้านการร่วมจัดระบบการจัดการเลือกตั้ง ซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจาก กลุ่มจากหน่วยงานต่างๆ เนื่องจากสามารถมองเห็นถึงความเปลี่ยนแปลง และนำไปพัฒนาด้ว การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการเลือกตั้ง ในประเด็นการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการ เลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร เพื่อส่งเสริมให้เกิดการตื่นตัว ทางการเมือง และสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่และกฎหมาย และใช้เป็นแนวทาง สำหรับการจัดการเลือกตั้งในครั้งต่อไป

ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอ ทรายมูล จังหวัดยโสธรของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก คณะ กรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาล มีความเข้าใจในเรื่องการแจ้งเหตุไม่ไปใช้สิทธิ เลือกตั้งว่าต้องทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำ เทศบาลตำบล หรือมอบหมายผู้อื่น หรือไปยื่นด้วยตนเอง สำหรับด้านกฎหมาย พบว่าโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก นั้นแสดงให้เห็นว่า คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งมีความรู้ความเข้าใจใน ด้านกฎหมาย เนื่องจากคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทราย มูล จังหวัดยโสธร มีความเข้าใจกรณีมีผู้สมัครรับเลือกตั้ง ส.ถ./ผ.ถ. เพียงคนเดียว ผู้สมัครจะต้องได้ คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ10 ของจำนวนราษฎรในเขตนั้น

จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมแล้วค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการจัดการ เลือกตั้ง ด้านบทบาทหน้าที่และอำนาจ และด้านกฎหมาย จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่สิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง ด้านบทบาทหน้าที่ และอำนาจ มีความสำคัญมากกว่าด้านกฎหมาย นั่นก็คือโดยปกติคนเราทุกคนถ้าเข้าใจในสิ่งที่ เป็น บทบาทหน้าที่ของตนเองแล้วว่าตนเองมีบทบาทหน้าที่อย่างไร ก็จะไม่ทำการฝ่าฝืนกฎหมายนั่นเอง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภา เทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร จากผลการศึกษาครั้งนี้อภิปรายผลในแต่ละ ด้าน ดังนี้

ด้านการร่วมทำการศึกษาปัญหาและสาเหตุ พบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร สามารถจัดการเลือกตั้งในอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้ง เพื่อเป็น

ผู้ดำเนินการจัดการเลือกตั้ง มีความสำคัญต่อการเลือกตั้งอย่างยิ่ง ยังมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวัง
สังเกตการณ์การเลือกตั้งโดยได้ป้อนปราชญ์ให้มีการทุจริตเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทราย
มูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อมีส่วนร่วมทำการศึกษาค้นคว้า
ปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งถือเป็นกระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ
สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชน (ไพรัตน์ เตชะรินทร์, 2527: 6-7)

ด้านการร่วมคิดหาวิธีการพัฒนา พบว่า คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาล
ตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากคณะกรรมการ
จัดการเลือกตั้งสามารถร่วมคิดหาวิธีการพัฒนาการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล
อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร โดยได้ร่วมรณรงค์เผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชนและเชิญชวนให้ไป
ใช้สิทธิเลือกตั้ง เมื่อมีการใช้เวทีปราศรัยแถลงนโยบายหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง คณะ
กรรมการจัดการเลือกตั้งจะเข้ารับฟังและติดตามว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเลือกตั้ง ทั้งนี้คณะ
กรรมการการเลือกตั้งใช้การตัดสินใจในรูปแบบของคณะกรรมการในการพิจารณาร่วมกัน โดย
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำเทศบาลตำบลได้นำความคิดเห็นที่ได้รับฟังและ
นำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาด้านการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการเลือกตั้ง ตามแนวคิดของศรีสมภพ จิตร
ภิรมย์ศรี (2545:442) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองคือ กิจกรรมของพลเมืองซึ่งพยายามที่
จะมีอิทธิพลหรือให้การสนับสนุนต่อรัฐบาลหรือการเมือง

และสำหรับด้านการร่วมจัดระบบการจัดการเลือกตั้ง พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมาก เป็นเพราะคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล
จังหวัดยโสธร ประจำเทศบาลตำบลเชิญชวนและเปิดโอกาสให้ประชาชนสมัครเป็นอาสาสมัคร
ดูแลรับแจ้งเหตุการณ์ การเลือกตั้งอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ยังมีการรับหีบบัตร บัตรเลือกตั้ง
บัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง แบบพิมพ์ อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการเลือกตั้งกับคณะกรรมการการ
เลือกตั้งประจำจังหวัด ผู้รับประกอบด้วย ผู้อำนวยการประจำหน่วยเลือกตั้ง กรรมการประจำหน่วย
เลือกตั้งอย่างน้อย 2 คน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชุดที่ใช้
หมายเหตุ การลงคะแนนและบัตรเลือกตั้งออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้การแสดงตน ขอใช้สิทธิและส่ง
มอบบัตรเลือกตั้งรวดเร็วขึ้น

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วม
ร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของ
คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งที่ตั้งไว้ในการศึกษา พบว่า ทุกด้านของความรู้ความเข้าใจของคณะ
กรรมการจัดการเลือกตั้งปัจจัยทรัพยากรการบริหารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการ

เลือกตั้งองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสูงสุด คือ ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่ ($r=.514$) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร มีการนำความรู้ความเข้าใจในด้านบทบาทหน้าที่มาเป็นแนวทางสำหรับคณะกรรมการ จัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธรมาใช้ในการจัดการเลือกตั้ง ในบทบาทและอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเสนอแนะ และให้ความเห็นชอบการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง ที่เลือกตั้งและการแต่งตั้งเจ้าพนักงานผู้ดำเนินการเลือกตั้งของผู้อำนวยความสะดวกเลือกตั้งประจำสภาเทศบาลตำบล การตรวจสอบและให้ความเห็นชอบในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และการเพิ่มชื่อหรือถอนชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง กำกับดูแล และอำนวยความสะดวกเลือกตั้ง การลงคะแนนเลือกตั้ง การนับคะแนนเลือกตั้งและการประกาศผลการนับคะแนนเลือกตั้ง โดยหลักการเลือกตั้งอย่างแท้จริง (Genuine Election) คือการเลือกตั้งต้องแสดงถึงความบริสุทธิ์ยุติธรรมไม่มีการคดโกง (สรญา คันธรัตน์กุล, 2548:23-25) ดังนั้น การเลือกตั้งถือเป็นสิทธิที่มีความสำคัญประการหนึ่งที่ รัฐจะต้องให้ความคุ้มครอง การเลือกตั้งในฐานะที่เป็นอภิสิทธิ์ (privilege) เป็นการที่ผู้ลงคะแนนเสียงมีความเป็นอิสระที่จะเลือกกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ ที่ได้รับการยอมรับจากกฎหมาย ปราศจากการแทรกแซงหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเป็นต้น จึงส่งผลให้ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่มีสหสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสูงสุดในการศึกษาครั้งนี้

รองลงมา คือ ด้านกฎหมายมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r =.459$) เนื่องจากคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร สามารถปฏิบัติตามกฎหมายที่บัญญัติไว้สำหรับการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร เพื่อให้เกิดการเลือกตั้งอย่างแท้จริงหรือการเลือกตั้งที่ยุติธรรม กล่าวคือ การเลือกตั้งต้องดำเนินไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมตามกฎหมาย มิให้ผู้สมัครรับเลือกตั้งเอาเปรียบกัน หรือใช้วิธีทุจริตในการหาเสียงเลือกตั้ง พร้อมกันนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเลือกตั้งให้มากที่สุด เช่น การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ-คัดค้านการ

เลือกตั้ง เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการใช้สิทธิเลือกตั้งอันส่งผลให้ผู้แทนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Butler, Penniman and Renny eds. 1981, 344 อ้างถึงใน ธิโธร ตู่ทองคำ 2545, 535-536)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

1) ด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่ จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่า คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งในสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ขาดความตระหนักในบทบาทการเสนอแนะให้ความเห็นชอบ ในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง สถานที่เลือกตั้ง และการแต่งตั้งเจ้าพนักงานผู้ดำเนินการเลือกตั้งประจำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติการใดตามที่กฎหมายบัญญัติหรือตามที่คณะกรรมการเลือกตั้งประจำจังหวัดมอบหมาย พร้อมทั้ง ตรวจสอบให้ความเห็นชอบในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งการเพิ่มชื่อหรือถอนชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกำกับดูแลควรเข้าไปเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งในสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นและประเทศชาติ ซึ่งจะได้มาซึ่งการเลือกตั้งที่มีประสิทธิภาพในโอกาสต่อไป

2) ด้านกฎหมาย จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่า คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งในสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบัตรเลือกตั้งที่ไม่อาจทราบได้ว่าลงคะแนนให้ผู้สมัครคนใดหมายเลขใดนั้น ถือเป็นบัตรเสีย และควรทราบว่าบัตรประจำตัว นักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีรูปและหมายเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก ใช้เป็นหลักฐานการแสดงตนเพื่อใช้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล/ผู้บริหารสภาเทศบาลได้ เพื่อให้ผู้มาใช้สิทธิเสียสิทธิในการเลือกตั้ง ซึ่งก่อนการเข้าทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งในสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร นั้น หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำต้องฝึกอบรมให้ความรู้ เพิ่มพูนทักษะความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมายก่อนเข้าปฏิบัติงานในหน้าที่คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งในสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ก่อนทุกครั้ง

2. ด้านการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

1) ด้านการร่วมทำการศึกษาค้นคว้าและสาเหตุ จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่า คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ควร

เผื่อระวังสังเกตรณการเลือกตั้งโดยได้ป้องปรามมิให้มีการทุจริตเลือกตั้ง มีการประชุมเพื่อหา ยุทธวิธีในการสร้างทีมงานให้มีความพร้อมสำหรับดำเนินการจับกุมแกนนำหัวหน้าและผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดี โดยพิจารณายุทธวิธีตามสถานการณ์การชุมนุมที่เกิดขึ้นมาเป็น กรณีศึกษา และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลต่อไป ซึ่งอาจต้องขอความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หลายองค์กรเข้าร่วมในการทำการศึกษาค้นคว้าและสาเหตุ พร้อมทั้ง ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่พบ เช่น นักศึกษา ประชาชนในชุมชน เป็นต้น

2) ด้านการร่วมคิดหาวิธีการพัฒนา จากกรณีวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่า คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ควรทำการหยุดนับคะแนนทันทีที่มีการประท้วงว่ามองเห็นคะแนนที่บัตรลงคะแนนที่ยื่นให้ดูไม่ชัดเจนแล้ว แก้ไข และหากมีการร้องเรียนในกระบวนการเลือกตั้ง คณะกรรมการจัดการเลือกตั้งควรมีการรับฟังความคิดเห็นและได้ใช้กฎระเบียบการเลือกตั้งเป็นแนวทางในการแก้ไขเพื่อความถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการเข้าไปสังเกตการณ์กำกับดูแลให้ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

3) ด้านการร่วมจัดระบบการจัดการเลือกตั้ง จากกรณีวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่า คณะ กรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ต้องไปรับ ฝึกอบรม บัตรเลือกตั้ง บัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง แบบพิมพ์ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการเลือกตั้งกับ คณะ กรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งต้องปฏิบัติตามอย่าง เป็นกลาง เพื่อให้การเลือกตั้งสุจริตโปร่งใสและเที่ยงธรรม ซึ่งหน่วยงานภาครัฐควรเข้าไปสนับสนุน ในเรื่องของการคมนาคมขนส่ง อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ในการจัดระบบการจัดการ เลือกตั้งในการเลือกตั้งทุกครั้งเพื่อความสะดวก รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการคณะกรรมการจัดการเลือกตั้ง เลือกตั้งสมาชิกเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร เพื่อเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงระเบียบและกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดปัญหาในการจัดการเลือกตั้งและควบคุม การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร รวมทั้งสามารถ นำไปเป็นกรณีศึกษาเพื่อแก้ปัญหาในการจัดการเลือกตั้ง

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภา เทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล กับเทศบาลอื่นๆในจังหวัดยโสธรเพื่อนำผลการศึกษามา เป็นแนวทางสำหรับการคณะกรรมการจัดการเลือกตั้งในการปฏิบัติตามกฎหมายที่บัญญัติไว้

บรรณานุกรม

- กระมล ทองธรรมชาติ และคณะ. หลักประชาธิปไตย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- เกษม วัฒนชัย. การปฏิรูปการศึกษาไทย. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ, 2544.
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ. จับชีพจรประเทศไทย: ตัวชี้วัดประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2547.
- ทะนงศักดิ์ คุ่มไชนะ. การพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, 2540.
- ธโรธร ตู้อทองคำ. กระบวนการการเลือกตั้ง. ในเอกสารการสอนชุดวิชาสถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- ธานินทร์ กรัยวิเชียร. ระบบประชาธิปไตย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา, 2520.
- นพดล สํารานพงษ์. “การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกศรี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์”. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิค และกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- นเรศ สงเคราะห์สุข. กระบวนการวางแผนแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2541.
- นักฎีกาล ศรีจันทร์โท. “การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสุราช จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- Wikstrom, S. and Normann, R. Knowledge & Value a New Perspective on Corporate Transformation. New York: Routledge, 1994.

คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เรือนจำกลางคลองเปรม¹

Quality of Work Life and Performance Effectiveness Of The Klongprem Prison Officials

อนุกุล ศึกหาญ (Anugul Sukhan)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของบทความนี้คือเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประชากรในการศึกษาคือข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม จำนวนทั้งสิ้น 305 คน ได้ขนาดตัวอย่าง 173 คน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-Test ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง จากทดสอบด้วย t-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Abstract

The proposes of this article was to study the quality of work life, the performance effectiveness, and to compare the performance effectiveness of each of the two level of the quality of work life. The Population was all officials in Khongprem Prison and the sample consist of 173 officials who selected through sampling. Hypothesis was analyzed using t-test descriptive statistics. The result showed that the mean score for the quality of work life was the medium level, while the mean score for the performance effectiveness

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

was the high level. An analysis of t-test showed that there was a significant difference in the performance effectiveness between officials with high and low quality of work life (significant 0.05) However, there was not significant different safe and healthy working conditions, Opportunity for continued growth and security in the performance effectiveness.

บทนำ

ในการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จำเป็นต้องใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆในการทำงานได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการจัดการเพื่อให้การดำเนินงานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ดังนั้นในการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิผล ผู้บริหารควรให้ความสนใจในคุณภาพชีวิตของคนในองค์กร ต้องมีการดูแลเอาใจใส่ บำรุงรักษาบุคลากรของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ

ข้าราชการถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลขององค์กรภาครัฐ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานและการบริการงานแก่กลุ่มเป้าหมายคือประชาชน เพื่อให้เกิดการตอบสนองแก่ความต้องการของประชาชนและของหน่วยงาน องค์กรภาครัฐต้องตระหนักถึงคุณค่าของข้าราชการ โดยการให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ดีเพื่อจูงใจให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พัฒนาข้าราชการให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีความมั่นคงในชีวิตรวมทั้งครอบครัวของข้าราชการ ผ่านการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2548:13) แต่เนื่องจากข้าราชการแต่ละคนมีคุณภาพชีวิต สภาพความเป็นอยู่การดำรงชีวิตที่แตกต่างกันไป จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการแต่ละคนแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อข้าราชการเองและหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ สามารถเป็นไปได้อย่างแข็งบวมและเชิงลบ ในทางเชิงบวมนั้นสามารถทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กร มีความกระตือรือร้น มีความสนใจและตั้งใจปฏิบัติราชการ หากเป็นไปในเชิงลบย่อมทำให้ข้าราชการเบื่อหน่ายในการทำงาน ขาดความทุ่มเท และอาจเกิดการลาออกได้

กรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรมเป็นกลไกลำดับสุดท้ายของกระบวนการยุติธรรมซึ่งประกอบด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล และกรมราชทัณฑ์ ตามลำดับซึ่งภารกิจหลักของกรมราชทัณฑ์เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับตัวผู้กระทำความผิด ที่ศาลพิพากษาแล้วมาลงโทษตามกฎหมาย และการแก้ไขพฤติกรรมของผู้กระทำความผิดให้กลับตัวเป็นพลเมืองดีสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุขภายหลังพ้นโทษแล้ว ดังนั้นจึงเห็นว่ากรมราชทัณฑ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งช่วยป้องกันสังคม และยับยั้งการกระทำผิดต่อกฎหมายของบ้านเมือง ในขณะที่เดียวกันก็เป็นหน่วยงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญของชาติด้วยองค์การหนึ่ง(กรมราชทัณฑ์, 2542) กรมราชทัณฑ์ประกอบด้วยเรือนจำและทัณฑสถานต่างๆรวมกันทั้งสิ้น 144 แห่ง โดยแบ่งเขตการบริหารงานเรือนจำ และ ทัณฑสถาน ออกเป็น 9 เขต และ เรือนจำอิสระรวม 15 แห่ง ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีภารกิจหน้าที่ควบคุมผู้กระทำความผิด พร้อมทั้งบำบัด ฟื้นฟู และแก้ไขพฤติกรรมนิสัยของผู้กระทำความผิดให้สามารถกลับคืนเป็นคนดีสู่สังคมได้ จากภาระหน้าที่ดังกล่าวทำให้ข้าราชการในส่วนของเรือนจำและทัณฑสถานต้องปฏิบัติงานทั้งทางด้านการควบคุมผู้ต้องขัง ด้านการอยู่เวรรักษาการณ์ เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้ายขึ้นภายในเรือนจำ และทัณฑสถาน หรือการแหกหักหลบหนี ด้านการแก้ไขและพัฒนาพฤติกรรมนิสัย ด้านการอบรมและฝึกวิชาชีพ ตลอดจนด้านการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับผู้ต้องขัง จากลักษณะงานดังกล่าวทำให้ข้าราชการผู้ทำหน้าที่ควบคุมผู้กระทำความผิดต้องปฏิบัติงานคลุกคลีใกล้ชิดกับผู้ต้องขังที่กระทำความผิดและฝ่าฝืน กฎหมายข้อบังคับของสังคม บางคนเป็นผู้ต้องขังในคดีอุกฉกรรจ์ที่มีกำหนดโทษสูง บางคนก็เป็นอาชญากรมืออาชีพซึ่งผู้ต้องขังดังกล่าวอาจมีความคิดที่จะก่อเหตุร้ายขึ้นภายในเรือนจำและทัณฑสถาน หรือแหกหักหลบหนีออกจากเรือนจำและทัณฑสถานได้ตลอดเวลา ทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานมีความเสี่ยงต่อชีวิตและมีความตรากตรำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากลักษณะงานดังกล่าวจึงมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในส่วนของเรือนจำ และทัณฑสถานเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าและมั่นคง โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตลอดจนความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้ จะส่งผลไปถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งในด้าน ผลสัมฤทธิ์ของงาน พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) และประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม จำแนกตามคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม จำนวนทั้งสิ้น 305 คน สุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่า t-test

แนวคิดในการศึกษา

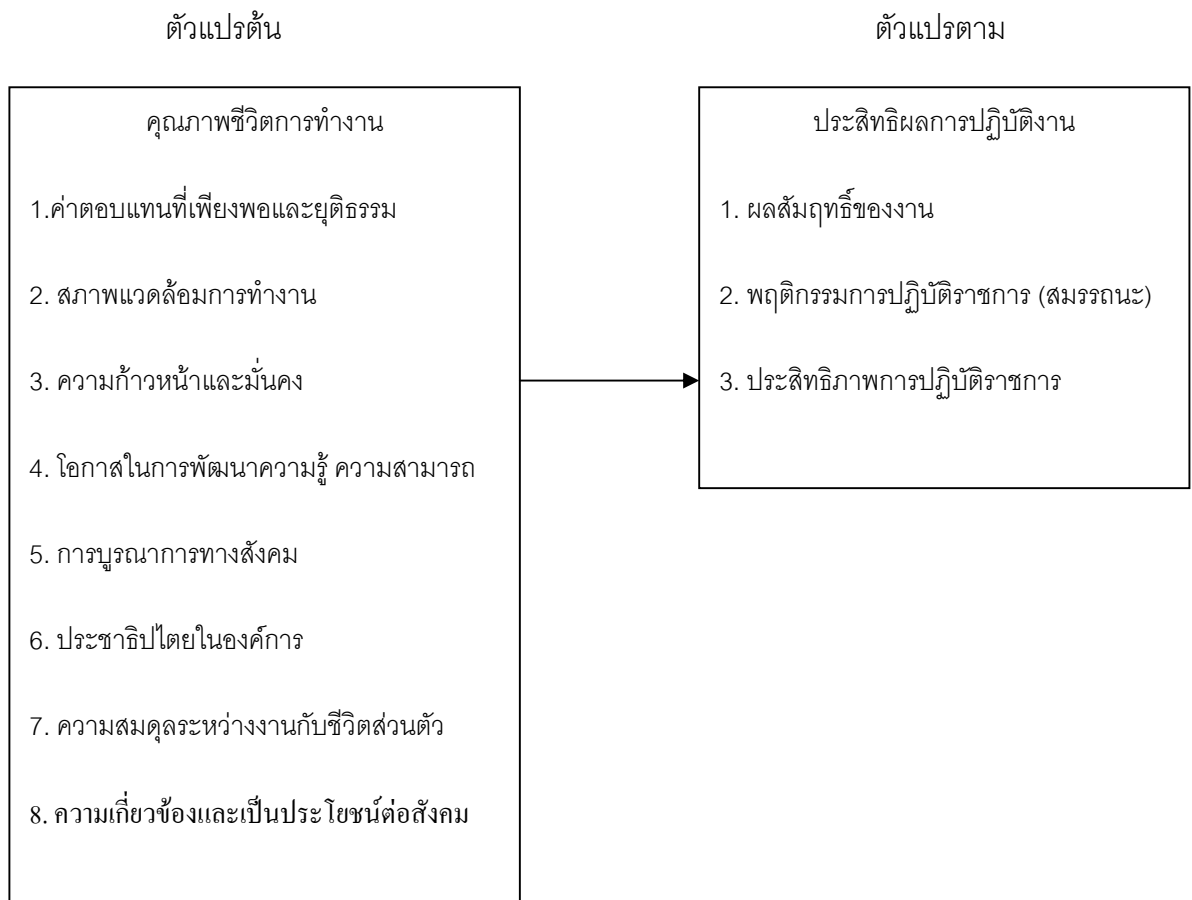
การศึกษาในครั้งนี้ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานใช้แนวคิดของ Walton เพื่อกำหนดลักษณะที่สำคัญ หรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจำนวน 8 ประการ ซึ่งได้แก่การได้รับผลตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม คือการดำรงชีวิตและมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สภาพการทำงานที่ดีเอื้ออำนวยต่อการทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงานตามโอกาสและความสามารถโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับในบรรยากาศการทำงานที่ดี สิทธิของพนักงานในเรื่องส่วนบุคคลความเสมอภาคเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสมดุลกันและความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร เพื่อเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและความภูมิใจต่อองค์กรของตนเอง

ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีแนวทางในการศึกษาอยู่หลายแนวทางคือ แนวทางในการบรรลุเป้าหมาย แนวทางเชิงระบบ แนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทนหรือแนวทางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแนวทางการแข่งขันด้านค่านิยม ซึ่งแต่ละแนวทางมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกัน สำหรับสารนิพนธ์นี้ผู้ศึกษาได้ทำแนวทางเชิงระบบเป็นแนวทางในการศึกษา และให้หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของราชการสังกัดกรมราชทัณฑ์ปี 2556 เป็นเกณฑ์กำหนด

ปัจจัยต่างๆ เพื่อวัดประสิทธิผล การปฏิบัติงานจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ 1.ผลสัมฤทธิ์ของงาน หมายถึงการชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานโดยประเมินผลในด้านปริมาณ คุณภาพงาน ความสำเร็จตามเป้าหมาย 2.พฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ(สมรรถนะ) หมายถึง การประเมินพฤติกรรมหรือศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ความมุ่งมั่น ความเอาใจใส่ การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เป็นต้น 3.ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ หมายถึง การชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ จากการประเมินผลในด้านต่างๆ เช่น การบริหารเวลา การปฏิบัติตามกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานใช้แนวคิดของ Walton และด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานใช้หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในสังกัดกรมราชทัณฑ์ปีพ.ศ. 2556 ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย/ศึกษา

1. คุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมแตกต่างกัน
2. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่แตกต่างกันประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมแตกต่างกัน
3. สภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกันประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมแตกต่างกัน
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงที่แตกต่างกันประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมแตกต่างกัน
5. โอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมแตกต่างกัน
6. การบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมกัน
7. ประชาธิปไตยในองค์กรที่แตกต่างกันประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมแตกต่างกัน
8. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวที่แตกต่างกันประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมแตกต่างกัน
9. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่แตกต่างกันประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมแตกต่างกัน

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ($SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านที่สูงที่สุดคือด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมรองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสใน

การพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลอง

เปรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	Min- Max	M	SD
1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.01- 3.19	3.10	.59
2.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.40- 3.58	3.49	.59
3.ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง	3.06 -3.24	3.15	.60
4.ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.24 -3.42	3.33	.59
5.ด้านการบูรณาการทางสังคม	3.16 -3.36	3.26	.66
6.ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	3.44 -3.62	3.53	.59
7.ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.00 -3.12	3.10	.66
8.ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.63 -3.83	3.73	.64
รวม	3.27 -3.41	3.34	.46

จากตารางที่ 1. ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ($SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อในแต่ละด้านพบว่า ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ($SD = 0.64$) ด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ($SD = 0.59$) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ($SD = 0.59$) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ($SD = 0.59$) ด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ($SD = 0.66$) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ($SD = 0.60$) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ

และยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ($SD = 0.59$) และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ($SD = 0.66$)

การวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ($SD = 0.53$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติรองลงมาคือด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) และด้านที่ต่ำที่สุดคือด้านผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับปานกลาง ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	Min-Max	M	SD
1.ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน	3.27- 3.45	3.36	.59
2.ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)	3.74- 3.92	3.83	.61
3.ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	3.84 -4.03	3.93	.61
รวม	3.63 -3.79	3.71	.53

จากตารางที่ 2 ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ($SD = 0.53$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ($SD = 0.61$) ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ($SD = 0.61$) และด้านผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ($SD = 0.59$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเทียบเท่าหน่วยราชการหน่วยงานอื่นๆ ข้าราชการมีความพอใจเพราะงานราชการเป็นงานที่มีเกียรติ มั่นคง มีรายได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอ มีความก้าวหน้าและมั่นคงที่เป็นหลักประกันให้แก่ตนเองและครอบครัว มี

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานมีการเสริมสร้างบูรณาการทางสังคม มีการบริหารงานที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน มีประชาธิปไตยที่แสดงให้เห็นถึงความเสมอภาคในสิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนมีความภาคภูมิใจที่หน่วยงานของตนมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ(สมรรถนะ) อยู่ในระดับที่ดี ส่วนด้านผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามคุณภาพชีวิตการ

ทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	t	Sig(2-tailed)
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-.63	.053
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน	-1.89	.061
3. ความก้าวหน้าและมั่นคง	-.71	.477
4. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	-3.61	.000
5. การบูรณาการทางสังคม	-2.44	.016
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	-3.04	.003
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	-2.45	.015
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	-.282	.005

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับระดับความแตกต่างของคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ที่ระดับมีนัยสำคัญ 0.05 ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงที่แตกต่างกันประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม สามารถสรุปผลวิจัยได้ ดังนี้

คุณภาพในชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ ระดับคุณภาพชีวิตในแต่ละด้านได้แก่ รายได้ค่าตอบแทน ความก้าวหน้ามั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน การบูรณาการทางสังคม ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความเกี่ยวข้องเป็นประโยชน์ต่อสังคม ล้วนส่งผลไปถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น เนื่องจากข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมเห็นว่า สังคมทั่วไปให้การยอมรับว่างานราชการเป็นงานที่มีเกียรติ มั่นคง เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและยุติธรรม เช่นเดียวกับหน่วยราชการอื่นๆ ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนในเรื่องนี้ได้แก่ ผลการศึกษาของ สุทัศน์ ปัญสุวรรณ (2551) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในเรื่องรายได้ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ผลการศึกษาของ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2551) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในเรื่อง ความมั่นคงและก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาของ ปราณี กมลทิพย์ (2552) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัท ยูเซฟแอนด์แอนด์ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการบูรณาการทางสังคม คุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาของ สุริยา หนูช่วย (2548) เรื่อง ข้าราชการเรือนจำกลางชลบุรี ในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ผลการศึกษาของ อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (2551) เรื่องภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับประสิทธิผลขององค์กรในเรื่อง โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ผลการศึกษาของ สุภัคร พาณิชยศิริ (2554) เรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้าน ความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและด้านพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ(สมรรถนะ) ส่วนด้านผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดคือด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เนื่องจากงานของเรือนจำกลางคลองเปรมเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมผู้ต้องขังที่ต้องโทษสูงไม่ให้หลบหนี ก่อเหตุร้าย หรือมีสิ่งของต้องห้ามต่างๆ ตามกฎระเบียบที่เรือนจำกำหนด รวมถึงการดำเนิน

มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ต้องขังกลับตัวกลับใจหลังจากที่ได้รับการฟื้นฟูแล้วกลับคืนเป็นคนดีผู้
สังคม ซึ่งงานที่ปฏิบัติจะต้องใช้ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ กำลังกาย กำลังใจ ทุ่มเท ในการ
ปฏิบัติงานรวมถึงเวลาที่ต้องเสียสละให้ในการเฝ้าเวรยาม ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึง
เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการเรือนจำต้องทำให้ได้ดีที่สุด และจะต้องสอดคล้องกับพฤติกรรม
การปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ของข้าราชการควบคู่กันไป ทั้งนี้ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับ
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สนับสนุนในเรื่องนี้คือจากผลการศึกษาของ สุริยา หนูช่วย (2548) ที่ได้
ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางชลบุรี พบว่าข้าราชการเรือนจำ
กลางชลบุรีจะทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จของงานเป็นการวัดถึง
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ส่วนด้านผลสัมฤทธิ์ของงานนั้น ยังมีเหตุการณ์ในเรื่องพฤติกรรมผู้ต้องขังหลบหนี หรือนำสิ่ง
ต้องห้ามเข้ามาในเรือนจำอยู่เสมอ ประกอบกับอัตรากำลังข้าราชการที่รับผิดชอบของเรือนจำมี
สัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ต้องขังที่รับผิดชอบในจำนวนมาก จึงทำให้
เป้าหมายในการทำงานที่วางไว้ในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของงานคลาดเคลื่อนจาก
เป้าหมายได้

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามคุณภาพชีวิตของ
ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ
ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต
ส่วนตัว ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และ
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงแตกต่างกัน ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากงานของเรือนจำไม่อาจปฏิบัติให้บกพร่องหรือละเลยได้
หากเรือนจำกลางคลองเปรมไม่สามารถสร้างความรู้สึถึงควมมีคุณภาพชีวิตที่ดีในงาน
ปฏิบัติงาน ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในที่สุด สอดคล้องกับผลการทดสอบ
สมมติฐาน ที่แสดงว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่มีระดับมากหรือน้อยอยู่กับคุณภาพในการ
ทำงาน โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการสำรวจข้อมูลพบว่าข้าราชการเรือนจำ
กลางคลองเปรมส่วนใหญ่พอใจกับการกำหนดรายได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรมเหมาะสมกับ

ความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่นอกเหนือจากประโยชน์ที่ได้จากสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้อย่างเต็มที่ เพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ที่เท่าเทียมกับหน่วยราชการอื่นอย่างไรก็ตามก็พบว่าข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมบางราย การบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายไม่เกิดสมดุลด้วยสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งหรือหลายสาเหตุทำให้เกิดภาระหนี้สินมากต้องกู้ยืมเงิน หรือแสวงหารายได้พิเศษนอกจากรายได้ประจำ ทำให้เกิดความวิตกกังวลขาดสมาธิในการทำงาน ซึ่งส่งผลทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานลดลงได้

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการสำรวจพบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลในการทำงานสูง-ต่ำก็มีความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของสถานที่ทำงานที่หน่วยงานจัดให้ไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานของเรือนจำกลางคลองเปรมในปัจจุบันค่อนข้างแออัด เพราะมีผู้ต้องขังจำนวนมากและจะทยอยเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ในขณะที่จำนวนข้าราชการผู้รับผิดชอบมีเท่าเดิม โดยเรือนจำได้มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้นสอดคล้องกับภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นด้านก่อสร้าง ปรับปรุงสถานที่ทำงานขึ้นใหม่ รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาความสะอาดทั่วไปให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ นอกจากนั้นยังมีการจัดให้ข้าราชการตรวจสุขภาพประจำปี สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็พอจะชดเชยให้ข้าราชการรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตที่ดีในระดับหนึ่ง

ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงแตกต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการสำรวจพบว่าข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมมีความพอใจในเรื่องความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัว เพราะหน่วยงานราชการเป็นหน่วยงานที่มั่นคงในด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การพิจารณาความดีความชอบที่ชัดเจนยุติธรรม การพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานจากความรู้ความสามารถ ความเหมาะสม ตลอดจนโอกาสในการศึกษาดูงาน อบรมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมบางส่วน ยังไม่เห็นด้วยกับระบบความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของทางราชการ ที่เน้นความสำคัญในเรื่องของอายุการทำงานและระบบอาวุโสเป็นส่วนที่สำคัญในการพิจารณา จึงเป็นผลทำให้ข้าราชการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ขาดความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็ยังสามารถสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้

ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการสำรวจพบว่าข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมพอใจที่ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ สามารถเพิ่มทักษะความชำนาญงาน ความรู้ การได้รับคำชี้แนะให้ความรู้ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นส่งเสริมสนับสนุนให้นำความริเริ่มในสิ่งใหม่มาใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งกลุ่มข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมที่มีความพึงพอใจในด้านนี้มักจะเป็นผู้ที่มีอายุการทำงานนาน มีความชำนาญและประสบการณ์ในงานสูง แตกต่างจากข้าราชการที่ยังมีอายุน้อยและประสบการณ์น้อยกว่ามักขาดความกระตือรือร้น หรือไม่ให้ความสำคัญของงานในด้านนี้เท่าที่ควร จึงเป็นผลทำให้การทำงานยังมีระดับประสิทธิผลต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการที่มีประสบการณ์และอาวุโสมากกว่า

ด้านการบูรณาการทางสังคมแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการสำรวจพบว่าเรือนจำกลางคลองเปรมได้สนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเสมอภาคในการทำงาน การแสดงความคิดเห็นอย่างมีอิสระ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการประชุม แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและการเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น จึงเป็นผลทำให้ข้าราชการต่างๆ ปฏิบัติงานหน้าที่ของตนด้วยความเต็มใจทั้งในด้านประสิทธิภาพและพฤติกรรมการทำงาน แต่ก็มีข้าราชการบางส่วนไม่เห็นด้วยกับการที่ต้องร่วมมือปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น การตรวจค้นตู้ในเรือนจำ ซึ่งมีบ่อยครั้งทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการประกอบกับข้าราชการเหล่านี้ไม่สนใจทำงาน ปฏิบัติงานภาคสนาม เนื่องจากปฏิบัติในงานสำนักงานด้านสารบรรณหรืองานเอกสารอื่นๆ แต่เป็นงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงจำเป็นต้องปฏิบัติดังกล่าว จึงเป็นผลทำให้ประสิทธิผลการทำงานแบบจู้จี้ขลาดประสิทธิภาพไปบ้าง

ด้านประชาธิปไตยในองค์กรแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการสำรวจพบว่าข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมส่วนมากมีความพอใจกับหน่วยงานในการบริหารงานโดยมีการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ยึดถือปฏิบัติ มีกฎระเบียบแบบแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน ถูกต้องและยุติธรรม มีการยอมรับความคิดเห็นจากเสียงส่วนใหญ่เมื่อมีการขัดแย้งกันในการคิดและด้านการรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ทัดเทียมกับผู้ร่วมงานอื่นๆ แตกต่างจากข้าราชการบางส่วนที่ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวน้อย เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องที่หน่วยงานปฏิบัติอยู่แล้วเหมือนกับ

หน่วยงานราชการทั่วไป ทั้งที่ในเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่สำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิผลการทำงาน ดำเนินไปได้ด้วยดี

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการสำรวจพบว่าข้าราชการ เรือนจำคลองเปรม มีความพอใจในเรื่องของการกำหนดเวลาทำงานในแต่ละงานกับชีวิตส่วนตัว อย่างเหมาะสม ทำให้งานไม่เป็นอุปสรรคต่อความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตของครอบครัว แตกต่างจากข้าราชการบางส่วนที่ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาให้เกิดความเหมาะสมต่อตนเอง ต่อครอบครัว อันสืบเนื่องจากการปรับตัวหรือสาเหตุอื่น ทำให้เกิดปัญหาเกิดความขัดแย้งระหว่าง บุคคลและครอบครัว เกิดความวิตกกังวล ขาดกำลังใจในการทำงานให้ได้เต็มที่จึงส่งผลไปถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งในเรื่องนี้ส่วนใหญ่เกิดจากสัดส่วนอัตรากำลังของข้าราชการไม่ เพียงพอต่อจำนวนผู้ต้องขังทำให้ต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานมาก

ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรมที่ เห็นว่าหน่วยงานมีความสำคัญต่อสังคมโดยรวม มีความรู้สึกที่ดีเมื่อรับรู้ว่ประชาชนทั่วไปมี ทศนคติที่ดีต่อหน่วยงานหน่วยงานให้ความสำคัญในเรื่องคืนคนดีสู่สังคม ตลอดจนหน่วยงานให้ ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์อยู่เสมอถึงในเรื่องการ สนองนโยบายของหน่วยงานในการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า น้ำประปา แตกต่างจาก ผู้ปฏิบัติงานที่ขาดความรู้ต่อความสำคัญของงาน ที่มีประโยชน์ต่อสังคมแต่มองว่าการทำงาน เรือนจำถ้าเปรียบเสมือนอาชีพหนึ่งที่ทำให้ตนมีรายได้นำมาใช้ในชีวิตรประจำวันหรือครอบครัวมัก ขาดแรงกระตุ้นที่จะทำงานเพื่อเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน องค์กร สังคม และ ประเทศชาติ จึงเป็นผลทำให้ขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ให้สมกับการที่ได้รับยกย่องชมเชย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจการ ครอบงำในอนาคตรวมแนวโน้มในเรื่องของภาวะค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นเรื่อยๆ หากหน่วยงานราชการ สามารถเพิ่มเติมค่าตอบแทนในการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิมได้ก็จะเป็นการดีสำหรับข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ในการปฏิบัติงานหรือหากไม่สามารถเพิ่มค่าตอบแทนได้เพราะต้องปฏิบัติให้

เหมือนกันทุกหน่วยงานราชการก็น่าจะแสวงหาค่าตอบแทนในการทำงานในรูปแบบอื่นๆ ของลักษณะงานของงานราชการบางหน่วยงานที่มีลักษณะงานเฉพาะ เช่น ในงานราชทัณฑ์อาจจะเป็นค่าตอบแทนในรูปการประกันความปลอดภัย ค่าความเสี่ยง เป็นต้น ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในเรื่องของการพิจารณาความดีความชอบ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตลอดจนการให้โอกาสไปศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ควรให้ความสำคัญมากกว่าการพิจารณาในเรื่องอายุงาน ความอาวุโสในตำแหน่งงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ของการปฏิบัติงานในเรื่องจำควรเพิ่มมาตรการในเรื่องความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุ วินาศภัย ตลอดจนการเตรียมพร้อมของอุปกรณ์ในเรื่องดังกล่าวให้มากกว่าเดิม ก็จะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานได้ ด้านการบูรณาการทางสังคม เรือนจำควรเพิ่มการสนับสนุนให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ และควรส่งเสริมให้ข้าราชการมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่นๆ นอกจากนั้นควรสร้างความเข้าใจ ความจำเป็นของงานที่ปฏิบัติของงานราชทัณฑ์ในส่วนที่ต้องปฏิบัติ เช่นงานจับกุมตรวจค้นต่างๆ ให้ข้าราชการที่จำเป็นต้องมาช่วยปฏิบัติงานให้ทราบและเข้าใจ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเรือนจำควรมีนโยบายหรือแผนงานที่จะปรับความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น การเพิ่มอัตรากำลังข้าราชการ การวางแผนให้จำนวนนักโทษคงที่หรือลดลง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการเข้าเวรยามและการจัดแผนการทำงานขึ้นใหม่ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เรือนจำควรให้การส่งเสริมและสนับสนุน เรื่องความคิดริเริ่มในสิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนางาน และควรชี้แนะให้ความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ให้แก่ข้าราชการที่มีอายุน้อยหรือมีทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่มาก ซึ่งได้แก่ การฝึกอบรม (Training) การเรียนรู้จากการทำงาน (Learning By Doing) ตลอดจนการสับเปลี่ยนงาน (Rotation) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ควรมีการจัดกิจกรรม ฝึกอบรมหรือส่งเสริมความรู้ในด้านความเป็นประชาธิปไตยในเรื่องความเสมอภาค การเคารพสิทธิส่วนบุคคล การยอมรับมติหรือข้อคิดเห็นในส่วนใหญ่ เมื่อมีการขัดแย้งกันในการคิด ซึ่งจะทำให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ และรู้ถึงความสำคัญของประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ในความเข้าใจของคนส่วนใหญ่เข้าใจว่าเรือนจำเป็นหน่วยงานที่มีการทำงานในลักษณะควบคุมผู้ต้องขัง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่แล้ว แต่ในส่วนของงานมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ตลอดจนการให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า ประปา ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ทราบในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เรือนจำควรเน้นหรือเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้ให้มากขึ้น

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เรือ่นจำควรเพิ่มมาตรการหรือวิธีการใหม่ๆ ในการสร้างผลสัมฤทธิ์ของงานให้ดีขึ้นแนวทางในการทำงาน อาจทำได้โดยการจำแนกนักโทษรายสำคัญๆ ที่มีข้อมูลประวัติที่ไม่ดีเป็นอันตรายให้กระจายไปตามเรือ่นจำต่างๆ หรือจัดให้อยู่ที่เรือ่นจำที่มีความมั่นคงสูง เช่น เรือ่นจำกลางเขาบิน (โครงการ Supermax) เป็นต้น หรือวิธีการอื่นๆ ที่พิจารณาศึกษาแล้วเห็นว่าสามารถสร้างให้ผลสัมฤทธิ์ของงานดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเรื่องคุณภาพชีวิตกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเรือ่นจำกลางคลองเปรมที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการในระดับปฏิบัติการ ในการศึกษาครั้งต่อไปโดยการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานและนำมาเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านใดที่มีความสัมพันธ์เหมือนกันและนำมาคิดค้นหาวิธีปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมของการปฏิบัติงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กรมราชทัณฑ์. คู่มือการราชทัณฑ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ราชทัณฑ์, 2542.

เอกสารอื่นๆ

ปราณี กมลทิพยกุล. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัท ยูเซ็น แอร์ แอนด์ ซี เซอร์วิส(ประเทศไทย)จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ สาขาวิชาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดต่ง. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยากรเฉลิมพระเกียรติ”, 2551.

สุทัศน์ ปัญสุวรรณ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย, 2551.

สุภัคร พาณิชยศิริ. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2554.

สุริยา หนูช่วย. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำกลางชลบุรี”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. “ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับประสิทธิผลขององค์กร”. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

Books

Bluestone. I. Implementation quality of work life programs : Management review.5(7). 44, 1977

Mathis, R.L. and Jackson. JH. Human Resource Management. 8thed New York : West Publishing, 1997

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

ผจญ เฉลิมสาร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thaimarketcenter.ac.th> , 2550.

ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์

Transformational Leadership and Job Satisfaction of Police's
Prachachuen Police Station

สุจิตรา นุ่มนัม (Sujitra Numnim)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจประจักษ์และอิทธิพลของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจประจักษ์โดยนำแนวคิดภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของ Bass และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และคณะ มาเป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาล ประจักษ์ได้ร้อยละ 54.3 โดยภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ/ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน/ สถานีตำรวจนครบาลประจักษ์

Abstract

This article was to study the Transformational Leadership and Job Satisfaction of Police's Prachachuen Police Station and the influences of Transformational Leadership

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์, ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

on Satisfaction of Police's Prachachuen Police Station. Based on Bass's Transformational Leadership concept and Job Satisfaction of the two-factor theory of Herzberg et al. concept to guide the study.

The multiple regression that about 54.3 percent of Transformational Leadership was explained by Job Satisfaction of Police's Prachachuen Police Station. Also, Two components of Transformational Leadership (the Idealized Influence and the Inspirational Motivation) have the greatest influence on Transformational Leadership and two components (the Intellectual Stimulation and the Individualized Consideration) have not influence on Transformational Leadership.

Keyword: Transformational Leadership/Job Satisfaction/Prachachuen Police Station

บทนำ

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่กล่าวกันว่าเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ทุกๆองค์การต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลง ทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ระดับสังคม ระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล ทั้งในด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมืองวัฒนธรรม ค่านิยม ข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีและอื่นๆ และผลจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลทั้งทางบวกและทางลบ สำหรับประเทศไทยที่ผ่านมาได้เผชิญกับสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอย่างรุนแรงและยังมีผลกระทบต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน ภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา เช่นปัจจุบัน คุณสมบัติของผู้นายคใหม่ควรเป็นผู้ใช้การนำ (Lead) ควบคู่ไปกับการจัดการได้อย่างเหมาะสมตามสภาพการณ์ กล่าวคือ นอกจากผู้นำจะต้องสร้างนิสัยการทำงานเชิงรุก มีการวางแผนการทำงานเชิงเป้าหมาย กระบวนการ และแนวทางการตรวจสอบที่ชัดเจนเน้นการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ และเน้นการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ผู้นำยังต้องมีมุมมองกว้างไกลในระดับสากล ยึดมั่นต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ยืดหยุ่นต่อความท้าทายที่เกิดขึ้น อันก่อให้เกิดแรงบันดาลใจที่ทรงพลังแก่ผู้ตาม ตลอดจนมุ่งแสวงหาเครือข่ายความร่วมมือจากพันธมิตรทั้งภายในและนอก จากคุณสมบัติที่กล่าวมานั้น มีลักษณะคล้ายคลึงกับภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership) เนื่องจากบทบาทหลักของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพนั้น เป็นผู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ พร้อมทั้งจะรองรับกระแสแรงกดดันในปัจจุบัน และกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพจะต้องเป็นผู้เอาใจใส่ต่อการกระตุ้นส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคลากรให้ใช้ความสามารถด้านสติปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตระหนักถึงความสำคัญ

ของการทำงานที่มุ่งสนองความต้องการในผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าความต้องการของตนเอง (อุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2551)

ด้วยเหตุนี้ ภาวะผู้นำขององค์การจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันส่งผลให้เกิดการสนับสนุนจากบทบาทการปฏิบัติงานของบุคคลากรปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความแข็งแกร่งและความได้เปรียบทางการแข่งขัน จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การ ทั้งยังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานมีคุณภาพของงาน เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิต ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน ลดการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การมีประสิทธิผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ฉะนั้นความสำเร็จในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดนั้น ล้วนขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำต้องผสมผสานจิตใจของบุคคลากรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อใดที่บุคคลากรมีความรู้สึกรัก ผูกพันอยู่กับงานก็จะปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ อันส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จด้วยดี กระนั้นก็ตาม บทบาทของผู้นำจำเป็นต้องมีแนวทางในการดำเนินงานที่มีความชัดเจน โดยเริ่มจากการที่ผู้นำต้องกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมาย กำหนดคุณค่าและความเชื่อร่วมกันและการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้บุคคลากรมีบทบาทในแง่ของการสนับสนุนและประสานงาน ทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม องค์การที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อนเช่น สถานีดารวจนครบาลประจำชั้น อันประกอบด้วยบุคคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่หลายด้าน ขั้นตอนการทำงานที่มีความซับซ้อน รวมถึงการปฏิบัติงานที่มีข้อจำกัดด้วยเงื่อนไขของเวลา ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย อีกทั้งประชาชนผู้มาใช้บริการยังต้องการการให้บริการที่รวดเร็วจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งภายใต้การปฏิบัติงานที่ดีนั้นต้องอาศัยผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถมีภาวะผู้นำสูงพร้อมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการ การปฏิบัติต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสม

จากความสำคัญดังกล่าว ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational leadership) เป็นกระบวนการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานด้วยค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมซึ่งเหมาะสมอย่างยิ่งกับบริบทของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ที่จำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับผู้ถูกนำบนพื้นฐานของความไว้วางใจต่อกัน เพราะบทบาทหลักของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพคือ ผู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ตาม ให้เตรียมความพร้อมรับกระแสแรงกดดันไปพร้อมกับการคำนึงถึงจิตใจของบุคคลากรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภายใต้บริบทดังกล่าวที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานีดารวจนครบาลประจำชั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชน เพื่อนำผลจากการศึกษามาปรับปรุง พัฒนาระบบการดำเนินการองค์การให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของข้าราชการสถานีตำรวจประชาชน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจประชาชน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจประชาชน

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ชั้นประทวน- สัญบัตร มีจำนวนทั้งสิ้น 178 คน โดยผู้ศึกษา ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ให้การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีคัดเลือกตัวแปรเข้า สมการพยากรณ์แบบ Stepwise

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ

วัตติกรณ์ จงวิศาล (2544:32) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ (Transformation Leadership) หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม โดยการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มอย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ

อูษณี มงคลพิทักษ์สุข (2551) ได้ทำการศึกษา ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของ Bass (1985) และได้สรุปถึง ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership) ว่าประกอบด้วย 4

องค์ประกอบได้แก่ 1.การมีอิทธิพลต่ออุดมการณ์ 2.การเอาใจใส่ต่อปัจเจกบุคคล 3.การกระตุ้นทางปัญญา และ 4.การสร้างแรงบันดาลใจ

สำหรับการศึกษาภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของ Bass (1985) มาใช้เป็นตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามกล้าตัดสินใจ มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและเหตุการณ์ในอนาคต ให้ความสำคัญกับเป้าประสงค์มีจริยธรรม ทำให้ผู้ตามศรัทธา เชื่อมั่น จงรักภักดี ผูกพันต่อผู้นำจนทำให้ผู้นำสามารถจูงใจในให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง ภาวะผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นในตัวผู้ตามด้วยการสร้างและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ กระตุ้นให้ผู้ตามตระหนักเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย เห็นความสำคัญของเป้าหมาย สร้างความมั่นใจให้ผู้ตามด้วยการพูดในเชิงบวก พัฒนาผู้ตามด้วยการมอบงานที่ท้าทายความสามารถของผู้ตาม ทำให้ผู้ตามเห็นคุณค่าของงานและเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ โดยผู้นำคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจ

3. การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามตระหนักในปัญหาสามารถสร้างระบบความคิดด้วยวิธีแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์ กระตุ้นให้ผู้ตามพัฒนาตนเองในทุกด้านสร้างและพัฒนาทีมงาน ส่งเสริมการเปลี่ยนเรียนรู้ในทีม

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสนใจดูแลผู้ตามแต่ละคนอย่างใกล้ชิด คำนึงความรู้สึกส่วนตัว คอยชี้แนะ สอนงาน มอบหมายงานตามความสามารถ เอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ตาม โดยมุ่งสัมพันธ์เป็นรายบุคคล

แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลำพูน เอกฐิน (2542:12) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถอันจะส่งผลให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ รัก ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักมีความสุขที่ได้ทำงาน และปฏิบัติงานนั้นด้วยความรับผิดชอบและอุทิศตนทุ่มเทให้กับงาน จนทำให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น

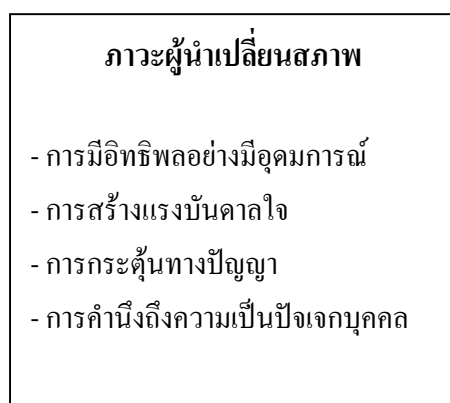
ใช้ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และคณะ (1959) มากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษาตัวแปรตามประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพอันจะทำให้พนักงานใช้ความพยายามเพื่อได้ผลงานปัจจัยจูงใจจึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง และสร้างความรู้สึกที่ดีกับงาน ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) 2. ลักษณะงาน (Work Itself) 3. การได้รับการยอมรับในงาน (Recognition) 4. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) และ 5. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)

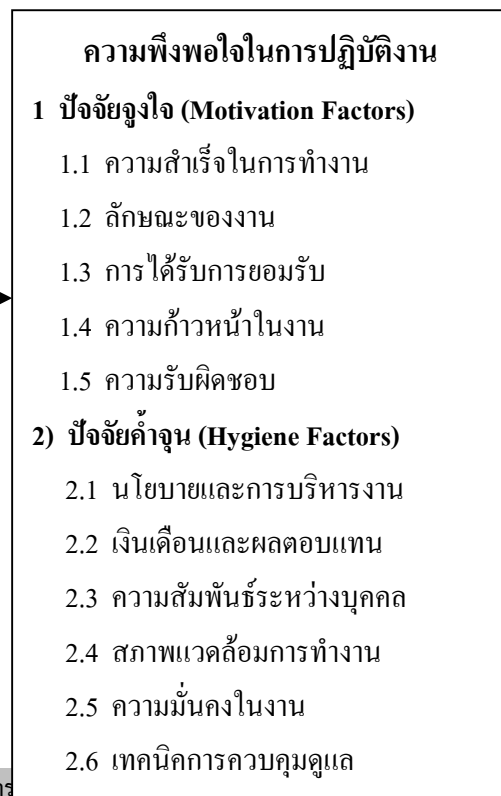
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดให้บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ แต่ปัจจัยค้ำจุนนี้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองของความต้องการแล้วจะทำให้ไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน ตรงกันข้ามในงานที่ทำ ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) 2. เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) 4. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) 5. ความมั่นคงในงาน (Job Security) และ 6. เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐาน 1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์

สมมติฐาน 2 การสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์

สมมติฐาน 3 การกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์

สมมติฐาน 4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอุดมการณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.02 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพ

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพ	\bar{X}	SD
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	3.18	0.601
2. การสร้างแรงบันดาลใจ	2.97	0.455
3. การกระตุ้นทางปัญญา	2.90	0.537
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.04	0.591
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพโดยรวม	3.02	0.389

ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.11 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพร้อมใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความพร้อมใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD
1. ความสำเร็จในการทำงาน	2.98	0.472
2. ลักษณะของงาน	3.10	0.512
3. การได้รับการยอมรับในงาน	3.00	0.523
4. ความก้าวหน้าในงาน	3.20	0.450
5. ความรับผิดชอบในงาน	3.03	0.782
6. นโยบายและการบริหารงาน	3.02	0.752
7. เงินเดือนและผลตอบแทน	3.21	0.569
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.21	0.548
9. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานงาน	3.19	0.450
10. ความมั่นคงในงาน	3.22	0.455
11. เทคนิคการควบคุมดูแล	3.05	0.528
ปัจจัยด้านความพร้อมใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.11	0.384

เมื่อวิเคราะห์ถึง อิทธิพลของภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพต่อการพยากรณ์ความพร้อมใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจประจำชนชั้นด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) โดยวิธี Stepwise พบว่า มี 2 ตัวแบบ (Model) ที่สามารถใช้พยากรณ์ความพร้อมใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจประจำชนชั้นได้ โดยพบว่า ตัวแบบที่ 1 มีค่า R เท่ากับ .684 ค่า R^2 เท่ากับ .468 และตัวแบบที่ 2 มีค่า R เท่ากับ .737 โดยมีค่า R^2 เท่ากับ .543 ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ตัวแบบที่ 2 เพราะสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดีที่สุด กล่าวคือ แม้ตัวแปรภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์จะถูกคัดเลือกเข้าตัวแบบในขั้นตอนแรก โดยมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงถึงร้อยละ 46.8 และค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 29.0 แต่ในขั้นตอนต่อมา ปรากฏว่าตัวแปรภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ถูกคัดเลือกเข้าในตัวแบบที่ 2 กลับพบว่าในตัวแบบที่ 2 ตัวแปรอิสระมีอำนาจในการทำนายตัวแปรตามเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 54.3 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 27.3 เมื่อวิเคราะห์ต่อไปถึงค่าความแปรปรวน (F) ของตัวแบบที่ 2 แสดงให้เห็นถึงค่าความแปรปรวน (F) ที่มีค่าเท่ากับ 16.051 ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .00 (sig. < .05) สามารถแปลความหมายได้ว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวที่อยู่ในตัวแบบสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ ผู้

ศึกษาจึงมั่นใจว่า ตัวแปรอิสระในตัวแบบที่ 2 มีอำนาจการอธิบายตัวแปรตามได้หนักแน่นที่สุด (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	R Square Change	Sig.F Change
1	.684	.468	.449	.29001	.468	.000
2	.737	.543	.509	.27373	.075	.045

Model 1 Predictors : (Constant), การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

Model 2 Predictors : (Constant), การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์, การสร้างแรงบันดาลใจ

จากตัวแบบที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการพยากรณ์และปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (sig. < .05) มีทั้งสิ้น 2 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ด้าน ($\beta = .394$) และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($\beta = .286$) ดังนั้นจึงการยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 2 (ตารางที่ 4)

ส่วนตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการและไม่เป็นตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งสิ้น 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (Sig = .430)และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Sig = .239) แปลความหมายได้ว่า ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ไม่สามารถนำมาใช้ทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 และ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise

ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามา

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	β	St.Error			
(Constant)	1.082	.435		2.489	.019
ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	.394	.090	.599	4.392	.000
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	.286	.136	.287	2.105	.045

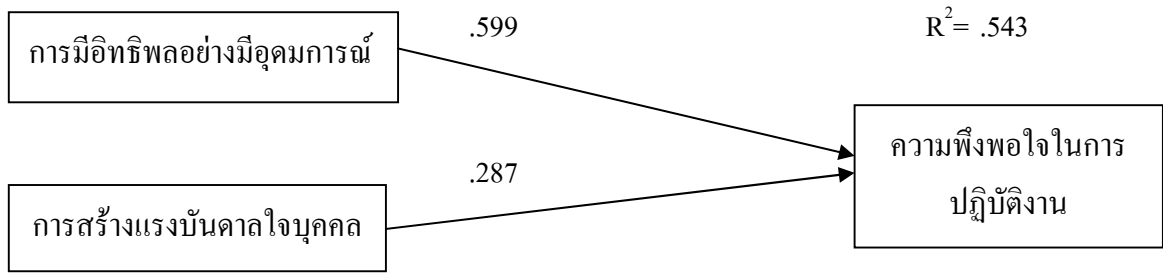
ตัวแปรที่ถูกคัดออก

ตัวแปร	Beta In	t	Sig.	partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	.134	.802	.430	.155	.619
ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.255	1.205	.230	.230	.372

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ล้วนมีส่วนช่วยทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์ ร้อยละ 54.3 และสามารถสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน} = 1.082 \text{ (Constant)} + .394 \text{ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์} + .286 \text{ การสร้างแรงบันดาลใจ}$$

จากสมการการถดถอยพหุคูณ สามารถสร้างตัวแบบการถดถอยพหุคูณของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์ได้ดังนี้



Model Fit	F	Sig.
	16.051	.000

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระบุว่าผู้นำเปลี่ยนสภาพ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างแรงบันดาลใจ และการกระตุ้นทางปัญญา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานงาน ลักษณะของงาน เทคนิคการควบคุมดูแล ความรับผิดชอบในงาน นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับในงาน และความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ

ผลการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจประชาชนพบว่า มีตัวแปรภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ 2 ตัวแปร ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ได้ร้อยละ 54.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเอกรัตน์ดวงปัญญา (2554) เรื่อง ภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบและภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลองค์การของหน่วยงานสถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมภาวะผู้นำเต็มรูปแบบและภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสามารถในการทำนายประสิทธิผลการทำงานของหน่วยงานในสถานีตำรวจนครบาล ได้ 75.20 % ซึ่งยอมรับสมมติฐานเมื่อพิจารณาตัวแปรทำนายทุกตัวพร้อมกันภาวะผู้นำเต็มรูปแบบและภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสามารถในการทำนาย

ประสิทธิผลการทำงานของหน่วยงานในสถานีดำรวจนครบาล ได้มากกว่าร้อยละ 15 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพในแต่ละด้านย่อมมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีดำรวจนครบาลประชาชนทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีดำรวจนครบาลประชาชนได้ดีที่สุด ทั้งที่เป็นเพราะเฉพาะงานของตำรวจนั้น นอกจากจะอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมภายในองค์การเอง ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการทำงาน และงบประมาณ ฯลฯ แล้ว ยังอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมและแรงกดดันภายนอก ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในลักษณะของแรงจูงใจจากผลประโยชน์อันมิชอบ แรงกดดันจากผู้มีอิทธิพลกลุ่มต่างๆ ชื่อเรียกร้องและคำวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมและสื่อมวลชน ซึ่งต้องยอมรับว่าในฐานะที่ข้าราชการตำรวจก็เป็นมนุษย์ที่ยังตกอยู่กระแสของความโลภ โกรธ หลง อคติและความกลัวต่างๆ ไม่น่ามากนัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบและอิทธิพลต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตัดสินใจเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่อาจจะออกจากรอบแนวทางหรือหลักการที่ถูกต้องและเป็นธรรม อันนำมาซึ่งปัญหาและความเสียหายแก่ประชาชนผู้บริสุทธิ์ ตำรวจตำรวจเองรวมทั้งภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม จากสภาพการณ์และเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำตำรวจ ถือว่าเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ควรจะต้องพัฒนาและสร้างให้เกิดขึ้นในตัวของผู้บริหารงานหรือผู้นำตำรวจ ผู้บริหารหรือผู้นำยึดความมั่นในหลักการและอุดมการณ์ที่ถูกต้องดีงาม มีความมุ่งมั่นทางด้านจิตใจและอารมณ์ มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายและจุดยืนในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อสร้างศรัทธา และความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารหรือผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อจูงใจให้ผู้ที่บังคับบัญชามุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล ภายใต้กรอบแนวทางที่ถูกต้อง ภายใต้ข้อจำกัดและแรงกดดันต่าง ๆ ซึ่งพบว่า ผู้บังคับบัญชาสถานีดำรวจนครบาลประชาชนเป็นผู้นำที่มีลักษณะการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ส่งสามารถจูงใจให้ข้าราชการตำรวจเกิดการเปลี่ยนแปลงสามารถวิเคราะห์ปัญหาและเหตุการณ์ในอนาคตได้ส่งผลให้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีดำรวจนครบาลประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของรัตติกโรจน์ จงวิศาล (2544:32) กล่าวว่า พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่มโดยการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มอย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ

ส่วนภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงาน การจูงใจให้ข้าราชการตำรวจตั้งใจ ทุ่มเท อุทิศแรงกาย แรงใจเพื่อปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากแรงจูงใจภายนอกที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมในลักษณะของเงินเดือน ค่าตอบแทน สิทธิและสวัสดิการต่างๆ แล้ว เมื่อเปรียบเทียบกับสภาวะทางเศรษฐกิจ และระดับของค่าครองชีพ จะเห็นได้ว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ให้แก่ข้าราชการตำรวจมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบและเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว แต่อาจจะไม่เทียบเท่ากับหน่วยงานอื่นในภาคเอกชน ฉะนั้นการให้ความสนใจกับการสร้างแรงบันดาลใจ ตามหลักแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในฐานะปัจจัยด้านแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจนครบาลประชาชนได้นำมาใช้ ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจภายในของข้าราชการตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นการกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจ เห็นว่าความความสำเร็จของหน่วยงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมายนั้นมีคุณค่ามากกว่าค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นใด รวมทั้งตัวข้าราชการตำรวจเองนั้นมีศักยภาพและความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อที่จะมุ่งมั่นปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีซึ่งเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจนครบาลประชาชนสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นในตัวข้าราชการตำรวจด้วยการสร้างและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ สร้างความมั่นใจ ทำให้ผู้ตามเห็นคุณค่าของงานและเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จส่งผลให้การสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนในการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญเสริม อนุมาตริฉิมพลี (2551) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการแรงบันดาลใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนประวัติอาชญากรในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ ยังพบว่า มีตัวแปรจำนวน 2 ตัวที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชน ได้แก่ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพด้านการกระตุ้นทางปัญญา ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชน เนื่องจากปัจจุบันโลกของการทำงานไม่

ว่าจะเป็นองค์การประเภทใด จะตกอยู่ภายใต้การทำงานในเชิงระบบจะต้องได้รับอิทธิพลและผลกระทบจากสภาพแวดล้อม และประสบกับปัญหาในรูปแบบต่างๆ ที่มีความสลับซับซ้อนและคาดเดาได้ยากมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะลักษณะงานของสถานีตำรวจนั้นเป็นงานที่ต้องสัมผัสกับประชาชนโดยตรง แต่เนื่องจากต้องปฏิบัติการอยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมายหลายฉบับ การตรวจสอบจากทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรอิสระจากทั้งในและนอกประเทศ รวมทั้งพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ การที่ข้าราชการตำรวจจะสามารถตอบสนองและรองรับต่อความต้องการของประชาชน และปัญหาที่หลากหลายภายใต้สภาวะการณดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การปฏิบัติงานของตำรวจจะอาศัยเพียงระบบ รูปแบบและประเพณีปฏิบัติในการทำงานแบบเดิม ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นแม้ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจนครบาลประชาชนจะพยายามกระตุ้น จูงใจและผลักดันให้ข้าราชการตำรวจผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปรับทัศนคติ มุมมอง และพฤติกรรมในการทำงานเสียใหม่ ให้มองลักษณะการทำงานเป็นเชิงระบบมากยิ่งขึ้น กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานค้นคิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานใหม่ ๆ มากเพียงใดก็ยังไม่สามารถที่จะทำให้ทำงานมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงส่งผลให้ด้านการกระตุ้นทางปัญญาไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวันชัย แก้วแสน (2550) เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา

ส่วนภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนเช่นกัน ผู้บัญชาการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนสนใจปัญหาของข้าราชการตำรวจในสังกัด โดยให้คำปรึกษาได้เกือบทุกเรื่องแม้แต่เรื่องทีนอกเหนือจากเรื่องงานทำให้ข้าราชการตำรวจรู้สึกได้ว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญมากขึ้น จึงทำให้ข้าราชการตำรวจมีกำลังใจและมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจนครบาลประชาชนจะให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการพัฒนาตนเองในทุกด้าน มอบหมายงานให้ทำ แต่เนื่องจากศักยภาพของข้าราชการตำรวจแต่ละนายไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นแม้ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจนครบาลประชาชนจะมีภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มากหรือน้อยเพียงใดก็ไม่ไม่มีอิทธิพลต่อบริบทของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนในการศึกษาครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูษิต ทองงาม (2551) เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับกองร้อยทหารพรานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมทหารพรานที่ 41 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา จึงเป็นผลทำให้ตัวแปรภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของสถานีตำรวจนครบาลประชาชนทั้ง 2 ตัวแปรดังกล่าว ที่ไม่สามารถนำมาพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนได้ แต่ถึงกระนั้นก็ตามองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ก็ยังถือว่าเป็นองค์ประกอบส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนที่ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องนำมาใช้ร่วมกันในการปฏิบัติงานให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้มากกว่าความคาดหวังเดิมที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ

1. การมีอิทธิพลต่ออุดมการณ์ ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาตัดสินใจในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ต่อส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหลัก เช่น การปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงความถูกต้องและยุติธรรม เพื่อความปลอดภัยของประชาชน เป็นสำคัญ ทำให้ข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนผู้ร่วมงานรู้สึกภูมิใจที่มีโอกาสได้ปฏิบัติงานและนำมาเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน

2. การสร้างแรงบันดาลใจ ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนทำคดีที่มีความยาก เช่น กรณีมีคดีที่เป็นที่จับตามองของกระแสสังคมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อแสดงความเชื่อมั่นในตัว of ข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนว่ามีความสามารถมากพอที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จ ส่งผลให้ข้าราชการตำรวจรู้สึกที่ตนเองต้องทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่

3. การกระตุ้นทางปัญญา ผู้บังคับบัญชาควรคอยแนะนำแนวทางใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับประวัติบุคคล ไม่ว่าจะเป็นบุคคลต้องหาคดีอาญาหรือบุคคลพันโทษ บุคคลที่เป็นภัยต่อสังคม การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสืบสวน เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องซีซีทีวี เครื่องถ่ายวีดีโอ โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงความสำคัญของความต้องการและเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชนแต่ละคนเป็นอย่างดี เพื่อดูแลให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจ โดยควรไต่ถามทุกข์สุขของข้าราชการตำรวจอยู่เสมอ นอกเหนือจากการมอบหมายงานให้ทำ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชน

1. ความสำเร็จในการทำงาน สถานีตำรวจนครบาลประชาชนควรส่งเสริมให้ข้าราชการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองจนประสบความสำเร็จ โดยผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาและกำลังใจเมื่อผู้ปฏิบัติงานรู้สึกท้อแท้ หรือเสียกำลังใจ เมื่อประสบปัญหาในขณะปฏิบัติงาน

2. ลักษณะของงาน สถานีตำรวจนครบาลประชาชนควรพิจารณาการจะย้ายไปทำงานในหน้าที่อื่นจากที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันให้ตรงกับความรู้ที่มีอยู่ เพื่อสร้างความท้าทายความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการ

3. การได้รับการยอมรับในงาน สถานีตำรวจนครบาลประชาชนควรส่งเสริมค่านิยมการยอมรับนับถือความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงควรมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ ให้กับข้าราชการตำรวจ เพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจผู้ร่วมปฏิบัติงานร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมหรือวางแผนการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าในงาน สถานีตำรวจนครบาลประชาชนสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ส่วนการประเมินผลการทำงานของข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานควรมีความเป็นธรรมโดยยึดผลงานเป็นหลัก เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานได้สร้างผลงาน และชื่อเสียงให้กับหน่วยงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. ความรับผิดชอบในงาน ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงาน โดยสร้างบรรทัดฐานการทำงานสำเร็จเสร็จตามกำหนดเวลา ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ให้อิสระในการทำงานที่รับผิดชอบ

6. นโยบายและการบริหารงาน สถานีตำรวจนครบาลประชาชนควรสร้างจิตสำนึกการปฏิบัติงานตามนโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงานให้เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรมและความโปร่งใสในการทำงาน โดยควรปรับปรุงนโยบายและการบริหารงานให้ทันสมัย และประกาศชี้แจงอย่างชัดเจน

7. เงินเดือนและผลตอบแทน สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนและผลตอบแทนให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าอาชีพอื่น นอกจากนี้ควรปรับปรุงสวัสดิการและ

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากทางราชการ และปรับปรุงเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ข้าราชการตำรวจรับผิดชอบ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานที่ตำรวจนครบาลประชาชนขึ้นควรสร้างความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน โดยควรสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาควรให้ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีความปัญหา

9. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานงาน หน่วยงานควรมีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่พักผ่อน เพียงพอต่อความต้องการของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ห้องทำงานควรมีการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และหน่วยงานควรมีเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

10. ความมั่นคงในงาน สถานที่ตำรวจนครบาลประชาชนขึ้นควรสร้างความมั่นคง และคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด เพื่อให้มีมั่นใจว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงานด้วยความไม่เป็นธรรม ทำให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้

11. เทคนิคการควบคุมดูแล ผู้บังคับบัญชาควรพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้มีความรู้ความชำนาญด้านการจัดการ การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ตามนโยบายหรือแนวทางที่นำมาใช้ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อระดับการวิเคราะห์ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชน เช่น วัฒนธรรมองค์การ การบริหารจัดการ เป็นต้น

2. ควรให้มีการศึกษาและเปรียบเทียบกลุ่มข้าราชการตำรวจที่มีความหลากหลายกลุ่มหน้าที่การทำงานที่แตกต่างกันที่มีผลต่อภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลประชาชน

บรรณานุกรม

- พิบูล ที่ปะปาล. **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: อมรรการพิมพ์, 2550.
- รัตติกกรณ์ จงวิศาล. **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง**. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 28 (มกราคม-มิถุนายน) , 2554 : 31-46.
- บุญเสริม อนุมาตริฉิมพลี. **ภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2551
- ภูษิต ทองงาม. **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชากรอัยทหารพรานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณี กรมทหารพรานที่ 41. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551.**
- วันชัย แก้วแสน. **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามในกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 7**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2550.
- เอกรัตน์ ดวงปัญญา. **ภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบและภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลองค์กรของหน่วยงานสถานีตำรวจนครบาล**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2554.

ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

กรณีศึกษา : สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร¹

Satisfaction with the Services Provided on the Payment

of Pension to the Elderly: The Faculty of Huai Kwang Bangkok

วรวุฒิ อูสาหะ (Worawut Usaha)²

เฉลิม เกิดโมลี (Chalerm Gerdomoli)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ และเพื่อจำแนกระดับความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 249 คน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่าง ตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ส่วนอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Abstract

The objectives of this study was satisfaction in serving on the payment of subsistence allowances for the elderly, and to determine the level of satisfaction with the services provided on the payment of subsistence allowances for the elderly, the Faculty of Huai Kwang, Bangkok. The questionnaire for the sample of 249 people.

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุกรณีศึกษา : สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

The results showed that satisfaction with the services provided on the payment of subsistence allowances for the elderly, the Faculty of Huai Kwang, Bangkok overall is high. Considering it was found that the subjects were satisfied with the procedure provided at the most, followed the provider staff and promotion. The services and facilities is moderate.

Hypothesis founded that satisfaction of the service does not vary by gender, age, marital status and level of education. But occupation and income per month correlated with satisfaction the significant level of 0.05.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/เบี้ยยังชีพ/ผู้สูงอายุ

Keyword: Satisfaction/Payment of Pension/The Elderly

บทนำ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช 2546 (กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคง มนุษย์, 2548 : 36) ได้จัดให้มีสวัสดิการในด้านการนันทนาการ การส่งเสริมกีฬา หรือการจัดให้มี สถานที่พักผ่อน หย่อนใจ การศึกษาทั้งในและนอกระบบ รวมถึงการสาธารณสุขแก่เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งในปัจจุบันการจัดบริการสาธารณะในด้านสวัสดิการ สังคมและสังคมสงเคราะห์ มีการดำเนินการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ งบประมาณ และบุคลากร บางส่วนจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปให้ส่วนท้องถิ่นดำเนินการ นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้เป็นการเฉพาะตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 เพื่อกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า รัฐต้องให้ความสำคัญต่อความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการ สาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลประชาชนในท้องถิ่น และได้บัญญัติเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุไว้ดังนี้ มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ มาตรา 80 (1) คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษา ปรุ้มวัย ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของ สถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้

พิการหรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ สำหรับการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุในประเทศไทยนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้เข้ามามีบทบาทในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ตั้งแต่ก่อนปี พ.ศ.2542 โดยในปี พ.ศ.2536 รัฐบาลได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) ขึ้น เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนเดือนละ 200 บาท ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และในปี พ.ศ.2544 ได้รับเงินเพิ่มพิเศษในภาวะเศรษฐกิจถดถอยคนละ 100 บาท/เดือน รวมได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนละ 300 บาท/เดือน สำหรับสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากกรมประชาสงเคราะห์ ดังนั้น จึงได้ถือแนวปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 โดยคุณสมบัติพื้นฐานของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ คือ 1) มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 2) มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ต่อมาได้มีมติคณะรัฐมนตรีให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ.2549 โดยให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพเป็นคนละ 500 บาท/เดือน

สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับมอบหมายในการดูแลจัดสรรการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่เขตห้วยขวาง โดยมีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตห้วยขวาง ประจำปีงบประมาณ 2555 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 ถึงเดือนกันยายน 2555) จำนวน 660 คน ในการจัดสรรเงินเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุที่ผ่านมาพบว่าได้รับการตอบรับจากประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี ซึ่งความสำเร็จเหล่านั้นเกิดจากองค์ประกอบในหลายด้านด้วยกัน เช่น เจ้าหน้าที่เอาใจใส่นโยบายอย่างเต็มที่ มีความเต็มใจให้บริการ และรัฐบาลจัดสรรเงินเบี้ยยังชีพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้วยังพบว่าการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพยังมีอุปสรรคในหลายด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การรับเบี้ยยังชีพ การจ่ายเงินล่าช้า และการประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพยังไม่ครอบคลุมไปยังผู้สูงอายุมากนัก เป็นต้น

จากปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยในฐานะเป็นประชาชนในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการกำหนดนโยบายและแนวทางการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อจำแนกระดับความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้การศึกษาแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดขึ้น ซึ่งกระทำโดยการระบุปัญหาสำหรับการศึกษา การกำหนดวัตถุประสงค์และการตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบการศึกษา

แนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

วัยสูงอายุจัดเป็นวัยที่อยู่ในระยะสุดท้ายของชีวิต ลักษณะและพัฒนาการในวัยนี้จะตรงข้ามกับวัยเด็ก คือ มีแต่ความเสื่อมโทรมและสึกหรอ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะดำเนินไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป จึงเป็นการยากที่จะกำหนดว่าบุคคลใดอยู่ในวัยสูงอายุ เกณฑ์ที่สังคมจะกำหนดว่าบุคคลใดเป็นผู้สูงอายุนั้นจะแตกต่างกันไปตามสภาพสังคมซึ่งได้มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้ เช่น ฮอลล์ (Hall D.A., 1976 : 3 - 4 อ้างถึงใน แสงเดือน มุสิกกรรมณี, 2545 : 7) ได้แบ่งการสูงอายุของบุคคลออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การสูงอายุตามวัย (Chronological Aging) หมายถึง การสูงอายุตามปีปฏิทิน โดยการนับจากปีที่เกิดเป็นต้นไป และบอกได้ทันทีว่าใครมีอายุน้อยเพียงใด
2. การสูงอายุตามสภาพร่างกาย (Biological Aging) เป็นการพิจารณาการสูงอายุจากสภาพร่างกายและสรีระของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานของอวัยวะต่างๆ ในร่างกายลดน้อยลง เป็นผลมาจากความเสื่อมโทรมตามกระบวนการสูงอายุ ซึ่งเป็นไปตามอายุขัยของแต่ละบุคคล
3. การสูงอายุตามสภาพจิตใจ (Psychological Aging) เป็นการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่การรับรู้ แนวความคิด ความจำ การเรียนรู้ เซาว์ปัญญา และลักษณะบุคลิกภาพ ที่ปรากฏในระยะต่างๆ ของชีวิตแต่ละคนที่มีอายุเพิ่มขึ้น

4. การสูงอายุตตามสภาพสังคม (Sociological Aging) เป็นการเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่สถานภาพของบุคคลในระบบสังคม รวมทั้งความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลนั้น ซึ่งเกี่ยวกับอายุ การแสดงออกตามคุณค่า และความต้องการของสังคม

สำหรับการกำหนดว่า ผู้สูงอายุเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันในแต่ละสังคม สำหรับสังคมไทยนั้นกำหนดว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546) ทั้งนี้ผู้สูงอายุมิได้มีลักษณะเหมือนกันหมด แต่จะมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ องค์การอนามัยโลกจึงได้แบ่งเกณฑ์อายุตามสภาพของการมีอายุเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ผู้สูงอายุ (Elderly) มีอายุระหว่าง 60 - 74 ปี
2. คนชรา (Old) มีอายุระหว่าง 75 - 90 ปี
3. คนชรามาก (Very Old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

แนวคิดเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม

สวัสดิการสังคม (Social welfare) เป็นงานที่มีขอบข่ายกว้างขวางช่วยเสริมสร้างการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างดียิ่ง และยังถือว่าเป็นหลักคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างราบเรียบ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อมนุษย์ มีผู้ให้ความหมายของงานสวัสดิการสังคมไว้มากมายดังนี้

Encyclopedia of Social Work (1971 อ้างถึงใน วันทนีญ์ วาสิกะสิน และคณะ, 2543 : 1) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการสังคมหมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานทั้งของรัฐบาลและอาสาสมัคร เพื่อมุ่งป้องกันและขจัดปัญหาสังคมหรือปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม และชุมชน

Friendlander and Apte (1980 อ้างถึงใน วันทนีญ์ วาสิกะสิน และคณะ, 2543 : 1) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการสังคมเป็นระเบียบนโยบาย ผลประโยชน์ และบริการ ซึ่งจะทำการดำเนินการจัดบริการต่าง ๆ เป็นไปโดยสอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นที่ยอมรับกันว่าสวัสดิการสังคมเป็นบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและถาวรเปลี่ยนแปลงจากสภาวะที่เคยยากลำบากไปสู่สิ่งที่คาดหวังว่าดีกว่ารวมไปถึงความอุดมสมบูรณ์ในที่สุด

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและ

พัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการและบริการสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการสังคมทุกระดับ

Day and others (1999 : 275) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบบริการทางสังคมที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้สมาชิกในสังคมได้รับบริการทางสังคม ซึ่งถือว่าเป็นบรรทัดฐานทางสังคมที่บุคคลทุกคนพึงได้รับ

จากความหมายของคำว่า สวัสดิการสังคม กล่าวโดยสรุปว่า สวัสดิการสังคมเป็นระบบการจัดบริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกระดับทั้งรัฐบาลและเอกชน เพื่อส่งเสริมและช่วยเหลือให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม ทั้งนี้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลแต่ละวัย

แนวคิดเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

แนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 มีดังนี้

1. ในกรณีที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ โดยจ่ายให้ผู้สูงอายุในอัตรารายละ 500 บาท/เดือน และวิธีการคัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ให้เป็นไปตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ.2543 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ.2549

2. ในกรณีที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความประสงค์จะตั้งงบประมาณของตนเอง เพื่อสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้จำนวนคนและอัตรามากกว่าที่รัฐจัดสรรให้ตามข้อ 1. ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 ตามแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.1 หลักเกณฑ์การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1.1 ผู้สูงอายุซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

2.1.2 มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้

2.2 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ

2.2.1 สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดแจ้งแนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรายชื่อสำรองผู้สูงอายุ ที่สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดได้รับมอบหมายจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (ถ้ามี) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ

2.2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

- (1) คัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- (2) การตั้งงบประมาณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะตั้งงบประมาณของตนเองหรือขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (3) การจ่ายเงินในส่วนที่เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (4) การเก็บรักษาหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงิน ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นผู้มีหน้าที่ในการจ่ายเงินเก็บรักษาหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงินไว้เพื่อรอการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) การรายงานผลการดำเนินการ หลังจากที่ได้มีการจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์งวดแรกแล้วให้พนักงานส่วนท้องถิ่นรายงานผลการดำเนินการในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ให้สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดทราบ ตามแบบที่กำหนด

3. การตรวจติดตามผล ให้สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

3.1 ตรวจติดตามการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพว่าเป็นไปตามแนวทางและระเบียบที่กำหนดหรือไม่

3.2 ตรวจสอบหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 รายงานผลการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแบบที่กำหนดให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณเงินอุดหนุน สำหรับสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในปีงบประมาณถัดไปภายในเดือนมีนาคมของทุกปี (กระทรวงมหาดไทย, 2548)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เดวิส (Devis, 1968 อ้างถึงใน พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล, 2542 : 28) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจได้รับการ ตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความ กระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไป ได้มนุษย์ ได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

กู๊ด (Good, 1973 อ้างถึงใน พรพรรณ เกิดในมงคล, 2542 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เห็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคล วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนที่ดี ที่ชอบพอใจ หรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

หลุยส์ จำปาเทศ (อ้างถึงใน วีระ อินทรลาวัลย์, 2547 : 15) กล่าวว่า ความ พึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วาสนา ทองจันทร์ (2550 : 37) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก ส่วนบุคคลซึ่งเกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและสามารถตอบสนองความต้องการ ได้

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดี ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและสามารถตอบสนองความต้องการได้ ตรงกันข้ามหาก ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดทัศนคติทางลบนั่นเอง

การนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความไว้ (สยมพร จันทสร และคณะ, 2538 : 58 – 599) ดังนี้

บาร์แดช (Bardach) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ เกมส์การต่อสู้ เป็นกระบวนการของกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ในอันที่จะให้ได้มาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของพวกตน ซึ่งเป้าหมายเหล่านี้อาจไปกันได้หรือไปกันไม่ได้กับเป้าหมายตามอาณัติของนโยบาย

มีทเทอร์ และแวน ฮอร์น (Meter and Van Horn) ได้อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงรวมถึง การดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการ

ดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์จากการตัดสินใจดำเนินนโยบายที่ได้กระทำก่อนหน้านั้นแล้ว

เพรสแมน และไวต์คาฟสกี (Pressman and Wildavsky) ได้กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ระดับการเกิดขึ้นของผลนโยบายที่คาดคะเนไว้และการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจได้รับการมองว่าเป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่กำหนดไว้กับปฏิบัติการทั้งหลายที่มุ่งไปสู่การกระทำให้บรรลุผล การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความสามารถที่จะจัดการและประสานสิ่งที่จะเกิดขึ้นมาภายหลังในลักษณะที่เป็นลูกโซ่เชิงสาเหตุและผล ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา

จากนิยามของนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” หมายถึง การดำเนินการของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งที่จะให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายตามอาณัติของนโยบายบรรลุผลสำเร็จโดยตรง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสวาร์ช (อ้างถึงใน วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ, 2544 : 67-68) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ โดยเป้าหมายที่ดีที่สุดของการบริการคือการทำให้ประชาชนพึงพอใจ การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐโดยทั่วไปจะเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและมีผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่รัฐได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างที่รับเงินเดือนประจำ ในขณะที่ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป
2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและลักษณะผูกขาด โดยบริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด โดยหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการตามกฎหมายกฎเกณฑ์ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น
3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติเงื่อนไข โดยบริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องด้วย และหากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดนั้นอาจมีบทลงโทษเช่น การปรับ การเพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับ โดยบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้คอยข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการ บริการ หรือเป็นข้อจำกัดของการบริการ

เฉลิมเกียรติ ไชยวรรณ (อ้างถึงใน อภิเชษฐ์ เชียร์ศิริกุล, 2547 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ ว่าการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของหน่วยงานรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการดังนี้

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการจะต้องมีการคมนาคมที่สะดวก
2. ปัจจัยหรือความสำคัญที่จะมาติดต่อการให้บริการ
3. กระบวนการหรือกิจกรรมที่ให้บริการ
4. ผลผลิตหรือตัวบริการจะต้องชัดเจนแน่นอน
5. ช่องทางการให้บริการจะต้องมีเพียงพอกับการบริการ
6. ผลกระทบที่มีผลต่อผู้รับบริการ ว่าหน่วยงานมีขั้นตอนการบริการอย่างไร

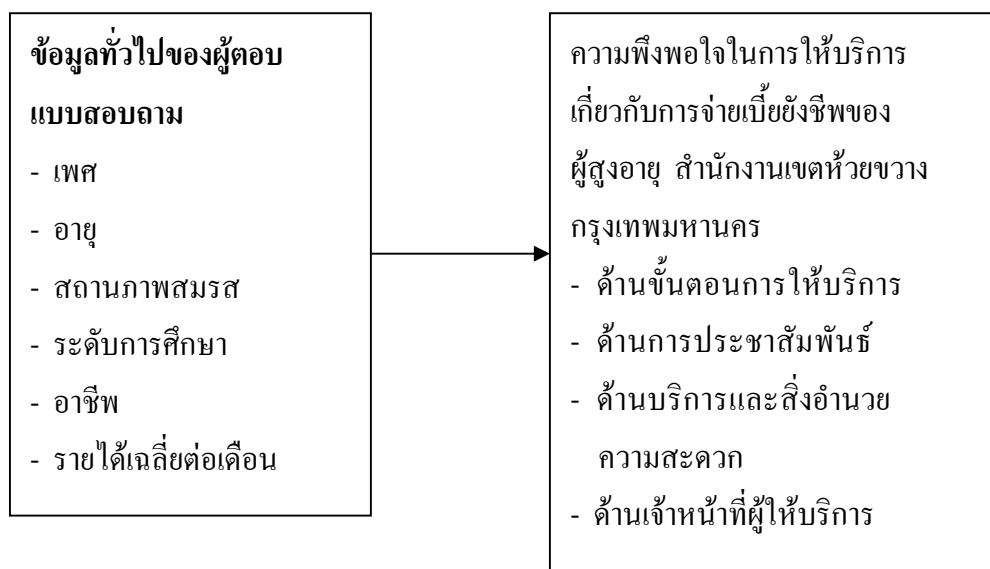
กุลธน ธนาพงศธร (จารีรัก ไชยศรี, 2546 : 25-26) หลักการให้บริการผู้เสียภาษีที่ดีที่ สำคัญมี 5 ประการ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประโยชน์และบริการที่หน่วยงาน ให้บริการจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเสียภาษีเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. ความสม่ำเสมอ การให้บริการผู้เสียภาษีนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. ความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปทั้งผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ
4. ความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการเสียภาษีทุกคนอย่างเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ในลักษณะ ที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด โดยให้บริการแก่ทุกคนด้วยความเสมอภาค

5. ความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่รัฐหรือเอกชนเป็นผู้จัดไว้บริการประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดย “ส่วนรวม”

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. เพศของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่างกัน
2. อายุของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่างกัน
3. สถานภาพสมรสของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่างกัน
4. ระดับการศึกษาของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่างกัน
5. อาชีพของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่างกัน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่างกัน

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 66-70 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สรุปความคิดเห็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพอย่างสะดวก อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ดูแลติดตามผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ ด้านการมีแบบฟอร์มการยื่นคำร้องและการเสนอชื่อผู้สูงอายุที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย ด้านการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุทำได้สะดวกและรวดเร็ว และด้านการมีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการออกหน่วยประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข่าวสารให้ทราบก่อนการขึ้นทะเบียนเสนอ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาได้แก่การ ด้านการมีป้ายบอกทางเพื่อใช้บริการในสำนักงานเขตอย่างชัดเจน ด้านการประชาสัมพันธ์เรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านผู้นำชุมชนอยู่เสมอ และด้านการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

3. ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการที่เหมาะสม เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม เพื่อบริการประชาชน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ด้านการออกหน่วยบริการเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ได้รับเบี้ยยังชีพ ด้านสถานที่ขอรับบริการมีที่นั่งพักเพื่อรอรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และด้านผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพอย่างเป็นธรรม ตามลำดับ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้และสามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการอย่างเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ และมีความสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ด้านมีเจ้าหน้าที่บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับประชาชนอย่างพอเพียง และด้านเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยพบว่าผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ที่มี เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน ส่วนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ที่มี อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่างกัน

อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพอย่างสะดวก การเอาใจใส่ดูแลติดตามผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ การมีแบบฟอร์มการยื่นคำร้องและการเสนอชื่อผู้สูงอายุที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย เนื่องจาก สำนักงานเขตห้วยขวางมีการให้บริการตรวจสอบรายชื่อผู้

ได้รับเบี่ยยังชีพผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตห้วยขวาง และตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงการแจ้งให้ผู้นำชุมชนทราบ เพื่อให้ช่วยประชาสัมพันธ์ต่อไป นอกจากนี้ยังพบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน มีการติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ ให้คำแนะนำในการขอข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวเวทย์ และทิพย์พร คุ่มวงศ์ (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลท่าลือ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ในด้านการกำหนดกระบวนการงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ อย่างชัดเจน และการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์จากเทศบาลได้ง่าย

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการออกหน่วยประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข่าวสารให้ทราบก่อนการขึ้นทะเบียนเสมอ การมีป้ายบอกทางเพื่อใช้บริการในสำนักงานเขตอย่างชัดเจน เนื่องจาก ในการดำเนินการตามนโยบายจ่ายเบี่ยยังชีพของสำนักงานเขตห้วยขวางนั้น เจ้าหน้าที่จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ รวมถึงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อแจ้งข่าวสารให้กับประชาชนทราบเป็นระยะ ดังนั้น จึงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ พจนา อินสว่าง (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จ.นนทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

3. ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการที่เหมาะสม เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม เพื่อบริการประชาชน การจ่ายเบี่ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และการออกหน่วยบริการเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ได้รับเบี่ยยังชีพ เนื่องจากทางสำนักงานเขตห้วยขวางได้มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้สูงอายุอยู่เสมอ เช่น ในบริเวณสถานที่ติดต่อราชการของประชาชนนั้น ทางสำนักงานเขตห้วยขวางมีการบริการน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์ การดำเนินการจ่ายเบี่ยยังชีพด้วยความรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลาที่รัฐบาลได้กำหนดไว้ เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ยังมีการออกให้บริการด้านการขึ้นทะเบียนในชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวก

ให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางไปติดต่อราชการที่สำนักงานเขตได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของพงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวาเวทย์ และทิษัมพร คุ่มวงค์ (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลท่าลื้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของทางเทศบาลในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสด และในระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี รวมถึงการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้และสามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม และเจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการอย่างเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และมีความสุขภาพ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตห้วยขวางได้ตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพและใส่ใจประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้น การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จึงคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสูงสุด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านการให้บริการอยู่เสมอ จึงทำให้เข้าใจถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการจนสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจของประชาชนโดยสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวาเวทย์ และทิษัมพร คุ่มวงค์ (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลท่าลื้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และมีความสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ส่วน อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน เนื่องจากผู้สูงอายุที่มีอายุ 76 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง อาจจะไม่ได้ทำงาน ไม่มีรายได้ ยากจน มีปัญหาสุขภาพร่างกาย บางรายอาจจะไม่มีลูกหลานมาคอยดูแลอย่างใกล้ชิด จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่างกัน เช่นเดียวกับ อาชีพ และรายได้ เนื่องจากผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพสามารถได้รับรายได้จากการประกอบอาชีพของตนเอง ในขณะที่ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ

ต้องรอรับค่าใช้จ่าจากบุตรหลาน และมีรายได้จากจากรับเบี้ยยังชีพเพียงด้านเดียว จึงส่งผลให้ ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน พึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิทัมพร คุ้มวงศ์ (2551) พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการเบี้ยยังชีพเนื่องจาก สามารถแบ่งเบาภาระด้านค่าใช้จ่าของบุตรหลานได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยอาจนำการให้บริการแบบบริการจุดเดียวหรือ One Stop Service เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรเน้นในด้านการอธิบายขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้สูงอายุเข้าใจเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอรับเบี้ยยังชีพ หรือการมอบให้ตัวแทนรับเบี้ยยังชีพแทน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สูงอายุหรือประชาชนทั่วไปได้เข้าใจขั้นตอนต่างๆ มากยิ่งขึ้น อันจะช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ และเป็นการส่งเสริมความสำเร็จในการนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุไปปฏิบัติอีกด้วย
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตห้วยขวางควรเพิ่มความถี่ในการออกหน่วยให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ควรแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่เห็นแก่ค่าตอบแทนใดๆ เพราะนอกจากจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ยังจะทำให้ประชาชนเกิดความชื่นชมศรัทธาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการนำนโยบายการจ่ายเบี้ย ยังชีพของผู้สูงอายุไปปฏิบัติ
2. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อความต้องการเบี้ยยังชีพของรัฐบาล
3. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการประชาชนในการจัดสวัสดิการของรัฐบาล

บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช 2546. กรุงเทพมหานคร : เจ.เอส. การพิมพ์, 2548.
- ธีระ อินทรลาวัณย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาล ตำบลบ้านยาง อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวรรวราเวทย์ และทิมมพร คุ่มวงค์. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.” การศึกษาอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2551.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหยมฉับ.” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- พิเชษฐ์ เดชอุดมสิริกุล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยหลังรื้อปรับระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- มารศรี นุชแสงพลี. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาผู้สูงอายุในชุมชนบ่อนไก่ กทม.” วิทยานิพนธ์ สม.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. การประเมินโครงการการบริหารสวัสดิการสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครการพิมพ์, 2542.
- ลลิลญา ลอยลม. “การเตรียมตัวก่อนเกษียณของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์ สส.ม. สาขาการจัดการโครงการสวัสดิการสังคม. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2545.

วาสนา ทองจันทร์. “พฤติกรรมความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนา การจัด
สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. นวัตกรรมการนำนโยบายผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

แสงเดือน มุสิกกรรมณี. “ความต้องการด้านกิจกรรมของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ.”
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิม
พระเกียรติ, 2545.

อภิญา เวชยชัย. การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน
โครงการเบ็ญยังชีพ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขกระทรวง
สาธารณสุข, 2544.

Lewis, R. Aiken. Aging an introduction to gerontology. California : SAGE Publication Inc.,
1995.

Miller, C. A. Nursing Care of Elder Adult Theory and practice. 2nd ed. Philadelphia :
J. B. Lippincott, 1995.

การตลาดภาครัฐกับประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์
เรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร¹

Marketing in The Public Sector / effectiveness of correctional products exhibition

ภคิน กิตติวรรณิต (Pakin Kitiwannit)²

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของบทความนี้ คือ การศึกษาระดับการตลาดภาครัฐ ระดับประสิทธิผล และเปรียบเทียบประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์จำแนกตามปัจจัยการตลาดภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่า การตลาดภาครัฐของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ และด้านราคา ตามลำดับ ส่วนระดับประสิทธิผล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า ความแตกต่างของประสิทธิผลนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ขึ้นอยู่กับการตลาดภาครัฐด้านการส่งเสริมการตลาด ($t = 3.065$) และด้านราคา ($t = 2.281$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ($t = 1.410, \text{Sig} = .160$) และด้านผลิตภัณฑ์ ($t = .638, \text{Sig} = .524$) ที่แตกต่างกันประสิทธิผลนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The objective of this article was to study the level of market sectors, Effectiveness and compare the effectiveness of correctional products exhibition by means of market sectors This study found that Department of Corrections, marketing products in the overall exhibition center region of the promotion. The product The location and distribution of products and prices, respectively, in the overall level of

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ เรื่อง การตลาดภาครัฐกับประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์เรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร ประจำปีการศึกษา 2558

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

effectiveness at the high level. When testing hypotheses by statistical (t-test) showed that the difference in effective correctional products exhibition. Depending on the market, the government on the promotion, ($t = 3.065$) and the price ($t = 2.281$), the difference is significant at the 0.05 level part of the distribution ($t = 1.410$, Sig. = .160) and the product ($t = .638$, Sig. = .524), the effectiveness of different products exhibition corrections are not significant differences at the 0.05 level

คำสำคัญ: การตลาดภาครัฐ / ประสิทธิภาพของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์

Keyword: Marketing in The Public Sector / effectiveness of correctional products exhibition

บทนำ

กรมราชทัณฑ์มีภารกิจหลักในการควบคุมและแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เพื่อให้ผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยกลับไปสู่สังคม ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมก่อนที่จะออกไปใช้ชีวิตในสังคมภายหลังพ้นโทษ งานด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังเป็นภารกิจหนึ่งที่กรมราชทัณฑ์ให้ความสำคัญ โดยดำเนินงานในลักษณะการใช้โปรแกรมแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง ประเภทต่างๆ แยกตามประเภทคดี สาเหตุการกระทำผิด และพฤติการณ์การกระทำผิด ซึ่งได้กำหนดให้เรือนจำ/ทัณฑสถานทุกแห่งต้องจัดทำโปรแกรมแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังประเภทต่าง ๆ อย่างน้อย 1 โปรแกรม และจากรายงานผลการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังของเรือนจำ/ทัณฑสถาน พบว่า ในกลุ่มผู้ต้องขังเพื่อการแก้ไข มีผู้ต้องขังส่วนหนึ่ง ที่มีลักษณะการกระทำผิดติดนิสัย เป็นอาชญากรโดยสันดาน กระทำผิดและไม่สำนึกผิดและมีลักษณะร้าย ผู้ต้องขังกลุ่มนี้จัดอยู่ในกลุ่มผู้กระทำผิดซ้ำ เป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อสังคมหลังจากพ้นโทษ ที่ควรได้รับการแก้ไขฟื้นฟูเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมโดยปกติสุขภายหลังพ้นโทษ อีกทั้ง ยังให้ผู้ต้องขังที่มีพฤติกรรมกระทำผิดซ้ำ ได้รับการเสริมสร้างความรู้ พัฒนาทัศนคติ พัฒนาจิตใจ และพัฒนาทักษะอาชีพ สามารถนำไปใช้ได้ภายหลังพ้นโทษ และสร้างแรงจูงใจและแรงผลักดันให้กลุ่มผู้ต้องขังดังกล่าวสามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจจะนำไปสู่การกระทำผิดซ้ำได้อีก อีกทั้งส่งเสริมบทบาทของครอบครัว ชุมชน องค์กรทั้งภาครัฐเอกชน ให้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการฟื้นฟูผู้ต้องขังทั้งก่อนปล่อยและหลังปล่อยตามความเหมาะสม

การฝึกวิชาชีพผู้ต้องขังเป็นการแก้ไขฟื้นฟู เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทศนคติให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข และยังทำให้ผู้ต้องขังมีวิชาชีพทั่วไปประกอบอาชีพหาเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้หลังพ้นโทษ ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวฯ ทำให้กรมราชทัณฑ์มีผลิตภัณฑ์ผลิตภัณฑ์หลากหลายรูปแบบที่มาจากหยาตเหงือและแรงกายของผู้ต้องขังที่มีคุณภาพจำนวนมาก กรมราชทัณฑ์จึงมีแนวคิดที่จะนำเอาผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ออกแสดงและจำหน่ายแก่ผู้สนใจผลิตภัณฑ์ กรมราชทัณฑ์จึงได้จัดงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ขึ้น เพื่อเผยแพร่ภารกิจของกรมราชทัณฑ์เอง ให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคมภายนอก และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ดังกล่าวฯ

อนึ่ง งานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ อาจเกิดความเสี่ยงของความไม่แน่นอนขึ้นได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงความต้องการของตลาด การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของผลิตภัณฑ์ หรือการเปลี่ยนแปลงการจัดงานฯ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเหล่านี้ ส่งผลโดยตรงต่อแผนการดำเนินงาน และรายได้ของราชทัณฑ์เอง โดยจากสถิติการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ในงานนิทรรศการฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 – 2556 ที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่า ยอดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ลดลงจาก 50 ล้านบาท ในปี 2550 เหลือเพียง 42 ล้านบาท ในปี 2556 (ลดลงถึงร้อยละ 16.94) จากสถิติการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ดังกล่าวฯ ทำให้ผู้ศึกษาต้องการทราบปัจจัยที่ทำให้ยอดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ลดลง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและรูปแบบผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการฝึกวิชาชีพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ต้องโทษและการบริหารงานของกรมราชทัณฑ์ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการตลาดภาครัฐที่ประกอบด้วย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์จำแนกตามปัจจัยการตลาดภาครัฐ

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาร่วมงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ณ เรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร จำนวนไม่ต่ำกว่า 6,000 คน (ประมาณการจากสถิติผู้เข้าร่วมงานนิทรรศการฯ พ.ศ. 2555) สุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 344 คน เนื่องจากการจัดงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ประเทศไทยเกิดวิกฤตการณ์การเมืองขึ้น ผู้ศึกษาไม่สามารถดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามได้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ โดยสามารถจัดเก็บแบบสอบถามได้ในช่วงเวลา 1-5 วันแรก แบบสอบถามที่เก็บได้ผู้ศึกษาได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ใช้ได้จำนวน 200 ชุด จาก 344 ชุด คิดเป็นร้อยละ 59 เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการทดสอบ “การตลาดภาครัฐกับประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์” โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อตอบสมมติฐาน

แนวคิดในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แนวคิดการตลาดภาครัฐ และแนวคิดประสิทธิผลขององค์กร มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดการตลาดภาครัฐ สำหรับความสำคัญของการศึกษาการตลาดภาครัฐ (Marketing in Public Sector) เป็นการหาโอกาสและการเข้าถึงประชาชนของภาครัฐ โดยการบริหารแบบนักการตลาดที่มุ่งเอาลูกค้า (C-Customer) เป็นจุดเริ่มต้นของการขายผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งเป็นการบริหารงานภาครัฐที่มีการประยุกต์ใช้มุมมองแบบธุรกิจเอกชน ที่มีแนวคิดการตลาดโดยให้ผู้รับบริการหรือประชาชนเป็นโจทย์ในการพัฒนางานบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง เพื่อสร้างให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนให้ได้มากที่สุด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การหาโอกาสเข้าถึงประชาชน ทำให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจนกลายเป็นความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการ

ส่วนผสมการตลาด (Marketing Mix) มีองค์ประกอบคือ 4Ps หมายถึงผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) ที่เป็นส่วนสำคัญของกลยุทธ์การตลาดที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุถึงกลุ่มเป้าหมายและธุรกิจประสบความสำเร็จ

ตามวัตถุประสงค์การตลาดในด้านการตลาด และเพื่อให้ผลิตภัณฑ์อยู่ในตลาดและสามารถแข่งขันได้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่นำเสนอต่อตลาด ซึ่งทำให้องค์กรหรือประชาชนได้รับความพึงพอใจจนเป็นที่ต้องการหรืออยากได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น สิ่งเหล่านี้เกิดจากกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) เช่น ลักษณะผลิตภัณฑ์, ทางเลือก, รูปแบบ, การบรรจุหีบห่อ, และงานบริการที่ดี

คำว่า "Product" หรือ "ผลิตภัณฑ์" นั้นเป็นเรื่องที่หลายครั้งก็เข้าใจได้ยากในภาครัฐ เพราะเรามักจะนึกถึงสิ่งของที่จับต้องได้เช่นสบู่ยาสีฟันโทรศัพท์เป็นต้นแต่ที่จริงแล้วตามทฤษฎีการตลาดนั้นคำว่าผลิตภัณฑ์มีความหมายที่กว้างมากผลิตภัณฑ์เป็นอะไรก็ได้ที่เรานำเสนอให้ตลาดโดยทำให้องค์กรหรือผู้บริโภคพึงพอใจจนเป็นที่ต้องการหรืออยากได้ดังนั้นผลิตภัณฑ์จึงเป็นได้ทั้งสิ่งที่จับต้องได้และงานบริการรวมทั้งสิ่งที่องค์กรเสนอต่อประชาชนเช่นงานเทศกาลนิทรรศการให้ความรู้ตัวบุคคลสำคัญที่ต้องการให้เป็นที่รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวข่าวสารข้อมูลแนวคิดใหม่ๆในการพัฒนาชุมชนสังคมตัวองค์กรที่ต้องการให้เป็นที่รู้จัก

2) ราคา (Price) การกำหนดราคาขาย, ส่วนลด, วงเงิน, ระยะเวลาชำระเงิน, เครดิต การประมูล, และการทำสัญญา ซึ่งเป็นตัวบ่งบอกภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่สำคัญที่สุด ไม่ใช่แค่การตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ

"Price" หรือ "ราคา" เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในหลักการตลาดที่จะทำให้การตลาดนั้นประสบความสำเร็จเพราะโดยทั่วไปราคาเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ การตั้งราคาให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และกลุ่มเป้าหมายจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพราะราคาคือตัวบ่งบอกภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่สำคัญที่สุดเช่นการตั้งราคาต่ำโดยสารประจำทางแบบธรรมดา (ไม่มีแอร์) กับค่ารถโดยสารปรับอากาศควรต่างกันเท่าใดจึงจะสะท้อนภาพลักษณ์ของบริการที่ได้รับในการจัดการภาครัฐ "Price" อาจไม่ได้หมายถึงราคาเสมอไปแต่อาจเป็นค่าปรับที่รัฐต้องการให้คนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์มากกว่าทั้งนี้ภาครัฐต้องกำหนดค่าปรับที่ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเสียผลประโยชน์จำนวนมากหากไม่ปฏิบัติตาม มิฉะนั้นค่าปรับก็ไม่อาจทำให้ประชาชนเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้

3) สถานที่จำหน่าย (Place) เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งในภาครัฐอาจหมายถึง ช่องทางการกระจายผลิตภัณฑ์, การค้าปลีก, ที่ตั้งองค์กร, เวลาเปิดทำการ และความสะดวก ซึ่งร่วมไปถึงความพึงพอใจในบริการที่ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการของภาครัฐอีกด้วย

"Place" หรือ "สถานที่" เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งในภาครัฐอาจหมายถึงการเข้าร่วมกิจกรรมที่ภาครัฐดำเนินการ (Participation) การมาใช้บริการ (Utilization of Services) การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่รัฐเป็นผู้กำหนด (Compliance with Rules and Regulations) การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (Purchase of Products) และความพึงพอใจในบริการที่ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการของภาครัฐ (Satisfaction)

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนหรือลูกค้าได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น การสร้างตราผลิตภัณฑ์, การโฆษณา, การจำหน่าย, การลดราคา, และการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

"Promotion" ซึ่งหมายถึงการส่งเสริมการตลาดหรือการสื่อสาร (Communication) คือการสื่อสารให้ลูกค้าหรือประชาชนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์และบริการและโครงการขององค์กร และเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ

แนวคิดประสิทธิผลขององค์กร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผล (Multivariate Effectiveness Measures) ด้วยการสร้างตัวแบบ (Model) จากฐานคติหรือสมมุติฐาน (Hypothesis) ที่กำหนดขึ้น แล้วนำไปทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับประสิทธิผลขององค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ตัวแบบที่นิยมนำมาใช้วัดประสิทธิผลขององค์กร มี 4 แนวทาง (Approaches) ดังนี้ (อุษณี มงคลพิทักษ์สุข 2551:74-89)

1) แนวทางการบรรลุเป้าหมาย (The Goal Attainment Approach) จัดเป็นแนวทางแรกในการศึกษาประสิทธิผลขององค์กร อันมีนิยามว่า ประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ฐานคติเกี่ยวกับแนวทางนี้จึงเป็นการพิจารณาองค์การในฐานะหน่วยงานถูกจัดตั้งขึ้นอันมีเหตุผลและมีเป้าหมายแน่นอน ดังนั้น ระดับการบรรลุเป้าหมาย จึงวัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (Actual Performance) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายระดับปฏิบัติการ (Operative Goal) ที่กำหนดไว้ เป้าหมายเชิงปฏิบัติการนี้ถูกเชื่อมโยงจากเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้รับการประกาศอย่างเป็นทางการ (Official Goal) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การประเมินประสิทธิผลการบรรลุเป้าหมายเป็นการวัดผลสำเร็จขั้นสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Ends) ซึ่งเหมาะสมกับองค์กรที่มีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนเพียงพอจะสร้างความเข้าใจและเห็นพ้องร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ

2) แนวทางเชิงระบบ (The System Approach) แนวทางประสิทธิผลเชิงระบบ เป็นแนวทางที่พยายามแก้ไขข้อบกพร่องบางประการของแนวทางประสิทธิผลเชิงเป้าหมาย ด้วยการเพิ่มความสนใจกับเกณฑ์ด้านวิธีการ (Means) ที่จะทำให้องค์การอยู่รอดในระยะยาวไปพร้อมกัน

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งแนวทางเชิงระบบจะไม่ทุ่มเทจุดสนใจไปที่ผลสำเร็จขั้นสุดท้ายประการเดียว หากให้ความสนใจในกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ อันมีผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นด้วย แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์การเชิงเป้าหมายและเชิงระบบจึงไม่แตกต่างกันมากนัก แท้จริงเป็นการมองเป้าหมายองค์การในฐานะที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับประเด็นนี้ ยืนยันว่าทั้งแนวทางเชิงเป้าหมายและเชิงระบบต่างมีฐานคิดมุ่งเป้าหมาย (Goal Oriented) เพียงแต่แนวทางแรกใช้เกณฑ์เป้าหมายสุดท้าย (End Goals) เพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การ ส่วนแนวทางหลังใช้กระบวนการหรือวิถีทาง (Means Goals) เป็นมาตรฐานวัดพื้นฐานความคิดที่สำคัญของแนวทางนี้จึงมาจากทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่เปรียบเทียบองค์การได้กับระบบหนึ่งในสังคม ซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน หากส่วนใดส่วนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือด้อยไปย่อมกระทบต่อองค์การทั้งหมด

3) แนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทนหรือแนวทางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (The Strategic Constituencies or The Stakeholder Approach) แนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทน จัดเป็นการศึกษาประสิทธิผลขององค์การแนวใหม่ซึ่งได้รับความนิยมาตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ.1970 ตามฐานคิดจากแนวคิด “กิจกรรมทางการเมือง” (Political Arena) กล่าวคือ ประสิทธิผลขององค์การวัดได้จากความสามารถในการสร้างความพึงพอใจต่อเป้าหมายของกลุ่มตัวแทนต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยทั่วไปแล้วกลุ่มตัวแทนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีส่วนร่วมในองค์การหากตระหนักแล้วว่า สิ่งจูงใจที่ตนได้รับมีคุณค่ามากพอต่อการลงทุนหรือการปฏิบัติงาน แนวทางนี้จึงพิจารณาองค์การในฐานะระบบภายใต้สภาพแวดล้อมที่ประกอบด้วยความร่วมมือของกลุ่มอิทธิพล (Dominant Coalition) อันมีผลต่อความอยู่รอดขององค์การจึงขึ้นอยู่กับการควบคุมหรือสนับสนุนจากกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้โดยตรง

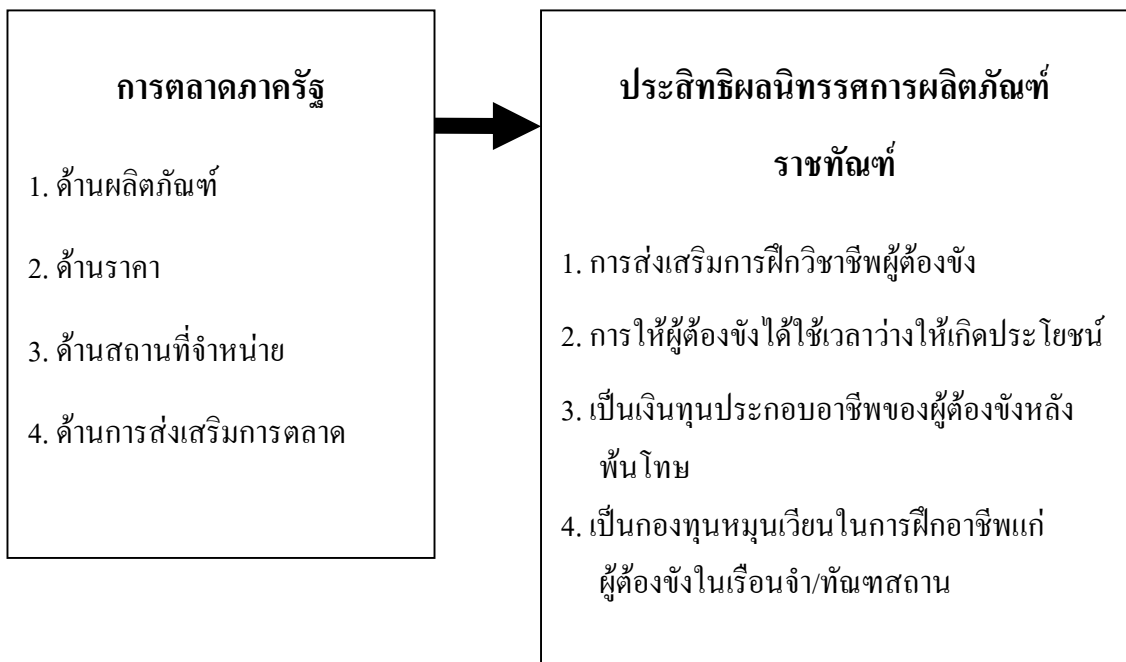
4) แนวทางการแข่งขันด้านค่านิยม (The Competing Value Approach) แนวทางการแข่งขันด้านค่านิยม นับเป็นแนวทางการศึกษาประสิทธิผลองค์การล่าสุดที่ถูกนำเสนอในช่วงปี ค.ศ.1990 โดยมีสมมติฐานว่า เกณฑ์ที่ใช้ประเมินประสิทธิผลขององค์การนั้นไม่มีเกณฑ์ใดที่ดีที่สุด ขึ้นอยู่กับว่า “ใคร” เป็นผู้ประเมินผล และผู้ประเมินผลสนใจใน “ค่านิยม” ในค่านิยมที่แข่งขันกันจึงเป็นเรื่องความต้องการ ความพอใจของบุคคล หรือกลุ่มตัวแทนแต่ละกลุ่ม ซึ่งอาจแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง และเป็นผลให้เป้าหมายมีความหลากหลายต่างกันอย่าง Robbins (2003) จึงให้ความคิดเห็นว่า องค์การสามารถประสานหรือจัดการกับเป้าหมายที่ขัดแย้งกันได้อย่างสมบูรณ์นั้นเป็นไปได้ยาก ดังนั้น การประเมินประสิทธิผลขององค์การจึงถูกสร้างขึ้นจากการแข่งขันให้คุณค่าต่อเกณฑ์ที่ใช้ประเมิน และคุณค่านั้นต้องสอดคล้องกับวัฏจักรหรือช่วงชีวิตขององค์การแต่ละชั้น เนื่องจากแต่ละช่วงชีวิตขององค์การมีความต้องการแตกต่างกัน

จากแนวทางการศึกษาประสิทธิผลองค์กรดังที่กล่าวมาข้างต้น เป็นการวัดประสิทธิผลที่มีหน่วยเป็นองค์กร แต่ครั้งนี้ผู้ศึกษาจะวัดประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ โดยจะนำแนวคิดประสิทธิผลองค์กรมาปรับใช้ ซึ่งคำว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์กรโดยส่วนรวม สามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิผลโดยทั่วไปแล้ว การประเมินประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ อาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการขององค์กร หรือความสามารถในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนั้น การจัดงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)

ตัวแปรตาม(Dependent Variables)



สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างของประสิทธิผลนิตรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ขึ้นอยู่กับ การตลาดภาครัฐด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความแตกต่างของประสิทธิผลนิตรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ขึ้นอยู่กับ การตลาดภาครัฐด้านราคาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความแตกต่างของประสิทธิผลนิตรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ขึ้นอยู่กับ การตลาดภาครัฐด้านสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความแตกต่างของประสิทธิผลนิตรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ขึ้นอยู่กับ การตลาดภาครัฐด้านการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การตลาดภาครัฐของกรมราชทัณฑ์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการตลาด มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่จำหน่าย และด้านราคา ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงระดับการตลาดภาครัฐของกรมราชทัณฑ์

ด้าน ที่	การตลาดภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	SD	แปลผล
1	ด้านผลิตภัณฑ์	3.9	.506	มาก
2	ด้านราคา	3.69	.627	มาก
3	ด้านสถานที่จำหน่าย	3.77	.719	มาก
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.95	.580	มาก
รวม		3.83	.507	มาก

ส่วนประสิทธิผลของนิตรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 1.77 ส่วนใหญ่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดงานนิตรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ จัดขึ้นเพื่อการส่งเสริมการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง และรองลงมาได้แก่ ด้านการให้ผู้ต้องขังได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ด้านเป็นแหล่งเงินทุนของผู้ต้องขัง ประกอบอาชีพหลังพ้นโทษ และด้านเป็นกองทุนหมุนเวียนในการฝึกวิชาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลนิทรรศการผลิตภัณฑ์
ราชทัณฑ์

ประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์	\bar{x}	SD	แปลผล
1. การส่งเสริมการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง	1.9	0.3	มาก
2. การให้ผู้ต้องขังได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	1.86	0.35	มาก
3. เป็นเงินทุนของผู้ต้องขัง ประกอบอาชีพหลังพ้นโทษ	1.73	0.44	มาก
4. เป็นกองทุนหมุนเวียนในการฝึกวิชาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง	1.64	0.48	มาก
รวม	1.77	0.28	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลนิทรรศการผลิตภัณฑ์
ราชทัณฑ์ ขึ้นอยู่กับการตลาดภาครัฐด้านการส่งเสริมการตลาด ($t = 3.065$) และด้านราคา ($t = 2.281$) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการตลาดภาครัฐด้านสถานที่
จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ($t = 1.410$, Sig = .160) และด้านผลิตภัณฑ์ ($t = .638$, Sig = .524) ที่
แตกต่างกันประสิทธิผลนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ที่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงระดับผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างการตลาดภาครัฐกับประสิทธิผลของ
นิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์

การตลาดภาครัฐ	t	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
			เป็นไปตาม สมมติฐาน	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	.638	.524	×	ดี
ด้านราคา	2.281	.024	✓	สูง
ด้านสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์	1.410	.160	×	ดี
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.065	.002	✓	ดี

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การตลาดภาครัฐกับประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ พบว่า ประชาชนได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดของราชทัณฑ์ อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรลักษณ์ เมืองชุม (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดในการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม้อัด ถึงปัจจัยทางการตลาดและความต้องการซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม้อัดของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ราคาผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากในทุก ๆ ปัจจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ประชาชนผู้เข้าชมงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความประณีต และความสวยงามของผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก โดยผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดได้แก่ ผลิตภัณฑ์ประเภทไม้ เช่น ชุดรับแขก โต๊ะอาหาร เตียงนอนไม้ เครื่องเรือนไม้ โต๊ะหมู่บูชา เป็นต้น ซึ่งได้ผลิตขึ้นมาจากฝีมือผู้ต้องขังที่ผ่านการฝึกอบรมวิชาชีพสาขาช่างเครื่องเรือนไม้มาเป็นอย่างดี โดยกรมราชทัณฑ์ได้เชิญอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านงานไม้เครื่องเรือนจากสถาบันต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงของแต่ละจังหวัดที่เรือนจำ/ทัณฑสถานตั้งอยู่มาช่วยฝึกสอน และออกแบบผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถานที่มีการจัดฝึกอบรมวิชาชีพฯ ทุกเดือน ส่งผลทำให้ผลิตภัณฑ์ประเภทงานไม้ของราชทัณฑ์มีความงดงามเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นเป็นของตนเอง แสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์มีคุณภาพ ผลิตได้มาตรฐานทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์อีกในครั้งต่อไปได้ จากผลการศึกษาสามารถกล่าวได้ว่า ผลิตภัณฑ์ที่เรือนจำ/ทัณฑสถานที่นำมาจำหน่ายในงานนิทรรศการฯ มีการผลิตที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพ สวยงาม และมีรูปแบบที่โดดเด่นซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภณารี สุธารส (2552) เรื่องระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม้สักในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีกด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่คุณภาพผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์ที่มีความคงทนถาวรเรียงตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านราคา พบว่า ประชาชนผู้เข้าชมงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์เห็นว่า ผลิตภัณฑ์ภายในงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ เรือนจำกลางคลองเปรมกรุงเทพมหานคร แต่ละชั้นมีการติดป้ายแสดงรายละเอียดลักษณะของผลิตภัณฑ์ แหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ วัสดุของผลิตภัณฑ์ ขนาดของผลิตภัณฑ์ และราคาผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของประชาชนเพราะได้ทราบถึงรายละเอียดจากป้ายแสดงราคา ใน

ระดับมากที่สุด อีกทั้งประชาชนในงานนิทรรศการฯ พอใจกับราคาผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ ซึ่งราคาผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์มีราคาถูกเมื่อเทียบกับราคาผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันในท้องตลาด สิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ในด้านราคาและคุณภาพ เพราะผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์มีต้นทุนในการผลิตที่ต่ำ ไม่มีค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าเช่าสถานที่จำหน่าย ค่าโฆษณา และยกเว้นภาษีในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ภายในงานนิทรรศการฯ อีกทั้งการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ไม่ได้ต้องการแสวงหาผลกำไรมากนัก แต่เพื่อเป็นการส่งเสริมการฝึกวิชาชีพให้กับผู้ต้องขังได้มีอาชีพติดตัวไปใช้ประกอบอาชีพหลังพ้นโทษด้วยเหตุที่ผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์มีราคาย่อมเยา ผลการศึกษาจึงพบอีกว่าประชาชนผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ไปใช้แล้วกลับมาซื้อใหม่ โดยให้เหตุผลว่าราคามีความคุ้มค่าต่อการใช้สอย ส่วนที่เป็นผู้ชายก็สามารถนำไปจำหน่ายต่อในราคาที่สูงกว่าได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรภรณ์ กิติกรรณ์ (2554) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องสำอางของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านราคา โดยกลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพที่เหมาะสมกับราคา มีความคุ้มค่าในการซื้อ

ด้านสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ พบว่า ประชาชนในงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ได้ให้ความเชื่อมั่นกับความปลอดภัยของสถานที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ถนนเรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร มากที่สุด เนื่องจากภายในงานนิทรรศการฯ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลความปลอดภัยอยู่ทั่วทั้งบริเวณงาน เพื่อป้องกันทรัพย์สินและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร่วมงานนิทรรศการฯ ตลอดจนทำเลที่ตั้งของสถานที่จัดงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ที่ตั้งอยู่ สนามหน้าเรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร มีเนื้อที่ในการจัดงานนิทรรศการฯ จำนวน 3 ไร่ มีรั้วรอบขอบชิดทำให้สามารถดูแลความปลอดภัยได้เป็นอย่างดี การเดินทางมีความสะดวกมีรถประจำทางผ่านไปมาหลายเส้นทางให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการ ส่วนช่วงเวลาที่ประชาชนเดินทางเข้ามาชมงานนิทรรศการฯ มากที่สุดคือเวลา 15.00 น. - 22.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่ประชาชนเลิกงาน กรมราชทัณฑ์ได้ติดตั้งไฟส่องแสงสว่างทั่วบริเวณงานนิทรรศการฯ เช่น ไฟสปอตไลท์ ไฟนีออน และใช้ไฟกระพริบในเวลาากลางคืน เป็นต้น ซึ่งการติดตั้งไฟช่วยส่องสว่างเป็นการรักษาความปลอดภัยในบริเวณงานนิทรรศการฯ แล้วยังเป็นการช่วยเน้นจุดที่น่าสนใจในบริเวณงานให้ดูสะดุดตาสะดุดใจต่อประชาชนผู้เข้ามาชมงานนิทรรศการฯ อีกด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ สมใจ คิตุรุ่งเรือง (2550) พบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจพิจารณาจากพื้นที่ตั้ง ที่คำนึงถึงการเลือกที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน และเส้นทางสัญจรหลัก การคมนาคมสะดวก มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า และมีความปลอดภัย ฯลฯ

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าประชาชนได้รับรู้การประชาสัมพันธ์งานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ผ่านสื่อสาธารณะต่างๆ เช่น สื่อโทรทัศน์ /วิทยุ/หนังสือพิมพ์/เว็บไซต์ของกรมราชทัณฑ์ และป้าย/โปสเตอร์ รวมทั้งการรับข่าวการจัดงานนิทรรศการฯจากป้ายที่ติดอยู่หน้าเรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร และป้ายที่จอรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ฯลฯ มากที่สุด โดยข้อมูลที่ใช้ประชาสัมพันธ์นั้นได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดนิทรรศการฯ สถานที่และระยะเวลาในการจัดนิทรรศการฯ และเพื่อเป็นการดึงดูดใจประชาชนให้เข้ามาซื้อผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ในงานนิทรรศการฯ มากขึ้น ราชทัณฑ์ได้จัดกิจกรรมการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์โดย 1) การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในราคาพิเศษ (ระยะสั้น) โดยการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ในราคาที่ถูกลงกว่าที่อื่น ๆ ซึ่งจำหน่ายภายในงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์เท่านั้น (Value add) เป็นการดึงดูดใจประชาชนให้มาเข้าชมงานนิทรรศการฯ 2) การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เป็นชุด (Cross Promotion) เพื่อเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ภายในงานนิทรรศการฯโดยการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็นชุดผลิตภัณฑ์ร่วมกันในราคาที่ถูกเป็นพิเศษ เช่น การจำหน่ายเตียงคู่กับตู้เสื้อผ้า การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุดรับแขกโต๊ะเก้าอี้เป็นชุดเดียวกัน เป็นต้น 3) การจัดงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์มีเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์กับประชาชนในร้านแสดงผลิตภัณฑ์ของเรือนจำ/ทัณฑสถานต่างๆ โดยให้การต้อนรับกับประชาชนผู้เข้ามาชมงานนิทรรศการฯด้วยความเป็นกันเองสร้างความประทับใจต่อประชาชนผู้เข้ามาชมงาน 4) การจัดรถยนต์ให้บริการขนส่งผลิตภัณฑ์ที่มีขนาดใหญ่ให้กับประชาชนที่ซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการให้บริการหลังการขาย อันเป็นผลทำให้ผลการศึกษา ปัจจัยการส่งเสริมการตลาดนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ ยอดจรัส (2550) พบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ด้านการโฆษณาและด้านการประชาสัมพันธ์มีน้ำหนักการตัดสินใจมากเป็นอันดับแรก

ผลการศึกษาประสิทธิผลการบรรลุเป้าหมายของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ครั้งนี้ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ เรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร อันดับแรกได้แก่ ด้านการส่งเสริมการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ($\bar{X} = 1.90$) กล่าวคือ การฝึกวิชาชีพเป็นการสร้างอาชีพให้แก่ผู้ต้องขังให้มีวิชาชีพติดตัวไป ประกอบการทำมาหาเลี้ยงชีพโดยสุจริตหลังพ้นโทษ ซึ่งในปัจจุบันกรมราชทัณฑ์ได้มีการฝึกวิชาชีพให้กับผู้ต้องขังในด้านต่างๆ เช่น ด้านเกษตรกรรม การเพาะปลูกเลี้ยงสัตว์ ด้านผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ด้านหัตถกรรม และด้านงานช่างต่าง ๆ รองลงมาคือด้านการให้ผู้ต้องขังได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ($\bar{X} = 1.86$) เป็นการใช้แรงงานผู้ต้องขังเพื่อเหตุผลทางการปกครอง และรักษาระเบียบวินัยเนื่องจากผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำ/ทัณฑสถานนานๆ มักจะมี

ความรู้สึกกระวนกระวายหงุดหงิดเพราะถูกจำกัดอิสรภาพ ซึ่งการปล่อยให้ผู้ต้องขังว่างงานหรือใช้เวลาว่างไปในทางที่ไม่เป็นประโยชน์ย่อมเป็นผลให้ผู้ต้องขังเกิดความวุ่นใจ และอาจทำการฝ่าฝืนระเบียบวินัยร่วมกันก่อความวุ่นวายภายในเรือนจำและทัณฑสถานขึ้นได้ตามมา ฉะนั้นการจัดให้ผู้ต้องขังทำงานย่อมเป็นหนทางหนึ่งที่จะขจัดเสียซึ่งความฟุ้งซ่านของผู้ต้องขัง และยังเป็นการปลูกฝังนิสัยการทำงานให้แก่ผู้ต้องขัง ให้ตระหนักถึงคุณประโยชน์จากการทำงานนั้นๆ อีกด้วย อันดับต่อมาคือ เป็นแหล่งเงินทุนให้กับผู้ต้องขัง เพื่อใช้ประกอบอาชีพหลังพ้นโทษ ($\bar{X} = 1.73$) และเป็นการให้ผู้ต้องขังได้มีเงินสะสมไว้เป็นทุนสำหรับประกอบอาชีพหลังพ้นโทษ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา นิลอรุณ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) พบว่า การดำเนินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงาน และการส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง ตามนโยบายการฝึกวิชาชีพแก่ผู้ต้องขังเป็นนโยบายที่ดีและสอดคล้องกับปรัชญาของกรมราชทัณฑ์ที่ต้องการให้ผู้กระทำความผิด ที่ได้รับการปล่อยตัวออกไปสามารถประกอบอาชีพและใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติ ทั้งนี้เมื่อชายผลิตภัณฑ์ได้เรือนจำ/ทัณฑสถานจะจ่ายรางวัลเป็นผลประโยชน์ให้แก่ผู้ต้องขัง เมื่อหักต้นทุนการผลิตออกแล้ว ซึ่งแบ่งรายได้ออกเป็น ร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิ จ่ายเป็นผลประโยชน์แก่ผู้ต้องขัง เพื่อเป็นการตอบแทนความวิริยะอุตสาหะของผู้ต้องขังที่มีส่วนร่วมในการผลิตผลงานฯ และแบ่งจ่ายให้แก่เจ้าพนักงานผู้ฝึกสอนจำนวนร้อยละ 15 ส่วนอีกร้อยละ 15 จะแบ่งเข้ากองทุนหมุนเวียนในการฝึกวิชาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง เพื่อให้มีเงินทุนเพียงพอที่จะนำมาใช้ดำเนินการให้โครงการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง จึงเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระงบประมาณของประเทศที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อีกทางหนึ่ง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์จำแนกตามปัจจัยการตลาดภาครัฐ พบว่าแนวทางการบรรลุเป้าหมายสามารถพยากรณ์ความแตกต่างของประสิทธิผลนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ขึ้นอยู่กับการตลาดภาครัฐที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านส่งเสริมการตลาด ($t = 3.065$) และด้านราคา ($t = 2.281$) ส่วนในอีก 2 ด้านคือ ด้านสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ($t = 1.410$, Sig = .160) และด้านผลิตภัณฑ์ ($t = .638$, Sig = .524) ที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาครั้งนี้จึงอภิปรายได้ว่า การตลาดภาครัฐด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ล้วนส่งผลต่อประสิทธิผลของนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ขึ้นอยู่กับการตลาดภาครัฐที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาด และการตั้งราคาผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรมที่ราชทัณฑ์จัดขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของราชทัณฑ์ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เป็น

เครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อรายได้ของผู้ต้องขังและการอยู่รอดของนิทรรศการฯ และยังคงส่งผลต่อการเจริญเติบโตของนโยบายราชทัณฑ์ในการฝึกวิชาชีพให้กับผู้ต้องขังในสาขาวิชาชีพต่างๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้นทำให้การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ประสบความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามการศึกษาค้นคว้า พบว่า ด้านสถานที่จำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันประสิทธิภาพนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งกล่าวได้ว่า ด้านสถานที่จัดงานนิทรรศการฯ สภาพการจราจรที่ติดขัดในชวเย็นซึ่งเป็นเวลาเลิกงาน ประชาชนที่ต้องการเข้าชมนิทรรศการฯ และพื้นที่จอดรถยนต์ที่จำกัด ประชาชนที่นำรถยนต์ส่วนตัวเข้ามาจอดเพื่อเข้าชมงานนิทรรศการฯ อาจไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร แต่กระนั้นผู้ที่มีความตั้งใจมาชมนิทรรศการฯ ซื้อผลิตภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ก็ยังคงเดินทางเข้าร่วมนิทรรศการฯ อันเป็นผลทำให้สถานที่ไม่ได้ส่งผลการบรรลุหรือไม่บรรลุประสิทธิภาพในการจัดนิทรรศการฯ แต่อย่างใด เช่นเดียวกับด้านผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ที่ผลิตจากฝีมือผู้ต้องขังที่ผ่านการฝึกวิชาชีพทำให้เป็นจุดเด่นในด้านความคุณภาพ ความประณีต ความสวยงาม ความคงทนแข็งแรง โดยที่ผ่านมานโยบายของกรมราชทัณฑ์ได้มุ่งเน้นรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับบ้านเดี่ยว หรือประเภทที่พักอาศัยที่มีพื้นที่ใช้สอยมากเป็นหลัก ผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์จึงมีขนาดใหญ่ไม่สามารถถอดประกอบหรือขนย้ายได้ง่าย ประกอบกับความต้องการของตลาดมุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์/คอนโดมิเนียมเพิ่มขึ้น จึงเป็นผลทำให้แนวโน้มตลาดในอนาคตเปลี่ยนแปลงไป การที่นโยบาย กรมราชทัณฑ์ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นแต่ผลิตภัณฑ์ที่มาจากวัสดุดิบเดียวกันรูปแบบผลิตภัณฑ์คล้ายคลึงกัน ก็จะไม่ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กรมราชทัณฑ์ ได้นำไปปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางในการพัฒนาการจัดงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์

1.1 สถานที่จอดรถยนต์ภายในงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ ควรจัดหาสถานที่จอดรถยนต์ของเจ้าหน้าที่ที่บรรจุทุกผลิตภัณฑ์มาจากเรือนจำ/ทัณฑสถานทั่วประเทศใหม่ ไม่ให้มาแย่งที่จอดรถยนต์ของประชาชนที่เข้ามาเยี่ยมชมนิทรรศการฯ

1.2 ควรจัดสถานที่ขายอาหารให้พอเพียงกับความต้องการของประชาชน และคัดเมนูอาหารที่มีชื่อเสียงในแต่ละเรือนจำ/ทัณฑสถานมาจำหน่ายให้ประชาชนได้รับประทานเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

1.3 ควรเชิญผู้แทนจากสถานทูตที่ดูแลเรื่องการค้า มาเยี่ยมชมงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ของราชทัณฑ์ให้ต่างชาติได้เห็นฝีมือของผู้ต้องโทษของประเทศไทยและเป็นการเปิดตลาดไปสู่ตลาดประเทศ

1.4 ควรมีการสำรวจจำนวนประชาชนที่เข้ามาร่วมงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ในแต่ละปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ในครั้งต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

2.1 ควรมีการปรับปรุงรูปแบบให้มีลักษณะแปลกใหม่ แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไปในท้องตลาด เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ควรมีขนาดกะทัดรัด น้ำหนักน้อยเพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้าย เหมาะกับที่พักอาศัยประเภท ทาวน์เฮ้าส์อพาร์ทเมนท์ และคอนโดมิเนียมเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจและที่อยู่อาศัยของประชาชนส่วนใหญ่

2.2 ควรมีการปรับเปลี่ยนวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ซึ่งส่วนใหญ่เป็นไม้ซึ่งหายาก มีราคาแพง ควรมีการเปลี่ยนหรือลดวัตถุดิบประเภทไม้ให้น้อยลง โดยใช้วัตถุดิบอื่นมาทดแทน ทั้งนี้ควรคำนึงวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.3 ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมผู้ต้องขังนั้นในเรื่องรูปแบบใหม่ ๆ หรือให้มีมัณฑนศิลป์ออกแบบผลิตภัณฑ์โดยมีการทำสถิติข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายไว้เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการผลิตครั้งต่อไป

2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

2.5 ควรมีการจัดตั้งหน่วยบริการหลังการขาย เป็นศูนย์กลางเพื่อการบริการลูกค้า เช่น จัดบริการรับซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่ซื้อไปแล้วจากหน่วยงานราชทัณฑ์เมื่อผลิตภัณฑ์เกิดชำรุดเสียหาย

3. ข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการฝึกอบรม

3.1 ควรจัดให้มีการอบรมระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และสามารถปฏิบัติงานในการประสานการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือของผู้ต้องโทษ

3.2 ควรมีการประสานงานกับศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาแรงงาน เพื่อไปประกอบอาชีพในตลาดแรงงานได้

3.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานแสดงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง และให้มีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ก่อนล่วงหน้าพอสมควร เพื่อให้ประชาชนทราบล่วงหน้า และต้อง

คอยติดตามขอข้อมูลจากเรือนจำและทัณฑสถานเกี่ยวกับลูกค้ำ เพื่อส่งข่าวสารถึงลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง

3.4 ควรฝึกหัดและเข้มงวดกับเจ้าหน้าที่ประจำเต็นท์และการให้บริการต่าง ๆ เพื่อร่วมกันสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ปรากฏต่อสาธารณชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาในโอกาสต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเจาะลึกรายละเอียดผลิตภัณฑ์เพื่อทราบถึงความต้องการและกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนา ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาทบทวนรูปแบบการดำเนินงานหรือนโยบายของผู้บริหารของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการตลาดภาครัฐของราชทัณฑ์ และการจัดงานนิทรรศการผลิตภัณฑ์ราชทัณฑ์ เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

บรรณานุกรม

- จิระประภา อัครบวร และประยูร อัครบวร. หลักการตลาดสำหรับภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2552.
- ณัฐยา สิ้นตระการผล. การตลาดสำหรับภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท, 2553
- ภรณ์ กীরติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2529
- พนิดดา นิลอรุณแห และคณะ. การวิเคราะห์โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (เดือน มกราคม – เมษายน 2557): 671-683.
- พัชรภรณ์ กิติกรรม. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องสำอางของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.
- ศุภณารี สุธารส. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม้สักในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552

สมใจ คิตรงู้งเรือง. กระบวนการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจขนาดย่อมประเภท
เครื่องใช้ไฟฟ้า. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550

สุวิทย์ ยอดจรัส. ปัจจัยการสื่อสารการตลาดในการตัดสินใจซื้อเบียร์ของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550

อรลักษณ์ เมืองชุม. ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม้. การศึกษาอิสระ หลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยีและการจัดการ มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี,
2552.

Lin Tin-Chun. Economic Behavior of Student Evaluations of Teaching: A Theoretical and
Empirical Analysis. Abstract, Indiana University Northwest - School of Business
& Economics, 2007.

Naresh K. Malhotra. Basic marketing research : applications to contemporary issues.
Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall, 2002.

Kotler, Philip; Lee, Nancy R., Marketing in the Public Sector published by Pearson
Education, Inc, publishing as Wharton School Publishing, 2007

มาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุมการส่งเสริมการขายยาในประเทศไทย¹

Legal Measures to Control Medicinal Drug Promotion in Thailand

กรรณิกา ธีระพันธ์ (Kannika Teerapan)²

ไฉไล ศักดิworพงษ์ และคณพล จันทน์หอม³

(Chailai Sakdiworapong and Khanapol Chanhom)

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมยา มีการขายตัวทางการค้าเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กลยุทธ์ และเทคนิคการขายผลิตภัณฑ์ยาที่เสนอต่อผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสาธารณสุข และบุคลากรทางการแพทย์ มีรูปแบบหลากหลาย ทั้งการอำนวยความสะดวก การเสนอผลประโยชน์ การให้หรือเสนอว่าจะให้สิ่งตอบแทนต่างๆ แก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจูงใจ ชักนำ หรือมีเงื่อนไขเพื่อแลกเปลี่ยนกับยอดการสั่งซื้อสั่งจ่ายยา เหล่านี้ล้วนเป็นการส่งเสริมการขายของบริษัทยา ที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงและมีแนวโน้มขัดต่อหลักจริยธรรมมากขึ้น

จากการศึกษาพบว่า อิทธิพลการส่งเสริมการขายยา ที่เสนอโดยตรงต่อแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ เป็นสาเหตุสำคัญมากประการหนึ่ง ที่ทำให้มีการสั่งจ่ายยาอย่างไม่สมเหตุสมผลในสถานพยาบาล ปัญหาการบริโภคยาเกินจำเป็น และปัญหาการจ่ายค่ายาแพงอย่างไม่เหมาะสม ซึ่งปัญหาเหล่านี้ยังคงมีอยู่ เนื่องจากประเทศไทยไม่มีกฎหมายควบคุมการส่งเสริมการขายยาโดยตรง ทำให้ธุรกิจยาทำการตลาดหรือส่งเสริมการขายได้อย่างไร้ข้อจำกัด อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ยาในประเทศไทยที่มีอยู่ไม่ทันต่อสถานการณ์ รวมถึงการบังคับใช้และบทลงโทษยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

ผู้เขียนจึงเสนอแนะ ให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510 โดยเพิ่มเติมนิยามความหมายของคำว่า “การส่งเสริมการขายยา” ให้มีความหมายชัดเจนตามหลักเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขายยาขององค์การอนามัยโลก กำหนดคุณสมบัติของผู้แทนยา และลักษณะต้องห้ามในการส่งเสริมการขาย รวมถึง เพิ่มเติมมาตรการให้บริษัทยามีหน้าที่เปิดเผย

¹ บทความนี้สรุปลงจากวิทยานิพนธ์เรื่อง “มาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุมการส่งเสริมการขายยาในประเทศไทย” หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

² นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ข้อมูลการทำการตลาด ทั้งนี้ เพื่อให้การส่งเสริมการขาย การส่งจ่ายยา อยู่ภายใต้หลักจริยธรรม และเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : การส่งเสริมการขายยา, บริษัทยา, การเสนอผลประโยชน์

ABSTRACT

Nowadays, medical industry and business has been expanding constantly resulting to various forms of medical products sale techniques proposed to healthcare professionals and medical personnel, including facilitation, benefits proposal and rewards offered to relevant parties in order to entice, induce, or propose conditions to exchange with medicines orders. Subsequently, the sales promotion of these pharmaceutical companies have been increasing drastically and tending to cause more ethical conflicts.

It is found that an influence of medicinal drug promotion directly proposed to physicians or medical personnel is a significant cause to inappropriate prescription in infirmaries, overdose, and too expensive medicines, because Thailand does not have relevant laws to control medicinal drug promotion. Pharmaceutical companies thus conduct marketing or sales promotion freely combining that Thai laws relevant to medical products are outdated as well as ineffective execution and punishment.

Researcher therefore suggests that the Medicine Act B.E. 2510 should be amended. The definition of “medicinal drug promotion” should be determined precisely under the World Health Organization (WHO) ethical criteria for medicinal drug promotion. Qualifications of medical representatives and incompatibilities of sales promotion should be prescribed. In addition, measures to allow pharmaceutical companies reveal their marketing information should be specified. Sales promotion and prescriptions therefore will be conducted under ethics and for the real benefits of consumers.

KEYWORDS: Medicinal Drug Promotion, Pharmaceutical Companies, Benefits Proposal

บทนำ

สุขภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ด้วยเหตุนี้ “ยา” จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการป้องกันการเกิดโรคร้ายไข้เจ็บต่างๆ รวมถึงการดูแลรักษาตนเองเพื่อให้พ้นจากโรค ในปัจจุบัน การส่งเสริมการขายยาของภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรมยา ได้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น มีการส่งเสริมการขายอย่างเข้มข้น ทำให้รูปแบบและกระบวนการของการส่งเสริมการขายยา ที่เสนอต่อผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะที่เสนอต่อแพทย์ มีความแตกต่างไปจากในอดีตอย่างเห็นได้ชัด แม้ว่ากิจกรรมการส่งเสริมการขายของบริษัทยานั้น ในทางธุรกิจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจขยายตัวและเติบโต เพราะเป็นกิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ โดยการใช้สิ่งจูงใจเป็นตัวชักนำ (Incentive to Buy) และเป็นการกระตุ้นยอดขายให้สูงขึ้นในระยะสั้นก็ตาม แต่ “ยา” เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สมควรส่งเสริมให้เกิดการบริโภคโดยไม่จำเป็น

ปัจจุบัน การส่งเสริมการขาย นับว่ามีบทบาทสำคัญไม่น้อย นักการตลาดหรือผู้ประกอบการธุรกิจการค้าส่วนมาก ต่างยอมรับว่า ถ้าพึงการใช้การโฆษณาแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ในสถานะการแข่งขันทางการค้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงมีการหันไปใช้วิธีการส่งเสริมการขาย โดยมุ่งเน้นการกระตุ้นการขาย ในธุรกิจการค้าต่างๆอย่างจริงจัง ยิ่งมีการเปิดเสรีทางการค้า การแข่งขันกันของแต่ละบริษัทฯ ย่อมโดนสถานการณ์ทางการค้า บีบบังคับให้ต้องทำการส่งเสริมการขายยาที่ขาดจริยธรรมรุนแรงมากขึ้น นั้นย่อมหมายถึงประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศได้รับความเสียหาย มีการบริโภคยามากเกินความจำเป็น บริโภคยาผิด บริโภคยาแพง และอาจมีปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันตามมาในที่สุดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากการศึกษาพบว่า การส่งเสริมการขายยาในประเทศไทยมีแนวโน้มขัดต่อจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมหรือจริยธรรมของผู้แทนยา ซึ่งมีเทคนิคการกระตุ้นยอดขายในหลายลักษณะ เช่น การอำนวยความสะดวก เอื้อประโยชน์ การให้หรือเสนอว่าจะให้ผลประโยชน์แก่แพทย์ หรือเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลที่มีอำนาจสั่งซื้อและสั่งจ่ายยา เพื่อตอบแทนเมื่อมีการสั่งซื้อหรือสั่งจ่ายยาตามเงื่อนไข เหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อดุลพินิจของบุคคลผู้เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การสั่งจ่ายยาไม่ได้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษาทั้งในระบบกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศว่ามีหลักเกณฑ์ ข้อปฏิบัติ หรือมาตรการทางกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการขายยา หรือไม่ประการใด โดยวิเคราะห์ความเป็นไปได้ และข้อดีข้อเสีย เพื่อเป็นแนวทางในการออกมาตรการทางกฎหมาย สำหรับควบคุมการส่งเสริมการขายยา ให้มีรูปแบบและลักษณะที่เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะเพิ่มเติมหรือแก้ไขปรับปรุงกฎหมายไทยต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการค้นคว้าวิจัยในเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากบทบัญญัติของกฎหมาย หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร บทความ ข่าวสารในสื่อหนังสือพิมพ์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data) ในเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทำการศึกษากฎหมายและบทความของต่างประเทศ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการส่งเสริมการขายยาของกฎหมายต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และฝรั่งเศส สามารถจำแนกมาตรการต่างๆที่เกี่ยวข้อง ออกได้เป็น 2 ส่วน คือ การควบคุมด้วยมาตรการทางกฎหมาย และการควบคุมด้วยกฎระเบียบของสภาวิชาชีพ

ประเทศสหรัฐอเมริกา และฝรั่งเศส ได้เน้นการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุมการส่งเสริมการขายยา ซึ่งจุดเด่นและแนวทางที่น่าสนใจ ดังนี้

The Patient Protection and Affordable Care Act คือกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ป่วยและการรักษาที่มีค่าใช้จ่ายอันเหมาะสม ได้วางมาตรการสำคัญ ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล การตลาด ข้อมูลการจ่ายเงิน ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นๆแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสาธารณสุขหรือแพทย์ โดยกำหนดให้ภายในวันที่ 31 มีนาคมของทุกปี ผู้ผลิตยามีหน้าที่รายงานค่าใช้จ่ายประจำปี และเปิดเผยข้อมูลรายงานนั้นต่อสาธารณชน เพื่อควบคุมดูแลด้านค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการวิชาชีพนำไปใช้ในการส่งเสริมการขาย หากผู้ประกอบการวิชาชีพรายใดฝ่าฝืนไม่ยื่นรายงาน หรือรายงานล่าช้า จะมีบทลงโทษ คือ เสียค่าปรับทางปกครองทั้งกรณีตั้งใจ และไม่ตั้งใจ มาตรการนี้ทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านยาต้องระมัดระวังการใช้จ่ายเพื่อการส่งเสริมการขาย และส่งผลให้ผู้ประกอบการวิชาชีพระมัดระวังการรับสิ่งตอบแทนจากผู้ประกอบการวิชาชีพมากขึ้น และเป็นไปตามหลักความโปร่งใส(transparency principles)

Code de la santé Publique คือประมวลกฎหมายสาธารณสุข ได้กำหนดนิยามคำว่า “การโฆษณา” ให้มีความหมายอย่างกว้าง รวมถึงการส่งเสริมการขายยาที่เสนอต่อแพทย์ หรือผู้ประกอบการวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการขายยา การบริโภคน้ำด้วย ทำให้มาตรการทางกฎหมายของประเทศฝรั่งเศสในการควบคุมการส่งเสริมการขายยา กับการโฆษณายา เป็นกฎหมายฉบับเดียวกันดังนั้น เมื่อการโฆษณา หมายความว่ารวมถึงการให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์สินค้า(ซึ่งมีวิธีการหลากหลายรูปแบบ) การชักชวน การกระตุ้น แนะนำส่งเสริม เพื่อให้มีการสั่งจ่าย จัดหา หรือจัดซื้อยา วิธีการส่งเสริมการขายยาในรูปแบบต่างๆนั้น จึงถูกควบคุมเช่นเดียวกันกับการโฆษณา

มาตรการที่สำคัญอีกประการคือ มีความคุ้มครองผู้ทำหน้าที่เป็น “ผู้เยี่ยมแพทย์” ซึ่งมานำเสนอ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ยา หรือข้อมูลทางวิทยาศาสตร์แก่แพทย์ เภสัชกร ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจยาถูกราย ถูกกำกับดูแลภายใต้หลักกฎหมายเดียวกัน มีความชัดเจนในการควบคุม ว่ากิจกรรม หรือการ กระทำในลักษณะใดบ้างที่ต้องห้ามตามกฎหมาย ตัดปัญหาข้อโต้แย้งที่ว่า การกระทำในบาง รูปแบบ มีลักษณะเป็นเพียงการส่งเสริมการขายไม่เข้าข่ายการโฆษณา จึงไม่ต้องถูกควบคุม เป็น ต้น เมื่อมีการควบคุม “ผู้เยี่ยมแพทย์” ซึ่งเป็นตัวกลางในการนำเสนอผลประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยน กันระหว่างบริษัทยากับผู้ประกอบการวิชาชีพแล้ว ย่อมทำให้ลักษณะการส่งเสริมการขายอยู่ภายใต้ หลักจริยธรรมมากขึ้น

นอกจากนี้ยังมีแนวคิด การควบคุมด้วยกฎ ระเบียบของสภาวิชาชีพ ซึ่งในประเทศ ออสเตรเลีย มีมาตรการควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสาธารณสุข อย่างชัดเจน มีแพทยสมาคม แห่งประเทศออสเตรเลียคอยควบคุมจรรยาบรรณของแพทย์ และมีสภาเภสัชกรรมแห่งออสเตรเลีย คอยควบคุมจรรยาบรรณของเภสัชกร โดยให้ความสำคัญในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุข(แพทย์ เภสัชกร) กับบริษัทยา โดยแยกออกเป็น

- (1) การควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพเวชกรรม
- (2) การควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพเภสัชกรรม

โดยมีหลักการสำคัญ สรุปได้ว่า หน้าที่สำคัญที่สุดของแพทย์คือการดูแลรักษาผู้ป่วย ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ กับบริษัทยาจะต้องไม่กระทบต่อหน้าที่ หรือการตัดสินใจของแพทย์ ต้องไม่มีปัญหาเรื่องผลประโยชน์ขัดกัน และต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สาธารณชนต่อวิชาชีพ ด้านสาธารณสุข

การส่งเสริมการขายยา ในปัจจุบันมีทั้งที่มุ่งต่อตัวผู้บริโภคโดยตรง และการส่งเสริมการ ขายยาที่มุ่งต่อผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสาธารณสุข ซึ่งจำเป็นต้องมีขอบเขตที่ชัดเจนเหมาะสม ใน ส่วนของการส่งเสริมการขายกับผู้ประกอบการวิชาชีพฯ อาจมีการกระทำในหลากหลายลักษณะโดย อาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- (1) การกระทำในลักษณะของการให้สิ่งตอบแทน เช่น ของขวัญ ยาตัวอย่าง การเลี้ยง อาหาร ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย การจัดประชุม การศึกษา ฝึกอบรมหรือดูงาน หรือการศึกษา ต่อเนื่อง (CME)
- (2) การให้บริการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว เช่น การเข้าเยี่ยมพบ การพาผู้ ประกอบวิชาชีพฯ พร้อมครอบครัวเที่ยวพักผ่อน

นอกจากการส่งเสริมการขาย ในลักษณะต่าง ๆ ตามตัวอย่างที่กล่าวข้างต้น แล้ว ยังพบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพ และผู้ประกอบการก็ยังมีความสัมพันธ์ในลักษณะอื่น ในเชิงของผลประโยชน์ ขัดแย้งหรือผลประโยชน์ทับซ้อน ที่อาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการใช้ดุลพินิจของตนในการรักษา เช่น ตัดสินใจในการสั่งจ่ายยาโดยมิได้มุ่งที่ประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญซึ่งอาจขัดจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ เหล่านี้ ล้วนเป็นการส่งเสริมการขายที่จำเป็นต้องมีมาตรการทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพเข้ามาควบคุมดูแล เพื่อลดผลกระทบที่ตกแก่ผู้บริโภคยา

ในขณะที่แนวปฏิบัติระหว่างประเทศ ว่าด้วยจริยธรรมในการส่งเสริมการขายยา ไม่ว่าจะ เป็นแนวปฏิบัติขององค์การอนามัยโลก แนวปฏิบัติของสหพันธ์และสมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์นานาชาติ แนวปฏิบัติของสหภาพยุโรป ต่างให้ความสำคัญในเรื่อง “การส่งเสริมการขายยา” โดยมุ่งเน้นให้มีหลักเกณฑ์หรือมาตรการที่ว่าด้วยการควบคุมและกำกับดูแล การส่งเสริมการขายของ บริษัทยาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

จากสถานการณ์การส่งเสริมการขายยาที่เสนอต่อบุคลากรทางการแพทย์ในประเทศไทย มีลักษณะขัดต่อจริยธรรม รุนแรงขึ้นกว่าในอดีตอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เป็นเพราะมูลค่าอันมหาศาลของตลาดยา ส่งผลให้ลักษณะการส่งเสริมการขายยาปรับเปลี่ยนขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในบางรูปแบบ นั้น มีแนวโน้มขัดต่อจริยธรรม ก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. **ปัญหาดุลยพินิจในการสั่งจ่ายยาแก่ประชาชน (ผู้ป่วย)** ในการปฏิบัติงานของแพทย์ ทั้งในแง่ของการสั่งจ่ายยาเพื่อการรักษา หรือการทำหัตถการใดๆ ล้วนอยู่ภายใต้ดุลยพินิจของแพทย์ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นกรณีเฉพาะตัวทั้งสิ้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ยารักษาโรค นับเป็นสินค้าประเภทที่ประชาชนไม่ได้เป็นผู้เลือกใช้ เลือกบริโภคเอง การตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้ยา รวมถึงชนิด ยี่ห้อ และปริมาณในการบริโภค ส่วนใหญ่แพทย์หรือเภสัชกรเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจ เลือกหรือแนะนำให้ เมื่อการเลือกใช้ยา ส่วนหนึ่งต้องผ่านการตัดสินใจของบุคลากรทางการแพทย์บริษัทยาจึงมุ่งใช้กลยุทธ์หรือกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ เพื่อโน้มน้าว จูงใจให้เกิดการเลือกสั่งซื้อ สั่งจ่ายผลิตภัณฑ์ยาของบริษัทตน อาทิเช่น การเสนอว่าจะให้เงิน ทริพย์สิน สิ่งของหรือประโยชน์อื่นๆ เพื่อตอบแทนกรณีมีการสั่งซื้อยาเพิ่มยอดได้ตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด เป็นต้น ซึ่งการเสนอผลประโยชน์ต่างๆ เหล่านี้ นับวันยิ่งทวีความรุนแรง ส่งผลให้การใช้ดุลยพินิจในการสั่งจ่ายยาไม่เป็นไปโดยสมเหตุสมผลต่อผู้ป่วย เช่น ยาที่มีตัวยาเดียวกัน ผลการรักษาเหมือนกัน แต่ต่างยี่ห้อ ต่างราคา แพทย์อาจจะเลือกจ่ายยาของบริษัทใดบริษัทหนึ่งที่ให้ผลประโยชน์มากกว่า เป็นต้น

2. ปัญหาการบริโภคยาไม่สมเหตุผล/บริโภคยาเกินความจำเป็น เมื่อบริษัทฯ ต่างเร่งสร้างผลกำไรให้แก่บริษัทของตน กลยุทธ์ทางการขายต่างๆ จึงถูกนำมาปรับใช้อย่างหลากหลายเพิ่มขึ้น รวมถึงการส่งเสริมการขาย ไม่ว่าจะเป็นการให้ของขวัญ ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกเปลี่ยนกับยอดการสั่งซื้อยา ก็ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ส่งผลต่อผู้บริโภคอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผลกระทบที่เกิดจากการสั่งซื้อยาอย่างไม่เหมาะสม สรุปได้ดังนี้

ก) เกิดความสิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น

- ระดับผู้ป่วยและครอบครัว
- ระดับสถานบริการสุขภาพของรัฐ สิ้นเปลืองงบประมาณที่ควรประหยัดได้
- ระดับประเทศ ต้องจ่ายเงินซื้อยาจากต่างประเทศโดยไม่จำเป็น

ข) ผลเสียหายต่อการรักษา

- เกิดการดื้อยา
- เกิดผลข้างเคียงมากขึ้น
- มีโอกาสเกิดพิษยาได้ อาจถึงขั้นเจ็บป่วย พิการ หรือเสียชีวิต
- เกิดการบิดเบือนอาการ สิ่งแสดง และผลการรักษา

3. ปัญหาการจ่ายค่ายาแพงอย่างไม่เหมาะสม การส่งเสริมการขายของธุรกิจยาที่ไม่เหมาะสม มีผลต่อพฤติกรรมการสั่งจ่ายยาของแพทย์ หรือผู้ประกอบการวิชาชีพบางท่าน กล่าวคือ ก่อให้เกิดการสั่งจ่ายยาที่ไม่มีความจำเป็นให้ผู้ป่วย เช่น ยาลดไขมัน ยาปฏิชีวนะ หรือการสั่งจ่ายยาในปริมาณที่ไม่เหมาะสม คือมากเกินจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดยอดการใช้จ่ายมากตามเกณฑ์ที่บริษัทยากำหนดไว้ เมื่อปริมาณยาที่มีการสั่งจ่ายเพิ่มขึ้นเพียงเพราะให้เกิดผลประโยชน์ต่างตอบแทน ระหว่างบริษัทกับแพทย์ ไม่ใช่เพื่อผลประโยชน์ทางการรักษาอย่างแท้จริง ทำให้ประชาชนต้องจ่ายค่ายาเพิ่มขึ้น และเป็นการจ่ายที่เกินความจำเป็น อีกทั้งมีการแนะนำหรือสั่งจ่ายยาราคาแพงให้แก่ผู้ป่วย ทั้งที่จริงๆ แล้วอาจมียาจากบริษัทอื่นซึ่งมีตัวยาชนิดเดียวกันให้ผลการรักษาเหมือนกันแต่มีราคาถูกกว่า เป็นต้น กรณีที่บริษัทฯ เสนอผลประโยชน์ให้แก่แพทย์บางราย เช่น การออกค่าใช้จ่ายไปประชุมวิชาการในต่างประเทศ แต่เน้นที่การท่องเที่ยว การจัดเลี้ยงอาหาร เครื่องดื่มหรูหรา การสนับสนุนกิจกรรมบันเทิง การให้ค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนการให้เงินสนับสนุนแก่โรงพยาบาลของรัฐบาล หรือสถานพยาบาล อื่นๆ การส่งเสริมการขายเหล่านี้ ล้วนต้องใช้เงินงบประมาณของบริษัท ซึ่งเงินหรืองบประมาณที่บริษัทใช้จ่ายไปเหล่านี้ ได้ถูกรวมเป็นต้นทุนในราคาขาย ยิ่งการส่งเสริมการขายยาทวีความรุนแรงขึ้น ยิ่งส่งผลให้ผู้ป่วยต้องจ่ายค่ายาแพง

ขึ้น โดยไม่ใช้การจ่ายเพื่อคุณภาพของยาที่ดีกว่า แต่เป็นการจ่ายให้กับต้นทุนทางการตลาดของบริษัทฯ

4. **ปัญหานิยามความหมายของคำว่า “การส่งเสริมการขายยา”** ความหมายทั่วไป ของการส่งเสริมการขาย คือ กิจกรรมต่างๆ ทางการตลาดที่นอกเหนือไป จากการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการขายโดยพนักงานขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อ หรือเพิ่มยอดขายของกิจการ ปัญหาคือ ปัจจุบันประเทศไทย ยังไม่มีกฎหมายฉบับใด ที่ให้ความหมายได้ชัดเจนครอบคลุม ทำให้กิจกรรมทางการตลาดต่างๆของบริษัทฯ อยู่นอกเหนือกรอบการควบคุม ส่งผลให้ธุรกิจยามีแนวโน้มทำการส่งเสริมการขายเข้าข่ายขาดจริยธรรมมากขึ้น ซึ่งกรอบในการดำเนินธุรกิจฯ ควรแตกต่างไปจากกรอบในการดำเนินธุรกิจทั่วไป

จากการศึกษาปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น พบว่า มาตรการที่จะกำหนดขึ้นเพื่อกำกับดูแลการทำกิจกรรมการส่งเสริมการขายต่างๆ ควรมีหลักสำคัญ คือ

๑. หลักการเปิดเผยข้อมูล
๒. หลักการหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ขัดแย้ง/ทับซ้อน
๓. หลักความเป็นอิสระในการประกอบวิชาชีพ ที่กระทำเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ป่วย (ไม่ควรถูกโน้มน้าว จูงใจโดยไม่เหมาะสม)

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาเรื่อง มาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุมการส่งเสริมการขายยาในประเทศไทย ผู้เขียนพบว่า ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายควบคุมการส่งเสริมการขายยา ที่เสนอต่อผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุข แม้กระทั่งพระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510 ซึ่งเป็นกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยาโดยเฉพาะ ก็มีเนื้อหาจำกัดถึงเฉพาะการส่งเสริมการขายยาที่เสนอต่อประชาชนหรือผู้บริโภคทั่วไปเท่านั้น ทำให้ยาประเภทที่ต้องมีใบสั่งแพทย์ หรือต้องผ่านการตัดสินใจของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมด้านอื่นๆ ยังขาดมาตรการควบคุม ก่อให้เกิดปัญหาผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ ปัญหาการใช้ยาเกินจำเป็น หรือการใช้ยาอย่างไม่เหมาะสม ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. แก้ไขพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 โดยเพิ่มเติม บทบัญญัติที่กำหนดถึงคุณสมบัติที่เหมาะสมของ ผู้เยี่ยมแพทย์ หรือผู้แทนของบริษัทฯ ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ยาโดยตรงต่อแพทย์ หรือต่อบุคคลผู้มีอำนาจสั่งจ่ายยา ทั้งนี้ เพื่อให้การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับตัวแทนของบริษัทฯ เป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

2. กำหนดห้ามการให้ของขวัญใดๆ เพื่อแลกเปลี่ยนหรือตอบแทนการสั่งซื้อหรือส่งจ่ายยา ห้ามให้ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์หรือผลิตภัณฑ์ยาเพื่อผูกพันกับการส่งจ่ายยาของแพทย์ ห้ามให้สิ่งของที่มีมูลค่าเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพโดยส่วนตัว ไม่ว่าจะ เป็น เงิน บัตรของขวัญ ตัวตุ๊กตา ตุ๊กตา หรือฟังดนตรี มาบัญญัติเพิ่มเติมไว้ในพระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510 ทั้งนี้เพื่อให้การส่งจ่ายยา ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของการส่งเสริมการขายของบริษัทยา

3. กำหนดมาตรการทางกฎหมายให้บริษัทยามีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลการจ่ายเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่มีตัวเงินแก่แพทย์รายบุคคล โรงเรียนแพทย์ สถานพยาบาล หรือผู้ที่มีอำนาจในการสั่งใช้ยา โดยให้ทำเป็นรายงานฉบับย่อ เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบข้อมูลดังกล่าว มาตรการดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ผลิตยา ใช้งบประมาณในการทำการส่งเสริมการขายไปมากน้อยเพียงใด มีความเหมาะสม หรือมีแนวโน้มขัดต่อจริยธรรมหรือไม่ และถือเป็นการแสดงความบริสุทธิ์ใจของบริษัทผู้ผลิตยาได้อีกทางหนึ่งด้วย โดยผู้ศึกษาเห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลการทำตลาดของบริษัทยา จะมีส่วนช่วยลดภาวะค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เกิดจากการส่งเสริมการขายยาที่มีราคาแพง และทำให้ปัญหาการให้ยาที่ไม่เหมาะสมลดน้อยลง

4. กำหนดนิยามความหมายของคำว่า “การส่งเสริมการขายยา” ให้มีความหมายชัดเจน ตามหลักเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขายยาของ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) โดยคำนิยามดังกล่าวคือ “กิจกรรมการให้ข้อมูลและชักจูงของผู้ผลิตและผู้จำหน่ายยา โดยมีผลทำให้มีการชักจูงให้เกิดการส่งจ่ายยา การจัดซื้อของสถานพยาบาล การซื้อหรือใช้ยาของผู้บริโภค” ทั้งนี้เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคยา ไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากบริษัทยา

ทั้งนี้ ควรมีมาตรการทางกฎหมายที่ชัดเจน ระบุว่าควบคุมผู้เกี่ยวข้องในกรณีใด อย่างไรบ้าง ที่สำคัญ ควรมีการตรวจสอบติดตามผล หากมีการฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ควรมีบทลงโทษหรือมาตรการที่เหมาะสม เพื่อให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดต่างๆอย่างเคร่งครัด ไม่เช่นนั้น ก็จะมีจุดอ่อนเช่นเดียวกับ หลักเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขายยาขององค์การอนามัยโลกที่มีเพียงแนวปฏิบัติ แต่ไม่มีมาตรการที่จะบังคับใช้กรณีมีการฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ ภาษาไทย

ไพศาล ลิ้มสถิตย์, “การควบคุมการส่งเสริมการขายยาที่เสนอต่อแพทย์: กรณีศึกษา
ต่างประเทศ (หนังสือที่ระลึกเนื่องในโอกาสวันเกิดปีที่ 80 ศาสตราจารย์เกียรติคุณ
นายแพทย์วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์, 2555)

รายงานวิจัยเรื่อง “การศึกษากฎหมายควบคุมการส่งเสริมการขายยาในต่างประเทศ”,
คณะผู้วิจัย รศ. ดร.ดารافر ติระวัฒน์ รศ.ดร.สุดา วิศรุตพิชญ์ และไพศาล ลิ้มสถิตย์,
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), 2553.

รายงานวิจัยเรื่อง “ศึกษากฎหมายและมาตรการควบคุมการส่งเสริมการขายยาที่เสนอต่อ
แพทย์.....”, คณะผู้วิจัย ไพศาล ลิ้มสถิตย์ และพญ. ฉันทนา หมอกเจริญพงศ์, คณะ
เภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2553)

สุนทรี ท. ชัยสัมฤทธิ์โชค (บรรณาธิการ), **คำแปลเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขาย
ยา** แผนงานสร้างกลไกเฝ้าระวังและพัฒนาระบบยา(กพย.) คณะเภสัชศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

สำลี ใจดี, วรวิทย์ กิตติวงศ์สุนทร และวรรณภา ศรีวิริยานุภาพ (บรรณาธิการ), **ร่างพระราชบัญญัติ
ยา พ.ศ.(ฉบับประชาชน)** จัดทำโดย มูลนิธิสาธารณสุขกับการพัฒนา และคณะ
(สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ, สิงหาคม 2550)

วารสาร

ผศ.ภญ.ดร.ยุพดี สิริสินสุข “เท่าทันข้อมูลยาเพื่อการใช้ยาที่เหมาะสม” (ยาวิพากษ์, ปีที่ 3 ฉบับ
ที่ 9 เมษายน 2554). หน้า 3

รายงานพิเศษ “ปัญหาและสถานการณ์การส่งเสริมการขายยาของโลก กับความล้มเหลวของ
ไทย” (ยาวิพากษ์, ปีที่ 1 มิถุนายน 2552. หน้า 5)

วรวิทย์ กิตติวงศ์สุนทร, “ประชาชนได้อะไรจากร่างพระราชบัญญัติยา ฉบับประชาชน” (ยา
วิพากษ์, ปีที่ 3 ฉบับที่ 7 ธันวาคม 2553). หน้า 5

สุนทรี ท. ชัยสัมฤทธิ์โชค “ผลประโยชน์ทับซ้อน ประชาคมโลกเดินหน้าเร่งยุติขบวนการ
ส่งเสริมการขายยาที่ขาดจริยธรรม” (ยาวิพากษ์, ปีที่ 1 มิถุนายน 2552).

กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขายยาของประเทศไทย ฉบับคณะกรรมการพัฒนาระบบยา
แห่งชาติ

ข้อบังคับแพทยสภา ว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.2549

ข้อบังคับสภาเภสัชกรรม ว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเภสัชกรรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2546

พระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

ร่างพระราชบัญญัติยา ฉบับประชาชน ปรับปรุงเมื่อ 19 มกราคม 2555

กฎหมาย(Act) และระเบียบของต่างประเทศ

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ป่วยและการรักษาที่มีค่าใช้จ่ายอันเหมาะสมของสหรัฐอเมริกา (The Patient Protection and Affordable Care Act)

ประมวลกฎหมายสาธารณสุขของฝรั่งเศส (Code de la Santé Publique : Public Health Code)

กฎหมายควบคุมผลิตภัณฑ์ยาของออสเตรเลีย (Therapeutic Goods Act)

หลักเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขายยาขององค์การอนามัยโลก (WHO Ethical Criteria for Medicinal Drug Promotion, 1986)

มาตรการทางกฎหมายในการเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ ในการจ้างงานและประกอบอาชีพ¹

Legal measures for discrimination in employment and occupation of HIV/AIDS patients.

นฤมล วงษ์วุฒิศักดิ์(Naruemon Wongwuttisak)²

ไฉไล ศักติวรพงศ์(Chailai Sakdivorapong)³

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษากรณีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและประกอบอาชีพของผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ ต่อกรณีการบังคับให้มีการตรวจหาเชื้อเอชไอวีเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าทำงานหรือจ้างงานต่อ หรือการระบุโรคเอดส์เป็นโรคต้องห้ามในการรับสมัครงานทั้งที่ในบางสาขาอาชีพภาวะสุขภาพของผู้สมัครหรือผู้ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการจ้างงานในตำแหน่งนั้นๆ โดยบางครั้งพบว่าหน่วยงานของรัฐเสียเองที่มีข้อกำหนดดังกล่าว

แนวคิดในการศึกษาครั้งนี้คือ การเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์เป็นการกระทำที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หลักความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทย และขัดต่อแนวปฏิบัติเรื่องโรคเอดส์ในโลกแห่งการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศที่ไทยเป็นสมาชิก

ผลการศึกษาพบว่าประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ใช้บังคับในเรื่องนี้เป็นการเฉพาะมีเพียงแนวปฏิบัติแห่งชาติว่าด้วยการป้องกันและบริหารจัดการด้านเอดส์ในสถานที่ทำงานและแนวทางการป้องกันและบริหารจัดการด้านเอดส์และวัฒนธรรมในสถานประกอบการกิจการของกระทรวงแรงงานละสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ไม่มีสภาพบังคับต่อกรณีการฝ่าฝืน ขณะที่องค์การระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องได้มีการวางแนวปฏิบัติในเรื่องนี้และในบางประเทศมีกฎหมายคุ้มครองสิทธิในเรื่องนี้อย่างจริงจัง จึงเห็นว่าประเทศไทยควรมีมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ในการจ้างงานและประกอบอาชีพ โดยการขยายนิยามความพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ให้รวมถึงผู้ติด

¹ บทความนี้สรุปจากวิทยานิพนธ์เรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ในการจ้างงานและประกอบอาชีพ” หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

² นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ หรือนำมาตรวจการคัดกรองสิทธิผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์มา บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๑ และกำหนดให้คณะกรรมการแห่งชาติ ว่าด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหายเอดส์เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและมีอำนาจในการ ตรวจสอบ ระวังยับยั้ง และสั่งให้ดำเนินการแก้ไขการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอช ไอวีและผู้ป่วยเอดส์ในการจ้างงานและประกอบอาชีพ

คำสำคัญ : ผู้ติดเชื้อเอชไอวี, ผู้ป่วยเอดส์, สิทธิมนุษยชน, การจ้างงาน, การประกอบอาชีพ, การเลือกปฏิบัติ

Abstract

This thesis intends to study the discrimination in employment and occupation of HIV/AIDS patients. It aims at the compulsory medical screening on HIV as a prerequisite for employment or further employment. On the requirement that HIV/AIDS patients shall be barred from application. These practices are carried out in spite of the fact that the health of applicants or employees can not affect the carrying out work in those positions. Often times governmental agencies themselves put up such a discriminatory requirement.

The main thought of this study is to clarify that the discrimination against HIV/AIDS patients is against human rights, human dignity, equality and non-discrimination which are entrenched in Thai constitution. It is also against the guidelines of ILO on employment of HIV/AIDS affected person and on the top of that Thailand is also a member of ILO.

The study finds that Thailand does not have a specific law to particularly handle this matters. The national guidelines on prevention and administration of AIDS and tuberculosis in the workplace as prescribe by the Ministry of Labour is lack of sanction against any violation whereas related international organizations have issued guidelines on this matters and in certain countries there are laws to protect the right to proper employment as a matter of concern. The researcher has the opinion that Thailand should have legal measures to protect the right to employment and occupation of HIV/AIDS patients. This can be done by expanding the definition of disability under the act on

Promotion and Development of the Quality of Life of the Disables B.E.2550. This expansion shall well cover the HIV/AIDS affected persons. Otherwise those rights protection measures for them should be provided in the Labour Protection Act of B.E.2541 as an amendment to the act. And the National Commission on Protection and Resolution of AIDS should be the agency to handle all complaints and it should be revised with the authority to monitor, stop and correct discriminatory actions against HIV/AIDS persons in employment and occupation.

Keywords : HIV/AIDS patients, Human right, employment, occupation, discrimination

บทนำ

นับตั้งแต่ประเทศไทยพบผู้ป่วยเอดส์รายแรกเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๒๗¹ สังคมไทยก็เริ่มต้นตัว และเริ่มรู้จักกับโรคเอดส์ตั้งแต่นั้นมา การรณรงค์ของภาครัฐในช่วงเริ่มต้นที่ต้องการให้สังคมตื่นรู้ และเฝ้าระวังโรคนี้จึงเป็นไปในแง่ของการสร้างความหวาดกลัวในหมู่ผู้คน ถึงกับเกิดความเข้าใจในสังคมว่าการเป็นโรคเอดส์นั้นหมายถึงต้องตายอย่างแน่นอน เมื่อสภาพการรับรู้ของสังคมไทยเป็นเช่นนี้แม้ในปัจจุบันการรักษาโรคเอดส์ในรูปแบบการรับยาต้านไวรัสเพื่อระครองอาการไปเรื่อยๆจะ ได้ผลดีตามเทคโนโลยีและวิวัฒนาการทางการแพทย์การรักษาที่ดีขึ้นมากกว่าแต่ก่อน แต่การเปลี่ยนมุมมองของคนในสังคมที่มีต่อผู้ติดเชื้อเอดส์ยังคงไม่มีใครจะได้ผลดี แม้ในช่วงหลังภาครัฐพยายามรณรงค์ให้เกิดความเข้าใจว่าโรคเอดส์ไม่ได้ติดต่อกันได้โดยง่ายเพียงจากการสัมผัสหรือการหายใจรดกัน แต่ดูเหมือนสถานการณ์จะไม่ได้ดีขึ้นมากนัก การเป็นโรคเอดส์ยังคงเป็นความน่ากลัวในหมู่ผู้คน

ความหวาดกลัวในสังคมต่อผู้ติดเชื้อเอดส์นำไปสู่สถานการณ์ที่เลวร้ายของผู้ติดเชื้อในหลายบริบท แต่ประการที่สำคัญและผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เลวร้ายและเป็นการตัดผู้ติดเชื้อออกจากสังคมโดยสมบูรณ์ ทำให้ผู้ติดเชื้อขาดรายได้ที่จะยังชีพหรือรักษาตัวและรู้สึกกว่าตนเองหมดคุณค่าโดยสิ้นเชิง คือการที่ผู้ติดเชื้อขาดโอกาสในด้านการทำงานและการประกอบอาชีพ อาทิ เช่น หน่วยงานของรัฐหรือบริษัทเอกชนบังคับให้มีการตรวจเลือด โดยระบุให้ทำการตรวจหาไวรัสเอชไอวีด้วยก่อนการรับเข้าทำงานหรือในขณะทำงาน โดยหากมีการตรวจพบว่าติดเชื้อเอชไอวี ผู้ติดเชื้อจะถูกปฏิเสธไม่รับเข้าทำงาน ถูกเลิกจ้างหรือบีบบังคับให้ออกจากงาน โดยที่ในบางสาขาอาชีพภาวะสุขภาพของผู้สมัครหรือผู้ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการประกอบอาชีพหรือการจ้างงานในตำแหน่งนั้นๆ ตัวอย่างเช่น ตำแหน่งเลขานุการ, พนักงานฝ่ายบุคคล หรือ พนักงานฝ่ายบัญชี ฯลฯ เป็นต้น ดังนั้น การบังคับให้มีการตรวจเลือดหาเชื้อเอชไอวีเพื่อเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าทำงานหรือ

การจ้างงานต่อ จึงถือว่าเป็นการกีดกันและเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเอดส์โดยไม่เป็นธรรม

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะอนุกรรมการด้านสุขภาพฯ ในคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ได้เคยมีการยกร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ พ.ศ..... แต่เมื่อมีการจัดรับฟังความคิดเห็นได้ถูกต้องด้านและคัดค้านอย่างหนัก และถูกวิจารณ์ว่าร่างกฎหมายนี้เป็น "การกีดกัน" และ "การตีตรา" ผู้ติดเชื้อ โดยผู้ยกร่างขาดความเข้าใจปัญหาเอดส์ ตัวร่างกฎหมายมีลักษณะต้องการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อเอชไอวี มากกว่าการมุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวี ร่างกฎหมายดังกล่าวจึงไม่ได้รับการดำเนินการต่อ ปัญหาการกีดกันและเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวีในการจ้างงานและการประกอบอาชีพจึงยังไม่ได้รับการแก้ไขในด้านใดๆ อย่างเป็นรูปธรรมจนกระทั่งปัจจุบัน

โดยที่ปรากฏว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ (ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาในเรื่องนี้ ในขณะที่ยังใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐) ได้บัญญัติรับรองถึงสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ไว้ในหลายมาตรา อาทิ มาตรา ๔ มาตรา ๒๘ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๓๐^๖ การกีดกันหรือเลือกปฏิบัติในการจ้างงานหรือการประกอบอาชีพสำหรับผู้ติดเชื้อเอชไอวีในรูปแบบของการบังคับตรวจเลือดก่อนหรือขณะทำงาน โดยหากพบเป็นผู้ติดเชื้อก็จะไม่รับเข้าทำงานหรือเลิกจ้างหรือบีบบังคับให้ออกจากงาน เหล่านี้มีลักษณะเป็นการปฏิบัติที่ไม่คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ขัดต่อหลักความเสมอภาคของบุคคลและหลักการไม่เลือกปฏิบัติ ย่อมเป็นการกระทำที่ขัดต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

หลักความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัตินี้เป็นหลักสิทธิมนุษยชนที่สำคัญซึ่งปรากฏอยู่ในตราสารระหว่างประเทศหลายฉบับ อาทิ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน พุทธศักราช ๒๔๙๑^๗ และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง พุทธศักราช ๒๕๐๙^๘ เป็นต้น ซึ่งประเทศไทยมีพันธะสัญญาที่ต้องปฏิบัติตามในฐานะรัฐภาคีที่ให้สัตยาบันรับรองตราสารระหว่างประเทศฉบับดังกล่าว การปฏิบัติใดๆ ต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเอดส์ที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชนพื้นฐานที่บัญญัติในตราสารระหว่างประเทศนั้นๆ ย่อมเป็นการกระทำที่อาจได้รับการต่อต้านและนำไปสู่การกีดกันทางการค้าหรือในเรื่องอื่นๆ จากสังคมระหว่างประเทศได้ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าปัญหาการเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวีในการจ้างงานและประกอบอาชีพนั้นสมควรได้ทำการศึกษาเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายของไทยให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับหลักสากลต่อไป

วิธีดำเนินการศึกษา

ดำเนินการศึกษาวิจัยทางเอกสาร ตำรา กฎหมาย งานวิจัยจากแหล่งข้อมูลเอกสาร บทความในวารสารทางวิชาการ พระราชบัญญัติ วิทยานิพนธ์ รายงานการสัมมนาทางวิชาการ รายงานการประชุมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยนำมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์และสรุปให้ชัดเจน

ผลการศึกษา

ในประเทศไทยไม่ปรากฏว่ามีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิในการจ้างงานและการประกอบอาชีพของผู้ติดเชื้อเอชไอวีโดยตรง แต่มีบทบัญญัติในกฎหมายต่าง ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้ได้ ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๔ มาตรา ๒๘ และ มาตรา ๓๐ ซึ่งเกี่ยวกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ, พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พุทธศักราช ๒๕๔๑ มาตรา ๑๕ โดยบัญญัติให้นายจ้างปฏิบัติต่อลูกจ้างชายและหญิงโดยเท่าเทียมกันในการจ้างงาน และบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิของลูกจ้างเมื่อถูกเลิกจ้างในมาตรา ๑๑๙ ที่บัญญัติว่า “นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งเลิกจ้างในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้...ซึ่งจะเห็นว่าการเลิกจ้างด้วยเหตุลูกจ้างเป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี ไม่เข้าเหตุใดเหตุหนึ่งตามมาตรา ๑๑๙ ดังนั้น หากนายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างด้วยเหตุดังกล่าว นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างตามกฎหมาย, พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พุทธศักราช ๒๕๒๒ มาตรา ๔๙ เกี่ยวกับการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม และในประมวลกฎหมายอาญา ในบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการเปิดเผยความลับ หรือความผิดเกี่ยวกับการหมิ่นประมาท ขณะที่ในระดับสากลการคุ้มครองสิทธิในการจ้างงานและการประกอบอาชีพของผู้ติดเชื้อเอชไอวีมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีเอกสารสำคัญองค์การแรงงานระหว่างประเทศคือแนวปฏิบัติเรื่องโรคเอดส์ในโลกแห่งการทำงาน (ILO Code of Practice on HIV/AIDS and the World of Work) และข้อเสนอว่าด้วยเอชไอวีและเอดส์ในโลกแห่งการทำงาน ฉบับที่ ๒๐๐ (Recommendation 200: Recommendation concerning HIV and AIDS and the world of work) เป็นเครื่องมือในการจัดการกับปัญหานี้

ปัจจุบันหลักเกณฑ์ของภาครัฐและภาคเอกชนที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันที่เป็นการเลือกปฏิบัติ กีดกัน และจำกัดสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวีไม่ให้ประกอบอาชีพ มักพบในลักษณะของการกำหนดให้โรคเอดส์เป็นโรคต้องห้ามในการรับสมัคร หรือกำหนดให้มีการตรวจเลือดเพื่อหาเชื้อเอชไอวีเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าทำงาน เป็นต้น อาทิ ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยเรื่อง รับสมัครและสอบแข่งขันบุคคลภายนอกผู้มีวุฒิปริญญาตรี เพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการตำรวจชั้น

ประทวน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระบุให้ผู้สมัครสอบต้องมีคุณสมบัติทั่วไปและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามประกาศซึ่งได้ระบุโรคต้องห้ามไว้หลายโรค หนึ่งในจำนวนโรคต้องห้ามนั้นคือโรคเอดส์ เป็นต้น โดยที่ประเทศไทยมีคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์(คช.ปอ.) เป็นกลไกหลักของประเทศในการจัดการปัญหาเอดส์ ร่วมกับหน่วยงานของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอีกจำนวนหนึ่ง ดำเนินการออกแนวปฏิบัติ ระเบียบ ประกาศต่างๆ เพื่อคุ้มครองสิทธิในการประกอบอาชีพและการจ้างงานของผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ โดยมีแนวปฏิบัติแห่งชาติว่าด้วยการป้องกันและบริหารจัดการด้านเอดส์ในสถานที่ทำงานเป็นเครื่องมือในการทำงาน แต่จะเห็นว่าแนวปฏิบัตินี้ไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมายต่อกรณีเมื่อเกิดการฝ่าฝืนและไม่มีการปฏิบัติตาม และจากการศึกษาพบว่าแนวปฏิบัติเหล่านี้ไม่ได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆในการนำไปปฏิบัติเท่าที่ควร โดยยังคงพบการกำหนดให้มีการตรวจเลือดหาเอชไอวีเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าทำงานหรือการระบุโรคเอดส์เป็นโรคต้องห้ามในการสมัครเข้าทำงานทั้งในหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน

ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมายหลายฉบับที่ปกป้องสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวีในการจ้างงานและการประกอบอาชีพโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ ตั้งแต่ระดับชาติ ระดับมลรัฐ จนไปถึงระดับท้องถิ่น โดยตลอดทศวรรษที่ ๑๙๘๐ ศาลและหน่วยงานทางปกครองได้ตัดสินวางหลักการว่าโรคเอชไอวีเป็นความพิการหรือความบกพร่องเพื่อที่ว่าบุคคลที่ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการจากการใช้ดุลพินิจในการจ้างงานที่มีอคติ จนกระทั่งในปีค.ศ. ๑๙๙๐ สภาองเกรสได้ออกพระราชบัญญัติ Americans with Disability Act (ADA) เป็นกฎหมายของรัฐบาลกลางที่ให้ความคุ้มครองบุคคลที่มีความพิการ ซึ่งหนึ่งในความคุ้มครองในพระราชบัญญัติได้แก่ การห้ามไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานด้วยเหตุแห่งความพิการโดยใช้บังคับกับบริษัทเอกชนและหน่วยงานของมลรัฐและท้องถิ่น ผลของการออกพระราชบัญญัตินี้ทำให้เกิดความกระจ่างว่าบุคคลที่มีเอชไอวี/เอดส์ได้ถูกรวมไว้ภายใต้กฎหมายใหม่นี้ด้วย

Americans with Disability Act มีหลักการสำคัญในการให้ความคุ้มครองสิทธิแก่ปัจเจกชนที่มีความพิการเฉกเช่นเดียวกับที่ให้ความคุ้มครองต่อปัจเจกชนบนพื้นฐานของความแตกต่างทางเชื้อชาติ สีผิว เพศ ชนตีกาเนิด และศาสนา โดยเป็นการประกันว่าบุคคลที่พิการจะได้รับโอกาสที่เท่าเทียมในการจัดการสาธารณะ การจ้างงาน การขนส่ง บริการจากหน่วยงานท้องถิ่นและของมลรัฐ และการติดต่อสื่อสาร โดยมีเนื้อหาใจความสำคัญว่า“ความพิการ” ภายใต้พระราชบัญญัติ ADA หมายถึง การที่บุคคลนั้นมีความไม่สมบูรณ์ทางร่างกายหรือจิตใจทำให้มีข้อจำกัดในการ

ดำเนินกิจกรรมหลักในชีวิตซึ่งรวมถึงข้อจำกัดทางสภาพการทำงานของร่างกาย เช่น ระบบภูมิคุ้มกันร่างกาย ก็ได้รับการบันทึกว่าเป็นความไม่สมบูรณ์ทางสภาพการทำงานของร่างกายอย่างหนึ่ง ผู้ติดเชื้อเอชไอวีที่มีความไม่สมบูรณ์ทำให้มีข้อจำกัดในการดำเนินกิจกรรมหรือมีข้อจำกัดทางสภาพการทำงานของร่างกาย ทั้งที่แสดงอาการของโรคแล้วและยังไม่แสดงอาการของโรค จึงได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายนี้รวมถึงบุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติเพราะถูกกล่าวหาว่ามีเอชไอวีก็ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ด้วย ยิ่งไปกว่านั้น กฎหมายนี้ให้ความคุ้มครองไปถึงบุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติเพราะมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ พระราชบัญญัติ ADA ห้ามการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานต่อบุคคลที่เป็นผู้พิการที่มีคุณสมบัติ (Qualified individual) หมายถึง บุคคลที่สามารถปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นสาระสำคัญของงานในตำแหน่งนั้นได้ไม่ว่าจะมีการเอื้ออำนวยอย่างเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งคำว่า “ส่วนที่เป็นสาระสำคัญของงาน” (Essential function) ก็คือ หน้าที่หลักที่เป็นเหตุให้มีตำแหน่งเช่นนั้นนั่นเอง การที่กำหนดให้ต้องมีการแสดงออกถึงส่วนที่เป็นสาระสำคัญของงาน ก็เพื่อที่จะเป็นการประกันว่าผู้พิการจะไม่ถูกพิจารณาว่าขาดคุณสมบัติเพียงเพราะพวกเขาไม่สามารถทำงานที่เป็นเพียงงานส่วนเล็กน้อยในตำแหน่งนั้นได้

อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติ ADA ไม่ได้บังคับให้นายจ้างต้องรับสมัครหรือจ้างงานลูกจ้างที่เป็นเอชไอวี/เอดส์เสมอไป โดยไม่คำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัย ตรงข้ามพระราชบัญญัตินี้อนุญาตให้นายจ้างจัดตั้งมาตรฐานคุณสมบัติที่จะแยกบุคคลที่มีการคุกคามทางตรงซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัยทั้งของตัวเองและของผู้อื่น ถ้าหากว่าความเสี่ยงเช่นนั้นไม่สามารถจัดหรือทำให้ลดลงโดยการเอื้ออำนวยที่เหมาะสมจนต่ำกว่าระดับการคุกคามทางตรงได้ อย่างไรก็ตามนายจ้างต้องไม่อนุমানเอาเองอย่างง่ายว่าการคุกคามยังมีอยู่ ทั้งนี้ พระราชบัญญัตินี้ต้องการให้เกิดความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของผู้พิการกับผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของนายจ้างที่จะรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน อย่างไรก็ตาม การแพร่เชื้อของเอชไอวีไม่น่าจะเป็นการคุกคามทางตรง เนื่องจากตามการแพทย์แล้วเชื้อเอชไอวีสามารถติดต่อกันได้ผ่านทางกรรมมีเพศสัมพันธ์กับผู้ติดเชื้อ หรือทางเลือดหรือผลิตภัณฑ์จากเลือด หรือจากแม่สู่ลูกระหว่างการตั้งครรภ์ การคลอด และการให้นมบุตรเท่านั้น เอชไอวีไม่สามารถแพร่เชื้อผ่านทางสัมผัสต่างๆไป จึงมีความเป็นไปได้น้อยที่จะมีการติดเชื้อเอชไอวีในสถานที่ทำงาน ประการสำคัญ ตามพระราชบัญญัตินี้ผู้สมัครงานหรือลูกจ้างที่คิดว่าตนเองถูกเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของการเป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์อาจยื่นข้อเรียกร้องต่อสำนักงานคณะกรรมการว่าด้วยโอกาสในการจ้างงานที่เท่าเทียม (The Equal Employment Opportunity

Commission-EEOC) โดยข้อเรียกร้องจะต้องยื่นภายใน ๑๘๐ วันนับแต่วันที่มีการถูกเลือกปฏิบัติเกิดขึ้น คณะกรรมการ EEOC จะทำการสืบสวนข้อเรียกร้อง(โดยตนเองหรือส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)และทำการแก้ไขหรือมีหนังสือแจ้งสิทธิฟ้องร้องแก่ลูกจ้าง หนังสือแจ้งสิทธิฟ้องร้องนี้จะเป็นการอนุญาตให้ลูกจ้างสามารถฟ้องนายจ้างได้โดยตรง โดยลูกจ้างมีสิทธิที่จะได้กลับเข้าสู่ตำแหน่งหรือได้รับการเลื่อนขั้นที่แต่เดิมเคยถูกปฏิเสธ ได้รับการเอื้ออำนวยตามสมควร ได้รับการจ่ายเงินย้อนหลัง ได้รับสิทธิประโยชน์และได้รับการชดเชยความเสียหายอื่นๆ

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่า แนวปฏิบัติแห่งชาติว่าด้วยการป้องกันและบริหารจัดการด้านเอ็ดส์ในสถานที่ทำงานของไทยนั้น ได้มีการออกกฎเกณฑ์ที่สอดคล้องเดินตามแนวปฏิบัติเรื่องโรคเอ็ดส์ในโลกแห่งการทำงาน (ILO Code of Practice on HIV/AIDS and the World of Work) และข้อแนะว่าด้วยเอชไอวีและเอ็ดส์ในโลกแห่งการทำงาน ฉบับที่ ๒๐๐(Recommendation 200: Recommendation concerning HIV and AIDS and the world of work) ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศอย่างครบถ้วนแล้ว อาทิ การออกกฎเกณฑ์ว่าการจ้างงานและการสมัครงานต้องไม่มีการตรวจหาการติดเชื้อเอชไอวี หรือการแสดงหลักฐานว่าไม่ติดเชื้อเอชไอวี และต้องไม่อ้างการติดเชื้อเอชไอวีเพื่อคัดกรองคนทำงานและคนสมัครงาน หรือเพื่อเป็นเงื่อนไขในการจ้างงาน หรือเป็นหลักเกณฑ์ตัดสินว่าคนทำงานและคนสมัครงานขาดคุณสมบัติในการจ้างงาน เป็นต้น ขาดแต่เพียงการนำแนวปฏิบัติเหล่านั้นมาปฏิบัติอย่างจริงจังให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเนื่องจากแนวปฏิบัติเหล่านี้ไม่มีผลบังคับทางกฎหมายหากมีการฝ่าฝืนและในบางครั้งกลับเป็นหน่วยงานของภาครัฐเสียเองที่ไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเหล่านี้ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกาที่กำหนดให้ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอ็ดส์อยู่ในนิยามของคำว่า “ความพิการ” และได้รับความคุ้มครองโดยกฎหมายลำดับพระราชบัญญัติ (Americans with Disability Act) ทำให้รัฐสามารถให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอ็ดส์ในการจ้างงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ให้ถูกกีดกันหรือเลือกปฏิบัติโดยวิธีต่างๆ นับตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครงาน ระหว่างทำงานหรือถูกเลิกจ้าง โดยกฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องให้ความเท่าเทียมแก่ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอ็ดส์โดยพิจารณาถึงความสามารถในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ มากกว่าสภาวะการติดเชื้อเอชไอวี/เอ็ดส์ของลูกจ้าง โดยหากลูกจ้างผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอ็ดส์ยังคงมีความสามารถในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ กฎหมายก็ห้ามมิให้นายจ้างเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งสภาวะการติดเชื้อเอชไอวี/เอ็ดส์ของลูกจ้าง ทั้งนี้ หากมีการฝ่าฝืนลูกจ้างสามารถนำเรื่องเข้าร้องเรียนต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง(The Equal Employment Opportunity Commission-EEOC)เพื่อทำการสืบสวนและดำเนินการฟ้องร้องต่อไป ซึ่งเป็นการให้ความคุ้มครองสิทธิลูกจ้างผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอ็ดส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษากฎหมายภายในของไทย หลักกฎหมายและตราสารระหว่างประเทศ รวมถึงตลอดถึงมาตรการการคุ้มครองสิทธิในระดับสากล พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาใช้ในการคุ้มครองสิทธิในการจ้างงานและประกอบอาชีพของผู้ติดเชื้อเอชไอวีในประเทศไทย ดังนี้

1. ประเด็นบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จากการศึกษพบว่าในประเทศไทยยังไม่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ให้การคุ้มครองสิทธิในการจ้างงานและประกอบอาชีพของผู้ติดเชื้อเอชไอวีโดยตรง ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าหน่วยงานภาครัฐควรกำหนดมาตรการการคุ้มครองสิทธิในการจ้างงานหรือประกอบอาชีพของผู้ติดเชื้อเอชไอวีที่เอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงสิทธิดังกล่าวได้โดยง่ายและสะดวก โดยมีข้อสังเกตแยกเป็น ๓ ประเด็น คือ ๑. การขยายนิยามคำว่า “คนพิการ” ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ให้รวมถึงผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ๒. การออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์เป็นการเฉพาะ และ ๓. การนำมาตราการการคุ้มครองสิทธิผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ มาบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ปัจจุบันประเทศไทยมีพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ใช้บังคับอยู่ โดยในมาตรา ๔ ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ให้นิยามคำว่า “คนพิการ” หมายความว่าบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด จะเห็นว่าจากนิยามดังกล่าวได้มีการเปิดกว้างไว้ว่าความพิการนั้นอาจให้รวมถึง “ความบกพร่องอื่นใด” ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

โดยที่พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มีบทบัญญัติที่ทันสมัยและสามารถให้ความคุ้มครองสิทธิของบุคคลจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความพิการได้อย่างครอบคลุม อาทิ มีบทบัญญัติครอบคลุมการกระทำของภาคเอกชนหรือมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติหากได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ให้

คณะกรรมการมีคำสั่งเพิกถอนการกระทำนั้นได้ จะเห็นว่าพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นกฎหมายที่ทันสมัย และบางส่วนมีความคล้ายคลึงกับพระราชบัญญัติ Americans with Disability Act ของประเทศสหรัฐอเมริกา มีมาตรการพิเศษที่สามารถนำมาใช้ในการคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวีจากการถูกเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน และการประกอบอาชีพได้ดีในระดับหนึ่ง โดยประการที่สำคัญคือ ในด้านบทบัญญัติการคุ้มครองสิทธิที่สามารถครอบคลุมไปถึงการกระทำของภาคเอกชน จากเดิมที่ประเทศไทยมีเพียงแนวปฏิบัติแห่งชาติว่าด้วยการป้องกันและบริหารจัดการด้านเอดส์ในสถานที่ทำงานและแนวทางการป้องกันและบริหารจัดการด้านเอดส์และโรคในสถานประกอบการที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐโดยเป็นแต่เพียงแนวปฏิบัติที่ไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมายหากกรณีมีการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม และมีเพียงบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่คุ้มครองสิทธิมนุษยชน ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หลักความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติแต่สามารถบังคับใช้ได้เฉพาะแต่เพียงหน่วยงานของรัฐไม่รวมถึงภาคเอกชน ซึ่งบทบัญญัติในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ นี้สามารถบังคับให้ภาคเอกชนมีพันธกรณีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายโดยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ในสถานที่ทำงานได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าการกำหนด"ความบกพร่องอื่นใด" ให้รวมถึงผู้ติดเชื้อเอชไอวี เพื่อให้นิยามคำว่า "คนพิการ"สามารถครอบคลุมไปถึงผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ก็จะเป็นการแปลบทบัญญัติของกฎหมายเพื่อให้ความเป็นธรรมในสังคมได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัตินี้ยังไม่มีบทบัญญัติกำหนดโดยเฉพาะในการห้ามมิให้ใช้สภาวะในการเป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ในการคัดกรองคนเข้าทำงานหรือทำงานต่อไป หรือการได้รับสิทธิอย่างอื่นในการทำงาน และยังขาดบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว สิทธิในการเก็บรักษาข้อมูลทางการแพทย์ของลูกจ้างเป็นความลับและสิทธิหน้าที่หรือประโยชน์อย่างอื่นของหน่วยงานภาครัฐ นายจ้างและลูกจ้างตามที่องค์การระหว่างประเทศได้วางแนวปฏิบัติในเรื่องโรคเอดส์ในโลกแห่งการทำงานไว้

1.2 เมื่อปีพ.ศ. ๒๕๕๐ คณะอนุกรรมการด้านสุขภาพฯ ในคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ซึ่งมี นพ.ประดิษฐ์ เจริญไทยทวี เป็นประธาน ได้ยกร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ พ.ศ..... มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ แต่เมื่อมีการจัดรับฟังความคิดเห็นเพื่อแก้ไขร่างปรากฏว่าได้รับเสียงต่อต้านและคัดค้านอย่างหนัก เพราะเหตุที่ตัวร่างพระราชบัญญัตินี้ถูกวิจารณ์ว่ากลายเป็น "การกีดกัน" และ "การตีตรา" มากกว่าการคุ้มครองผู้ติดเชื้อ โดยพบว่าแนวคิดการยกร่างกฎหมายผิติดั้งแต่ต้นดูได้จากหลักการและเหตุผลของร่างฯ สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ยกร่างไม่มีความเข้าใจปัญหาเอดส์และ

เห็นว่าโรคเอดส์เป็นโรคติดต่อร้ายแรงยังไม่มีทางรักษาให้หายขาดได้ และมีกฎหมายนี้เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อเอชไอวีมากกว่าการมุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวี อาทิ การบังคับให้ผู้ติดเชื้อเอชไอวีต้องแจ้งหรือเปิดเผยการติดเชื้อของตนเอง, เปิดช่องให้มีการบังคับตรวจเพื่อความจำเป็นต่อสุขภาพผู้ติดเชื้อ หรือเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อเอชไอวี, การให้อำนาจผู้ประกอบการวิชาชีพเวชกรรมแจ้งผลการตรวจโรคของผู้ติดเชื้อต่อคู่สมรส คู่หมั้นได้ โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ติดเชื้อก่อน, กรณีเด็กติดเชื้อได้รับสิทธิพิเศษไม่ต้องไปโรงเรียน หากสภาพร่างกายเป็นอุปสรรคต่อการเรียน หรืออยู่ระหว่างต้องรักษาตัว และการกำหนดให้มีโรงเรียนพิเศษสำหรับเด็กติดเชื้อ ที่เรียกว่าหลักสูตรการศึกษาพิเศษสำหรับเด็กติดเชื้อ ซึ่งจัดขึ้นในสถานสงเคราะห์พิเศษ ยิ่งไปกว่านั้น ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ พ.ศ..... กำหนดให้การแพร่เชื้อเอชไอวีเป็นอาชญากรรมร้ายแรง เป็นความผิดทางอาญา มีโทษหนักถึงจำคุกตลอดชีวิต เช่น มาตรา ๙๖ ที่บัญญัติว่า “ผู้ติดเชื้อที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา ๕๓ อันเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับเชื้อเอชไอวี ต้องระวางโทษจำคุกตลอดชีวิต หรือจำคุกตั้งแต่สิบห้าถึงยี่สิบปีและปรับไม่เกินสี่แสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ”

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ พ.ศ..... ฉบับนี้ได้ถูกคัดค้านและต่อต้านอย่างหนักและไม่ได้มีการดำเนินการต่อ ผู้ศึกษาเห็นว่าหากสังคมยังมีมุมมองและทัศนคติต่อโรคเอดส์หรือผู้ติดเชื้อเอชไอวีว่าเป็นสิ่งที่น่ารังเกียจ ต้องถูกกีดกันออกไปจากสังคม ร่างพระราชบัญญัติ ฯที่จะก่อให้เกิดการคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเอดส์ย่อมไม่อาจเกิดขึ้นได้ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าสังคมไทยยังไม่มีความพร้อมในแง่ทัศนคติและแนวคิดของผู้คนในสังคม อีกทั้งการมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์โดยตรงก็ไม่เป็นการรับประกันว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดหรือสถานการณ์สิทธิมนุษยชนในประเด็นเรื่องโรคเอดส์ในประเทศไทยจะดีขึ้น

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๑ มีการนำหลักความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติมาบัญญัติไว้ในมาตรา ๑๕ “ให้นายจ้างปฏิบัติต่อลูกจ้างชายและหญิงโดยเท่าเทียมกันในการจ้างงาน เว้นแต่ลักษณะหรือสภาพของงานไม่อาจปฏิบัติเช่นนั้นได้” และมีการจัดหมวดหมู่การให้ความคุ้มครองแรงงานหญิงและแรงงานเด็กแยกออกมาต่างจากจากหมวดหมู่อื่นๆ เพื่อให้การคุ้มครองเป็นการเฉพาะ ดังนั้น หากพิจารณาแล้วเห็นว่าในบริบทของสังคมไทยยังไม่พร้อมต่อการเรียกขานผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ว่าเป็นคนพิการ หากแต่ประสงค์จะให้มีการคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ในการจ้างงานและการประกอบอาชีพไม่ให้เกิดกีดกันหรือเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งการเป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ก็อาจนำมาตรารการการคุ้มครองสิทธิที่เดินตาม

แนวปฏิบัติเรื่องโรคเอดส์ในโลกแห่งการทำงานมาบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน โดยแยกเป็นหมวดหมู่ต่างหากเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการบัญญัติรับรองคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ ก็จะสามารถกำหนดหลักเกณฑ์ ข้อห้าม ข้อปฏิบัติต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อาทิเช่น กำหนดห้ามการกระทำของนายจ้างที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อลูกจ้างหรือผู้สมัครงานที่ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ กำหนดหน้าที่ให้นายจ้างต้องให้ความเท่าเทียมแก่ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์โดยพิจารณาถึงความสามารถในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ มากกว่าสภาวะการติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ของลูกจ้าง โดยหากลูกจ้างผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ยังคงมีความสามารถในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ ก็ห้ามมิให้นายจ้างเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งสภาวะการติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ของลูกจ้าง หรือกำหนดให้นายจ้างจัดให้มีการเลื่อนอำนวยการอย่างเหมาะสม และกำหนดให้ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์มีสิทธิในความเป็นส่วนตัว สิทธิในการรักษาข้อมูลทางการแพทย์ของตนเป็นความลับ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่า การป้องกันการแพร่เชื้อเอชไอวีในสถานที่ทำงานเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างแรกควบคู่ไปกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ โดยอาจเทียบเคียงหลักเกณฑ์และบทบัญญัติมาจากพระราชบัญญัติ Americans with Disability Act ของประเทศสหรัฐอเมริกา

3. ประเด็นองค์กรคุ้มครองสิทธิ ปัจจุบันประเทศไทยมีคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์เป็นหน่วยงานที่ดูแลจัดการปัญหาเอดส์ มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์ของประเทศให้มีประสิทธิภาพเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหาและทันต่อสถานการณ์ กำหนดแผนงาน และมาตรการสำหรับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการบริหารและจัดการปัญหาเอดส์ ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์ของศูนย์อำนวยการบริหารจัดการปัญหาเอดส์แห่งชาติ และของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้เป็นไปตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ ประสานงานและแก้ไขปัญหาคัดข้องในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์ที่เกิดขึ้นแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานได้ตามที่เห็นสมควร และปฏิบัติการในเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์ตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ซึ่งจะเห็นว่าเป็นเพียงองค์กรในการดูแลเฝ้าระวังจัดการปัญหาเอดส์ให้กับรัฐบาลเท่านั้น ไม่ได้ทำหน้าที่ในการให้การรับรองคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเอดส์โดยตรง

ขณะเดียวกันกระทรวงแรงงานที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องเกี่ยวกับการจ้างงานโดยตรงก็มีเพียงคณะกรรมการทวิภาคีด้านเอดส์และวัณโรคในสถานประกอบการ ทำหน้าที่ตามประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง แนวทางการป้องกันและบริหารจัดการด้าน

เอดส์และวัณโรคในสถานประกอบกิจการ ในการให้ข้อเสนอแนะแก่นายจ้างเพื่อพัฒนานโยบาย การป้องกันและบริหารจัดการด้านเอดส์และวัณโรคในสถานประกอบกิจการ รวมทั้งรณรงค์ให้ทุก ฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบาย จัดทำแผนดำเนินงานตามนโยบาย ประสาน ติดตาม และกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายการป้องกันและบริหารจัดการด้านเอดส์ และวัณโรคในสถานประกอบกิจการ ประเมินผลและรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ป้องกันและบริหารจัดการด้านเอดส์และวัณโรคในสถานประกอบกิจการต่อนายจ้าง และแต่งตั้ง ผู้รับผิดชอบด้านเอดส์และวัณโรคในสถานประกอบกิจการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งจะเห็นได้ว่า คณะกรรมการนี้ไม่มีอำนาจในการให้การรับรองคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเอดส์ โดยตรง ไม่มีอำนาจตรวจสอบหรือระงับยับยั้งการกระทำที่เป็นละเมิดสิทธิของลูกจ้างผู้ติดเชื้อ/ เอดส์

จึงเห็นได้ว่าหากมีการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติหรือละเมิดสิทธิของลูกจ้างผู้ ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ในการทำงาน ไม่มีหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาโดยตรง ลูกจ้างต้องไปดำเนินการใช้สิทธิทางศาลเท่านั้น ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยาก ใช้เวลานานและลูกจ้างซึ่งมี อำนาจต่อรองน้อยและส่วนใหญ่อยู่ในฐานะที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการสู้คดีความย่อมไม่ยอมเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และต้องเปิดเผยสถานการณเป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ต่อผู้คนอื่นเป็นจำนวนมาก อาจ ทำให้ลูกจ้างเหล่านั้นต้องจำยอมให้ถูกละเมิดสิทธิอยู่เรื่อยไป ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรมีหน่วยงานเข้า มาให้ความช่วยเหลืออุดช่องว่างในส่วนนี้ โดยอาจให้อำนาจคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการ ป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์มีอำนาจในการตรวจสอบ ระงับยับยั้ง และสั่งให้ดำเนินการแก้ไขการ กระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ในการจ้างงานหรือประกอบอาชีพ และเป็น หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกจ้างที่เป็นผู้ติด เชื้อเอชไอวี/เอดส์มีช่องทางในการใช้สิทธิที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและโดยสะดวก

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อให้ผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์สามารถเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิในการที่จะไม่ถูกเลือก ปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในการจ้างงานและการประกอบอาชีพทั้งจากหน่วยงานของรัฐและ ภาคเอกชน และมีคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเป็นหน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนและมีอำนาจระงับยับยั้งและสั่งให้ดำเนินการแก้ไขการกระทำที่เป็นการกีดกันหรือ เลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรขยายนิยามคำว่า"คนพิการ" ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ให้ รวมถึงผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ หรือ

2. หากสังคมไทยยังไม่พร้อมต่อการเรียกผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ว่าเป็นคนพิการ ก็เห็นควรให้มีการคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ไม่ให้ถูกกีดกันหรือเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและการประกอบอาชีพ โดยการนำมาตราการคุ้มครองสิทธิมาบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ตัวอย่างเช่น

“ห้ามมิให้มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและการประกอบอาชีพ ด้วยเหตุแห่งการเป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือเป็นผู้ป่วยเอดส์”

“การจ้างงานและการสมัครงานต้องไม่มีการตรวจหาการติดเชื้อเอชไอวี หรือการแสดงผลฐานว่าไม่ติดเชื้อเอชไอวี และต้องไม่อ้างการติดเชื้อเอชไอวีเพื่อคัดกรองคนทำงาน และคนสมัครงานหรือเพื่อเป็นเงื่อนไขในการจ้างงานหรือเป็นหลักเกณฑ์ตัดสินว่าคนทำงานและคนสมัครงานขาดคุณสมบัติในการจ้างงาน”

3. เพื่อให้ลูกจ้างที่เป็นผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์มีช่องทางในการใช้สิทธิที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและโดยสะดวกควรกำหนดให้คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและมีอำนาจในการตรวจสอบ ระวังยับยั้ง และสั่งให้ดำเนินการแก้ไขการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ในการจ้างงานหรือประกอบอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

หนังสือ

กัลยา ลักษณะเกียรติ และคณะ (2551). **เอดส์ เรียนรู้ เข้าใจ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : สำนัก

โรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

กุลพล พลวัน. (2547). **พัฒนาการสิทธิมนุษยชน**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน

กุลพล พลวัน. (2548). **สิทธิมนุษยชนในสังคมโลก**. กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม

เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2556). **คำอธิบายกฎหมายแรงงาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพมหานคร :

วิทยุชน

จิระวัฒน์ อุประวิวัฒน์ และคันสนีย์ สมิตะเกษตริน. (2554). **การสัมมนาระดับชาติเรื่องโรคเอดส์**

ครั้งที่ 13 : 2554. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี : สำนักโรคเอดส์ วัณโรคและโรคติดต่อทาง

เพศสัมพันธ์

นพนิต สุริยะ. (2537). **สิทธิมนุษยชน**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน

- บรรเจิด สิงคะเนติ.(2552). **หลักพื้นฐานของสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน
- วิชัย ศรีรัตน์.(2552). **กฎหมายสิทธิมนุษยชน.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมพงษ์ ชูมาก.(2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศยุคปัจจุบัน : ทศวรรษ ๑๙๙๐ และแนวโน้ม.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสน่ห์ จามริก.(2549). **สิทธิมนุษยชนไทยในกระแสโลก.**(พิมพ์ครั้งแรก). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

สารนิพนธ์

- สรวิศ สุทธิไชย. **ทัศนะของแรงงานต่อแนวทางการป้องกันโรคเอดส์.** สารนิพนธ์ พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557

ภาคินิพนธ์

- รุจน์จาลักษณ์รายา คณานุรักษ์. **ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วยเอดส์.** ภาคินิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546

วิทยานิพนธ์

- จิราภรณ์ ทิพย์สุภลักษณ์. **ความตระหนักในสิทธิมนุษยชนของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547
- นิสาพีชา หะยีวาเงาะ. **ทัศนคติเกี่ยวกับโรคเอดส์และการติตราทางสังคม : กรณีศึกษาในชุมชนมุสลิมในจังหวัดปัตตานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม(สหสาขาวิชา) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555
- รพีพงษ์ กันยะมี. **การทำงานของตราบาปต่อผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ในสังคมไทย : กระบวนการทางสังคม ความสัมพันธ์เชิงอำนาจและการครอบงำ.** วิทยานิพนธ์สังคม

สงเคราะห์ศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555

วิชันทยา เรืองโพธิ์. การดำเนินงานของรัฐบาลไทยในการแก้ไขปัญหาเรื่องเอชไอวี/เอดส์
ตามปฏิญญาว่าด้วยพันธกรณีเรื่องโรคเอดส์ในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน พ.ศ.
๒๕๔๔-๒๕๔๘. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ความสัมพันธ์ระหว่าง
ประเทศ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550

เสาวณีย์ รุ่งเพชร. ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติของประชาชนต่อสิทธิของผู้ป่วยเอดส์.
วิทยานิพนธ์ หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบาย
สวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543

งานวิจัย

เกษม วัฒนชัย. สิทธิมนุษยชนกับโรคเอดส์. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล ลักษณะวิชาสังคมจิตวิทยา
หลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 36, 2537

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง
การเลือกปฏิบัติในการประกอบอาชีพของผู้ติดเชื้อเอชไอวี. 2556

บทความ

ดาราวรรณ วิรุฬห์ผล. ผลกระทบของการติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ต่อกรอบการทำงานด้านเศรษฐกิจ
มหภาคและผลิตภาพการผลิตของประเทศไทย. วารสารไทยคดีศึกษา 2,2(2548) : 116-
148

บรรเจิด สิงคะเนติ. คำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญและคำพิพากษาศาลปกครอง : กรณีสิทธิในการ
สมัครสอบของทนายความพิการด้วยโรคโปลิโอ. วารสารดุลพินิจ 52,2(2548)

วิลาวัณย์ เสนารัตน์และคณะ. ประเด็นทางสังคมที่เป็นตัวกำหนดสุขภาพของผู้ติดเชื้อเอชไอวี/
เอดส์ และความยากจน. วารสารโรคเอดส์ 21, 2 (2552) : 55-64

กฎหมาย ระเบียบอื่นๆ

คำวินิจฉัยศาลปกครองสูงสุด

คำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญ

ประมวลกฎหมายอาญา

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๑

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ.๒๕๒๒
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐

สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

ฐานข้อมูลการเสียชีวิตด้วยโรคเอดส์-การใช้ประโยชน์และแนวโน้มสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
,[Online],แหล่งที่มา

<http://www.ipsr.mahidol.ac.th/IPSR/AnnualConference/Conferencell/Article/Article11.html>,[2557,เมษายน 12]

โรคเอดส์ ทิศทางความก้าวหน้าในการตรวจวินิจฉัยและการรักษาโรค,[Online],แหล่งที่มา
<http://th.trcarc.org/images/pdf/CoverFocusVol1.pdf>,[2557,เมษายน 12]

รายงานสถานการณ์สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับเอชไอวี/เอดส์ในประเทศไทย ปี ๒๕๕๓ โดยมูลนิธิ
ศูนย์คุ้มครองสิทธิด้านเอดส์,[Online],แหล่งที่มา

<http://www.tncathai.org/data/data24.pdf>,[2557,เมษายน 12]

เด็กและวัยรุ่นที่มีเชื้อเอชไอวีถูกตีตราและเลือกปฏิบัติ,[Online],แหล่งที่มา

<http://thailandunicef.blogspot.com/2013/12/blog-post.html>,[2557,เมษายน 12]

ถูกจ้างตรวจเชื้อHIVเข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชน,[Online],แหล่งที่มา

<http://www.thairath.co.th/content/206903>,[2558,พฤศจิกายน 21]

บทความหลักความเสมอภาคและการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ศูนย์ศึกษาชาติปกรอง สำนักวิจัย
และวิชาการ,[Online],แหล่งที่มา

http://www.admincourt.go.th/attach/news_attach/2009/11/center181152.pdf,[2557,เมษายน 12]

ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตรา
สำหรับประโยชน์ทดแทนกรณีผู้ประกันตนที่ติดเชื้อ HIV และผู้ประกันตนที่เป็นโรคเอดส์,

,[Online],แหล่งที่มา<http://www.sso.go.th/sites/default/files/8.6web.htm>
[2557,พฤษภาคม 20]

แนวทางการคุ้มครองสิทธิแรงงานและการจัดสวัสดิการแรงงานตาม ข้อเสนอองค์การแรงงาน
ระหว่างประเทศฉบับที่ ๒๐๐ ว่าด้วย เอชไอวี/เอดส์ ,[Online],แหล่งที่มา

<http://ils.labour.go.th>,[2558,สิงหาคม 22]

เอกสารที่ต้องดำเนินการและนำมาให้ธนาคารในวันเซ็นสัญญา,[Online],แหล่งที่มา

https://media.tmbbank.com/uploads/document/file/media/181_file_th_140318063359.pdf,[2558,สิงหาคม 22]

บทความเอ็นจีโอจี้รัฐเลิกบังคับตรวจเอดส์,[Online],แหล่งที่มา

<https://suchons.wordpress.com>,[2558,สิงหาคม 22]

กสม. ชี้การกำหนดตรวจเลือดหาเชื้อเอชไอวีในเงื่อนไขการสมัครงานเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน 25/07/2014,[Online],แหล่งที่มา

http://www.nhrc.or.th/2012/wb/th/news_detail.php?nid=3038&parent_id=1&type=highlight,[2558,สิงหาคม 22]

ASO Standard จาก <http://tbca.or.th/th/aso.html>

การบรรยายพิเศษ เรื่อง “การจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ : กฎหมายและวิธีปฏิบัติเพื่อความเป็นธรรมในสังคม โดย ศาสตราจารย์(พิเศษ) จรัญ ภัคดีธนากุล วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๓ ,[Online],แหล่งที่มา

www.pwdsthai.com/index.php?option=com_content&view=article&id=707:2014-02-22-12-20-11&catid=143:cat-soc-same&Itemid=550,[2558,สิงหาคม 22]

ภาษาอังกฤษ

หนังสือ

International Labour Office. (2005) Joint ILO/WHO guidelines on health services and HIV/AIDS.(1 st published) Geneva : International Labour Office

National AIDS Committee.(2013) **Thailand getting to zero.**

Thailand National AIDS Committee.(2012) **Thailand AIDS Response Progress Report : Status At A Glance.**(1st Edition).Bangkok : The Agricultural Co-operative Federation of Thailand

United Nations ESCAP. (2009) Older-age parents and the AIDS epidemic in Thailand.Bangkok : United Nations

ตราสารระหว่างประเทศ

Charter of The United Nations.1945

The Universal Declaration of Human Rights 1948.

International Covenant on Civil and Political Rights – ICCPR

Discrimination (Employment and Occupation) Convention, 1958 (No. 111)- Convention concerning Discrimination in Respect of Employment and Occupation

HIV and AIDS Recommendation, 2010 (No. 200)-Recommendation concerning HIV and AIDS and the World of Work

สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

International Guideline on HIV/AIDS and Human Rights 2006

ConsolidatedVersion,[Online],แหล่งที่มา <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/HIVAIDSGuidelinesen.pdf> paragraph ที่ ๑๐๘,[2558,สิงหาคม 22]

An ILO Code of Practice on HIV/AIDS and the World of Work,[Online],แหล่งที่มา http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@ilo_aids/documents/publication/wcms_113783.pdf P.3,[2558,สิงหาคม 22]

HIV/AIDS in the workplace. Practical recommendations of the International Labor Organization]. ,[Online],แหล่งที่มา <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11998187> (23 พฤศจิกายน 2558)

First International Labour Standard on HIV and AIDS ,[Online],แหล่งที่มา http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---ilo_aids/documents/publication/wcms_157866.pdf, [2558,ธันวาคม 3]

Employment and Living with HIV/AIDS A Resource Guide ,[Online],แหล่งที่มา <http://www.dol.gov/odep/topics/hiv aids/EmploymentLivingwithHIVAIDS.pdf>, [2558,ธันวาคม 3]

ปัญหากฎหมายอาคารชุด:ศึกษากรณีทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ
และความรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาด¹

Condominium Legal Problems : Case Study on the Entrances and Exits to the Public Road
and Legal Responsibility in Paying the Common Property Expense Debt of Apartment being
Under the Auction Process

วุฒิชัย สัมฤทธิ์(Woothichai Samrit)²

ไฉไล ศักดิวรพงศ์ และ สุธี อยู่สถาพร

(Chailai Sakdivorapong and Suthee Usathaporn)³

บทคัดย่อ

ปัจจุบันอาคารชุดเป็นที่อยู่อาศัยที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากโดยเฉพาะในเมืองที่มี
ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อ
วางระบบกรรมสิทธิ์ของอาคารชุด กำหนดการบริหารจัดการดูแลรักษาและจัดระบบค่าใช้จ่ายใน
การบำรุงรักษาอาคารชุด รวมทั้งวางมาตรการการควบคุมการจัดตั้งอาคารชุดโดยอาคารใดที่จะ
เป็นอาคารชุดตามพระราชบัญญัตินี้ อาคารนั้นจะต้องแยกกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคลและ
กรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์สินส่วนกลางและที่สำคัญต้องดำเนินการจดทะเบียนอาคารชุดตามหลักเกณฑ์
และวิธีการที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522

จากการศึกษาพบว่า ในการยื่นคำขอจดทะเบียนอาคารชุดตามมาตรา 6 (2) ที่กำหนดให้
ต้องนำหลักฐานแผนผังอาคารชุดรวมทั้งทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะไม่ได้กำหนดว่าเส้น
ทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะต้องมีสภาพเป็นอย่างไร มีขนาดความกว้างเท่าใด นอกจากนี้ในการ
ก่อสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแต่ไม่มีการกำหนด
มาตรการการป้องกันผลกระทบจากการก่อสร้าง และหากทางเข้าออกเกิดความเสียหายหรือ
เสื่อมสภาพก็ไม่ได้มีการซ่อมแซมหรือดูแลรักษา เนื่องจากเจ้าของร่วมไม่ชำระค่าบำรุงดูแลรักษา

¹ บทความนี้สรุปจากวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัญหากฎหมายอาคารชุด:ศึกษากรณีทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะและ
ความรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาด”

² นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิต(สาขากฎหมายธุรกิจ) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

³ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทรัพย์สินส่วนกลางมีการค้างชำระจำนวนมาก ทำให้นิติบุคคลอาคารชุดไม่มีเงินเพียงพอที่จะมาบำรุงดูแลรักษาทางเข้าออกดังกล่าว

นอกจากนี้การจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดตามมาตรา 29 วรรคสองที่กำหนดให้จะต้องมีหนังสือรับรองการปลอดหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 มาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งรวมถึงการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาดด้วยซึ่งหากมีหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายค้างชำระอยู่ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดก็จะไม่ออกหนังสือรับรองการปลอดหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายจนกว่าจะชำระหนี้ที่ค้างก่อนซึ่งหนี้ดังกล่าวเป็นหนี้ที่เกิดจากผู้ที่เป็นเจ้าของห้องชุดคนเดิมเป็นผู้กู้ขึ้นหากจะให้ผู้ซื้อห้องชุดจากการขายทอดตลาดเป็นผู้ชำระก็จะเกิดความไม่เป็นธรรมนอกจากนี้ในการขายทอดตลาดนิติบุคคลอาคารชุดก็ได้แจ้งจำนวนหนี้ที่ค้างชำระของห้องชุดที่ขายทอดตลาดแก่เจ้าพนักงานบังคับคดีทำให้ผู้ซื้อห้องชุดไม่สามารถทราบได้ว่าห้องชุดดังกล่าวมีหนี้ค่าส่วนกลางค้างชำระอยู่และค้างชำระอยู่จำนวนเท่าใดซึ่งกรมบังคับคดีได้เสนอร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวโดยให้ผู้ซื้อห้องชุดจากการขายทอดตลาดไม่ต้องมีหนังสือรับรองการปลอดหนี้ตามกฎหมายอาคารชุดมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดแต่ภาคเอกชนกลุ่มผู้บริหารจัดการอาคารชุดไม่เห็นด้วยเนื่องจากอาจทำให้ค่าส่วนกลางไม่มีความสำคัญเป็นการเอาเปรียบเจ้าของห้องชุดรายอื่นที่จ่ายตรงเวลาหากให้นิติบุคคลอาคารชุดเป็นผู้ดำเนินการติดตามหนี้เองอาจจะไม่สามารถติดตามได้

ผลจากการศึกษาผู้เขียนจึงขอเสนอแนะให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 กรณีการยื่นคำขอจดทะเบียนอาคารชุดควรระบุลักษณะสภาพของทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะให้ชัดเจนในแผนผังของอาคารชุดโดยกำหนดให้เป็นทางสาธารณะหรือการจ่ายอมและกำหนดขนาดความกว้างของทางเข้าออกให้เหมาะสมกับขนาดของอาคารชุดรวมทั้งกำหนดให้มีการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมก่อนการสร้างทางเข้าออกโดยต้องแสดงรายงานการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและหลักฐานการผ่านการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในการยื่นคำขอจดทะเบียนอาคารชุดนอกจากนี้ควรกำหนดให้มีธนาคารหรือสถาบันการเงินมาค้ำประกันในการบำรุงดูแลรักษาทางเข้าออก

ส่วนปัญหาความรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางของห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาดนั้นเห็นควรกำหนดให้นิติบุคคลอาคารชุดต้องมีหน้าที่ในการแจ้งรายการหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระอยู่ของห้องชุดที่จะขายทอดตลาดให้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดีหากไม่แจ้งจะต้องได้รับโทษทางอาญาและเมื่อนิติบุคคลอาคารชุดแจ้งรายการหนี้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดีแล้วนิติบุคคลอาคารชุดนั้นก็จะมีบุริมสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้และให้ถือว่าอยู่ลำดับก่อนจำนองและผู้ซื้อห้องชุดสามารถดำเนินการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดโดยไม่ต้องมีหนังสือรับรองการปลอดหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ: ทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ, หนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระ, ห้องชุดถูกขายทอดตลาด

ABSTRACT

Nowadays condominium is popular choice of residence especially in the economically developed cities. Condominium Act B.E. 2522 is the legislation enacted for deploying the system regarding condominium ownership, maintenance administration and condominium maintenance expenses system including deploying measure to control the establishment of condominium: if any building will be used as condominium under this act, such building shall be separated its ownership in part of individual property and common area property and the establishment shall be registered as condominium under the principles and procedure as prescribed in Condominium Act B.E. 2522.

From the study, it is found that the application for registration of condominium under Section 6(2) which prescribes that condominium layout containing entrance and exit to public road shall be provided but it does not prescribe how the condition of the entrance and exit road should be or how its width should be. Besides, construction to the public entrance may have impact against environment but there is no protective measure from the construction and if the entrance and exit is damaged or deteriorated,

there is no provision on reparation or maintenance. In case joint owner (of the condominium) declines to pay for the common property maintenance fee and leaves it to be outstanding sum in huge amount, the condominium juristic person will have not enough budget to afford the maintenance of the entrance and exit as aforementioned.

Moreover, registration of apartment ownership transfer under Section 29 second paragraph which prescribes that it is required the debt-free certificate letter certifying that the apartment is free from debt of the expenses under Section 18, namely, the common property expenses, to be presented to the official including in case of apartment which is sold by auction. If there is the outstanding debt from the remaining apartment expenses, the condominium management will not issue the debt-free certification until the outstanding expenses is paid. The said debts is the obligation from the former owner of the apartment, if it is regarded as the debt to be paid by apartment buyer, it is unfair. Besides, in the apartment sell by auction, if condominium juristic person do not notify the executing official about the outstanding debts of such apartment, the buyer is unable to know how much such apartment will have outstanding common area expenses. So the Legal Execution Department has proposed the amendment of Civil Procedure Code to resolve the said problem that the apartment buyer from the auction sell is not required to present the debt-free certification under Condominium Act to the official who processes the registration of apartment ownership transfer. However the private sector: condominium management group disagrees since it will reduce the importance of common property expenses and it is exploitation against other apartment owners who punctually pay for the expenses. And it will be unsuccessful if the condominium juristic person will do debt collection by itself.

From the study, the author would like to propose amendment of Condominium Act B.E. 2522: in case of entrance and exit to public road, in application to establish

condominium must specify the condition of entrance and exit precisely in the layout of condominium by specifying its legal status as public road or servitude and specify the width of entrance and exit to be in proportionate with the size of the condominium including there must be the environment assessment before the contraction of the entrance and exit and the report on Environment Impact Assessment and supportive evidence that the condominium is passed the Environment Impact Assessment must be submitted to register the establishment of condominium. Furthermore maintenance of the entrance and exit should be secured by guarantee or collateral for from bank or financial institution.

For the problem on responsibility of the common property expense of the apartment which is sold be auction, it should be prescribed that the condominium juristic person must inform the outstanding debt of common property expenses of the apartment which will be sold by auction to the executing official otherwise it shall be penalized in criminal offense. Once the condominium juristic person informs about the outstanding debt of common property to executing official, such condominium juristic person shall has the preferential right to pay for the debt in prior to mortgage debt and the apartment buyer can process the registration to transfer the apartment ownership without common property expenses debt-free certificate to be presented with the official.

Keyword: The Entrances and Exits to the Public Road, The Common Property Expense Debt, Apartment being Under the Auction Process

บทนำ

อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมเป็นที่อยู่อาศัยที่ในปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากจำนวนและความแออัดของประชากรเพิ่มมากขึ้น แต่ที่ดินมีไม่เพียงพอที่จะสร้างบ้านเดี่ยวโดยเฉพาะในเมืองที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจที่ดินจะมีราคาสูงทำให้ต้องมีการใช้

ประโยชน์บนที่ดินในบริเวณดังกล่าวให้เกิดประโยชน์มากที่สุดจึงทำให้เกิดการประกอบธุรกิจสร้างอาคารชุดเป็นจำนวนมากเพราะลักษณะและรูปแบบของอาคารชุดจะเป็นรูปแบบอาคารสูงหลายชั้นไม่จำเป็นต้องอาศัยพื้นที่จำนวนมากในการก่อสร้างแต่ที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดหรือ คอนโดมิเนียมนั้นจะมีการแยกกรรมสิทธิ์ในการถือครองออกเป็นสองส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคลและกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินกลางดังนั้นระบบกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่อาจตอบสนองของความต้องการของประชาชนที่อยู่อาศัยในอาคารชุดเดียวกัน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522⁴ เพื่อวางระบบกรรมสิทธิ์ห้องชุดให้ผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารเดียวกันสามารถถือกรรมสิทธิ์ห้องชุดในอาคารส่วนที่เป็นของตนแยกออกจากกันเป็นสัดส่วนและสามารถจัดระบบค่าใช้จ่าในการบำรุงรักษาอาคารร่วมกันรวมทั้งยังเป็นการวางมาตรการควบคุมการจัดตั้งอาคารชุดให้เหมาะสมอันเป็นหลักประกันคุ้มครองให้แก่ผู้ที่จะมาซื้อห้องชุดเพื่ออยู่อาศัยโดยอาคารชุดที่อยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัตินี้จะต้องดำเนินการจดทะเบียนอาคารชุดตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ

ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522อีก3ฉบับได้แก่พระราชบัญญัติอาคารชุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534⁵ แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้คนต่างด้าวหรือนิติบุคคลที่มีสิทธิในที่ดินเสมือนคนต่างด้าวบางประเภท อาจได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในห้องชุดได้ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการลงทุนอันจะก่อให้เกิดความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ พระราชบัญญัติอาคารชุด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542⁶ แก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในห้องชุดของคนต่างด้าวและนิติบุคคลที่กฎหมายถือว่าเป็นคนต่างด้าวเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินที่เปลี่ยนแปลงข้อจำกัดเกี่ยวกับการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในราชอาณาจักร และพระราชบัญญัติอาคารชุด (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551⁷ แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายและคุ้มครองประชาชนผู้ซื้อ

⁴ ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 6 ตอน 67 ฉบับพิเศษ วันที่ 30 เมษายน 2522

⁵ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 171 ฉบับพิเศษ วันที่ 30 กันยายน 2534

⁶ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 31 ก หน้า 1 วันที่ 27 เมษายน 2542

⁷ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 44 ก หน้า 58 วันที่ 6 มีนาคม 2551

ห้องชุดเพื่อการอยู่อาศัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นรวมทั้งปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

แม้อาคารจะมีลักษณะที่สามารถแยกการถือครองกรรมสิทธิ์ออกเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคลและทรัพย์สินส่วนกลางก็ยังไม่เป็นอาคารชุดตามพระราชบัญญัติอาคารชุดพ.ศ. 2522 จะต้องยื่นคำขอจดทะเบียนอาคารชุดซึ่งในการจดทะเบียนอาคารชุดตามมาตรา 6 ได้กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนอาคารชุดยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่โดยมีหลักฐานและรายละเอียดต่างๆโดยในมาตรา 6(2) กำหนดให้ยื่นพร้อมแผนผังอาคารชุดรวมทั้งเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ โดยปัจจุบันที่ดินที่ตั้งอาคารชุดส่วนมากมิได้ติดกับทางสาธารณะโดยตรงจะต้องผ่านที่ดินของผู้อื่นซึ่งตามมาตรา 6(2) ไม่ได้กำหนดว่าเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะต้องมีสภาพเป็นอย่างไร ดังนั้นหากผู้ขอจดทะเบียนอาคารชุดจัดทำทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ มีสภาพ ขนาดของทางเข้าออกนั้น ไม่เหมาะสม หรือถูกต้อง ไม่คำนึงถึงความเหมาะสมในด้านต่างๆ เช่น จำนวนผู้ที่อยู่อาศัยในห้องชุด จนเกิดความเสียหายตามมา เช่น ไม่มีทางเข้าออก ขนาดของทางคับแคบก่อให้เกิดปัญหาจราจร นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาผลกระทบจากการสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะและการดูแลรักษาทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ

เมื่อเจ้าของห้องชุดต้องการที่จะโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุดให้แก่ผู้อื่นต่อไปโดยจะต้องจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดนั้น ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 มาตรา 29 กำหนดให้จะต้องนำหนังสือปลอดหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 คราวที่สุด มาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วยโดยนิติบุคคลอาคารชุดจะออกหนังสือรับรองการปลอดหนี้เมื่อได้มีการชำระหนี้หนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 แล้ว ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการทั่วไปไม่มีข้อยกเว้น ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ซื้อห้องชุดจากการขายทอดตลาดหากต้องการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดจะต้องนำหนังสือปลอดหนี้คราวที่สุด มาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย แต่หากห้องชุดนั้นมีหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 ที่ค้างชำระอยู่ นิติบุคคลอาคารชุดจะออกหนังสือปลอดหนี้คราวที่สุดให้ก็ต่อเมื่อผู้ซื้อห้องชุดชำระหนี้ดังกล่าว ซึ่งในการประกาศโฆษณาการขายทอดตลาดนั้นเจ้าพนักงานบังคับคดีก็ไม่ได้แสดงข้อมูลของหนี้ที่ค้างชำระอยู่ เนื่องจากนิติบุคคลอาคารชุดไม่ได้แจ้งจำนวนหนี้ค่า

ส่วนกลางที่ค้างชำระอยู่ ทำให้ผู้ที่สนใจที่จะซื้อห้องชุดจากการขายทอดตลาดไม่ทราบจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ และหนี้ดังกล่าวเป็นหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพย์สินส่วนกลางของเจ้าของห้องชุดคนเดิม หากให้ผู้ซื้อห้องชุดเป็นผู้ชำระก็จะไม่เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ซื้อห้องชุด ห้องชุดที่ถูกยึดก็ไม่มีผู้สนใจที่จะซื้อจึงค้างอยู่เป็นจำนวนมาก เมื่อขายไม่ได้นิติบุคคลก็ไม่มีเงินค่าส่วนกลางที่จะนำไปใช้ในการบำรุงดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้เขียนสนใจที่จะศึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอาคารชุด กรณีทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะและความรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาด ทั้งนี้ เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายอาคารชุดให้เหมาะสม และมีผลใช้บังคับอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนได้ศึกษาทั้งปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะของอาคารชุดและการรับผิดชอบในหนี้ที่ค้างชำระคราวที่สุด ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาถึงความเป็นมาแนวคิด เกี่ยวกับอาคารชุดตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขกฎหมายให้สามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งศึกษากฎหมายอาคารชุดของต่างประเทศ

สรุปและอภิปรายผล

แม้ประเทศไทยจะได้มีกฎหมายอาคารชุดคือพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมอีกหลายฉบับ ล่าสุดได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติอาคารชุด(ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 แต่ก็มีรายละเอียดบางประการไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์และการบังคับกฎหมายไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายที่มีผลกระทบต่อประชาชน ทั้งที่เป็นผู้ประกอบการและผู้บริโภค โดยเฉพาะในเรื่องของทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะและความรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาด

1. ปัญหาทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะของอาคารชุด

ในการยื่นหลักฐานประกอบการยื่นคำจดทะเบียนอาคารชุดตามมาตรา 6(2) จะเห็นได้ว่าเดิมเพียงยื่นแผนผังอาคารชุดเท่านั้นโดยมิได้มีการกำหนดให้แสดงเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะไว้ ต่อมาได้มีการเพิ่มเติมว่าในแผนผังนั้นให้มีการระบุเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะด้วย เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าอาคารชุดนั้นสามารถมีทางเข้าออกเชื่อมต่อไปยังทางสาธารณะได้

จากการศึกษากฎหมายอาคารชุดของต่างประเทศ กฎหมายอาคารชุดของสาธารณรัฐฝรั่งเศสนั้น มิได้กำหนดรายละเอียดการจัดทำเอกสารต่างๆที่ยื่นพร้อมกับคำขอจดทะเบียนแต่อย่างใด เพราะหากอาคารใดมีรูปแบบหรือลักษณะตามที่กล่าวในมาตรา 1 ก็ถือว่าเป็นอาคารชุดที่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของกฎหมายอาคารชุดทั้งสิ้นจึงไม่จำเป็นต้องมีการยื่นคำขอจดทะเบียนอีก ส่วนกฎหมายอาคารชุดของสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐสิงคโปร์นั้นนอกจากอาคารที่จะต้องมีความลักษณะตามที่กฎหมายกำหนดว่าเป็นอาคารชุดแล้วหากอาคารชุดจะต้องดำเนินการยื่นคำขอจดทะเบียนอาคารชุดเช่นเดียวกับกฎหมายอาคารชุดของไทยแต่มีรายละเอียดของหลักฐานและรายละเอียดแตกต่างกันในบางประการซึ่งก็ได้กำหนดให้มีหลักฐานแสดงทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะในแผนผังอาคารชุดเช่นเดียวกับกฎหมายอาคารชุดของไทย

แม้ว่าพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติอาคารชุด (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 มาตรา 6(2) ได้มีการเพิ่มเติมว่าในแผนผังนั้นให้มีการระบุเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะด้วย เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าอาคารชุดนั้นสามารถมีทางเข้าออกเชื่อมต่อไปยังทางสาธารณะได้ แต่ก็ยังเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ การตีความของทางเข้าออกและการดูแลรักษา ซึ่งจะแยกการวิเคราะห์ปัญหาในกรณีนี้ได้ 4 ประเด็น คือ

1.1 สภาพของทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ

ในปัจจุบันที่ตั้งของที่ดินที่จะสร้างอาคารชุดบางแห่งนั้นจะไม่ติดทางสาธารณะโดยตรงแต่จะต้องผ่านที่ดินของผู้อื่นเพื่อเป็นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ ดังนั้นที่ดินของทางเข้าออกอาจเป็นของบุคคลอื่น ซึ่งพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติอาคารชุด (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 มาตรา 6(2) ระบุเพียงว่าแผนผังอาคารชุด รวมทั้งเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ แต่เส้นทางที่เข้าออกสู่ทางสาธารณะนั้น ไม่ได้กำหนดว่าจะต้องมี

สภาพเป็นอย่างไร ซึ่งกฎหมายไม่ได้บัญญัติไว้ให้ชัดเจน ซึ่งก่อนที่จะได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 มาตรา 6(2) กรมที่ดินได้มีความเห็นว่า “พนักงานเจ้าหน้าที่ ย่อมพิจารณาจับจดทะเบียนอาคารชุดตามคำขอดังกล่าวได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าที่ดินที่ตั้งอาคาร ชุดนั้นจะติดทางสาธารณะหรือไม่ติดทางสาธารณะ ก็ไม่จำเป็นต้องมีหลักฐานการจดทะเบียนการจ่ายอ้อมแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 มาตรา 6 และ กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 (พ.ศ. 2535) และระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยอาคารชุด(พ.ศ. 2533) มิได้ กำหนดให้ต้องพิจารณาเรื่องนี้แต่อย่างใด”⁸

นอกจากนี้กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจดทะเบียนอาคารชุด การออกหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด และการจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด พ.ศ. 2553 ข้อ 3 (2) และระเบียบกรมที่ดิน ว่าด้วยอาคารชุด พ.ศ. 2554 ข้อ 5(2) เพียงแต่กำหนดหลักฐานและ รายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะตามสภาพความเป็นจริงเท่านั้น

จากการศึกษาสภาพของทางในประเภทต่างๆ คือทางสาธารณะ ทางส่วนบุคคล ทางการ จ่ายอ้อม และทางโดยการเช่าที่ดินของผู้อื่น จะมีลักษณะดังนี้

1) ทางส่วนบุคคล คือทางที่มีบุคคลเป็นเจ้าของมีลักษณะเป็นกรรมสิทธิ์ ซึ่งบุคคลผู้เป็นเจ้าของนั้น มีสิทธิใช้สอย จำหน่ายและได้มาซึ่งดอกผลแห่งทรัพย์สินนั้น กับทั้งมีสิทธิ ติดตามและเอาคืนจากบุคคลผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้ และมีสิทธิขัดขวางมิให้ผู้อื่นสอดเข้าเกี่ยวข้องกับ ทรัพย์สินนั้นโดยมิชอบด้วยกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 1336 โดย ทางส่วนบุคคลอาจสิ้นสภาพไปเมื่อได้มีการโอนกรรมสิทธิ์หรือเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทางนั้นจะไม่ใช้ ที่ดินนั้นเป็นทางแล้ว

2) ทางสาธารณะ เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภททรัพย์สิน สำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1304(2) ประชาชนมี สิทธิใช้ได้ทุกคน บุคคลใดจะสงวนหวงกันเพื่อประโยชน์แต่ผู้เดียวไม่ได้ จะโอนแก่กันมิได้เว้นแต่ อาศัยอำนาจแห่งบทกฎหมายเฉพาะหรือพระราชกฤษฎีกา ยกอายุความขึ้นเป็นข้อต่อสู้กับแผ่นดิน

⁸ รุ่ง ศรีสมวงษ์, “การพัฒนากฎหมายว่าด้วยอาคารชุด,”วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย นเรศวร ปีที่ 5,ฉบับที่ 1(พ.ศ. 2555): 79.

และห้ามมิให้ยึด ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลรักษาหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด และทางสาธารณะอาจสิ้นสภาพไปเนื่องจากเสื่อมสลาย หรือเป็นไปโดยอำนาจแห่งกฎหมาย

3) ทางการจำยอม คือทางที่มีลักษณะเป็นทางจำยอมของที่ดินของอาคารชุดโดยเจ้าของที่ดินนั้นต้องรับกรรมบางอย่างที่เป็นการจำกัดสิทธิในทรัพย์สินของตน หรือต้องการงดเว้นการกระทำบางอย่างในการใช้สอยที่ดินนั้นๆ เพื่อประโยชน์ของที่ดินที่ตั้งอาคารชุดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยเรื่องการจำยอมโดยทางการจำยอมอาจสิ้นสภาพเนื่องจากไม่ได้ใช้ 10 ปีหรือระงับสิ้นไปตามที่ตกลงกันได้

4) ทางโดยการเช่าที่ดินของผู้อื่น ซึ่งเป็นกรณีที่ทำสัญญาเช่าที่ดินของผู้อื่นเพื่อทำทางผ่านเข้าออกสู่ทางสาธารณะโดยตกลงค่าเช่าและกำหนดระยะเวลาเช่ากันได้ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญา

ลักษณะสภาพของทางแต่ละรูปแบบจะมีความแตกต่างกันในเรื่องต่างๆ การที่กฎหมายอาคารชุดไม่กำหนดให้ชัดเจนว่าทางเข้าออกที่จะต้องแสดงในแผนผังในการยื่นขอจดทะเบียนอาคารชุดนั้น จะต้องมีความสภาพอย่างไรก็อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารชุดนั้นได้ซึ่งตอนซื้อก็ไม่ทราบว่าจะมีสภาพเป็นอย่างไร กล่าวคือหากทางนั้นเป็นกรรมสิทธิ์ของเจ้าของโครงการแต่ตอนขอจดทะเบียนอาคารชุดไม่ได้ระบุว่าทางดังกล่าวเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคล และเมื่ออาคารชุดจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลแล้วอาคารชุดดังกล่าวก็จะเป็นของเจ้าของโครงการต่อไปการบริหารจัดการจะเป็นของนิติบุคคลอาคารชุด ทางดังกล่าวก็จะกลายเป็นทางส่วนบุคคลของเจ้าของโครงการ ผู้ประกอบการอาจนำทางดังกล่าวไปกระทำอันก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายแก่อาคารชุดหรือผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดนั้น เช่น ยินยอมให้ที่ดินแปลงอื่นมาร่วมใช้ทางด้วย และหากทางเข้าออกนั้นเป็นกรรมสิทธิ์ของบุคคลอื่นโดยผู้ประกอบการได้ทำสัญญาเช่าทำทางผ่านโดยมีกำหนดระยะเวลาไว้ หากหมดสัญญาแต่ไม่สามารถตกลงที่จะต่อสัญญาเช่าได้อาคารชุดนั้นก็จะมีทางออก

นอกจากนี้จากการศึกษากฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์คือพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 มาตรา 43 ได้กำหนดให้สาธารณูปโภคที่ผู้จัดสรรที่ดินได้จัดให้มีขึ้นเพื่อการจัดสรรที่ดินตามแผนผังและโครงการที่ได้รับอนุญาต เช่น ถนน สวน สนามเด็กเล่น ให้ตกอยู่ในภาระจำยอมเพื่อประโยชน์แก่ที่ดินจัดสรร ดังนั้น ถนนในหมู่บ้านจัดสรรจึงตกเป็นภาระจำยอมแก่

ที่ดินจัดสรร โดยการจ่ายออดังกล่าวเป็นการจ่ายออดที่เกิดขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายจะมีอยู่ตลอดไป ไม่มีระยะเวลาสิ้นสุด เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรเพราะหากไม่ได้กำหนดไว้ให้ สาธารณูปโภคนั้นจึงเป็นการจ่ายออดแก่ที่ดินจัดสรร สาธารณูปโภคนั้นก็ยังคงเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้จัดสรรซึ่งผู้จัดสรรอาจโอนกรรมสิทธิ์ไปให้บุคคลอื่นได้หรือก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมประโยชน์ได้

1.2 ขนาด ความกว้าง ของทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ

พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติอาคารชุด(ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 มาตรา 6(2) มิได้กำหนดทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ นั้น จะต้องมีขนาดความกว้างเท่าใด เมื่อมิได้กำหนดไว้ ขนาดความกว้างของทางเข้าออกนั้นอาจจะไม่เหมาะสมกับขนาดหรือจำนวนผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารชุด หากอาคารชุดนั้นเป็นอาคารที่มีขนาดใหญ่มีจำนวนห้องชุดและผู้ที่อยู่อาศัยเป็นจำนวนมากแต่มีทางเข้าออกที่ไม่เหมาะสมกับจำนวนห้องชุดที่มีผู้อาศัยอยู่จำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาในการอยู่อาศัยของผู้พักอาศัยในอาคารชุดนั้น เช่น ปัญหาความสะดวกแก่การจราจร ปัญหาสิ่งแวดล้อมหากเปรียบเทียบกับกฎหมายการจัดสรรที่ดินตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางได้ออกประกาศคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง โดยจะมีการกำหนดระบบและมาตรฐานของถนนประเภทต่างๆ ทางเดินและทางเท้าในที่ดินจัดสรรทั้งหมด รวมทั้งการต่อเชื่อมกับถนนหรือทางสายนอกที่ดินจัดสรรโดยได้กำหนดขนาดของถนนที่ต้องจัดให้มีการจัดสรรที่ดินแต่ละโครงการให้มีความกว้างของเขตทางและผิวจราจรเป็นสัดส่วนกับจำนวนที่ดินแปลงย่อยไว้ในประกาศคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง เรื่องกำหนดนโยบายการจัดสรรที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยและพาณิชยกรรมดังนี้

(1) ถนนที่ใช้เป็นทางเข้าออกสู่ที่ดินแปลงย่อยไม่เกิน 99 แปลงหรือเนื้อที่ต่ำกว่า 19 ไร่ ต้องมีความกว้างของเขตทางไม่ต่ำกว่า 9.00 เมตร โดยมีความกว้างของผิวจราจร ไม่ต่ำกว่า 6.00 เมตร

(2) ถนนที่ใช้เป็นทางเข้าออกสู่ที่ดินแปลงย่อยตั้งแต่ 100-299 แปลง หรือเนื้อที่ 19-50 ไร่ ต้องมีความกว้างของเขตทางไม่ต่ำกว่า 12.00 เมตร โดยมีความกว้างของผิวจราจร ไม่ต่ำกว่า 8.00 เมตร

(3) ถนนที่ใช้เป็นทางเข้าออกสู่ที่ดินแปลงย่อยตั้งแต่ 300-499 แปลง หรือ เนื้อที่เกินกว่า 50 ไร่ แต่ไม่เกิน 100 ไร่ ต้องมีความกว้างของเขตทางไม่ต่ำกว่า 16.00 เมตร โดยมีความกว้างของผิวจราจร ไม่ต่ำกว่า 12.00 เมตร

(4) ถนนที่ใช้เป็นทางเข้าออกสู่ที่ดินแปลงย่อยตั้งแต่ 500 แปลงขึ้นไป หรือมากกว่า 100 ไร่ขึ้นไป ต้องมีความกว้างของเขตทางไม่ต่ำกว่า 18.00 เมตร โดยมีความกว้างของผิวจราจรไม่ต่ำกว่า 13.00 เมตร มีเกาะกลางถนนกว้างไม่น้อยกว่า 1.00 เมตร และมีทางเท้า กว้างข้างละ 2.00 เมตร

1.3 ผลกระทบของการสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ

ในการสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะอาจเกิดผลกระทบขึ้นด้านต่างๆ เช่น การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การคมนาคม การจราจร ความปลอดภัย การสาธารณูปโภค การผังเมือง บางแห่งเมื่อสร้างทางเข้าออกแล้วทำให้เกิดปัญหาระบบการระบายน้ำเมื่อฝนตกน้ำท่วมขัง สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้คนที่อยู่อาศัยในบริเวณทางเข้าออกหรือในระหว่างที่กำลังดำเนินการก่อสร้าง มีเสียงดังรบกวน และฝุ่นละออง ชุมชนที่อยู่โดยรอบของทางเข้าออก ดังนั้นจึงควรมีมาตรการในการควบคุมและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในการสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ

การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมหรือตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เรียกว่า การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม(Environmental Impact Assessment:EIA) เป็นมาตรการหนึ่งที่ถูกคิดค้นขึ้นเพื่อควบคุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการของโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ โดยกำหนดให้เจ้าของโครงการหรือกิจการบางประเภท ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมก่อนที่จะดำเนินการตามโครงการหรือกิจการเหล่านั้น ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทั้งด้านกายภาพและชีวภาพในระบบนิเวศของสิ่งแวดล้อม ผลกระทบต่อสุขภาพ อนามัย ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของมนุษย์ โดยจัดทำเป็นรายงานการศึกษาขั้นต้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพิจารณาตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการให้ความเห็นชอบเพื่อการจัดสร้างและดำเนินการตามโครงการหรือกิจการเหล่านั้นโดยมาตรการดังกล่าวได้ถูกนำมาบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 คือ การจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โดยบัญญัติไว้ใน ส่วนที่ 4 ตั้งแต่มาตรา 46 ถึงมาตรา 51 แม้ว่าการสร้างอาคารชุดนั้นก็อยู่ในโครงการหรือกิจกรรมที่

ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม แต่ต้องเป็นโครงการก่อสร้างอาคารพักอาศัย ตั้งแต่ 80 ห้องขึ้นไปที่จะต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม หากโครงการก่อสร้างอาคารพักอาศัยมีห้องพักไม่เกิน 80 ห้องก็ไม่จำเป็นต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมีได้มีการมีการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบจากการสร้างทางเข้าออกก่อนที่จะดำเนินการสร้าง ก็จะทำให้เกิดผลกระทบความเสียหายต่างๆ ตามมา

หากได้มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ก็จะทำให้รู้ว่าทางเข้าออกที่กำลังจะสร้างขึ้นอาจก่อให้เกิดผลกระทบในด้านต่างๆ หรือไม่ มากน้อยเพียงใด หากมีผลกระทบเกิดขึ้นผู้ประกอบการจะมีมาตรการในด้านการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และการจัดทำรายงานจะช่วยในการเลือกมาตรการที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นแนวทางกำหนดแผนงานการติดตามตรวจสอบผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังที่ได้มีการก่อสร้างและดำเนินการ ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนโครงการด้วย

1.4 ปัญหาการดูแลรักษาทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ

ทางเข้าออกจากอาคารชุดสู่ทางสาธารณะนั้น เมื่อก่อสร้างเสร็จและใช้งานไประยะหนึ่ง ก็อาจเกิดความเสียหายขึ้น เช่น ฝิวถนนเป็นคลื่นขรุขระหรือเป็นหลุม ทำให้การสัญจรผ่านไปมาไม่สะดวก โดยเกิดจากสาเหตุต่างๆ เช่น เสื่อมสภาพตามธรรมชาติ การบรรทุกน้ำหนักเกินพิกัดหรือจากภัยธรรมชาติ เมื่อเกิดความเสียหายเกิดขึ้นในบางครั้งก็ไม่มีช่างซ่อมแซมผู้มีหน้าที่ปล่อยปละละเลยไม่สนใจที่จะซ่อมแซมปรับปรุงให้ทางนั้นมีสภาพที่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ จึงต้องมีการบำรุงรักษาทางนั้นให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติหรือเมื่อใช้ไปได้สักระยะหนึ่งควรจะมีการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้น เพื่อความสะดวกปลอดภัยของผู้พักอาศัยในอาคารชุด หากทางเข้าออกนั้นมีได้เป็นทางสาธารณะที่การดูแลรักษาคือหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ก็ต้องเป็นหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด แต่ในการดูแลรักษาทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะหรือแม้กระทั่งทรัพย์สินส่วนกลางนั้น จะต้องมีค่าใช้จ่ายซึ่งค่าใช้จ่ายจากการบำรุงดูแลรักษานั้นก็เรียกเก็บจากเจ้าของร่วมอาคารชุดตามมาตรา 18 แต่บางครั้งเจ้าของร่วมก็ไม่ได้มีการชำระค่าบริการดูแลรักษาหรือจ่ายล่าช้า มีการค้างชำระจำนวนมากทำให้นิติบุคคลอาคารชุดขาดสภาพคล่องในทางการเงิน ไม่มีเงินเพียงพอที่จะมาดูแลรักษาทางเข้าออกและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในอาคารชุด ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่พบว่า จะเกิดจากห้องชุดที่เจ้าของห้องชุดได้ซื้อไว้แก๊งกำไรและไม่อยู่ หรือให้ผู้อื่น

เช่าแต่ผู้เช่าไม่ยอมจ่ายแทนเจ้าของห้องชุดตามที่ตกลงกันไว้ หรือห้องชุดถูกเจ้าหนี้ฟ้องบังคับ
จำนองและขายทอดตลาดไม่ได้

หากเมื่อเทียบกับกฎหมายการจัดสรรที่ดินคือพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543
มาตรา 43 วรรคสองได้กำหนดผู้จัดสรรที่ดินจัดหาธนาคารหรือสถาบันการเงินมาทำสัญญาค้ำ
ประกันการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค ซึ่งผู้จัดสรรที่ดินได้จัดให้มีขึ้น และยังอยู่ในความรับผิดชอบ
ในการบำรุงรักษาของผู้จัดสรรที่ดินตามวรรคหนึ่งกับคณะกรรมการ เนื่องจากก่อนที่
พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดินพ.ศ. 2543 ออกมาใช้บังคับได้มีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่
286 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 ใช้บังคับเกี่ยวกับการจัดสรรที่ดินของเอกชน โดยได้
บัญญัติให้ผู้จัดสรรที่ดินมีหน้าที่บำรุงรักษาสาธารณูปโภคไว้ในข้อ 30 และจะพ้นจากหน้าที่ต่อเมื่อ
อุทิศทรัพย์สินดังกล่าวให้เป็นสาธารณประโยชน์ หรือได้อนุญาตให้แก่เทศบาล สุขาภิบาล หรือองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดแห่งท้องที่ที่โครงการที่ดินจัดสรรอยู่ในเขตซึ่งกฎหมายฉบับนี้ไม่มีสภาพบังคับ
หากผู้จัดสรรที่ดินไม่บำรุงรักษาสาธารณูปโภค ทางปฏิบัติส่วนใหญ่ ผู้จัดสรรที่ดินจะจัดให้มีการ
เลือกตั้งกรรมการหมู่บ้านจากผู้ซื้อที่ดินจัดสรรประมาณ 11-21 คน เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านมี
หน้าที่จัดการดูแลบำรุงรักษาสาธารณูปโภคออกข้อบังคับต่างๆ และเรียกเก็บเงินค่าใช้จ่ายในการ
บำรุงรักษาสาธารณูปโภคจากผู้ซื้อที่ดินจัดสรรรายใดไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ หรือไม่ชำระค่าใช้จ่าย
ในการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค ก็ไม่สามารถลงโทษผู้ซื้อที่ดินจัดสรรเหล่านั้นได้ เป็นผลให้
สาธารณูปโภคและการบริการสาธารณะเสื่อมโทรม เช่น ถนนในโครงการชำรุด ขาดการซ่อมแซม
สโมสรในโครงการขาดคนดูแล เป็นต้น ต่อมาเมื่อได้มีพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543
มาตรา 43 ได้กำหนดให้ผู้จัดสรรที่ดินจัดหาธนาคารหรือสถาบันการเงินมาทำสัญญาค้ำประกันการ
บำรุงรักษาสาธารณูปโภค ซึ่งผู้จัดสรรได้จัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันว่าจะต้องมีผู้รับผิดชอบดูแล
รักษาสาธารณูปโภคให้อยู่ในสภาพดีเท่าที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดสรรที่ดิน จึงควรรนำเรื่อง
ดังกล่าวมากำหนดการบำรุงดูแลรักษาไว้ในกฎหมายอาคารชุด

2. ปัญหาการรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาด

2.1 การแจ้งจำนวนหนี้ที่ค้างชำระในการขายทอดตลาดห้องชุด

ในการขายทอดตลาดห้องชุดตามคำสั่งศาลของกรมบังคับคดีนั้น เจ้าพนักงานบังคับคดีจะสอบถามยอดหนี้ค่าส่วนกลางค้างชำระจากนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อประกาศแจ้งให้ผู้ประสงค์เข้าสู้ราคาขายทอดตลาดทราบ ทั้งนี้เป็นไปตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการยึดทรัพย์ ชับไล่หรือถอน และจำหน่าย ทรัพย์สิ้นสุดลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2551 ข้อ 2 โดยข้อความในหนังสือแจ้งการยึดห้องชุดถึงผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดเจ้าพนักงานบังคับคดีจะสอบถามจำนวนหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522 และขอให้นิติบุคคลอาคารชุดแจ้งเจ้าพนักงานบังคับคดีภายใน 15 วันนับแต่วันรับหนังสือเพื่อจะได้ประกาศแจ้งให้ผู้เข้าสู่อราคาทราบ หากนิติบุคคลอาคารชุดประสงค์จะได้รับชำระค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 วรรคสอง ก่อนเจ้าหนี้จำนอง นิติบุคคลอาคารชุดจักต้องดำเนินการตามมาตรา 41 วรรคท้าย และร้องขอต่อศาลเพื่อสั่งให้ได้รับเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดห้องชุดดังกล่าวแล้วแจ้งให้เจ้าพนักงานบังคับคดีทราบก่อนวันขายทอดตลาด และในกรณีที่นิติบุคคลอาคารชุดแจ้งยอดหนี้ค่าภาระส่วนกลางค้างชำระมายังเจ้าพนักงานบังคับคดี เจ้าพนักงานบังคับคดีจะนำยอดหนี้ดังกล่าวมาหักออกจากราคาประเมินแล้วกำหนดเป็นราคาเริ่มต้นในการขายทอดตลาด ตามประกาศคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายทอดตลาด เรื่องหลักเกณฑ์ในการกำหนดราคาเริ่มต้นและราคาที่เหมาะสมขายในการขายตลาด ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2555 ข้อ 5

หากนิติบุคคลอาคารชุดไม่แจ้งยอดหนี้ค่าภาระส่วนกลางค้างชำระมายังเจ้าพนักงานบังคับคดี ในวันขายทอดตลาด เจ้าพนักงานบังคับคดีจะประกาศเตือนให้ผู้เสนอราคาทราบว่าผู้เสนอราคาจะต้องดำเนินการตรวจสอบค่าภาระส่วนกลางค้างชำระกับนิติบุคคลอาคารชุดด้วยตนเอง โดยเจ้าพนักงานบังคับคดีจะกำหนดราคาเริ่มต้นโดยใช้ราคาประเมินของห้องชุดนั้นเป็นเกณฑ์โดยไม่มีการหักลบใดๆ

ในการขายห้องชุด เจ้าพนักงานบังคับคดีจะมีหนังสือแจ้งไปยังนิติบุคคลอาคารชุดให้แจ้งรายการหนี้ของห้องชุดที่จะขาย แต่นิติบุคคลอาคารชุดบางอาคารชุดก็ไม่ได้แจ้งรายการจำนวนหนี้

ให้กรมบังคับคดีทราบหรือไม่สามารถติดต่อผู้จัดการหรือนิติบุคคลอาคารชุดได้ ทำให้ผู้ซื้อห้องชุดไม่สามารถทราบจำนวนหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างอยู่ได้ ซึ่งกรมบังคับคดีก็จะออกประกาศว่าทรัพย์ที่จะขายยังมีภาระต้องชำระเพราะฉะนั้นผู้ซื้อจะต้องระมัดระวังและเข้าไปตรวจสอบก่อนที่จะประมูลผู้ราคา แต่เมื่อไม่ทราบว่าห้องชุดนั้นมีหนี้ค่าส่วนกลางค้างชำระอยู่เท่าใด ผู้ซื้อก็อาจซื้อได้ในราคาเกินจริงเพราะมีหนี้จำนวนหนี้ค่าใช้จ่ายส่วนกลางรวมอยู่ด้วย

ผู้เขียนเห็นว่า ผู้ซื้อห้องชุดจึงควรจะรับรู้จำนวนหนี้ที่นิติบุคคลอาคารชุดมีสิทธิเรียกร้องเอาจากลูกหนี้ตามคำพิพากษา หากมีข้อมูลในเรื่องนี้การขายทอดตลาดห้องชุดจะไม่เกิดปัญหา เพราะตอนขายทอดตลาดสามารถขายตามราคาที่ได้ประกาศไว้ว่าผู้ซื้อต้องรับภาระอย่างไรบ้าง แต่การโฆษณาถือเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในสัญญา ซึ่งเมื่อทำการทอดตลาดคู่สัญญาต้องผูกพันตามคำโฆษณานั้น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 510 และหากผู้ซื้อไปชำระหนี้ที่ลูกหนี้ตามคำพิพากษามีต่อนิติบุคคลอาคารชุดก็ย่อมสามารถจดทะเบียนโอนได้ แต่เมื่อไม่รู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับหนี้ค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่ค้างชำระ กรมบังคับคดีจึงใส่รายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์ไว้ในประกาศขายทอดตลาดเพื่อเป็นเงื่อนไขการขายไม่ได้ ซึ่งมีได้มีบทบังคับหรือกำหนดโทษว่าหากนิติบุคคลอาคารชุดมิได้แจ้งรายการหนี้ที่ค้างชำระจะมีผลอย่างไร ทำให้นิติบุคคลอาคารชุดเพิกเฉยไม่แจ้งหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่จะทำการขายทอดตลาด

2.2 การชำระหนี้ค่าส่วนกลางของห้องชุดที่ค้างชำระ

ในเรื่องของค่าใช้จ่ายส่วนกลางจะเกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุดเนื่องจากพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติอาคารชุด(ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 มาตรา 29 วรรคสอง กำหนดให้ผู้ซื้อที่ขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุด พนักงานเจ้าหน้าที่จะรับจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้เมื่อห้องชุดดังกล่าวปลอดจากหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 โดยต้องมีหนังสือรับรองการปลอดหนี้คร่าวที่สุดจากนิติบุคคลอาคารชุดมาแสดง เพราะหนี้อันเกิดจากค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 โดยหลักแล้วผู้โอนกรรมสิทธิ์ควรมีหน้าที่ชำระ ไม่ควรที่จะผลักภาระให้แก่ผู้รับโอนกรรมสิทธิ์ ประกอบกับเมื่อมีการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ผู้โอนกรรมสิทธิ์จะได้รับเงินตอบแทนจากการโอนกรรมสิทธิ์ จึงกำหนดให้เจ้าของร่วมผู้โอนกรรมสิทธิ์มีหน้าที่ต้องชำระหนี้ค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 ให้ครบถ้วนเสียก่อน ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดจึงจะออกหนังสือรับรองการปลอดหนี้ให้ เพื่อ

ไม่ให้มีการค้างชำระกันต่อไปอีก บทบัญญัติตามมาตรา 29 จึงถือว่าเป็นบทลงโทษเจ้าของร่วมอาคารชุดโดยปริยายเพราะหากเจ้าของร่วมมิได้ชำระค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 ก็จะไม่สามารถที่จะโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุดของตนไปให้ผู้อื่นได้ ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการทั่วไปโดยไม่มีข้อยกเว้น จึงยอมนำมาใช้บังคับแก่กรณีการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดอันเนื่องมาจากการขายทอดตลาดตามคำสั่งศาลด้วย มิใช่ใช้บังคับเฉพาะกรณีที่เจ้าของห้องชุดเป็นผู้ขอจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ตามแนวการวินิจฉัยในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4341/2552

เมื่อเจ้าพนักงานบังคับคดีเคาะไม่ขายทอดตลาดห้องชุดให้แก่ผู้เสนอราคาสูงสุดแล้ว ผู้ซื้อ มีหน้าที่ต้องชำระราคาห้องชุดต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีภายในเวลาที่กำหนด เมื่อชำระราคาครบถ้วนแล้ว เจ้าพนักงานบังคับคดีจะมีหนังสือถึงเจ้าพนักงานที่ดินให้ดำเนินการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้ซื้อ (ผู้ซื้อ มีหน้าที่รับหนังสือไปดำเนินการด้วยตนเอง) ก่อนการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ดังกล่าว ผู้ซื้อต้องรับภาระค่าส่วนกลางที่ค้างชำระตามมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522 ต่อนิติบุคคลอาคารชุดเพื่อให้ได้หนังสือรับรองการปลดหนี้ไปประกอบการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ตามมาตรา 29 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522 หากไม่มีหนังสือรับรองการปลดหนี้ผู้ซื้อ ย่อมไม่สามารถจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ได้

ส่วนของราคาห้องชุดที่เจ้าพนักงานบังคับคดีได้รับชำระมานั้น ในการทำบัญชีแสดงรายรับ - จ่าย เจ้าพนักงานบังคับคดีจะพิจารณาชำระหนี้แก่ผู้มีส่วนได้ตามลำดับบุริมสิทธิหรือแบ่งตามสัดส่วนแห่งหนี้ในกรณีของการเฉลี่ยทรัพย์ ถ้าหากมี นิติบุคคลอาคารชุดไม่มีสิทธิใดๆ ในเงินที่ได้จากการขายทอดตลาด (เว้นแต่นิติบุคคลอาคารชุดจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียในการบังคับคดีโดยตรง เช่น เป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา) เพราะหนี้ค่าภาระส่วนกลางค้างชำระของลูกหนี้ตามคำพิพากษานั้น นิติบุคคลอาคารชุดได้รับชำระหนี้ดังกล่าวแล้วจากผู้ซื้อในขั้นตอนก่อนการโอนกรรมสิทธิ์ โดยผู้ซื้อเป็นผู้ชำระหนี้แทนลูกหนี้ตามคำพิพากษาซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงในการขายทอดตลาดของเจ้าพนักงานบังคับคดี ทั้งนี้ ตามแนวการวินิจฉัยในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4341/2552

จากกรณีดังกล่าว กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ประสบปัญหาในการผลักดันทรัพย์สินซึ่งยังคงมีค้างดำเนินการอยู่ในชั้นบังคับคดีเป็นจำนวนมาก เหตุที่ห้องชุดไม่เป็นที่สนใจของตลาด เพราะผู้ซื้อห้องชุดได้จะต้องรับผิดชอบในค่าส่วนกลางค้างชำระแทนลูกหนี้ตามคำพิพากษาซึ่งเป็น

เจ้าของห้องชุดคนเดิม นอกจากนี้ห้องชุดที่เจ้าพนักงานบังคับคดีขายทอดตลาดไปแล้วก็มักมีปัญหาในขั้นตอนการโอนกรรมสิทธิ์ เนื่องจาก ผู้ซื้อไม่สามารถนำใบปลออดหนี้จากนิติบุคคลอาคารชุดไปจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ที่สำนักงานที่ดินได้เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่มีนิติบุคคลอาคารชุดที่จะออกใบปลออดหนี้ให้ได้ หรือหนี้ค่าภาระส่วนกลางค้างชำระมีจำนวนสูงเกินสมควรจนก่อให้เกิดข้อพิพาทตามมา เป็นต้น กรมบังคับคดี จึงได้มีการเสนอขอแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งโดยเสนอให้การโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุดที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของเจ้าพนักงานบังคับคดี สามารถทำได้โดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ให้ โดยไม่ต้องใช้ใบปลออดหนี้ค่าส่วนกลางมาแสดง ส่วนหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระนั้น หนี้จำนวนนั้นไม่ได้หายไปไหน แต่ผู้ก่อหนี้หรือเจ้าของห้องชุดรายเดิมก่อนที่จะถูกยึดทรัพย์จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ สิทธิในการได้รับชำระหนี้ของนิติบุคคลอาคารชุดจึงยังมีอยู่ เพียงแต่จะต้องไปฟ้องร้องคดีกับเจ้าของเก่าแทน ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 287 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง⁹

เมื่อปีพ.ศ. 2552 กรมบังคับคดีได้เคยมีการเสนอขอแก้ไขกฎหมายในกรณีดังกล่าวแล้ว แต่ก็ได้มีเสียงคัดค้านจากภาคเอกชน ซึ่งที่ประชุมขอความเห็นร่างพ.ร.บ.แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่...)พ.ศ...(การบังคับคดี) กระทรวงยุติธรรม ได้ให้กลับไปทบทวน¹⁰

ต่อมาในปีพ.ศ. 2557 กรมบังคับคดีได้เสนอขอแก้ไขกฎหมายดังกล่าวขึ้นมาอีกครั้งซึ่งผู้ประกอบการนิติบุคคลอาคารชุดส่วนใหญ่ก็มีความเห็นคัดค้านเช่นเดิม เนื่องจากประเมินว่าอาจจะมีผลเสียมากกว่าผลดีต่อผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดในอนาคต รวมทั้งเป็นการแก้ไขปัญหาเพื่อจะให้หน่วยงานของรัฐขายทอดตลาดทรัพย์ได้ แต่ปัญหาไม่จบเพราะจะไปสร้างปัญหาใหม่ และเป็นปัญหาใหญ่มากให้กับนิติบุคคลอาคารชุดซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

ข้อเสนอแนะ

⁹ “แก้กม.ประมูลคอง โดมือ2ยกเว้นหนี้ค่าส่วนกลาง,” ประชาชาติธุรกิจ(11 กันยายน 2557): 4.

¹⁰ “ตีกลับแก้ไขยกหนี้ค่าส่วนกลางคอง โด,” โพสต์ทูเดย์(18 มีนาคม 2552):B2.

จากการศึกษากฎหมายอาคารชุดคือพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 ในเรื่องของทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ และความรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ถูกขายทอดตลาดทำให้ทราบถึงความไม่ครอบคลุมและชัดเจนของกฎหมายดังกล่าวและก่อให้เกิดผลกระทบและความไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการ ผู้อยู่อาศัยอาคารชุด และผู้ซื้อห้องชุดจากการขายทอดตลาด ดังนั้น เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายอาคารชุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายจึงเสนอแนะมาตรการและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวดังนี้

1. กรณีปัญหาทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะของอาคารชุด

1.1 เมื่อพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติอาคารชุด(ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 มาตรา 6(2) มิได้กำหนดลักษณะของสภาพของทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ จึงเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมให้บทบัญญัติดังกล่าวกำหนดลักษณะของสภาพเส้นทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะว่า จะต้องเป็นทางสาธารณะหรือทางภารจำยอม

1.2 นอกจากกำหนดลักษณะของสภาพของทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะแล้ว ควรกำหนดขนาด ความกว้าง ของทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ ให้เหมาะสมกับขนาด จำนวนห้องของอาคารชุด

1.3 ควรกำหนดมาตรการในการควบคุมและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในการสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะโดยนำมาตรการการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment:EIA) มาใช้ในการดำเนินการก่อสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะของอาคารชุดโดยผู้ขอจดทะเบียนอาคารชุดจะต้องการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมก่อนดำเนินการก่อสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะอาคารชุดมาขึ้นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วย โดยกำหนดให้มีรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการสร้างทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะและหลักฐานการผ่านการวิเคราะห์ไว้ในการยื่นคำขอจดทะเบียนอาคารชุด

1.4 ควรกำหนดให้ผู้ขอจดทะเบียนอาคารชุดจัดหาธนาคารหรือสถาบันการเงิน มาทำสัญญาค้ำประกันการบำรุงรักษาทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะในกรณีที่ทางเข้าออกนั้นมีใช้ทางสาธารณะ และเมื่อได้มีการจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดแล้ว ก็ให้โอนการค้ำประกันดังกล่าว

มายังนิติบุคคลอาคารชุดเพื่อเป็นหลักประกันในการบำรุงดูแลรักษาทางเข้าออกสู่ทางสาธารณะ หรือนอกจากเป็นหลักประกันการดูแลรักษาทางเข้าออกแล้วก็ยังคงเป็นหลักประกันการดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลางของนิติบุคคลด้วยและเมื่ออาคารชุดได้มีการจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดแล้ว ก็ให้การค้ำประกันดังกล่าวโอนมายังนิติบุคคลอาคารชุด

2. กรณีปัญหาความรับผิดชอบในหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ถูกลดราคา

2.1 ในการขายทอดตลาดทอดตลาดห้องชุดนั้น ผู้ซื้อควรจะรู้ข้อมูลของจำนวนหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระของห้องชุดที่ขายทอดตลาด เพื่อประกอบการพิจารณาในการเข้าสู่ราคา เห็นควรกำหนดให้นิติบุคคลต้องมีหน้าที่ในการแจ้งรายการหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระอยู่ของห้องชุดที่จะขายทอดตลาดให้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดีโดยแก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าวในพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และหากนิติบุคคลหรือผู้จัดการอาคารชุดไม่ดำเนินการดังกล่าวจะต้องได้รับโทษโดยอาจเป็นโทษปรับและปรับเป็นรายวันจนกว่าจะได้มีการส่งรายการจำนวนหนี้ที่ค้างชำระให้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดี

2.2 เมื่อหนี้ค่าส่วนกลางดังกล่าวมีบุริมสิทธิตามพระราชบัญญัติอาคารชุดพ.ศ. 2522 มาตรา 41 จึงควรที่จะให้นิติบุคคลอาคารชุดมีสิทธิได้รับชำระหนี้ค่าส่วนกลางที่ค้างชำระโดยหักจากเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดห้องชุด หากนิติบุคคลอาคารชุดแจ้งรายการหนี้อันเกิดจากการค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 แก่เจ้าพนักงานบังคับคดีแล้ว นิติบุคคลอาคารชุดนั้นก็จะมีบุริมสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้อันเกิดจากการค่าใช้จ่ายตามมาตรา 18 และให้ถือว่าอยู่ลำดับก่อนจำนองโดยไม่ต้องส่งรายการหนี้ตามมาตรา 18 วรรคสองที่ค้างชำระต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 มาตรา 41 วรรคท้ายและไม่ต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้บุริมสิทธิตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 287 อีก และเมื่อได้ทำการขายทอดตลาดห้องชุดที่นิติบุคคลแจ้งรายการหนี้ให้แก่เจ้าพนักงานบังคับคดีแล้วให้เจ้าพนักงานบังคับคดีแจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดให้แก่ผู้ซื้อต่อไป หากกรมบังคับคดีต้องการที่จะแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งโดยเพิ่มบทบัญญัติมาตรา 309 จัตวา เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมว่า เมื่อทรัพย์สินที่จะขายทอดตลาดเป็นห้องชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด และผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดได้แจ้งรายการหนี้ค่าใช้จ่ายที่จะต้องชำระเพื่อออกหนังสือรับรองการ

ปลอดภัยนี้ตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุดต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีแล้ว ให้เจ้าพนักงานบังคับคดีกันเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดไว้เพื่อชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าวจนถึงวันขายทอดตลาดแก่นิติบุคคลอาคารชุดก่อนเจ้าหน้าที่จำนองและให้พนักงานเจ้าหน้าที่จดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้ซื้อ โดยไม่ต้องใช้หนังสือรับรองการปลอดภัย

นอกจากนี้หากได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแล้วเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าวไว้ในพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 ด้วยเพื่อให้สอดคล้องกันโดยยกเว้นในกรณีการโอนกรรมสิทธิ์ของห้องชุดที่ได้มาจากการขายทอดตลาดตามคำสั่งศาลไม่ต้องมีหนังสือรับรองการปลอดภัยมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

- กอบกุล ราชะนาคร, **กฎหมายกับสิ่งแวดล้อม**, พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2550.
- บัญญัติ สุชีวะ, **คำอธิบายกฎหมายลักษณะทรัพย์**, พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พลสยาม พรินติ้ง ประเทศไทย, 2541.
- ประมูล สุวรรณศร. **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยทรัพย์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, 2539.
- มานพ พงศทัต **รวมเรื่องอาคารชุดของประเทศไทย**, กรุงเทพฯ : ภาควิชาผังเมือง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- วิกรณ์ รัชษ์ปวงชน, **เอกสารการสอนชุดวิชากฎหมายทรัพย์สิน หน่วยที่ 1-8**, นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2555.
- วิชัย ตันติกุลานันท์, **คำอธิบายกฎหมายเกี่ยวกับอาคารชุด กฎหมายคอนโดมิเนียม**, พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดพิมพ์อักษร, 2556.
- วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 4 ทรัพย์สิน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2547.
- สมยศ แสงสุวรรณ, **การบริหารงานอาคารชุด: กลยุทธ์การเป็นนักบริหารอาคารชุดที่เหนือชั้น**, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิวัฒน์, 2542.
- สุนทร มณีสวัสดิ์, **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์: หนี้**, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2553.

สุวิทย์ นิ่มน้อย . คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยซื้อขายแลกเปลี่ยน
และ ให้ . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง , 2522 .

เส็นีย์ ปราโมช,ม.ร.ว., คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายลักษณะทรัพย์
เล่ม 1-2.กรุงเทพมหานคร:อักษรสาส์น,2521.

เส็นีย์ ปราโมช,ม.ร.ว., ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยนิติกรรมและหนี้.พิมพ์ครั้งที่
2 .กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์อักษรสาส์น,2509.

โสภณ ชัยสุวรรณ, คำอธิบายกฎหมายอาคารชุด, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วน
จำกัด ป.สัมพันธ์ พาณิชย, 2524.

โสภณ รัตนากร.คำอธิบายกฎหมายลักษณะหนี้. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
นิติบรรณการ,2551.

สำนักงานผังเมือง, ความรู้เบื้องต้นเรื่องการวางผังเมือง, กรุงเทพมหานคร:กองผังเมืองรวม
,2523.

สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, คำอธิบายกฎหมายอาคาร
ชุด, กรุงเทพฯ : พร็อพเพอร์ตี้ พาร์ทเนอร์, 2549.

อินทรีา เอี่ยมลัดตร, “การทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม,”ใน เอกสารการสอน
ชุดวิชา กฎหมายสิ่งแวดล้อม หน่วยที่ 5, (นนทบุรี:โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,2552),

อุดมศักดิ์ สิทธิพงษ์, กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม,พิมพ์ครั้งที่ 2(กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
วิญญูชน,2549)

บทความในวารสาร

ชลุตม์ สวัสดิ์ทัต. “ การขายทอดตลาดในคดีแพ่งต้องผ่านการยึดทรัพย์ทุกเรื่องหรือไม่” . **ดุลพาห**
,หน้า 2,4 (เมษายน 2548) : 37 – 43

ณัฐจักร ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา, “อาคารชุด (Condominium)”, **วารสารอัยการ** ปีที่ 6 ฉบับที่ 71
พฤศจิกายน 2526 : 9-21.

ธำรง ปัญญาสกุลวงศ์, “สถานการณธุรกิจคอนโดมิเนียมในปี 2553 และแนวโน้มในปี 2554”,
วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์, ปีที่ 17,ฉบับที่ 64 ,มกราคม-มีนาคม 2554: 73-74.

พรชัย รัชมีแพทย์, “กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน:แนวคิด ขอบเขต และรูปแบบ”,**วารสารกฎหมาย
สุโขทัยธรรมมาธิราช** ปีที่ 15,ฉบับที่ 2 ,มิถุนายน 2546: 64-69.

พลประสิทธิ์ ฤทธิรักษา. “การคัดค้านการทอดตลาดที่ทนายความไม่ควรมองข้าม”.

สรรพากรสาส์น 41 , 1 (มกราคม 2537) : 25 – 32 .

พิเศษ เสตเสถียร, “ระบบกรรมสิทธิ์ในคอนโดมิเนียม”, วารสารกฎหมาย ปีที่ 7 ฉบับที่ 3
กุมภาพันธ์ 2526 : 44-45.

รณชัย ชูสุวรรณประทีป, “สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522”,
วารสารกฎหมายปกครอง เล่ม 23 ตอน 1 : 48-76

รุ่ง ศรีสมวงษ์, “การพัฒนากฎหมายว่าด้วยอาคารชุด,”วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปี
ที่ 5,ฉบับที่ 1(พ.ศ. 2555): 79.

สมชัย ศิริบุตร. “สัมภาระณ์ประมวลทรัพย์กับกรมบังคับคดี” . วารสารธรรมนิติ 9, 10 (มีนาคม
2533) : 15 – 18.

สุชาติ ศิริโยธิพันธุ์, “การพัฒนาอาคารชุดของการเคหะแห่งชาติ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต”
วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปีที่ 17,ฉบับที่ 64 มกราคม-มีนาคม 2554: 81-84.

อิสระ บุญยัง, “สถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัยปี 2555 และแนวโน้มปี 2556”วารสารธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ ปีที่ 19,ฉบับที่ 72 มกราคม-มีนาคม 2556: 66

วิทยานิพนธ์

ธนพล อินทนนท์. “เจ้าของร่วมอาคารชุด.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชานิติศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

บุญศิริ คำแก้ว. “ปัญหาค่าในการขายทอดตลาดทรัพย์สินที่ยึดโดยเจ้าพนักงานบังคับคดี.”วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548

บุญศรี เลิศหิรัญย์ไพบุรย์. “แนวทางในการปรับปรุงกฎหมายอาคารชุด.”วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์
มหาบัณฑิต ภาควิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ประเสริฐ เขมรัตน์. “การจัดการอาคารชุด.”วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชานิติศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2526.

รณชัย ชูสุวรรณประทีป. “ปัญหาทางกฎหมายของการจดทะเบียนอาคารชุด.” วิทยานิพนธ์นิติ
ศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

วันดี เอื้อสกุลพิพัฒน์. “การขายทอดตลาด”วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2550.

วิกรณ์ รัชชปวงชน. “กรรมสิทธิ์ในอาคารชุด.”วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.

สุดัฒดา ตั้ใจเจริญกุล, “มาตรการแก้ปัญหาคารชุดเกี่ยวกับนี้ในทรัพย์ส่วนกลางที่กระทบสิทธิบุคคลภายนอก.”วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณชิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2545.
อรัชมน พิเชฐวรกุล. “การนำหลักกฎหมายทรัสต์มาใช้ในการจัดการทรัพย์ส่วนกลางในอาคารชุด.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณชิต,มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2552.

หนังสือพิมพ์

“แก้กม.ประมวลคณโดมีอ2ยกเว้นหนี้ค่าส่วนกลาง,” ประชาชาติธุรกิจ(11 กันยายน 2557): 4.
“ตีกลับแก้ไขกมหนี้ค่าส่วนกลางคณโด,”โพสต์ทูเดย์(18 มีนาคม 2552):B2.
“ปัญหาโลกแตก ‘หนี้ค่าส่วนกลางคณโด’บังคับคดีกรัฐ-เอกชนไว้ทางออก,”ประชาชาติธุรกิจ(23 ตุลาคม 2557):8.
“เอกชนแห่ค้าน”กรมที่ดิน-กรมบังคับคดี”ประมวลคณโดมีอ 2 เว้นหนี้ค่าส่วนกลาง,”ประชาชาติธุรกิจ(15 กันยายน 2557):4.

ภาษาอังกฤษ

Backer; J. E. Annotated Civil of Japan. Vol 2. London: Butterworth, 1909.
Butt, Peter Introduction To Land Law Sydney: The Law Book Company Limited, 1980.
Jack R.Holeman, Condominium Management. Englewood Cliffs, New jersey: Prentice Hall, 1980.

สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

กรมที่ดิน.สถิติการจดทะเบียนอาคารชุดทั่วประเทศ ตั้งแต่ พ.ศ. 2541 - พ.ศ. 2558.สืบค้นวันที่ 5 มีนาคม2558.

http://www.dol.go.th/dol/images/medias/com_dol_propperty/amurapura7uzadu51_060913.pdf

สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดิน.สรุปโครงการเปิดโอกาสให้ประชาชนภาคประชาสังคม แก้ไขกฎหมายอาคารชุดและกฎหมายจัดสรรที่ดิน.สืบค้นวันที่ 30 มิถุนายน 2556,

<http://www.dol.go.th/estate/images/medias/estate/file/pro1.pdf>.