

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

ก

เจ้าของ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความทางวิชาการ บทความวิจัย การแนะนำตำรา และบทวิจารณ์บทความในสาขา การศึกษาและจิตวิทยา สาขานิติศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ สาขาเศรษฐศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์และการ ปกครอง สาขาวิศวกรรมศาสตร์ สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ทั่วไป สาขาศิลปศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ นิติศาสตร์ พยาบาลศาสตร์และอื่น ๆ

2. เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิทยาการและเทคนิคใหม่ ๆ อันนำไปสู่การพัฒนา ทักษะและศักยภาพในการสร้างผลงานทางวิชาการ การค้นคว้า การวิจัยและบริการทางวิชาการระหว่าง บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และต่างประเทศ

3. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือและการนำเสนอบทความทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการ สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตและมหาวิทยาลัยหรือ หน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ

บรรณาธิการบริหาร :

ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ	เกิดพิทักษ์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพล	ชั้นธไชย	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร. รัชฎา	คำวชิรพิทักษ์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ สถาพร	ดีบุญมี ณ ชุมแพ	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราทัศน์	รัตนมณีฉัตร	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
อาจารย์ ดร. เสนีย์	สุวรรณดี	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

๗

กองบรรณาธิการวารสาร :

ศาสตราจารย์ ดร. สุรพงษ์	โสธนะเสถียร	สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ	เกิดพิทักษ์	สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.ยูวัฒน์	วุฒิเมธี	สาขาวิชาพัฒนาสังคมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Associate Professor Samuel M.	Schreyer, Ph.D.	สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ Fort Hays State University
รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์	เอี่ยมสุภาสิต	สาขาวิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์	ปานมณี	สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ราเชนทร์	ชินทยารังสรรค์	สาขาวิชาพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบัน พัฒนาบริหารศาสตร์ (นิด้า)
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยชนะ	อิงคะวัต	สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.กอบชัย	เดชหาญ	สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร. ญัฐพล	ขันธไชย	สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร. รัญจวน	คำวชิรพิทักษ์	สาขาวิชานวัตกรรมการศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ศาสตราจารย์ ดร.บดินทร์	รัศมีเทศ	สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ สถาพร	ดีบุญมี ณ ชุมแพ	สาขาวิชาสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
อาจารย์ ดร. เสนีย์	สุวรรณดี	สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Lecturer Dr. William R.	James	สาขามนุษยศาสตร์และศิลปศาสตร์

ประจำกองบรรณาธิการ :

รองศาสตราจารย์ ดร.ญัฐพล	ขันธไชย	หัวหน้าบรรณาธิการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราทัศน์	รัตนมณีฉัตร	ผู้ช่วยบรรณาธิการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย	โสสุวรรณจินดา	ผู้ช่วยบรรณาธิการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นุชมณฑิ	เจมส์	ผู้ช่วยบรรณาธิการ
อาจารย์ ดร. สุชีพ	พิริยสมิทธิ	ผู้ช่วยบรรณาธิการ
อาจารย์ ดร. วรรณนภา	วามานนท์	ผู้ช่วยบรรณาธิการ
นางสาวทิพนาด	ชาวีร์รักษ์	ประจำกองบรรณาธิการ

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

ค

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ (Peer Review)

สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์และจิตวิทยา

ศาสตราจารย์ ดร.จรรยา	สุวรรณทัต	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ	เกิดพิทักษ์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ศาสตราจารย์ ศรียา	นิยมธรรม	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์	เอี่ยมสุภชาติ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐจวน	คำวชิรพิทักษ์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล	หวังพานิชย์	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา		มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วิหคโต	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร	แหยมแสง	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล	วิจิตรวรรณ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวรรณ ณ ระนอง		มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา	จารุเพ็ง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล	วรเจริญศรี	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.นำชัย	ศุภฤกษ์ชัยสกุล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.สกลธี	ภู่งามดี	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ รักสานต์	วิวัฒน์สินอุดม	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ บรรจง	โกศลวัฒน์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์	ศรีดี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวีติ	เลิศจันทร์นางกูร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ	เดชะชีพ	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ		มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
ศาสตราจารย์ ธนสรณ์	แขวงโสภา	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์	ปานมณี	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปดิษฐ์	รัศมีเทศ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.เนตรพัฒนา ยาวีราช		มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ บัญญัติ	จูลนาพันธุ์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ทองฟู	ศิริวงษ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์	ทองรอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อังอร	ต้นพันธ์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนาชิตา	ไวทยวงศ์สกุล	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
อาจารย์ ดร. สุทธิกร	กิ่งแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ ดร. เกศสิริ	ปิ่นธนะ	นักวิชาการอิสระ
อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ	กระแสนินธุ์	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

๙

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล	ชันธไชย	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์	อานันท์นงศ์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ กาญจนา	ธรรมมาวาท	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ จรินทร์	เจริญศรีวัฒนกุล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราทัศน์	รัตนมณีฉัตร	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
อาจารย์ ดร.เสนีย์	สุวรรณดี	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์และการปกครอง

ศาสตราจารย์ ดร.ติน	ปรัชญพฤทธิ	มหาวิทยาลัยสยาม
ศาสตราจารย์ ดร. ทินพันธุ์	นาคะตะ	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
ศาสตราจารย์ ดร.ยุวัฒน์	วุฒิเมธี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยชนะ	อิงคะวัต	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย	เลาหวิเชียร	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ	ปรียากร	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณี	แสงมหาชัย	มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมาก	ศิริเนาวกุล	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
รองศาสตราจารย์ ดำรงค์	ทวีแสงสกุลไทย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถกร	กลิ่นความดี	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชัย	หิรัญโรดม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อาจารย์ ดร.กฤษชัย	วิสิทธิ์พานิช	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย	รักการ	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์

รองศาสตราจารย์ สถาพร ติบุญมี ฌ ชุมแพ		มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นรัชฎ์	กาญจนรัชชิตี	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาดิสร์	อิตริส รัชชมน	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ศาสตราจารย์ ดร.สุดา	เกียรติกำจรวงศ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.กอบชัย	เดชหาญ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง
อาจารย์ ดร.จรรุวรรณ	เกษมทรัพย์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมศาสตร์ทั่วไป

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกโรสง	มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล	หนิมพานิช	มหาวิทยาลัยรังสิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ลลิตา	ฤกษ์สำราญ	มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉนวน	เอื้อการณ	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
อาจารย์ ดร.รัชยา	ภัคดีจิตต์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
อาจารย์ ดร.พินิตา	ชื่นชม	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

จ

สาขาวิชาศิลปศาสตร์และมานุษยศาสตร์

ศาสตราจารย์ ดร.สมทรง	บุรุษพัฒน์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.ชลอ	รอดลอย	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ อรทัย	ศรีสันติสุข	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธาสินี	ปิยสุนทร	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์

ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ	ศรีธรรมรักษ์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.วิษณุ	เครื่องงาม	ทำเนียบรัฐบาล
รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ	โชคเหมาะ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาน	บุญโสภาคย์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ยศศักดิ์	โกไศยกานนท์	มหาวิทยาลัยศรีประทุม

สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร	นทีธนสมบัติ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
อาจารย์ ดร.เจษฎา	อังกาบสี	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
อาจารย์ ดร.จินดามาศ	โกศลชื่นวิจิตร	สมาคมเวชศาสตร์มารดาและทารกในครรภ์ (ไทย)
อาจารย์ ดร.กุลธิดา	พานิชกุล	วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

๘

กำหนดการเผยแพร่

วารสารเกษมบัณฑิต (KASEM BUNDIT JOURNAL) กำหนดออกเผยแพร่ราย 6 เดือน ปีละ 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน กำหนดเผยแพร่ กรกฎาคม

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม กำหนดเผยแพร่ มกราคม

การจัดพิมพ์

จัดพิมพ์ฉบับละ 400 เล่ม

การเผยแพร่ฉบับ on-line

<http://www.google.co.th> และ (keywords), Kasem Bundit Journal

การส่งต้นฉบับ

On-line: www.tci-thaijo.org/index.php/jkbu

E-mail: journal@kbu.ac.th

ประสานงานการผลิต :

สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ศูนย์ออกแบบและสื่อสิ่งพิมพ์

คำชี้แจง

ทัศนคติ ความคิดเห็นใด ๆ ที่ปรากฏในวารสารเกษมบัณฑิตฉบับนี้เป็นของผู้เขียนโดยเฉพาะ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตและบรรณาธิการ ไม่จำเป็นต้องมีความเห็นพ้องด้วย

จัดพิมพ์โดย :

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร. 02-320-2777 โทรสาร. 02-321-4444 ISSN 1513-5667

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

ช

บทบรรณาธิการ

วารสารเกษมบัณฑิตปีที่ 19 พิเศษ (กันยายน-ตุลาคม 2561) ตีพิมพ์บทความวิจัย 21 บทความ ในลักษณะของวารสารพหุวิทยาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

อนึ่ง ขอเรียนในท่านผู้อ่านและผู้สนใจนำบทความมาลงตีพิมพ์ในวารสารเกษมบัณฑิตทราบว่า นอกจากฉบับตีพิมพ์เป็นภาษาไทย ซึ่งตีพิมพ์ปีละ 2 ฉบับ (ม.ค.- มิ.ย. และ ก.ค. - ธ.ค.) แล้ววารสารเกษมบัณฑิตฉบับภาษาอังกฤษมีกำหนดตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 1 ฉบับ เริ่มต้นในเดือน กันยายน 2561 เป็นต้นไป

รองศาสตราจารย์ ดร. อนุรักษ์ ชันไชย
บรรณาธิการ

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

๗

บทความวิจัย

- สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน กับคุณภาพการให้บริการขององค์กร
Competency of Employees and Organization's Service Quality
แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา..... 1-13
- เจตคติและตัวแปรที่มีผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน
Attitude Toward and Variables Affecting English Speaking Practice Through Computer-Assisted Instruction
ชไมพร อร่ามวิทย์ และสิตา มุสิกรังษี..... 14-26
- การพัฒนารูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร
The Development of Political Communication Pattern in Information Age of Democrat Party
พันธ์เอกหญิง กฤษณา บุญชม พันเอก บุญเอื้อ บุญฤทธิ์ และจักรีรัตน์ แสงวารี 27-46
- การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
The Implementation of SAP to Enhance Operational Efficiency
ปรัชญาวุฒิ ชันดีโชติ และชัยรัตน์ สุริยะอาภา..... 47-62
- การมีส่วนร่วมสาธารณะในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย
Public Participation Management of Tambon Municipalities In Upper Northern Thailand
ตะวัน กาญจนะโกมล และพิศมัย จารุจิตติพันธ์..... 63-77
- กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถในอุตสาหกรรมโรงแรม
Strategic Human Resource Management for Talented Employees in Hotel Industry
เอิบ พงษ์หอง และสิทธิพล วิบูลย์ธนากุล 78-88
- ตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดเล็กลง และขนาดกลางในสิงคโปร์
Human Resource Management Model of Small and Medium Enterprises (SME's) in Singapore
ทศพร มะหะหมัด อิงอร ตันพันธ์ และประเสริฐ สุขศาสตร์กวิน..... 89-102

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

ณ

การพิจารณาคดีปกครองใหม่

The Reopening of Administrative Court Proceeding

สุทธิพงษ์ บุญพอ ประสาน บุญโสภาคย์ และประสาท พงษ์สุวรรณ.....103-123

ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Relationship between Structure of the Board of Directors and the Performance of Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand

อาจารย์ ประจวบเหมาะ ประยงค์ มีใจชื้อ ชาคกริต สุกุลอิสริยาภรณ์ และ

ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์ทริฎ124-141

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด

Towards Performance Efficiency Enhancement by Using Kaizen Concept: A Case Study of Y. S. Pund Co., Ltd

สมภาร วรณรรณ นิชชัชญา เกิดช่วย ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์.....142-160

ความมหัศจรรย์ของการพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

Economic Development Miracle in the People's Republic of China

ณัฐพล ชันธไชย พนิดา ชินสุวพลา และนิคม เจียรจินดา.....161-177

การยอมรับและแนวโน้มการนำแนวความคิดทักษะนอกเหนืองานหน้าที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลธนบุรี

Acceptance and Application of Non-technical Skills Concept for Service Quality Development: A Case Study of Thonburi Hospital

พนิดา ชันชม178-188

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี
Public Participation on Development Planning of Thakhae Sub-district Administration Organization, Lopburi Province

เพชร สาตร์เงิน189-200

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

Organizational Commitment of Employees in the War Veterans Organization of Thailand

สุชาติ อดุลย์บุตร.....201-212

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

๕

การคาดการณ์การกลายพันธุ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทธุรกิจค้าปลีก

Prediction of Mutations in Small-and Medium-Sized Enterprises In The Retail Business
จรินทร์ จารุเสน เกรียงศักดิ์ ชันชนภา ดร.ระพีพรรณ พิริยะกุล.....213-226

แบบแผนของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของการทำงานแบบเป็นอิสระของพนักงานขาย

Leadership Styles and Job Performance Effectiveness of Autonomous Salespersons

โกศล น่วมบาง วิโรจน์ เจริญลักษณ์.....227-238

ผลกระทบจากการก่อสร้างถนนต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพในจังหวัดนนทบุรี
กรณีศึกษา ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์

The Impacts of New Road Networks on Physical Changes in Nonthaburi Province : A
Case Study of the Klong-Om-Non Community

กมลวรรณ แสงธรรมทวี239-256

โครงการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช่แล้วที่ไม่เป็น
อันตรายตำบลบ้านธาตุ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

The Production and Distribution of 9.4 Megawatt Electricity from Non- Hazardous
Wastes or Harmless Recycled Materials at Ban That Subdistrict, Kaeng Khoi District,
Saraburi Province

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ อาจารย์ กระจวบเหมาะ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ

ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์257-269

การพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Development of Internal Educational Quality Assurance at Curriculum Level: A Case
Study of Kasem Bundit University

เสาวลักษณ์ ชมทรัพย์ วัชระ ยี่สุนเทศ270-279

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Variables Influencing Organization Citizenship Behavior

กัณณ์ วีระกรพานิช280-294

วารสารเกษมบัณฑิต

วารสารราย 6 เดือน ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561

Kasem Bundit Journal Volume 19 (Special Edition) September -October 2018

๘

การประเมินหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ (หลักสูตรปรับปรุง 2561)
The curriculum evaluation of Dual Master Degree of Public Administration and
Business Administration (Course Improved, 2018)
นิคม เจียรจินดา วรินทร์ธร ธารสารสมบัติ และ วิรมล เวศสุนทรเทพ295-311

รัฐประศาสนศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยว: บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการการ
ท่องเที่ยว เพื่อการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และพัฒนาวัฒนธรรม: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลเชียงคาน เทศบาล
เมืองน่าน และเทศบาลนครเชียงใหม่
Public Administration for Tourism and the Roles of Local Governments in Tourism
Management in Conserving, Restoring, and Developing Culture: Case Studies of
Chiang Khan, Nan, Chiang Mai Municipalities
วิลาสินี จินตลิขิตดี เอนก เหล่าธรรมทัศน์312-323

บทวิจารณ์หนังสือ

Gray, David E.(2018). *Doing Research in the Real World*. 4th edition. London: Sage,
813 pp
ณัฐพล ชันธไชย.....324-326

6 สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์¹
นิคม เจียรจินดา²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะด้านการจัดการ และ สมรรถนะหลัก อยู่ที่ระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ที่ระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร และสามารถทำนาย คุณภาพการให้บริการขององค์กร ได้ร้อยละ 28.7 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.01

คำสำคัญ: สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการขององค์กร

¹รองศาสตราจารย์, สาขาทรัพยากรมนุษย์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนน รามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
Email: keawta99@yahoo.com

²อาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนนราม คำแหง แขวงห้วยหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240.
e-mail: nik_3240@hotmail.com

Competency of Employees and Organization's Service Quality

Keawtar Phuphatthanapong¹
Nikom Jearrajinda²

Abstract

This research was a quantitative research by questionnaire survey of a multistage stratified sample of 400 employees in public and private organizations. The result of the research showed that the overall operational competency was at a high level. Regarding the individual aspects of the competency, functional competency, managerial competency and core competency are all at the high level. As far as the overall quality of organization's service was concerned, it was found that it was at high level. Equality in service was in the highest level, followed by on time service, adequate service, and progressive services respectively, all of which being at high level. The result of hypothesis testing found that the competency in operation was related to the quality in organization's service and could predict the quality of organization's service for 28.7 percent at the significant level of 0.05

Keywords: Competency of employees, organizational service quality

¹Assoc. Prof., Department of Resources Management, Faculty of Business Administration
Ramkhamhaeng University. 2086 Huamark Districts, Bangkok 10240
e-mail: keawta99@yahoo.com

²Lecturer, Public Administration and Business Administration
Ramkhamhaeng University. 2086 Huamark Districts, Bangkok 10240
e-mail: nik_3240@hotmail.com

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ขณะนี้ประเทศไทยมีการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศโดยนำแนวคิด Thailand 4.0 เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่จะนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ความเหลื่อมล้ำและความไม่สมดุล พร้อมทั้งเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ การพัฒนา ให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามแนวทางที่แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีได้วางไว้ ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ที่มีการแข่งขันที่มากขึ้นทำให้องค์กรต่างๆต้องหากกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะสามารถทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่ง ซึ่งทำให้องค์กรในปัจจุบันได้พยายามแสวงหาสมรรถนะหลักขององค์กร (organizational core competency) ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย กระบวนการบริหารงานและกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความสามารถ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การมีบุคลากรที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ นั้น บุคลากรจำเป็นต้องมีสมรรถนะในงาน (technical competency) คือ มีความรู้ ความสามารถเฉพาะในงานนั้นๆ และมีสมรรถนะในการจัดการ (managerial competency) ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้สามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย มีผลการดำเนินงานที่ดี สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จ คือ การที่บุคลากรมี

สมรรถนะและมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และการดำเนินธุรกิจขององค์กร (employee core competency) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพิจารณาให้ค่าตอบแทน ในทุกกิจกรรมเหล่านั้น นำแนวคิดของสมรรถนะมาเป็นตัวชี้วัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติและสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการ (recruitment and selection) ในกระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน ในสายงานหรือตำแหน่งต่าง ๆ นั้น การนำสมรรถนะมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาว่าบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรจะมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะอย่างไร ระดับใดถึงจะเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ

2. การวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (training need & development plan) สมรรถนะจะเป็นเครื่องมือช่วย กำหนดทิศทางความต้องการในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดมาตรฐานให้ผู้บังคับบัญชาใช้ประเมินบุคลากรแต่ละคนว่ามีความสามารถหรือทักษะเป็นพิเศษทางด้านใด หรือยังขาดหรือต้องเพิ่มเติมในด้านใด จำเป็นต้องพัฒนาอะไร อย่างไร ทำให้การกำหนดทิศทางพัฒนาบุคลากรได้ตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

3. การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

(career plan & succession plan) สมรรถนะ จะช่วยทำให้หน่วยงานสามารถ ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของบุคลากรที่มีอยู่ และสามารถทราบถึง ทักษะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานตามเป้าหมาย ในอนาคตบุคลากรแต่ละคน ทำให้หน่วยงาน สามารถพัฒนา และเตรียมบุคลากรให้พร้อม สำหรับตำแหน่งใหม่ โดยการพัฒนาสมรรถนะ และทักษะที่ยังขาดซึ่งจะช่วยให้บุคลากร และ องค์กรบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร (performance appraisal) การ นำสมรรถนะมาเป็นหลักการประเมินผลและการ เลื่อนตำแหน่ง การวางตัวตายตัวแทนภายใน องค์กรหรือการสืบทอดตำแหน่ง ตลอดจน สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลไปใช้ ประกอบการพัฒนาบุคลากร โดยผลการประเมิน จะเป็นตัวสะท้อนให้บุคลากรทั้งองค์กรได้ รับทราบถึงสมรรถนะของตัวเองของบุคลากรเอง และสมรรถนะโดยรวมขององค์กร เพื่อนำไปใช้ วางแผนดำเนินการขององค์กรต่อไปในอนาคต

5. การบริหารค่าตอบแทน (compensation administration) การนำ แนวคิดสมรรถนะ (competency) มาใช้ในการ บริหารค่าตอบแทน จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมี ความกระตือรือร้นมากขึ้น และส่งผลต่อ สมรรถนะของหน่วยงาน เนื่องจากผู้ที่มี สมรรถนะสูงจะได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่า ซึ่ง จะทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญในการพัฒนา สมรรถนะของตนเองให้สูงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยัง ส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารความสามารถของ บุคลากร โดยอาศัยสิ่งจูงใจได้มากขึ้น

คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะของผู้ ปฏิบัติงาน ควรมีสมรรถนะ ไตบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสมรรถนะ

ของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับคุณภาพใน การให้บริการขององค์กรอย่างไร เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานและ คุณภาพการให้บริการขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินสมรรถนะของ ผู้ปฏิบัติงานในด้านความสามารถหลัก (core competency), สมรรถนะในด้านความสามารถ ด้านการจัดการ (managerial competency) และสมรรถนะ ในด้านความ สามารถตาม ตำแหน่งงาน (functional competency)
2. เพื่อประเมินระดับของคุณภาพใน การให้บริการขององค์กร
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการ ให้บริการขององค์กร

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะหลัก (core competency) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพใน การให้บริการขององค์กร
2. สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) มีความสัมพันธ์ กับคุณภาพในการให้บริการขององค์กร
3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพในการให้บริการขององค์กร
4. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพล ต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์กร

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติ งานในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยที่กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(multistage sampling) ซึ่งมี 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1. ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น (stratified sampling) แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขตจัดเป็น 6 กลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2. ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ด้วยการจับฉลากเพื่อคัดเลือกจากทั้ง 6 กลุ่ม ให้เป็นตัวแทนในแต่ละกลุ่มเขต

ขั้นตอนที่ 3. ในแต่ละเขตที่สุ่มได้ แล้วคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มในแต่ละเขต โดยคำนวณตามสัดส่วนของประชากรในเขตนั้น ๆ

ขั้นตอนที่ 4. จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ในแต่ละเขต ผู้วิจัยจะใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (accidental sampling) จนครบตามจำนวนที่ต้องการในแต่ละเขตรวมทั้งสิ้น 20 เขต เป็นจำนวน ตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกดังกล่าวแล้ว

แนวความคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดย McClelland (1998: 331) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เป็นพื้นฐานของปัจเจกบุคคลซึ่งมีส่วนในการทำนายผลการปฏิบัติงานที่ดี และ/หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงานสมรรถนะประกอบด้วยแรงขับ (motives) ลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self - concepts) ทศนคติ (attitude)

หรือคุณค่า (values) ความรู้ในเนื้อหา (content knowledge) หรือ ความรู้-ความคิด (cognitive) หรือทักษะเชิงพฤติกรรม (behavioral skills) ที่สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบกันทำให้บุคคลแต่ละคนประสบความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

Mc Shane & Glinow (2008) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ส่วนDuboiss and Rothwell (2004) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรม (Behaviors) แรงจูงใจ (Motivations) และความรู้ (Knowledge) นั้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานในองค์กรนั้น ๆ

โดยที่ Hellriegel, Jackson, and Slocum (2008) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะ(competency) จาก Anne Mulcahy ซึ่งเป็น CEO ของบริษัท XEROX ไว้ดังนี้คือ สมรรถนะหมายถึงการรวมเอาความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และทัศนคติอัน เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะหลายอย่างเหล่านี้ทำให้การบริหารงานและการดำเนินงานของบริษัท ประสบความสำเร็จอย่างสูง

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในการทำงานเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ McClelland เป็นพื้นฐานในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (excellent performer) ของบุคคลในองค์กรที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่ดีเลิศของงาน กับระดับ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความมุ่งมั่นสู่

ความสำเร็จในการศึกษานี้ได้นิยามความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือความสามารถใดๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานพึงมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้บรรลุตามเป้าหมาย และสามารถพัฒนาไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ โดยความสามารถซึ่งประกอบขึ้น เป็นสมรรถนะหนึ่งๆ นั้นประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) บุคลิกลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self-concepts) ทศนคติ (attitude) หรือ ค่านิยม (values) ซึ่งสมรรถนะนี้สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะ สามารถที่จะอธิบายคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม ที่ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้เป็น ตัวแปรอิสระ (independent variable) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย

- สมรรถนะหลัก (core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่, ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และระบบงานที่ปฏิบัติอยู่, ทศนคติที่ติดต่อองค์กร ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่, บุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม, เซาว์ทางอารมณ์ที่ดีและเหมาะสม, ความมีคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบ

- สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา ได้แก่ สมรรถนะในการวิเคราะห์วางแผน และการตัดสินใจแก้ปัญหา สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะในการสื่อสารข้อมูล การสนับสนุน และติดตามงาน

- สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ สมรรถนะซึ่ง เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดให้สมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานประกอบด้วยขีดความสามารถย่อย 3 ประเภท คือสมรรถนะหลัก (core competency) คือสมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน สมรรถนะด้านการบริหาร (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ที่ เป็นความเชี่ยวชาญซึ่งบุคลากรในกลุ่มงาน (function) นั้นๆ ต้องมีร่วมกัน และสมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานที่เฉพาะของตำแหน่งงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ

“การให้บริการ” ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ

โดยที่ Kotler (2000 : 464-468) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการ

ผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้ 1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่ สถานที่ (place) บุคคล (people) เครื่องมือ (equipment) วัสดุสื่อสาร (communication material) สัญลักษณ์ (symbols) ราคา (price) 2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) 3. ไม่แน่นอน (variability) 4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability)

คุณภาพเป็นคำที่มีความหมายว่า เป็นสิ่งที่ดี ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ ดังนี้ พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster's Dictionary, 1988, p. 1099) ให้ความหมายว่าคุณภาพ หมายถึงระดับความเป็นเลิศหรือสิ่งที่ดีกว่าอื่น ๆ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990, pp. 18-20) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ และยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers)

Millet (1954:13-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการ โดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการผู้รับบริการ จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยที่ Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้ บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง

การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม การวัดความพึงพอใจในบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

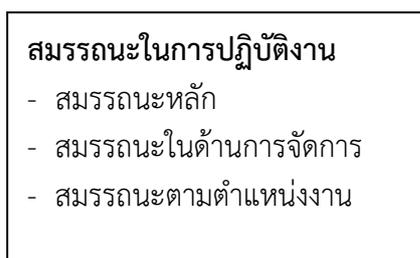
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะที่จำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานและการดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

โดยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ คณะผู้วิจัยได้นำ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

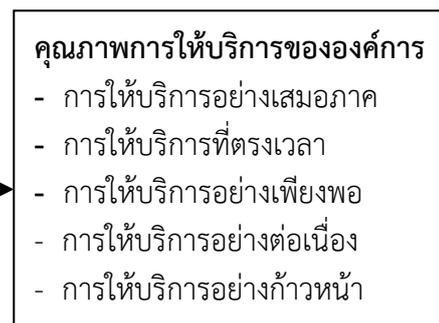
ของ David C. McClelland (1998) ซึ่งประกอบด้วย 1. สมรรถนะหลัก (core competency) 2. สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) 3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) มาใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และกำหนดให้เป็น ตัวแปรอิสระ (independent variable)

สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์กร ผู้วิจัยได้นำหลักการของการบริการของ Millet (1954:13-15) มาอธิบายคุณภาพการให้บริการขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า และผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม (dependent variable) นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษา

ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานระหว่าง 1 ปี ขึ้นไป – 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

สมรรถนะการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	4.10	0.442	สูง
สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competency)	4.12	0.437	สูง
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency)	4.16	0.442	สูง
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.13	0.440	สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.13

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน สูงที่สุดคือสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ สมรรถนะในด้านการ

จัดการ (managerial competency) ของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ที่ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สมรรถนะหลัก (core competency) ของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ที่ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.07	0.634	สูง
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.97	0.612	สูง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.91	0.710	สูง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.91	0.657	สูง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.90	0.768	สูง
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	3.95	0.676	สูง

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมทั้งหมดมีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.95

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ที่ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

รองลงมาด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ที่ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ที่ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 สำหรับด้านเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ที่ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการแก่องค์กร

สมรรถนะของการปฏิบัติงาน	คุณภาพการให้บริการขององค์กร	
	r_{xy}	p-value
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	0.535**	0.000
สมรรถนะในด้านการจัดการ (Managerial Competency)	0.360**	0.000
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency)	0.480**	0.000

ผลการวิเคราะห์พบว่า สมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับระดับความสัมพันธ์นั้น สามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สามารถเรียง ลำดับได้ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สมรรถนะหลัก (Core

Competency) ซึ่งมีความมากที่สุดแสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความสามารถหลักมีความสัมพันธ์มากกว่าสมรรถนะด้านอื่นๆ รองลงมา คือ สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) และสมรรถนะในด้านการจัดการ (Managerial Competency) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการให้บริการขององค์กร

สมรรถนะของ การปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงาน	การให้บริการขององค์กร				
	S.D	b	β	t	p- value
ค่าคงที่	0.318			3.172	0.002
สมรรถนะหลัก (core competency)	0.101	0.745	0.563	7.382	0.000
สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency)	0.056	0.010	0.008	0.184	0.004
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency)	0.082	0.037	0.035	0.456	0.009

$R^2 = 0.287$; $F = 53.060$; $p\text{-value} = 0.000$

ผลการวิเคราะห์พบว่า พบว่า ตัวแปรสามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการขององค์กร ได้แก่สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน สมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่า $R^2 = 0.287$ หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีความสามารถในการอธิบายคุณภาพในการให้บริการขององค์กรได้ร้อยละ 28.7 อย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.01$ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการที่สุดคือ สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา สมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน สุดท้ายสมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน

สมการพยากรณ์สมรรถนะของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร เมื่อนำสมรรถนะของการปฏิบัติงานทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{คุณภาพการให้บริการขององค์กร} = 1.007 + 0.745 (\text{สมรรถนะหลัก}) + 0.010 (\text{สมรรถนะในด้านการจัดการ}) + 0.037 (\text{สมรรถนะตามตำแหน่งงาน})$$

สรุปและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานระหว่าง 1 ปี ขึ้นไป – 5 ปี อาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเพิ่งเริ่มทำงาน เป็นกลุ่มคนที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้

การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้

2. จากผลการศึกษาสมรรถนะ (Competency) ที่ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (core competency) สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานหรือเกินกว่าที่มาตรฐานของงานนั้นๆกำหนดไว้ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับในหลายองค์กรว่า การที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้น บุคลากรที่มี ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่ง(สมรรถนะ) และมีพฤติกรรมที่สอดคล้อง กับวัฒนธรรมองค์กรจึงจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้

นอกจากนี้ สมรรถนะ(Competency) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นับแต่การสรรหา/คัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่นๆ การนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารองค์กร โดยเฉพาะนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น เพื่อพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อสภาพสังคม และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) 4. การ

ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพการให้บริการที่ดี การที่กล่าวว่าองค์กรมีคุณภาพการให้บริการดีหรือไม่ ให้วัดจากความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

นอกจากองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการที่มีคุณภาพดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีหลักการที่สำคัญของการให้บริการ ที่องค์กรควรคำนึงถึง ดังนี้ คือ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ 2. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับและ 3. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ให้บริการ

หรือผู้มาใช้บริการมากเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น

รายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น จะเป็นหลักการที่สำคัญ ทำให้องค์กรมีคุณภาพในการให้บริการที่ดีเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มาขอรับบริการ และทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงาน กับคุณภาพการให้บริการแก่องค์กรโดยใช้วิธี Pearson Correlation พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน ได้แก่สมรรถนะหลัก (core competency) สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการขององค์กรซึ่งหมายความว่า องค์กรจะมีคุณภาพของการให้บริการได้นั้นเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้บรรลุตามเป้าหมาย และสามารถพัฒนาไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ โดยความสามารถซึ่งประกอบขึ้น เป็นสมรรถนะหนึ่งๆนั้นประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) บุคลิกลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self-concepts) ทศนคติ (attitude) หรือ ค่านิยม

5. ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถ ที่เรา

เรียกว่า สมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะในด้านการจัดการ สมรรถนะตามตำแหน่งงาน ทำให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน/องค์การของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ องค์การหรือทำให้องค์การมีคุณภาพในการให้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การที่ต้องการให้มีคุณภาพการให้บริการขององค์การที่ดี จะต้องมีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น โดยการสนับสนุนในด้านต่าง อาทิเช่น ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) บุคลิกลักษณะ

(traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self-concepts) ทศนคติ (attitude) หรือ ค่านิยม

2. เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน องค์การต่างๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษาและในการวิจัยในอนาคต

References

- Dubois, D. and Rothwell, W.J. (2004). **Competency-Based Human Resource Management**. California: Davies-Black Publishing.
- Hellriegel, Don, Jackson, Susan E., & Slocum, John W. (2008). **Management A Competency Based Approach**. Ohio: Thomson South-Western
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. The Millennium Edition. Prentice- Hall, Inc, p. 464-468
- Millet. John David., (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. New York : McGraw- Hill Book,.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. **Psychological Science**, 9(5), 331-339
- Mc Shane, S. L., & Glinow, M. A. V. (2008). **Organization Behavior** (4th ed). New York: McGraw - Hill.
- Webster, N. **New Webster's Dictionary** (3rd ed), New York: Simon & Schuster, 1988, p. 1099
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press p.19



เจตคติและตัวแปรที่มีผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

ชไมพร อร่ามวิทย์¹
ลิตา มุสิกรังษี²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษานักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนหาดใหญ่รัฐประชาสรรค์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีเจตคติต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนอยู่ในระดับสูง ตัวแปรที่มีผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมากที่สุด คือ เนื้อหาการฝึกพูดภาษาอังกฤษในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีความสอดคล้องกับชีวิตประจำวัน

คำสำคัญ: โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เจตคติ การพูดภาษาอังกฤษ

¹นักศึกษา สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ที่อยู่: 1212 หมู่ที่ 5 ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

Email: naomi.psu@gmail.com

²อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ที่อยู่: 1212 หมู่ที่ 5 ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

e-mail: : naomi.psu@gmail.com

Attitude Toward and Variables Affecting English Speaking Practice Through Computer- Assisted Instruction

Chamaiporn Aramwit¹

Sita Musigrungsri²

Abstract

This research investigated a group of 41 the Mattayom 6 students at Hatyairatprachasan School in a Computer Assisted Instruction Program. The results were as follows: The students' attitude toward practicing speaking English via Computer Assisted Instruction Program was favorable at a high level ; the important variable affecting practicing speaking English through Computer-Assisted Instruction was the content in the Computer Assisted Speaking English Instruction Program.

Keywords: Computer Assisted Instruction Program, attitude, English speaking training

¹The Student of Master of Art, Teaching English as International Language, Liberal Art Faculty, Prince of Songkla University (Hatyai Campus)

ที่อยู่: 1212 หมู่ที่ 5 ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

Email: naomi.psu@gmail.com

²The Instructor of Teaching English as International Language, Liberal Art Faculty, Prince of Songkla University (Hatyai Campus)

ที่อยู่: 1212 หมู่ที่ 5 ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

Email: naomi.psu@gmail.com

บทนำ

ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาสากลที่มีบทบาทและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน การศึกษา อาชีพ การเรียนรู้ วัฒนธรรมและชุมชน ดังที่สะท้อนในจุดมุ่งหมายและสำคัญของผู้เรียนในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ของกระทรวงศึกษาธิการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) ที่มุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ที่เป็นสากลมีความสามารถในการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อนำไปศึกษาต่อและประกอบอาชีพได้ ตลอดจนมุ่งหวังให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษา

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเพื่อศึกษาต่อหรือเพื่อประกอบอาชีพทักษะการพูดเป็นหนึ่งในทักษะที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเป็นลำดับต้น ๆ ดังที่ Wiley and Wrigley (2002) กล่าวไว้ว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญกับนักเรียนและบุคคลที่กำลังก้าวไปสู่ชีวิตการทำงาน

อย่างไรก็ตามยังคงมีข้อจำกัดในการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยต่างๆพบว่าทักษะการพูด

ภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่นักเรียนและนักศึกษาไทยมีปัญหามากที่สุด และนักเรียนไทยมีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้หนึ่งในสาเหตุที่นักเรียนไม่สามารถพูดสื่อสารได้อาจเป็นเพราะขาดโอกาสในการฝึกการพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากเวลาเรียนในห้องเรียนค่อนข้างจำกัด (Genesee, 2000) ดังที่ Chiramanee (2007) ได้กล่าวว่าเวลาที่ให้กับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในหลักสูตรมีค่อนข้างน้อยและจำกัด และปัจจุบัน

ในประเทศไทยหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ของกระทรวงศึกษาธิการ (Ministry of Education, 2551) ได้กำหนดการจัดเวลาเรียนและกรอบโครงสร้างเวลาเรียนพื้นฐานสำหรับกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในระดับมัธยมศึกษาไว้โดยคิดน้ำหนักของรายวิชาภาษาอังกฤษเท่ากับ 40 ชั่วโมงต่อภาคเรียน รวมแล้วปีละ 80 ชั่วโมงซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1 ของจำนวนชั่วโมงเรียนภายใน 1 ปีเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาวิจัยได้เสนอสาเหตุของปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยไว้หลายประการ เช่น ครูส่วนใหญ่ยังคงใช้ภาษาไทยในการสอนภาษาอังกฤษทำให้นักเรียนขาดโอกาสในการฝึกการพูดภาษาอังกฤษ นอกเหนือจากนี้แล้วบรรยากาศการเรียนยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วยตามที่ Angwattanakul (1997: 12) ได้กล่าวมาถึงแม้ผู้เรียนจะเรียนภาษาอังกฤษมานานแค่ไหนหากไม่มีบรรยากาศการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียนที่เอื้อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงออกทางทักษะการพูดแล้วนั้น ผู้เรียนก็ไม่สามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สาเหตุอื่นๆได้แก่นักเรียนชอบที่จะใช้ภาษาแม่ในการสื่อสารมากกว่าที่จะพูดภาษาอังกฤษเพื่อฝึกฝนตนเองในชั้นเรียน (Brown, 2005) ปัญหาสื่อประกอบการสอนที่ล้าสมัย เช่น แบบเรียน ที่ยังคงเป็นสิ่งที่ครูหลายโรงเรียนยังใช้ประกอบการสอน (Berrett, 2012) สื่อที่ไม่น่าสนใจ ไม่ทันสมัย และไม่สัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของนักเรียนทำให้นักเรียนไม่มีแรงจูงใจในการเรียน ตามที่ Kukulsta- Hulme & Shield (2008) ได้กล่าวว่า ควรมีการบูรณาการระหว่างการใช้สื่อ

เทคโนโลยีและการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในยุคปัจจุบัน ดังที่ Levy (2009) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสามารถพัฒนาและกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทางภาษาได้ ดังนั้นการนำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาผู้เรียนในด้านนี้

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสามารถนำมาใช้เป็สื่อในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษได้ เพราะสื่อการสอนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ได้ ซึ่งการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นสำคัญในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ. ศ. 2542 ในมาตรา 22 ที่ว่าการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) หนึ่งในเทคโนโลยีที่จะช่วยพัฒนาศักยภาพผู้เรียน คือ สื่อการเรียนการสอนประเภท “คอมพิวเตอร์ช่วยสอน” (Computer Assisted Instruction : CAI) ซึ่งนับว่าเป็นสื่อเทคโนโลยีอีกประเภทหนึ่งที่ถูกคัดเลือกมาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการคิด การเรียนรู้ และการค้นคว้าอย่างต่อเนื่องและสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนได้ ทั้งนี้เนื่องจากคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีคุณสมบัติในการนำเสนอแบบสื่อผสม (Multimedia) ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ และการเรียนที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือก็เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจ ซึ่งปัจจุบัน CAI ได้กลายเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงอีกประเภทหนึ่ง ที่ได้รับความ

นิยมอย่างแพร่หลายในวงการศึกษไทยด้วยคุณสมบัติพิเศษของ CAI ที่มีข้อได้เปรียบสื่ออื่น ๆ คือ สามารถแสดงผลได้หลายรูปแบบอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นภาพเคลื่อนไหว เสียง ประกอบ และการปฏิสัมพันธ์ (Interactive) บวกกับความสามารถในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ๆ ทำให้เป็นสื่อที่ตอบสนองการเรียนการสอน ในรูปแบบเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Child Center) ได้อย่างดี และยังเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้า สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Autonomous Learning) ด้วยกระบวนการที่สามารถคิดเป็นทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น เพื่อเป้าหมายให้นักเรียนเป็นคนเก่งคนดีและดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

การใช้สื่อเทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอนเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและสร้างเสริมคุณลักษณะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบและพึ่งพาตนเองในการเรียนรู้ (Autonomous Learning) หมายถึง ความสามารถในการวางแผนการเรียนรู้ ตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ รู้จักวิธีการในการไปถึงเป้าหมายนั้นๆ อย่างยืดหยุ่น ตลอดจนการมีวินัยในการเรียนรู้ของตนเอง โดยที่ไม่ต้องให้มีผู้ใดมาบังคับ 2) ทักษะการใช้ภาษาสากล (Second Language Skills) หมายถึง การพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการใช้ภาษาที่สอง ซึ่งหมายถึง ภาษาที่ไม่ใช่ภาษาแม่หรือภาษาหลักของสังคมที่ตนอาศัยอยู่ในระดับที่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งในบริบทอาเซียนภาษาอังกฤษคือภาษาสากลที่ได้รับการกำหนดให้เป็นภาษาสากลในการทำงาน 3) ทักษะพื้นฐานด้านไอซีที (ICT skills) หมายถึง

ผู้เรียนมีทักษะพื้นฐานในด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการหรือโปรแกรมทั่วไปและสามารถดูแลรักษาเครื่องมือและ/หรือระบบต่างๆได้ในระดับพื้นฐาน เน้นความสามารถของผู้เรียนในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสื่อสารโทรคมนาคมหรือไอซีที (ICT) ในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมทักษะต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทักษะในด้านการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารผ่าน ICT หรือทักษะในการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม เป็นต้น จากทิศทางของการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีให้เข้ามามีบทบาทในกระบวนการเรียนรู้ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะนำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำเทคโนโลยีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมาพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษให้แก่ นักเรียนในบริบทของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ โดยใช้แนวคิดและหลักการในการพัฒนาทักษะการพูดให้กับนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองของ Carter และ Nunan (2013) เป็นแนวทางในการออกแบบเนื้อหาในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนควบคู่กับการประยุกต์ใช้กระบวนการสอนตามขั้นตอนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร หรือ 3Ps ของ Littlewood (1981) และใช้กลวิธีการฝึกพูดภาษาอังกฤษของ Oxford (1990) เป็นเทคนิคในการฝึกการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแก่นักเรียน ตลอดจนศึกษาเจตคติของนักเรียนที่มีต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ตามที่

Reid (2003) ได้กล่าวว่า เจตคติมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อความสามารถทางภาษาของผู้เรียน เช่นเดียวกับกับ Visser (2008) ที่กล่าวไว้ว่าเจตคติมีผลต่อความสำเร็จในการเรียนภาษา ซึ่งสอดคล้องกับ Padwick (2010) ที่กล่าวว่าธรรมชาติของการเรียนภาษาขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและเจตคติต่อการเรียนภาษาของผู้เรียน และนอกจากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ดังที่ Gardner and Lambert (1972 : 1-136) ได้ศึกษาวิจัยและพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ได้แก่ เจตคติต่อครูผู้สอน เจตคติต่อเนื้อหาวิชาที่เรียน แรงจูงใจ ความถนัดทางภาษา การส่งเสริมจากบิดา มารดา ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับสติปัญญา นิสัยในการเรียนเพศ ความรู้เดิม เวลาที่ใช้ในการเรียน คุณภาพในการสอน และโอกาสในการเรียนรู้ ในขณะที่ Walberg (1989 : 149-150) ผู้ตั้งทฤษฎีผลผลิตทางการศึกษา ให้ความเห็นว่า ปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ 1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของตัวผู้เรียน 2) ปัจจัยด้านการเรียนการสอน ประกอบด้วย เนื้อหา พฤติกรรมการสอนของครู และกลยุทธ์ในการเรียนของนักเรียน 3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางการเรียน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางบ้าน และ สภาพแวดล้อมทางโรงเรียน จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาเจตคติของนักเรียนที่มีต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เพื่อที่จะพัฒนาและผลักดันให้นักเรียนมี

ความสามารถและศักยภาพทางการพูดภาษาอังกฤษเพียงพอที่จะใช้ในชีวิตประจำวัน การเรียน การศึกษาต่อและการทำงาน โดยเฉพาะในบริบทของการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการพูดโดยใช้สื่อเทคโนโลยีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนให้กับผู้เรียนในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเจตคติของนักเรียนที่มีต่อการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน
2. เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัย คือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 420 คน โรงเรียนหาดใหญ่รัฐประชาสรรค์อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 (สงขลา-สตูล) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 41 คน ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction)

จากแนวคิดของ Carter and Nunan (2013) ที่ได้กล่าวถึงกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะการพูดให้กับผู้เรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ซึ่งประกอบด้วยสี่กระบวนการสำคัญ ได้แก่ เนื้อหาทางภาษา (Pattern of Discourse) คำศัพท์และวลี (Words and Phrases) การออกเสียง (Pronunciation) โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-monitoring) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์และออกแบบเนื้อหาการฝึกในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนให้สอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าวโดยแบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 ส่วน คือ การฝึกออกเสียง การฝึกคำศัพท์ วลี และการฝึกสนทนา ซึ่งเนื้อหาแต่ละส่วนจะประกอบด้วยเนื้อหาที่สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สาระและมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ช่วงชั้นที่ 3 (ม.4-6) เพื่อเลือกเนื้อหาที่จะใช้ในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนซึ่งในโปรแกรมจะประกอบด้วยกิจกรรมที่แบ่งตามขั้นตอนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารแบบ 3Ps ที่เน้นการฝึกฝนคำศัพท์ สำนวน การออกเสียง และรูปแบบประโยคจนเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การใช้รูปแบบประโยคในสถานการณ์จริง (Littlewood, 1981) ซึ่งมีวิธีการ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นนำเสนอ (Presentation) ขั้นฝึก (Practice) และขั้นนำไปใช้ (Production)

เครื่องมือเก็บข้อมูล

1. แบบวัดเจตคติของนักเรียนที่มีต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นักเรียนจะได้รับการทดสอบการสนทนาก่อนและหลังเรียนแบบ Queue Dialog เพื่อวัดระดับความสามารถทางการพูดของนักเรียนรายบุคคล ซึ่งการสนทนาแบบ Queue Dialog เป็นแบบการสนทนาที่ครูกำหนดสถานการณ์และลำดับของการสนทนาไว้ให้และผู้เรียนจะต้องออกแบบเนื้อหาการสนทนากับคู่สนทนาของตนเองให้ครบตามลำดับที่กำหนดไว้ใน การสนทนา ซึ่งนักเรียนจะได้รับ Queue Dialog คู่ละ 1 แบบการสนทนา โดยนักเรียนแต่ละคู่จะมีเวลาในการเตรียมตัวในการสนทนา หลังจากได้รับหัวข้อสนทนาประมาณ 10 นาที และมีเวลาในการสนทนาจริง 2 นาที รวมใช้เวลา คู่ละ 12 นาที ระหว่างที่นักเรียนทดสอบการสนทนา ครูจะทำการบันทึกเสียงการสนทนาของนักเรียนไว้ในเครื่องบันทึกเสียง เพื่อนำมาให้

คะแนนตามเกณฑ์การประเมินการพูดที่ปรับจาก TOEFL Speaking Grades (Testden, 2015)

2. หลังจากนักเรียนฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน นักเรียนจะทำแบบทดสอบท้ายบทประมาณ 12 นาทีและรายงานพฤติกรรมการเรียนรู้ของตนเอง (Learning Log) ประมาณ 5-10 นาที ทั้ง 10 บท ในท้ายคาบของแต่ละหน่วยการเรียนรู้

3. นักเรียนทำแบบวัดเจตคติและแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน หลังการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในช่วงโม่งสุดท้าย

การวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าความพึงพอใจจากแบบวัดเจตคติและแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน โดยใช้สถิติคือ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในบริบทของการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ พบประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. เจตคติของนักเรียนที่มีต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

ตารางที่ 1 เจตคติของนักเรียนที่มีต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน
(คะแนนเต็ม 5.00)

ข้อที่	เจตคติต่อการฝึกผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	\bar{x}	S.D.
1	ฉันรู้สึกสนใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	4.32	0.72
2	ฉันฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนด้วยความกระตือรือร้น	3.80	0.93
3	คำศัพท์ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของฉัน	4.41	0.71
4	การฝึกออกเสียงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของฉัน	4.39	0.74
5	การเรียนรู้เกี่ยวกับสำนวนและวลีช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของฉัน	4.20	0.78
6	การฝึกสนทนาช่วยพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษของฉัน	4.17	0.77
7	ฉันรู้สึกชอบบรรยากาศห้องเรียนที่มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในการฝึกพูดภาษาอังกฤษมากกว่าห้องเรียนธรรมดา	4.32	0.96
8	ฉันสามารถพูดภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วหลังจากการฝึกพูดโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	3.68	0.93
9	ฉันรู้สึกมีความมั่นใจมากขึ้นในการพูดภาษาอังกฤษหลังการฝึกพูดโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	3.93	0.85
10	ฉันรู้สึกสนุกต่อการใช้โปรแกรมในการพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษในห้องเรียน	4.27	0.75
11	ฉันคิดว่าโปรแกรมสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนได้ดี	4.24	0.80
12	ฉันคิดว่าฉันสามารถเรียนรู้การฝึกพูดภาษาอังกฤษด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีครูผู้สอนได้	4.20	1.01
ภาพรวม		4.13	0.83

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าเจตคติของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนหาดใหญ่รัฐประชาสรรค์ที่มีต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วย

สอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}=4.13$ จากคะแนนเต็ม 5.00) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามลำดับแรก คือ คำศัพท์ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนช่วยพัฒนาทักษะการพูดของ

นักเรียน ($\bar{x}=4.41$) รองลงมาคือ การฝึกออกเสียง
 ช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน
 ($\bar{x}=4.39$) และลำดับสามที่มีค่าเท่ากัน 2 รายการ
 คือ นักเรียนสนใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้
 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ($\bar{x}=4.32$) และ
 นักเรียนรู้สึกชอบบรรยากาศห้องเรียนที่มีการใช้
 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในการฝึกพูด

ภาษาอังกฤษมากกว่าห้องเรียนธรรมดา ($\bar{x}=4.32$)
 นอกจากนี้ยัง พบว่าเจตคติที่นักเรียนมีต่อการฝึกพูด
 ภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วย
 สอน น้อยที่สุด คือ นักเรียนสามารถพูด
 ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วหลังจากการฝึกพูด
 ภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วย
 สอน ($\bar{x}=3.68$)

2 ตัวแปรที่มีผลต่อการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

ตารางที่ 2 ตัวแปรที่มีผลต่อการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

ข้อที่	ตัวแปรที่ส่งผลต่อการฝึกทักษะการพูดโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	\bar{x}	S.D.
ด้านตัวผู้เรียน			
1	การมีวินัยในตนเอง เช่น การกำหนดเวลาในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	4.24	0.70
2	การมีความรับผิดชอบต่อนตนเอง เช่น ความสนใจตั้งใจฝึกการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ความเพียรพยายาม ละเอียดยรอบคอบเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.22	0.82
3	เจตคติต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เช่น ความชอบหรือไม่ชอบ	3.88	0.78
4	ความตระหนักรู้ว่าการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีความสำคัญแลมีความจำเป็น	4.15	0.79
ภาพรวม		4.12	0.53
ด้านสภาพแวดล้อม			
1	ระบบคอมพิวเตอร์มีความพร้อมและเพียงพอต่อการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	4.05	1.07
2	ห้องเรียนมีบรรยากาศที่เหมาะสมและเอื้อต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	4.02	0.91
3	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก ใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.20	0.90
4	ครูผู้สอนเป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือให้นักเรียนได้ระหว่างที่มีการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	4.27	0.87
ภาพรวม		4.13	0.70

ด้านเนื้อหาการฝึก

1	เนื้อหาการฝึกพูดภาษาอังกฤษในโปรแกรมมีความเหมาะสม	4.22	0.76
2	เนื้อหาการฝึกพูดภาษาอังกฤษในโปรแกรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	4.17	0.70
3	เนื้อหาการฝึกพูดภาษาอังกฤษในโปรแกรมมีความสอดคล้องกับชีวิตประจำวัน	4.49	0.60
4	เนื้อหาการฝึกพูดภาษาอังกฤษในโปรแกรมมีประโยชน์ต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษ	4.29	0.72
	ภาพรวม	4.29	0.51

จากตารางที่ 2 ตัวแปรที่นักเรียนมีความเห็นว่าส่งผลต่อการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนของนักเรียนมากที่สุดสามลำดับแรกคือ ตัวแปรด้านที่ 3 ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ข้อที่ 3.3 เนื้อหาการฝึกพูดภาษาอังกฤษในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีความสอดคล้องกับชีวิตประจำวัน ($\bar{x}=4.49$) ตัวแปรรองลงมาคือ ตัวแปรด้านที่ 3 ข้อที่ 3.4 เนื้อหาการฝึกพูดภาษาอังกฤษในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีประโยชน์ต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษ ($\bar{x}=4.29$) และตัวแปรด้านที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อม ข้อที่ 2.4 ครูผู้สอนเป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือนักเรียนได้ระหว่างที่มีการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ($\bar{x}=4.27$) และพบว่าตัวแปรที่นักเรียนมีความเห็นว่าส่งผลน้อยที่สุดต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน คือ ตัวแปรด้านที่ 1 ด้านตัวผู้เรียน ข้อที่ 1.3 เจตคติต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เช่น ความชอบหรือไม่ชอบ

สรุปและการอภิปรายผล

1. โดยภาพรวมนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนหาดใหญ่รัฐประชาสรรค์ มีเจตคติต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนอยู่ในระดับ ดีมาก จะเห็นได้ว่าคำศัพท์ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนช่วยพัฒนาทักษะการพูดของนักเรียนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่านักเรียนมีความคิดเห็นว่าคำศัพท์มีความสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ดังที่ Pongpanich (2011) ได้กล่าวไว้ว่า ถ้านักเรียนมีความรู้เรื่องคำศัพท์ที่เพียงพอ จะมีส่วนช่วยให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากขึ้น นอกจากนั้นการฝึกออกเสียงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนก็มีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน เนื่องจากในโปรแกรมจะมีการออกเสียงคำศัพท์ สำนวน และประโยคสนทนาให้นักเรียนออกเสียงตาม นอกจากนั้นนักเรียนยังรู้สึกชอบบรรยากาศห้องเรียนที่มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในการฝึกพูดภาษาอังกฤษมากกว่าห้องเรียนธรรมดา และรู้สึกสนใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เพราะสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการเรียนก็มีส่วนช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้

ที่ดีขึ้น ดังที่ Benson (2007) ได้กล่าวว่าในการเรียนการสอนผู้สอนต้องสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ได้ อย่างไรก็ตามจากผลวิจัยก็แสดงให้เห็นว่านักเรียนยังมีความคล่องแคล่วในการพูดภาษาอังกฤษและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษหลังจากการฝึกโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนน้อย จึงอาจกล่าวได้ว่าหากนักเรียนฝึกพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงก็จะช่วยทำให้นักเรียนมีความมั่นใจมากขึ้น ดังที่ Oxford (1990) กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมแห่งการเรียนรู้ให้กับนักเรียนได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษจะทำให้นักเรียนมีความรู้สึกมั่นใจในการพูดมากขึ้นและจะส่งผลที่ดีต่อเจตคติของนักเรียนด้วย

2. ตัวแปรที่มีผลต่อการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักเรียนมีความคิดเห็นว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษและเมื่อมาพิจารณาในแต่ละด้านก็พบว่า นักเรียนมีความคิดเห็นในด้านเนื้อหาในหัวข้อเนื้อหาการฝึกพูดภาษาอังกฤษในโปรแกรมมีความสอดคล้องกับชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านเนื้อหาตัวแปรที่นักเรียนมีความเห็นว่าส่งผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมากที่สุด ดังที่ Bloom (1976) กล่าวว่า การเตรียมเนื้อหาในการสอนที่เหมาะสมกับความสนใจของนักเรียนจะทำให้นักเรียนมีความสนใจ มีความตั้งใจและส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนตัวแปรรองลงมาที่นักเรียนมีความเห็นว่าส่งผลต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน คือ ตัวแปรด้าน

สภาพแวดล้อมในหัวข้อครูผู้สอนเป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือนักเรียนได้ระหว่างที่มีการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) แสดงให้เห็นว่าในขณะที่นักเรียนมีการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนนั้น นักเรียนยังมีความคิดเห็นว่าการฝึกพูดภาษาอังกฤษจำเป็นต้องคำแนะนำช่วยเหลือจากครูผู้สอน ตามที่หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (Ministry of Education, 2551) กล่าวว่า แม้ในปัจจุบันครูจะไม่ใช้ศูนย์กลางของการเรียนการสอน แต่ครูยังถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนานักเรียนในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (EFL) ในแง่ของการเป็นผู้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ (Coach) และ ผู้ที่อำนวยความสะดวก (Facilitator) และในขณะที่เดียวกันนักเรียนยังมีความคิดเห็นว่าการมีวินัยในตนเองในการเรียนรู้ส่งผลต่อการฝึกทักษะการพูดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) แสดงให้เห็นว่าในการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นนักเรียนจะต้องมีวินัยในตนเอง เช่น การจัดสรรเวลาในการฝึก ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทและคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 คือ ผู้เรียนสามารถวางแผนการเรียนรู้และมีวินัยในการเรียนรู้ของตนเอง ส่วนตัวแปรที่อยู่ในระดับมากแต่นักเรียนมีความคิดเห็นว่าเป็นตัวแปรส่งผลต่อการฝึกพูดน้อยที่สุด คือ ตัวแปรด้านตัวผู้เรียนในหัวข้อเจตคติต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ($\bar{x} = 3.88$) แสดงให้เห็นว่านักเรียนมีความเห็นว่าการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ตัวแปรด้านตัวผู้เรียนในเรื่องเจตคติ เช่น ความชอบไม่ชอบส่งผลต่อการฝึก

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนนั้นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ควรพัฒนาโปรแกรมช่วยสอนหรือโปรแกรมอื่น ๆ ที่นักเรียนสามารถพูดสนทนาโต้ตอบเป็น

ภาษาอังกฤษกับโปรแกรมได้แบบทันทีทันใด เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความคล่องแคล่วของผู้เรียนในการพูดภาษาอังกฤษ เพราะเมื่อผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ก็จะเป็นการเสริมสร้างเจตคติเชิงบวกให้กับผู้เรียน เพราะเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้จะช่วยให้การฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนของผู้เรียนได้ผลที่ดียิ่งขึ้น

References

- Angwattanakul, S. (1997). **Methodology of Teaching English**. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Benson, P. (2007). Autonomy in language teaching and learning. State of the art article language Teaching, 40(1), 21-40.
- Berrett, D. (2012). **How ‘flipping’ the classroom can improve the traditional lecture**. The Chronicle of Higher Education
- Bloom, B.S. (1976). **Human Characteristics and School Learning**. New York: McGraw Hill.
- Brown, H.D. (2005). **Teaching by principles and interactive approach to language pedagogy**. New Jersey. Prentice Hall Regents.
- Carter, R. Numam, D. (2013). **The set of development L2 skill**. U.K: Cambridge University Press.
- Chiramanee, N. (2007). **Intensive Teaching Listening and Speaking toward Students’ Language Ability : A Case Study of Thidanukro School, Hatyai, Songkhla** : The Thailand Research Fund.
- Gardner, R.C. & Lambert, W.E. (1972). **Motivation Variables in Second Language Acquisition**. In Attitude and Motivation in Second Language Learning. 266-272. Massachusetts: Newsberry House, 1972.
- Genesee, F. (2000.) **Brain research: implications for second language learning**. Eric Digest, December. Retrieved on June 1, 2003.
- Kukulka-Hulme, A., & Shield, L. (2008). An overview of mobile assisted language learning: From content delivery to supported collaboration and interaction. **ReCALL**, 20(3), 249-252.



- Levy, M. (2009). Technologies in Use for Second Language Learning. **The Modern Language Journal**, 93,769-782.0026-7902/09/769-782
- Littlewood, W.T. (1981). **Commucative Language Teaching An introduction**. Cambridge University Press.P.1.
- Ministry of Education. (2008). **The Basic Education Core Curriculum B.E.2551 (A.D.2008): Foreign Language Department**.Bangkok.
- Olsen&Kagan,(1992).**Cooperative language learning: a teacher's resource book**. In: Kessler, C.(Ed.)
- Oxford, R.(1990). **Language Learning Strategies: What every teachers should know**. The University of Alabama.
- Padwick, A. (2010). **Attitudes towards English and Varieties of English in Globalizing India**. University of Groningen.Newcastle, England.
- Pongpanich, N. (2011). A Study of Problems in English Speaking in Speech Communication of Management Sciences Studntns+ Kasetsart University, **Sriracha** Campus: .18 (1): 85-97.
- Reid, N.(2003). **Getting started in pedagogical research in the physical science**. LTSN Physical Sciences Centre,University of Hull. Hull Available:<http://hlst.ltsn.ac.uk/assets/ps/documents/practice>
- Testden. (2015). **TOEFL Speaking Grades**. Retrieved from <http://testden.com/toefl/speaking.thm>
- Visser, P.S, (2008). **Knowledge and Attitudes**. In Wonsbach & M.W.
- Walberg, Hebbert,J.(1989). **The Effective Teacher**. New York: McGraw-Hill,1989.
- Wiley and Wrigley, G. (1987).**Communicating in the real world: Developing Communication Skills for Business and the Professions**. California State University, Long Beach. PrenticeHall Regents.

การพัฒนารูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร

พันเอกหญิง กฤษณา บุญชม¹

พันเอก บุญเอื้อ บุญฤทธิ์²

จักรีรัตน์ แสงวาริ³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ดำเนินการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารการเมือง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ รูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการเมือง ได้แก่ บทบาทการรับฟังความคิดเห็นและข้อเรียกร้องของประชาชน หน้าที่การรวบรวมปัญหาและความต้องการของประชาชน การจัดทำแผนนโยบายพรรค รวมทั้งการถ่ายทอดนโยบายพรรค ด้านการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร เอกภาพทางการสื่อสาร ผู้นำทางการสื่อสาร มวลชนสัมพันธ์และสื่อมวลชนสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ เทคโนโลยีสร้างความนิยมพรรค การสร้างเครือข่ายเทคโนโลยีการสื่อสาร ระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร และนวัตกรรมการสื่อสาร

คำสำคัญ: การเมือง, การสื่อสาร, พรรคประชาธิปัตย์

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 1761 ถนนพัฒนาการ เขต/แขวง สวนหลวง กรุงเทพฯ 10260

Email: kissana_24@hotmail.com

²อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 1767 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

e-mail: bboonrith@gmail.com

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิทยุและโทรทัศน์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 1767 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

e-mail: jakgreerat@hotmail.com



The Development of Political Communication Pattern in Information Era of the Democrat Party

Col. Krissana Boonchom¹

Col. Boonaue Boonrith²

Jakgreerat Sangvari³

Abstract

This study employed Delphi technique to investigate political communication pattern. The findings of the study can be concluded as follows: the pattern of political communication in the information era of the Democrat Party consisted of three aspects: political aspect, i. e., the role of listening to the people's opinions and requests, the role of collecting people's problems and needs and created and conveyed the Party policies; communication aspect, i.e., communication skill, the unity in communication, the leader in communication including public and mass media relations; and technological communication aspect, i.e., technology in building party popularity, technological communication network and technological and innovative communication.

Keywords : Politics, communication, Democrat Party

¹Ph.D.candidate, Ph.D. Programeme in Public Policy and Mangement, Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250

email: kissana_24@hotmail.com

²Lecturer of Ph.D. Programeme in Public Policy and Mangement, Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250

e-mail: bboonrith@gmail.com

³Asst. Prof of Department of Broadcasting Faculty of Communication Arts, Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250

e-mail: jakgreerat@hotmail.com

บทนำ

การสื่อสารถือเป็นกลไกความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในสังคม การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของประชาชนในสังคมสร้างความหมายที่ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างส่วนต่าง ๆ ของสังคม เป็นแกนเชื่อมโยงหลักในการผลักดันให้เกิดการพัฒนา การเปลี่ยนแปลง และความเจริญให้กับสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง (ตั้งอินทร์, 2553 : 1) การสื่อสารกับการเมืองเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การสื่อสารถือเป็นเครื่องมือช่วยสร้างประสบการณ์การรับรู้และการสื่อความหมายด้านการเมืองให้กับประชาชน เช่น การแถลงนโยบาย การปราศรัยหาเสียง การให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อมวลชน (เชยประทีป, 2540: 7) การสื่อสารการเมือง (Political Communication) เป็นการสื่อสารที่มุ่งหวังผลทางการเมืองโดยใช้สื่อในหลากหลายประเภทและหลากหลายรูปแบบ มีเป้าหมายเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนหรือเพื่อการโน้มน้าวใจ (McQuail, 1983 : 180) การสื่อสารการเมืองจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานการเมืองของนักการเมือง พรรคการเมือง กลไกทางการเมืองไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้โดยปราศจากการสื่อสาร (นันทวโรภาส, 2557)

การสื่อสารการเมืองได้รับการพัฒนารูปแบบมาอย่างต่อเนื่องตามกาลเวลา สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และที่สำคัญความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นปัจจัยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสารการเมือง ด้วยในปัจจุบันคนทั่วโลกสามารถติดต่อกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยอินเทอร์เน็ต นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เปิดโอกาส

ทางการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบ สื่อใหม่ (New Media) เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามความต้องการทั้งในด้านเวลา สถานที่และความสนใจของประชาชน สื่อใหม่ ได้เปลี่ยนแปลงบทบาทของประชาชนจากเดิม ประชาชนมีบทบาทเป็นผู้ตาม (Passive Audience) คือต้องรอเวลาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากสื่อดั้งเดิม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น มาเป็นผู้เลือก (Active Audience) เลือกที่จะรับข้อมูลข่าวสารตามที่ตนเองสนใจหรือเลือกโดยเสรี (Active Seeker) (อ่อนน่วม, 2555 : 212) ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิต การรับรู้ของประชาชน ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและโครงสร้างของอำนาจ (Cohen: 17-18) การสื่อสารทางการเมืองมีความสำคัญยิ่งกับการทำงานการเมืองของนักการเมืองและพรรคการเมืองซึ่งเป็นองค์การที่มีความสำคัญตามการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีบทบาทหน้าที่ต่อกระบวนการทางการเมือง การกำหนดนโยบาย การพัฒนาประชาธิปไตย การบริหารประเทศ การดำเนินงานทางการเมืองที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสังคม (ธีรราชธัญวงศ์, 2556 :311-313)

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในรูปแบบการสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ว่าควรมีการพัฒนา รูปแบบการสื่อสารการเมืองอย่างไรเพื่อให้การสื่อสารทางการเมืองของพรรคมีความทันสมัย ก้าวทันการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในอนาคต การ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน และที่สำคัญเป็นการสื่อสารที่ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขให้มีการพัฒนาดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์รูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบสื่อสารการเมือง หมายถึง องค์ประกอบของรูปแบบในการพัฒนาสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาการสื่อสารด้านการเมือง องค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาการสื่อสารและองค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาการสื่อสารด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

1.1 องค์ประกอบด้านการเมือง หมายถึง บทบาทการสื่อสารทางการเมืองของพรรคในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การรวบรวมปัญหาและความต้องการของประชาชน การจัดทำแผนนโยบายและการถ่ายทอดนโยบายพรรค

1.2 องค์ประกอบด้านการสื่อสาร หมายถึง รูปแบบการพัฒนาการสื่อสาร ที่มีองค์ประกอบของรูปแบบ ได้แก่ ชีตความสามารถในการสื่อสารของพรรคและสมาชิกพรรค การสื่อสารอย่างมีเอกภาพ การสื่อสารของผู้นำพรรค การสร้างมวลชนสัมพันธ์ และสื่อมวลชนสัมพันธ์

1.3 องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง รูปแบบการ

พัฒนาด้านเทคโนโลยี ที่มีองค์ประกอบของรูปแบบ คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความนิยมให้กับพรรค การสร้างเครือข่ายทางเทคโนโลยี ระบบเทคโนโลยีของพรรค และนวัตกรรมสื่อสาร

2. นักการเมือง หมายถึง ผู้ที่ทำงานหรือเคยทำงานด้านการเมือง ไม่น้อยกว่า 10 ปี

3. นักนิเทศศาสตร์ หมายถึง อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนด้านนิเทศศาสตร์ในสถาบันการศึกษาหรือ ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านสื่อสารมวลชนไม่น้อยกว่า 10 ปี

4. นักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถาบันการศึกษาหรือ ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่น้อยกว่า 10 ปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร

2. เป็นแนวทางในการพัฒนาสื่อสารการเมืองของพรรคการเมืองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร” เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเมือง ด้านนิเทศศาสตร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน ประกอบด้วย นักการเมือง 7 คน นักนิเทศศาสตร์ 7 คน และนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 7 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามจำนวน 3 รอบ คือ

2.1 แบบสัมภาษณ์การวิจัย รอบที่ 1 ผู้วิจัยนำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการศึกษา ตำรา เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง สภาพปัญหาสื่อสารการเมือง บทบาท หน้าที่ การทำงานสื่อสารการเมือง มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกรอบคำถาม โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความคิดเห็นอย่างอิสระ แบบสัมภาษณ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความชัดเจนในเรื่องของการใช้ภาษา ความครอบคลุมของเนื้อหาและได้ปรับแก้ตามที่คุณเชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำได้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์

2.2 แบบสอบถามการวิจัย รอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการวิเคราะห์เนื้อหาของคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ ในรอบที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญให้ค่าคะแนนรูปแบบสื่อสารการเมืองโดยกำหนดความหมายตามระดับค่าคะแนน

2.3 แบบสอบถามการวิจัย รอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามเช่นเดียวกันกับ รอบที่ 2 ที่ได้รับการแก้ไขให้มีความชัดเจนของภาษา มีความกะทัดรัดมากขึ้นและเพิ่มข้อคำถามอีก 6 ข้อ ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2

พร้อมระบุตำแหน่งค่านัยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละข้อ พร้อมแสดงตำแหน่งค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านที่ได้ตอบไว้ในรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทบทวนคำตอบของตนเองพร้อมยืนยันค่าคะแนนของตนเองด้วย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญได้ศึกษาก่อน พร้อมนัดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์ตามที่ผู้เชี่ยวชาญกำหนด การดำเนินการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive Interview) ตามรายการข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ และขออนุญาตผู้เชี่ยวชาญ จัดบันทึกบันทึกเทปเสียงและถ่ายภาพขณะสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล รอบที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม รอบที่ 2 ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตาม วัน เวลา สถานที่ ที่ผู้เชี่ยวชาญได้นัดหมาย โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบแบบสอบถามแต่ละข้อตามองค์ประกอบรูปแบบการพัฒนาสื่อสารการเมือง หากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น การแสดงความคิดเห็นอื่น ความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมเนื้อหา สารต่าง ๆ ก็สามารถให้ความเห็นเพิ่มเติมได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล รอบที่ 3 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม รอบที่ 3 ด้วยวิธีการเช่นเดียวกับรอบที่ 2 โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านทราบความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 ท่าน และมีโอกาสทบทวนคำตอบของตนเอง ผู้เชี่ยวชาญจะยืนยันคำตอบเดิม หรือเปลี่ยนแปลงคำตอบก็ได้ หากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญอยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อ

นั้น ผู้วิจัยจะขอให้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้เหตุผลประกอบในข้อนี้ด้วย

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลทุกรอบ นำมาพิจารณาและตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้องและความเหมาะสมของเครื่องมือก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความเหมาะสมของรูปแบบสื่อสารการเมือง นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเกณฑ์ไว้ จำนวน 21 คน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบสื่อสารการเมืองที่จำเป็นมากที่สุดและมาก ให้ข้อเสนอแนะ การแก้ไขภาษา สำนวน และเนื้อหา ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้ปรับแก้สำนวน ภาษาตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะตามกระบวนการของเทคนิคเดลฟาย การเก็บรวบรวมข้อมูล รอบที่ 3 ซึ่งเป็นการยืนยันคำตอบจากความคิดเห็นที่ผ่านการถามย้ำ ทำให้ผู้เชี่ยวชาญมีโอกาสตรวจสอบข้อความและค่าคะแนนของตนเอง เป็นการหาความเที่ยงรวมทั้งข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคเดลฟายทำให้ผู้เชี่ยวชาญมีโอกาสตรวจทานตามกระบวนการเทคนิคเดลฟาย ดังนั้น ความเที่ยงและความตรงของข้อมูลที่ได้รับขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญที่คัดเลือกมา อันจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในแต่ละรอบ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล รอบที่ 1 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับรูปแบบสื่อสารการเมือง ที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดกลุ่ม (Categorized)

การวิเคราะห์ข้อมูล รอบที่ 2 ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละข้อ เพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามรอบที่ 3 ซึ่งในรอบที่ 3 ผู้วิจัยได้แสดงให้เห็นให้ผู้เชี่ยวชาญเห็นค่ามัธยฐาน (Median: Mdn) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คน และค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญเองที่ให้ไว้ในรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทบทวน และยืนยันค่าคะแนนอีกครั้งหนึ่ง และแสดงเหตุผลหากคะแนนในข้อนั้นของผู้เชี่ยวชาญอยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ค่าคะแนนที่ได้ในรอบที่ 3 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สูตรคำนวณเช่นเดียวกับรอบที่ 2

ผู้วิจัยนำผลการคำนวณในรอบที่ 3 มาเป็นรูปแบบสื่อสารการเมือง ที่ผู้เชี่ยวชาญให้ค่าคะแนนในข้อที่ระดับคะแนนมากและมากที่สุดคือมีค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.50 นำมาสรุปเป็น รูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสารต่อไป ผลการวิจัย

การพัฒนารูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ใช้วิธีการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยผู้วิจัยนำข้อที่มีค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50 ขึ้นไป โดยข้อที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 -4.49 แสดงว่ากลุ่ม

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าข้อความในข้อนี้มีความจำเป็นมาก และข้อที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 -5.00 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าข้อความในข้อนี้มีความจำเป็นมากที่สุด รวมทั้งข้อที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.50 ซึ่งแสดงว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน นำมาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของตารางรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบการพัฒนารูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับดังนี้

1. ด้านการเมือง มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ บทบาทการรับฟังความคิดเห็นและข้อเรียกร้องของประชาชน หน้าที่การรวบรวมปัญหาและ

ความต้องการของประชาชน การจัดทำแผนนโยบายพรรค และการถ่ายทอดนโยบายพรรค

2. ด้านการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารของพรรค เอกภาพทางการสื่อสาร ผู้นำทางการสื่อสาร และมวลชนสัมพันธ์ และสื่อมวลชนสัมพันธ์

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ เทคโนโลยีสร้างความนิยมพรรค การสร้างเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนวัตกรรมการสื่อสาร

ผู้วิจัยแสดงผลการวิจัย ตามตาราง ที่ 1- 4

ด้านการเมือง

ตารางที่ 1 ค่ามัธยฐาน(Mdn)และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์(IR) สำหรับรูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ในด้านการเมือง โดยเรียงข้อที่มีค่ามัธยฐานจากคะแนนมากไปน้อย

รูปแบบสื่อสารด้านการเมือง	Mdn	IR	ระดับความเหมาะสม
1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสาขาพรรคที่มีความรู้ความเข้าใจด้านการเมือง มีบุคลิกภาพเหมาะสม เพื่อทำหน้าที่ประสานงานด้านปัญหาของประชาชนในพื้นที่	4.53	1.00	มากที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์นโยบายพรรคให้ประชาชนทราบด้วยวิธีการสื่อสารที่เข้าถึง เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53	1.05	มากที่สุด
3. ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการเร่งด่วนของประชาชนเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลในการกำหนดนโยบายหรือนำเสนอข้อมูลเสนอต่อรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53	1.20	มากที่สุด
4. ประชาสัมพันธ์นโยบายพรรคที่มีความโดดเด่นและเป็นที่ยอมรับว่าประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายของพรรคอย่างแท้จริง	4.45	1.05	มาก
5. จัดกิจกรรมรวบรวมปัญหาและข้อเรียกร้องกลุ่มตามสาขาอาชีพ ตลอดจนเปิดรับความเห็นต่างทั้งจากภายในพรรคและภายนอกพรรค	4.45	1.30	มาก
6. แจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามนโยบายและปัญหาอุปสรรคให้ประชาชนทราบ	4.45	1.49	มาก



ตารางที่ 1 (ต่อ)

รูปแบบสื่อสารด้านการเมือง	Mdn	IR	ระดับ ความเหมาะสม
7. ประชาสัมพันธ์การนำนโยบายของพรรคไปสู่การปฏิบัติจริงและได้ผลดีตลอดจนตอบสนองความต้องการอย่างเป็นปัจจุบัน	4.44	1.11	มาก
8. มีการติดต่อสื่อสารพบปะกับกลุ่มผู้นำความคิดด้านการเมืองอย่างสม่ำเสมอ	4.36	1.06	มาก
9. พรรคเปิดโอกาสให้สมาชิกพรรคนำเสนอปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ที่มาเสนอต่อพรรคเพื่อนำปัญหาเร่งด่วนหรือความต้องการพื้นฐานจำเป็นเข้าสู่ระบบการดำเนินการต่อไป	4.35	1.09	มาก
10. เน้นการสื่อสารการนำข้อเรียกร้องของประชาชนที่ได้นำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว	4.34	1.12	มาก
11. ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อทุกแขนงและหลากหลายเพื่อแจ้งผลประโยชน์ที่ประชาชน จะได้รับจากนโยบายพรรค			
12. เปิดช่องทางการสื่อสารเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนปัญหาและความต้องการเร่งด่วนของประชาชนให้เข้าถึงพรรคอย่างรวดเร็ว	4.26	1.21	มาก
13. จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ทุกไตรมาสตามนโยบายพรรคอย่างเหมาะสม	4.21	1.26	มาก
14. นำแผนประชาสัมพันธ์นโยบายพรรคสู่การปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของนโยบายพรรคที่ให้ประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติ	4.17	1.49	มาก

ตารางที่ 1 แสดงถึง รูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ในด้านการเมือง ซึ่งประกอบไปด้วยจำนวน 13 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสมมากที่สุด 3 ข้อและมีระดับความเหมาะสมมาก 10 ข้อ

ด้านการสื่อสาร

ตารางที่ 2 ค่ามัธยฐาน(Mdn)และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์(IR)สำหรับรูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ในด้านการสื่อสาร โดยเรียงข้อที่มีค่ามัธยฐานจากคะแนนมากไปน้อย

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสาร	Mdn	IR	ระดับ ความเหมาะสม
1. กำหนดประเด็นในเรื่องที่ชี้แจงต่อประชาชนให้เป็นประเด็นเดียวกันอย่างถูกต้องและตรงกัน	4.95	0.42	มากที่สุด
2. ผู้นำมีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์และมีทักษะการสื่อสาร	4.90	0.29	มากที่สุด
3. นำบุคลิกภาพของหัวหน้าพรรคมาเป็นแบบอย่างของสมาชิกพรรคในการสื่อสารกับประชาชน	4.83	0.61	มากที่สุด
4. สื่อสารด้วยความชัดเจนในจุดยืนแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ โดยยึดหลักนิติรัฐ การเคารพในความเห็นต่างและการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมประชาธิปไตย ไปยัง สมาชิกพรรค และสังคมอย่างสม่ำเสมอ	4.75	0.75	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสาร	Mdn	IR	ระดับ ความเหมาะสม
5. ผู้นำแสดงความเอาใจใส่ปัญหาของประชาชนในภาพรวมทั้งประเทศ สามารถเข้าถึงประชาชนทุกระดับชั้น	4.68	1.05	มากที่สุด
7. สร้างมวลชนสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับระบบสังคม วัฒนธรรม	4.61	1.10	มากที่สุด
8. สร้างขีดความสามารถการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยฝึกฝนความชำนาญ การพูดที่มีความน่าเชื่อถือ การพูด การจูงใจประชาชนเพื่อให้เป็นจุดแข็งของพรรค	4.61	1.10	มากที่สุด
9. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกพรรคกับสื่อมวลชน เพื่อความเข้าใจร่วมกัน	4.54	1.14	มากที่สุด
10. ให้ข้อมูลต่อประชาชนตามที่ได้รับจากมติพรรค	4.53	1.05	มากที่สุด
11. ควรมีลักษณะการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารเป็นทีมงาน เป็นหนึ่งเดียว	4.48	0.62	มาก
12. สื่อสารด้วยทักษะการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและมีความสอดคล้องกับสังคม วัฒนธรรมของผู้รับสาร	4.45	1.05	มาก
13. มุ่งเน้นสื่อสารการเมืองเพื่อการพัฒนาประเทศและเนื้อหาสารของนโยบาย มากกว่าสื่อสารการเมืองในประเด็นความขัดแย้งหรือตอบโต้ประเด็นถูกพาดพิง	4.45	1.11	มาก
14. สร้างวาระข่าวสารเพื่อแสดงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามวาระที่เหมาะสมและเป็นจริงให้ประชาชนทราบประเด็นปัญหาตรงกัน	4.45	1.19	มาก
15. มีระบบการสื่อสารตามหน้าที่และตำแหน่งของสมาชิกพรรค	4.45	1.21	มาก
16. แสดงออกถึงความรับผิดชอบโดยขอโทษประชาชนเมื่อมีการสื่อสารด้วยข้อมูลที่คลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดออกไป	4.34	1.16	มาก
17. พยายามจูงใจประชาชนที่มีปัญหาในการดำเนินชีวิตในชุมชนเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคที่พบร่วมกัน	4.21	1.00	มาก

ตารางที่ 2 แสดงถึง รูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ในด้านการสื่อสารซึ่งประกอบไปด้วยจำนวน 17 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีระดับความเหมาะสมมากที่สุด 10 ข้อและมีระดับความเหมาะสมมาก 7 ข้อ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตารางที่ 3 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์สำหรับรูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเรียงข้อที่มีค่ามัธยฐานจากคะแนนมากไปน้อย

รูปแบบการสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Mdn	IR	ระดับความเหมาะสม
1. เจ้าหน้าที่ประจำเครือข่ายต้องมีความรู้ มีความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบัน	4.75	0.87	มากที่สุด
2. พรรคมีการประสานงานกับเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ	4.74	0.92	มากที่สุด
3. ปรับรูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	4.74	0.97	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ประจำเครือข่ายและผู้นำความคิดต้องได้รับการ ฝึกอบรมในด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน	4.68	0.84	มากที่สุด
5. ดำเนินการสื่อสารที่เน้นเนื้อหาสาระที่พรรคได้รับความนิยมโดยอาศัยเทคโนโลยีให้เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว	4.68	0.99	มากที่สุด
6. สร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านเครือข่ายให้มีผลต่อการรับรู้ของประชาชนอย่างรวดเร็ว	4.62	0.98	มากที่สุด
7. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีการสื่อสารให้เป็นรูปแบบปัจจุบัน	4.62	0.98	มากที่สุด
8. สร้างเครือข่ายชุมชนโดยใช้เครือข่ายเทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	4.61	1.10	มากที่สุด
9. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เข้ากับยุคข้อมูลข่าวสาร	4.53	1.00	มากที่สุด
10. สร้างระบบการสื่อสารทางไกลระหว่างพรรคกับสาขาพรรคเพื่อความเข้าใจตรงกัน	4.53	1.05	มากที่สุด
11. สร้างเครือข่ายผู้สนับสนุนพรรคผ่านสื่อใหม่	4.53	1.32	มากที่สุด
12. เพิ่มช่องการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาของประชาชนผ่านทาง เครือข่ายเทคโนโลยี	4.53	1.47	มากที่สุด
13. เผยแพร่กิจกรรมของพรรคผ่านสื่อใหม่อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง	4.45	1.05	มาก
14. ริเริ่มการนำสื่อใหม่มาใช้ในการสื่อสารการเมืองเพื่อสร้างระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม	4.34	1.12	มาก
15. สร้างเว็บไซต์เปิดรับสมาชิกพรรคผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.34	1.16	มาก

ตารางที่ 3 แสดงถึง รูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งประกอบไปด้วยจำนวน 15 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสมมากที่สุด 12 ข้อและมีระดับความเหมาะสมมาก 3 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนารูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การพัฒนาแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 21 ท่าน ได้ให้ความเห็นว่ามีเหมาะสมจำนวน 46 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการเมือง มี 4 องค์ประกอบ จำนวน 14 ข้อ 2) ด้านการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ จำนวน 17 ข้อ 3) ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารมี 4 องค์ประกอบ จำนวน 15 ข้อ

2. การพัฒนาแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร

ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นสอดคล้องกันโดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 ทั้ง 46 ข้อ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นในความเหมาะสมของรูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสารที่ต้องได้รับการพัฒนาในระดับมากที่สุด โดยมีค่ามัธยฐาน 4.50 – 5.00 จำนวน 25 ข้อ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นในความเหมาะสมของรูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสารที่ต้องได้รับการพัฒนาในระดับมาก โดยมีค่ามัธยฐาน 3.50 – 4.49 จำนวน 21 ข้อ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุป การพัฒนาแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ทั้ง 3 ด้าน แสดงรายชื่อของแต่ละด้านที่มีระดับความเหมาะสมมากที่สุดและมาก

รูปแบบสื่อสารการเมือง ของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร	จำนวนข้อ	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก
1. ด้านการเมือง	14	3	11
2. ด้านการสื่อสาร	17	10	7
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	15	12	3
รวม	46	25	21
ร้อยละ	100	54	46

การอภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

การศึกษาการพัฒนาแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทั้ง

3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเมือง มี 4 องค์ประกอบ จำนวน 14 ข้อ 2) ด้านการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ จำนวน 17 ข้อ 3) ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารมี 4 องค์ประกอบ จำนวน 15 ข้อ รวมทั้งสิ้น 46 ข้อ เป็นข้อที่มีความจำเป็นระดับมากที่สุด จำนวน 25 ข้อ และข้อที่มีความจำเป็น

ระดับมาก จำนวน 21 ข้อ สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการเมือง จากผลการวิจัยพบว่าการพัฒนารูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ในด้านการเมือง มี 4 องค์ประกอบ จำนวน 14 ข้อ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 บทบาทการรับฟังความคิดเห็นและข้อเรียกร้องของประชาชน จำนวน 4 ข้อ โดยมีข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสาขาพรรคที่มีความรู้ความเข้าใจด้านการเมือง มีบุคลิกภาพเหมาะสม เพื่อทำหน้าที่ประสานงานด้านปัญหาของประชาชนในพื้นที่ และมีข้อที่มีระดับความจำเป็นมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) จัดกิจกรรมรวบรวมปัญหาและข้อเรียกร้องกลุ่มตามสาขาอาชีพ ตลอดจนเปิดรับความคิดเห็นต่างทั้งจากภายในพรรคและภายนอกพรรค 2) เน้นการสื่อสารการนำข้อเรียกร้องของประชาชนที่ได้นำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว และ 3) มีการติดต่อสื่อสารพบปะกับกลุ่มผู้นำความคิดเห็นด้านการเมืองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ ลิ้มมณี (2550) และ วัชรศิริ (2555) กล่าวถึง บทบาทและหน้าที่ของพรรคการเมือง ไว้ว่า พรรคการเมือง มีบทบาทเป็นคนกลางระหว่างประชาชนหรือกลุ่มคนในสังคมกับรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ คือพรรคการเมืองจะรับเอาข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของประชาชนมาแจ้งให้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้นหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

องค์ประกอบที่ 2 หน้าที่การรวบรวมปัญหาและความต้องการของประชาชน จำนวน 3 ข้อ โดยมีข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ทำการวิจัยเกี่ยวกับ

ปัญหาและความต้องการเร่งด่วนของประชาชน เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลในการกำหนดนโยบายหรือนำเสนอข้อมูลเสนอต่อรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อที่มีระดับความจำเป็นมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) พรรคเปิดโอกาสให้สมาชิกพรรคนำเสนอปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่มาเสนอต่อพรรค เพื่อนำปัญหาเร่งด่วนหรือความต้องการพื้นฐานจำเป็นเข้าสู่ระบบการดำเนินการต่อไป และ 2) เปิดช่องทางการสื่อสารเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนปัญหาและความต้องการเร่งด่วนของประชาชนให้เข้าถึงพรรคอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ อารังธัญวงศ์ (2556: 313 - 314) และ ปราสาททอง (2558: ออนไลน์) กล่าวว่า พรรคการเมืองทำหน้าที่รวบรวมปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนเพื่อนำมากำหนดเป็นนโยบายของพรรคทั้งการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าและการวางมาตรการการแก้ไขปัญหาระยะยาว รวมทั้งเป็นช่องทางให้ประชาชนได้แสดงออกผ่านพรรคการเมืองเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง

องค์ประกอบที่ 3 การจัดทำแผนนโยบายพรรค มี 3 ข้อ เป็นข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ 1) แจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามนโยบายและปัญหาอุปสรรคให้ประชาชนทราบ 2) จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ทุกไตรมาสตามนโยบายพรรคอย่างเหมาะสม และ 3) นำแผนประชาสัมพันธ์นโยบายพรรคสู่การปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของนโยบายพรรคที่ให้ประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับ อารังธัญวงศ์ (2556: 312) กล่าวไว้ว่า พรรคการเมืองมีบทบาทในการกำหนดนโยบายทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมทั้งใน

เรื่องทั่วไปและเรื่องเฉพาะว่าพรรคของตนจะดำเนินการไปในทางใดจึงจะเกิดประโยชน์แก่ชาติและประชาชนมากที่สุดและ Molony and Colmer R.(2001: 957-968) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและนโยบาย ของพรรคการเมือง และ Froehich and Rudiger (2006: 18-24) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ทางการเมือง เป็นการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารในประเด็นสาธารณะในทางการเมือง

องค์ประกอบที่ 4 การถ่ายทอดนโยบายพรรค จำนวน 4 ข้อ ข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ประชาสัมพันธ์นโยบายพรรคให้ประชาชนทราบด้วยวิธีการสื่อสารที่เข้าถึง เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว และ ข้อที่มีระดับความจำเป็นมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) ประชาสัมพันธ์นโยบายพรรคที่มีความโดดเด่นและเป็นที่ประจักษ์ว่าประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายของพรรคอย่างแท้จริง 2) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของพรรคไปสู่การปฏิบัติจริงและได้ผลดีตลอดจนตอบสนองความต้องการอย่างเป็นปัจจุบัน และ 3) ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อทุกแขนง และหลากหลายเพื่อแจ้งผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากนโยบายพรรค ซึ่งสอดคล้องกับ ลิ้มมณี (2550) และ ต้นสกุลรุ่ง (2556) กล่าวไว้ว่า พรรคการเมืองทำหน้าที่รายงานให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการด้านต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อประชาชน พรรคการเมืองมักใช้วิธีการเผยแพร่ข่าวสารดังกล่าวผ่านสาขาพรรค ตัวแทนพรรค สมาชิกรัฐสภาจากพรรคของตนในแต่ละเขตเลือกตั้ง การอภิปรายนอกสภาหรือจากการหาเสียงเลือกตั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ เหล่าวิทยา (2554: 105-106)

กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ทางการเมืองเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเชื่อมต่อข้อมูลจากฝ่ายการเมืองไปสู่ประชาชนผู้รับสารเพื่อสร้างให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในทิศทางที่พรรคต้องการ และการประชาสัมพันธ์สามารถกระทำได้หลากหลายช่องทาง ทั้งสื่อสารมวลชน การจัดกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ สื่อบุคคล และสื่อที่ได้รับความนิยมคือ สื่อออนไลน์

2. ด้านการสื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ในด้านการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ จำนวน 17 ข้อ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการสื่อสารของพรรค จำนวน 7 ข้อ ข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) นำบุคลิกภาพของหัวหน้าพรรคมาเป็นแบบอย่างของสมาชิกพรรคในการสื่อสารกับประชาชน 2) สื่อสารด้วยความชัดเจนในจุดยืนแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ โดยยึดหลักนิติรัฐการเคารพในความเห็นต่างและการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมประชาธิปไตย ไปยังสมาชิกพรรคและสังคมอย่างสม่ำเสมอ และ 3) สร้างขีดความสามารถ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยฝึกฝนความชำนาญ การพูดที่มีความน่าเชื่อถือ การพูด การจูงใจประชาชน เพื่อให้เป็นจุดแข็งของพรรค และมีระดับความจำเป็นมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 1) สื่อสารด้วยทักษะการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและมีความสอดคล้องกับสังคม วัฒนธรรมของผู้รับสาร 2) มุ่งเน้นสื่อสารการเมืองเพื่อการพัฒนาประเทศและเนื้อหาสารของนโยบาย มากกว่าสื่อสารการเมืองในประเด็นความขัดแย้งหรือตอบโต้ประเด็นถูกพาดพิง 3) มีระบบการสื่อสารตาม

หน้าที่และตำแหน่งของสมาชิกพรรค และ 4) แสดงออกถึงความรับผิดชอบโดยขอโทษประชาชนเมื่อมีการสื่อสารด้วยข้อมูลที่คลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ Puasanern (2554) กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพนักการเมืองที่ดีควรมีลักษณะอ่อนน้อมถ่อมตน สุภาพ ซื่อสัตย์ รวมทั้งสอดคล้องกับ ต้นศิริ (2555) ที่ได้กล่าวไว้ในการประชุมคณะอนุกรรมการด้านส่งเสริมบุคคลประชาธิปไตยในเรื่อง บุคคลตัวอย่างทางการเมือง ว่า นาย ขวน หลีกภัย เป็นบุคคลตัวอย่างทางการเมืองที่นักการเมืองควรถือเป็นแบบอย่าง เป็นคนมีมารยาทดี วางตัวได้อย่างเหมาะสม มีความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต นอกจากนี้ Berlo (1960: 72) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารจะสำเร็จได้นั้น ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้อต่อความสำเร็จและประสิทธิผลของการสื่อสารคือ เป็นผู้ที่มีความสามารถ ความชำนาญในด้านการพูด การเขียนโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นผู้มีความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจในข้อเท็จจริงในเรื่องที่จะสื่อสารเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมโยงในสายตาของผู้รับสาร ตลอดจนมีความเข้าใจในระบบสังคมและวัฒนธรรมซึ่งเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิก ลักษณะและพฤติกรรม เพื่อผู้ส่งสารได้ใช้ประกอบการรอบในการคัดเลือกข่าวสาร ภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกันกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เพราะข่าวสารและการรับรู้ของประชาชนในสังคมวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะมีความขึ้นชอบแตกต่างกัน

องค์ประกอบที่ 2 เอกภาพทางการสื่อสาร มี 3 ข้อ มีข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) กำหนดประเด็นในเรื่องที่ชี้แจงต่อประชาชนให้เป็นประเด็นเดียวกันอย่างถูกต้อง และตรงกัน และ 2) ให้ข้อมูลต่อ

ประชาชนตามที่ได้รับจากมติพรรค ข้อที่มีระดับความจำเป็นมาก จำนวน 1 ข้อ คือ ควรมีลักษณะการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารเป็นทีมงานเป็นหนึ่งเดียว สอดคล้องกับ ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรวิศิษฐ์ (2557) กล่าวว่า การสื่อสารทางการเมืองแบบมีเอกภาพจะนำมาซึ่งการตอบรับและได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างยั่งยืน และเอกสารประกอบการบรรยายวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2553) กล่าวว่า การจัดการองค์การมีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ ที่ส่งผลให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การแบ่งงานเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะงานที่ทำงานจะดำเนินไปได้อย่างสอดคล้องกัน การกำหนดภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ จะทำให้ทุกคนรู้ว่าตนเองมีหน้าที่อะไรต้องทำ รับผิดชอบมากน้อยเพียงใด การจัดการองค์การที่ดีเกิดจากการรวมตัวกันเป็นกลุ่มจะสามารถทำงานได้ดีกว่าต่างคนต่างทำ

องค์ประกอบที่ 3 ผู้นำทางการสื่อสาร มี 3 ข้อ ข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ 1) ผู้นำมีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์และมีทักษะการสื่อสาร 2) ผู้นำแสดงความเอาใจใส่ปัญหาของประชาชนในภาพรวมทั้งประเทศ สามารถเข้าถึงประชาชนทุกระดับชั้น และ 3) ผู้นำรับฟังปัญหาของประชาชนแม้ว่าปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขได้ในเวลาจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญญาโรจน์ (2557) ที่กล่าวไว้ว่า คุณสมบัติสำคัญของผู้นำทางการเมือง คือทำงานอย่างมีเป้าหมาย มีวิสัยทัศน์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งประชาชนในพื้นที่และนอกพื้นที่เขตเลือกตั้งของตน ตลอดจนเพื่อนสมาชิกนักการเมืองด้วยกัน มีความรู้ความสามารถ ต้องมีสติปัญญามากกว่าคนทั่วไปเพราะต้องเข้าไปแก้ปัญหาต่าง ๆ มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธา ควร

เป็นแบบอย่างให้กับคนทั่วไป มีความขยัน กระตือรือร้น มีความรักในการทำงาน การเมือง กล้าหาญ กล้าตัดสินใจ มีความอดทนสูง รวมทั้ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บริษัท ทาวเวอร์ วัตสัน (2556) พบว่า ผู้นำที่ดี คือเป็นผู้รู้จัก ตนเอง รู้จักการวิเคราะห์หาเหตุผล เรียนรู้ตลอด กาล เป็นผู้มีความเข้าใจในการบริหารงาน ตลอดจน Hill (2556) กล่าวว่าคุณลักษณะเด่น ของผู้นำ คือ สามารถควบคุมตัวเองได้ มีสำนึกใน ความยุติธรรม มีความเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น เต็ม ใจรับผิดชอบงานเต็มที่ สอดคล้องกับ บุญย รัตกลิน (2552: 114-115) กล่าวถึง ลักษณะผู้นำ ในการสื่อสารว่า เป็นผู้มีความสามารถในการ ติดตามสถานการณ์และเข้าใจถึงแก่นของปัญหา ทางการเมืองการปกครอง สามารถทำความเข้าใจ กับ สังคม ใน ประเด็น การเมือง ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ผลงานและ นโยบายของรัฐบาลให้ประชาชนทุกระดับเข้าใจ ได้โดยง่าย

องค์ประกอบที่ 4 มวลชนสัมพันธ์ และสื่อมวลชนสัมพันธ์ จำนวน 4 ข้อ ข้อที่มี ระดับความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) สร้างมวลชนสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับระบบ สังคม วัฒนธรรม และ 2) สร้างความสัมพันธ์อัน ดีระหว่างสมาชิกพรรคกับสื่อมวลชนเพื่อความ เข้าใจร่วมกัน ข้อที่มีระดับความจำเป็นมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) สร้างวาระข่าวสารเพื่อ แสดงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามวาระที่ เหมาะสมและเป็นจริงให้ประชาชนทราบประเด็น ปัญหาตรงกัน และ 2) พยายามจูงใจประชาชนที่มีปัญหาในการดำเนินชีวิตในชุมชนเข้าร่วมแสดง ความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ลิ้มมณี (2556) กล่าวไว้ ว่ากิจกรรมที่พรรคการเมืองแต่ละพรรคทำใน

วาระต่าง ๆ อาจสะท้อนให้เห็นบทบาทหน้าที่ใน ด้านอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างของพรรค อาจเป็น การระดมพลังประชาชนเพื่อร่วมมือกันแก้ปัญหา เป็นส่วนรวม เช่น การรณรงค์เพื่อแก้ปัญหา สิ่งแวดล้อม การให้การศึกษาแก่ประชาชนใน ปัญหาบางด้าน เช่น ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ ถือ ได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่ของพรรคการเมืองได้ เช่นกัน นอกจากนี้ McNair (1999: 5) กล่าวถึง สื่อมวลชนมีความสำคัญกับกระบวนการทางการเมือง 2 ประการ คือ ถ่ายทอดสารทางการเมืองที่ กำเนิดมาจากองค์กรทางการเมือง และ ส่งสาร การเมืองที่สร้างขึ้นโดยองค์กรสื่อมวลชนใน รูปแบบของการรายงานข่าว บทบรรณาธิการ บทวิเคราะห์ บทวิจารณ์ ซึ่งการมีความสัมพันธ์ อันดีต่อกันจึงเป็นสิ่งจำเป็น และตามที่ กฤษณะ รังสรรค์ (2558) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะเรียนรู้ ตนเองจากการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รู้ จุดเด่น จุดด้อยของตน ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ เป็นไปโดยไม่ปิดป้อง มีการยอมรับและเข้าใจสิ่ง ที่เกิดขึ้นอย่างที่เป็นจริง

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาารูปแบบ สื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุค ข้อมูลข่าวสาร ในด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ 15 ข้อ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เทคโนโลยีสร้าง ความนิยมพรรค มีทั้งหมด 4 ข้อ ข้อที่มีระดับ ความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ปรับรูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ เป็นปัจจุบัน และ 2) ดำเนินการสื่อสารที่เน้น เนื้อหาสารที่พรรคได้รับความนิยมโดยอาศัย เทคโนโลยีให้เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึงและ รวดเร็ว ข้อที่มีระดับความจำเป็นมาก จำนวน 2

ข้อ ได้แก่ 1) ริเริ่มการนำสื่อใหม่มาใช้ในการสื่อสารการเมืองเพื่อสร้างระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และ 2) สร้างเว็บไซต์เปิดรับสมาชิกพรรคผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งสอดคล้องกับ ศาตราประภา (2557: 9) กล่าวว่า สื่อ Social Network เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มขึ้นมาตามการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ช่วยก่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารร่วมกันระหว่างนักการเมืองและประชาชน ซึ่งสื่อ Social Network เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ให้นักการเมืองได้ใกล้ชิดและเข้าถึงความต้องการ ความเดือดร้อนของประชาชนมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 2 การสร้างเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีทั้งหมด 5 ข้อ ข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด ครบทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ประจำเครือข่ายต้องมีความรู้ มีความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบัน 2) พรรคมีการประสานงานกับเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ 3) เจ้าหน้าที่ประจำเครือข่ายและผู้นำความคิดต้องได้รับการฝึกอบรมในด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน 4) สร้างเครือข่ายชุมชนโดยใช้เครือข่ายเทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว และ 5) เพิ่มช่องการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาของประชาชนผ่านทางเครือข่ายเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กรที่เสนอไว้ใน เว็บไซต์ วิกิตำรารำร่าเพื่อโลกเสรี ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปัจจัยหลักในการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การดำเนินกิจกรรมและการประสานเชื่อมโยงเครือข่ายภายในองค์กรและระหว่างองค์กรให้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ขององค์กร ดังนั้นการเรียนรู้ การเข้ารับฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญด้านเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบันเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรก้าวเข้าสู่ความเป็นผู้นำ และสอดคล้องกับ เจดามาน (2556) กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 3 ลักษณะ คือเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ต่อผู้บริหารและต่อองค์กร

องค์ประกอบที่ 3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีทั้งหมด 3 ข้อ ข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ 1) สร้างระบบเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเครือข่ายให้ มีผลต่อการรับรู้ของประชาชนอย่างรวดเร็ว 2) ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นรูปแบบปัจจุบัน และ 3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีการสื่อสารให้เข้ากับยุคข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์จัดการเรียนรู้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2553) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน ช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูล การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การเรียกดูข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผล การใช้งานร่วมกันทำได้ง่ายขึ้น เพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งาน ช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาดังกล่าวอย่างรวดเร็วและสามารถทำให้องค์กรเข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้น และ ไชยชมภู (2555) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จควรออกแบบระบบให้สอดคล้องกับคุณลักษณะและการจัดระบบขององค์กร เช่น โครงสร้างขององค์กร

การติดต่อสื่อสารขององค์กรและระหว่างองค์กร การเชื่อมเครือข่าย เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 4 นวัตกรรมสื่อสาร มีทั้งหมด 3 ข้อ ข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) สร้างระบบการสื่อสารทางไกลระหว่างพรรคกับสาขาพรรคเพื่อความเข้าใจตรงกัน 2) สร้างเครือข่ายผู้สนับสนุนพรรคผ่านสื่อใหม่ ข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ เผยแพร่กิจกรรมของพรรคผ่านสื่อใหม่อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง สอดคล้องกับ สนวนเพลง (2552: 62-63) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นเรื่องของความคิด (Innovation is mindset) และเป็นกุญแจสำคัญเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นการนำนวัตกรรมสื่อสารมาใช้ในการสื่อสารการเมืองจึงเป็นการแผ่ขยายการรับรู้สู่ประชาชนและสังคมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ ดิงศภัทย์ (2557) ที่ได้แนะนำแนวคิดการเผยแพร่ผลงานวิชาการบน iTunes University หรือ iTunes U ว่า เป็นอีกช่องทางในการประชาสัมพันธ์ผลงานของมหาวิทยาลัยที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายรวมทั้ง

ผลงานที่เผยแพร่บน iTunes U ยังสามารถนำไปเผยแพร่บนเครือข่ายอื่น ๆ ได้เป็นการขยายการรับรู้สู่ประชาชนให้ขยายกว้างออกไป ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรเลือกผู้เชี่ยวชาญตามคุณสมบัติที่กำหนดและเป็นผู้ที่มีความสมัครใจ ยินดีให้ความร่วมมือและตระหนักในความสำคัญของงานวิจัย โดยยินดีตอบแบบสอบถามหลายรอบ

2. การประสานกับผู้เชี่ยวชาญควรดำเนินไปด้วยความนุ่มนวล ตามวัฒนธรรมองค์กรที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านสังกัดอยู่เพื่อสร้างความประทับใจ สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

3. ควรคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากว่า 21 คน ตามที่กำหนดไว้เพื่อป้องกันปัญหาผู้เชี่ยวชาญติดภารกิจหรือปัญหาอื่น ๆ ทำให้ไม่สามารถตอบแบบสอบถามครบทั้ง 3 รอบ

4. ควรนำผลการวิจัยมาออกแบบเป็นรูปแบบสื่อสารการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ในยุคข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เป็นรูปธรรมต่อไป

References

- Annuim, Warawut. (2555) phenomenal digital communication. **Journal of the Association of Private Higher Education Institutions**, 18 (2), 212.
- Bangkok University. (2553). **Organizing principle. Handout Management.** (Management: MG 112)Department of modern business management. Accessed from <http://tulip.bu.ac.th/~nittaya.n/Chapter4.ppt>
- Berlo, David K.(1960). **The Process of Communication.** New York : Holt Rinehart&Winston Inc.
- Boonyaratglin, Sonthi . (2552). **The characteristics of the political leadership in the present situation. The case study of Bangkok.** The course of development politics and elections Class 1. accessed from: <http://elib3.ect.go.th/Multim/Aped>.



- Chaipatub, Satien. (2540). **Communication Politics: Social Democracy highlighted.** Bangkok. Chulalongkorn University.
- Chaichampu, Surat. (October 2555 - March 2556) The application of information technology to improve the organization. **Journal of Educational Administration** University, Vol. 7 No.1
- Froehilch R., Rudiger B. (2006). Framing political public relation: measuring success of political communication strategies in Germany. **Public Relation Review.** 32(1).
- Jared Cohen. (2557). **Changing digital world.** Bangkok. The Post Publishing Public Company Limited (Thailand).
- Kautep, Kanchana. (2557). **Innovative Communication for Sustainable Development.** Foundation Day 48 for the year 2557, NIDA. Accessed from <http://rc.nida.ac.th/th/http://rc.nida.ac.th/th/attachments/article/118/10.NN.pdf>.
- Krishnarungsung, Aimon. (2015). **Good interpersonal skills with others.** Accessible from: www.novabizz.com
- Learning Center Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (2553). **The importance of organizational development with information technology.** Accessed from <http://webkm.rmutp.ac.th/km/2010/02/a2-it>.
- Limmanee, Anuson. (2550). **Political parties Thailand. Encyclopedia for young royal majesty** in 31 volumes accessed from: <http://kanchanapisek.or.th/kp6/sub/book>.
- McNair, Brian. (1999). **An Introduction to political Communication** 2nd edition, New York ledge
- McQuail, D. (1983). **Mass communication theory: An introduction.** London: Sage pulitican.
- Moloney K., Colmer R. (2001). Dose political PR enhance or trivialize democracy? The UK general election 2001 as a contest between presentation and substance. **Journal of Marketing Management.** 17(9-10).
- Napoleon, Hill. (2556). **Think & Grow Rich.** Accessed from :<https://oggoldthailand.wordpress.com/AD-think-and-grow-rich/>
- Nuntawarowath, Nantana. (2557). **Political Communication: Theory and Application.** Edition 1. Bangkok Edition. Publishers Mass Media.
- Prasadong, Anuchit. (2558). **The role and direction of the political parties. Documents Lecture Political development of the Election Commission.** Accessible from: <http://fdp.ect.go.th/assets/file/4672857897a635c1b4123c841719c31b>.

- Punjaront, Suttichai. (2557). **Features of political leaders**. Accessible from: www.drsuthichai.com
- Pornchai J. Da Man. (2556). **The development of human resources**. Accessible from: <http://www.oknation.net/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>.
- Saratapapa, Ratima . (2557). **Marketing to politics: the triumph of the election?. Technical Electronic Bureau's Office of the Secretary General of Parliament**. Accessed from <http://www.parliament.go.th/libar>
- Sangdadsada, Suttawich. (2557). **Change the digital world**. Edition 1. Nonthaburi. The Post Publishing Public Company Limited (Thailand).
- Suanpang, Punnee. (2552). **Information Technology and Innovation for Knowledge Management**. Bangkok. ED Co., Ltd. (Thailand)
- Tawipan, Puansean. (2554). **Incumbent politicians in a democratic society**. Accessed from : http://boonpengsaepua999.blogspot.com/2011/07/blog-post_11.html
- The company Towers Watson. (2558). **Characteristics of desirable. The results of Towers Watson: executives of leading companies in the world**. Accessed from http://gunrapree.com/good_leader.html.
- Thomrongthanyawong, Sombat. (2556). **American politics**. 14. The Bangkok Edition. Publisher SEMA fair.
- Ting- in, Supapohn. (2553). **Strategic communication Senator (Senator), who served as village chief**. Journalism MA thesis, Department Manager Corporate Communication. The journal Science and the Media Thammasat University.
- Tingsaput, Kanlaya. (2557). **CU leading academic works published on the iTunes U collection cognitive CU distributed worldwide**. Center for Innovative Learning Chulalongkorn University. Accessed from <http://www.chula.ac.th/th/archive/12904>
- Tonsagunrung, Kuamtong. (2556). **Political parties. Political Database King Prajadhipok's Institute**. Accessed from : <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>
- Tunsiri, Vichai. (2555). Principles of democracy. In an interview with the Committee on the Promotion of Democracy party. **Documents for publishing political communication**. Accessible from: http://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/article/article_20130528005131.pdf.
- Watcharasiri, Kitikun. (2558). **Political parties and groups of power in Thailand**. Accessed from : www.elearning2.utcc.ac.th
- Wikibooks textbook for the Free World. (2556). **The development of information systems for mosques Korn**. Accessed from <https://th.wikibooks.org/wiki>.



การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ¹
ชัยรัตน์ สุริยะอาภา²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบ Systems, Applications and Products in Data Processing (SAP) ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของการนำระบบ SAP เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและความสำเร็จของระบบ SAP ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้า 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพของระบบ SAP มีการกำหนดรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านการใช้สารสนเทศ มีความสะดวกในการใช้งานและง่ายไม่ซับซ้อน และด้านผลกระทบต่อบุคคล ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง การใช้งานระบบ SAP ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านในการปฏิบัติงาน คือ 1.ด้านความประหยัดต้นทุน 2.เสร็จทันตามกำหนดเวลา และ 3.คุณภาพของงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.)

¹นักศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 1761 ถนนพัฒนาการ เขต/แขวง สวนหลวง กรุงเทพฯ 10260

Email: prachyawuth@gmail.com

²อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 1767 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

e-mail: prachyawuth@gmail.com

The Implementation of SAP to Enhance Operational Efficiency

Prachyawuth Khantichoti¹
Chaiyarat Suriyarpa²

Abstract

The purpose of this research was to observe and identify the factors of Systems, Applications and Products in Data Processing (SAP) affecting the operational efficiency of Metropolitan Electricity Authority (MEA) staff in Minburi and Ladkrabang districts. Questionnaires were used as a means for data collection from a sample of 90 MEA staff in the districts. It was revealed that implementation of SAP led to operational efficiency at MEA Minburi and Ladkrabang districts at a moderate level. There were 4 key success factors of SAP system that influenced operational efficiency of the MEA staff, i.e., quality of SAP: SAP had password of an access to the operational system; information quality of SAP were timely and reliable; information usage: SAP were convenient, less complex and easy to use; and effects on staff: staff were required to participate in SAP training programs regularly. All these factors affected the operational efficiency in 3 aspects: i.e., cost effectiveness, timeliness and, and quality of works.

Keywords: Efficiency, operation, Metropolitan Electricity Authority (MEA)

¹Graduate School of Business Administration Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250
Email: prachyawuth@gmail.com

²Advisors Master of Business Administration Program Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok
e-mail: prachyawuth@gmail.com

บทนำ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด ในปัจจุบันการบริหารงานของเอกชนหรือแม้กระทั่งหน่วยงานของรัฐเองต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสม สอดคล้อง และทันสมัย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์การท่ามกลางการแข่งขันและการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ หลากๆ องค์การประสบปัญหาในด้านการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ บางองค์การอาจมีข้อมูลลับหรือมีข้อมูลมากเกินความจำเป็น ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่พนักงานต้องเก็บและบันทึกได้อย่างคุ้มค่า ข้อมูลบางส่วนอาจจะถูกเก็บไว้แต่ละแผนกเท่านั้น แผนกอื่นไม่สามารถดึงข้อมูลเหล่านั้นมาใช้งานได้ ทั้งนี้แท้จริงแล้วข้อมูลเหล่านั้นอาจจำเป็นและมีประโยชน์อย่างมากต่อการไหลเวียนของระบบกระบวนการทางธุรกิจในองค์การ จากปัญหาดังกล่าว องค์การต่างๆจึงได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการวางแผนทางธุรกิจ มีการเชื่อมโยงกันของข้อมูลมากขึ้น ทำให้ตอบสนองความต้องการของข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นเดียวกับการไฟฟ้านครหลวง หรือ กฟน. (Metropolitan Electricity Authority : MEA, 2014) ที่มีแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวทันยุคทันสมัยกับการที่มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันได้ทำการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) มีธุรกิจหลักได้แก่ การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในเขตพื้นที่จำหน่ายรวม 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีพื้นที่รวม 3,192 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นภารกิจและจุดประสงค์หลักในการจัดตั้ง กฟน. มีสัดส่วนรายได้จากธุรกิจหลัก คิดเป็นร้อยละ 99.59 ของรายได้รวม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ได้แก่ ธุรกิจบริการและคุณภาพไฟฟ้า เพื่อให้บริการลูกค้าเฉพาะรายทั้งด้านบริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า ผ่านการออกแบบ จัดหาอุปกรณ์ และดำเนินการจนแล้วเสร็จส่งมอบให้ลูกค้า ตลอดจนการให้บริการด้านระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องให้กับลูกค้าในต่างประเทศ ซึ่งมีสัดส่วนรายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (รวมการสร้างมูลค่าจากทรัพยากรที่มีอยู่ ได้แก่ บริการสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ บริการโครงข่ายศูนย์รักษาความปลอดภัยข้อมูล งานบริการต่างประเทศ) คิดเป็นร้อยละ 0.41 ของรายได้รวม (ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร <http://www.mea.or.th>) ซึ่งจากธุรกิจ 2 อย่างนี้ทำให้ การไฟฟ้านครหลวงต้องมีการจัดการและการดูแลที่ดีในทุกๆด้าน รวมถึงด้านการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลที่แต่ละแผนกต้องมีการเก็บข้อมูลไว้อย่างครบถ้วน ไม่สูญหายหรือเสียหายก่อนเวลาอันควร สามารถนำข้อมูลที่จัดเก็บมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตลอดอายุการใช้งาน พร้อมทั้งเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการบริหารองค์กรในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงเป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโต และขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้โครงสร้างองค์กรมีความซับซ้อน กิจกรรมหรือแผนกต่างๆในองค์กรมากขึ้น การจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละแผนกก็มากขึ้นเช่นกันจึงซึ่งอาจ

ทำให้เกิดความผิดพลาดและความล่าช้าของข้อมูลได้

ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลของระบบต่าง ๆ ต้องมีความเชื่อมโยงกันและสามารถตอบสนองความต้องการการใช้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง พร้อมทั้งลดข้อผิดพลาดต่างๆ การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) จึงได้ดำเนินการจัดจ้างกลุ่มกิจการร่วมพอร์ท (FORTH) ซึ่งประกอบด้วย บริษัท พอร์ท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ที ไอ เอส คอนซัลแตนท์ จำกัด และบริษัท ไพร์มลิ้งค์ จำกัด เข้ามาช่วยดำเนินโครงการพัฒนาและติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูประบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) ระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า (CSS) และระบบจัดทำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า (Billing) โดยบริษัทนำซอฟต์แวร์ SAP มาติดตั้งซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ระบบ ERP ที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกว่ามีความสามารถในเชิงบูรณาการสูงสุด อีกทั้งยังได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องบนกรอบ World Class Best Practice ซึ่งทำให้สามารถครอบคลุมกระบวนการหลักของธุรกิจต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำการไฟฟ้านครหลวงให้เป็นที่รู้จักในฐานะองค์กรที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยระดับสากลและสามารถให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบ SAP มุ่งเน้นที่จะตอบสนองความประสงค์ทั้งในด้านระยะเวลาและความต้องการทางธุรกิจ แต่ก็ยังสามารถทำให้เกิดความสมดุลและสอดคล้องกับความเสี่ยงที่เกิดจากโครงการขนาดใหญ่อีกด้วย

จากการที่การไฟฟ้านครหลวงได้มีการนำระบบ SAP เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้สามารถลดความซ้ำซ้อนและ

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากระบบงานมีการเชื่อมโยงกัน ได้รับปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้มุ่งสู่ความเป็นสากลมากขึ้น เพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเนื่องจากระบบมีการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับนโยบาย Good Governance และทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากระบบงานที่พัฒนาขึ้นลักษณะ Online Real time มีระบบงานที่ยืดหยุ่น สามารถรองรับการปรับเปลี่ยนหรือขยายตัวขององค์กรได้ในอนาคตเป็นอย่างดี ระบบการให้บริการประชาชนได้รับการปรับปรุงให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อความคิดเห็น ทักษะคน และความรู้อีกของบุคลากรในองค์กร โดยอาจเป็นในด้านเชิงบวกหรือด้านเชิงลบก็ได้ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม หรือปัจจัยในด้านต่างๆที่เกิดขึ้นของบุคลากรในองค์กรเอง ดังนั้นในการศึกษานี้จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของการนำ SAP มาใช้ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง

สมมติฐานของการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังที่แตกต่างกัน

2. การนำระบบ SAP มาใช้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

Delone and Mclean (1992, อ้างถึงใน มีสมโสด, 2556) ได้ทำการศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศโดยทำเป็นรูปแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งสรุปตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบนี้ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพของระบบ (System Quality) วัดความสำเร็จได้จาก ความถูกต้องของข้อมูล เนื้อหาของฐานข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ความง่ายในการใช้งานและการเรียนรู้ ความถูกต้องของระบบ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ความน่าเชื่อถือของระบบ ความทันสมัยของระบบ ความยืดหยุ่นของระบบ ระบบการทำงานแบบบูรณาการ ประสิทธิภาพของระบบ และเวลาในการตอบสนอง

2. คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) วัดความสำเร็จได้จาก ระบบสารสนเทศเข้าใจได้ง่าย มีความชัดเจน มีรูปแบบและภาพปรากฏให้เห็นตรงกับความต้องการ ส่วนประกอบของเนื้อหา มีความถูกต้อง มีความแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความรัดกุม มีความ

เชื่อถือได้ ความเป็นปัจจุบัน ทันต่อเวลา สามารถเปรียบเทียบได้ และเป็นอิสระจากอคติ

3. การใช้สารสนเทศ (Use) วัดความสำเร็จได้จาก จำนวนและระยะเวลาในการใช้งาน จำนวนคำถามของผู้ใช้งาน จำนวนของโปรแกรมงานย่อยที่ใช้ ความถี่ของการเข้าถึง เวลาที่ใช้ในการติดต่อกับระบบ จำนวนรายงานที่ผลิต ความถี่ในการขอรายงาน ค่าบริการสำหรับการใช้ระบบ ความสม่ำเสมอในการใช้งาน การใช้หรือไม่ใช้ระบบ ใช้ข้อมูลจากระบบจริงหรือจากรายงาน ใช้ตามความเหมาะสมกับชนิดของการใช้สารสนเทศ ใช้ในระดับทั่วไปหรือเฉพาะ การใช้งานซ้ำ การใช้งานเป็นประจำ การยอมรับในรายงาน สัดส่วนในการใช้งานกับโอกาสที่ใช้ ความสมัครใจในการใช้งาน และแรงจูงใจในการใช้งาน

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) วัดความสำเร็จจากปฏิกิริยาโต้ตอบในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย ความพอใจทั้งหมด ความพอใจเฉพาะอย่าง ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ต้องการและสิ่งที่ได้รับ ความพึงพอใจในโปรแกรม และความพึงพอใจในการตัดสินใจ

5. ผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) เป็นการวัดผลกระทบของระบบสารสนเทศต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ประกอบด้วย ความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศ การเรียนรู้ การอ่านผลที่ถูกต้อง การรับรู้สารสนเทศ การเรียกใช้สารสนเทศ และการแจกแจงปัญหา โดยประสิทธิผลของการตัดสินใจ ได้แก่ คุณภาพการตัดสินใจ การปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์การตัดสินใจ ความถูกต้องในการตัดสินใจ เวลาที่ใช้ในการตัดสินใจ ความ

มั่นใจในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น

6. ผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) เป็นการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย ขอบเขตและจำนวนในการนำมาประยุกต์ใช้งาน การลดต้นทุนและจำนวนบุคลากร การเพิ่มผลผลิตโดยรวม การเพิ่มขึ้นของรายได้ กำไร ส่วนแบ่งการตลาด ผลตอบแทนจากการลงทุน ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ สัดส่วนของรายได้สุทธิต่อค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และราคาหุ้น

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

งามสะอาด (2551: 1) อธิบายว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

แนวความคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

SAP หรือ “Systems, Applications and Products in Data Processing” เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท ERP (Enterprise Resource Planning) ของเยอรมัน

ที่ใช้ในการทำงานด้านต่างๆในองค์กร ภายในระบบ SAP ประกอบด้วย Modules ต่างๆที่มีหน้าที่ทำงานแตกต่างกัน ข้อมูลในแต่ละ

Modules ที่เกี่ยวเนื่องกันจะถูกระบบจัดการจัดเก็บข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องป้อนข้อมูลซ้ำซ้อน มีการเชื่อมโยงกันของข้อมูลทั้งหมด และมีลักษณะการทำงานที่เป็น Real-Time ทั้งนี้ SAP ยังถูกพัฒนาเพื่อสนองความต้องการทางธุรกิจที่แสวงหาการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากในปัจจุบันข้อมูลมีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาธุรกิจ ตลาดมีการแข่งขันกันมาก ลูกค้ามีความคาดหวังที่สูง ทำให้ต้องมีการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพที่ฉับไวและสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วกับผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ SAP สามารถตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้ได้ จึงทำให้ปัจจุบันมีผู้ใช้ SAP มากกว่า 12 ล้านคน และได้ติดตั้งให้กับลูกค้า มากกว่า 64,500 แห่ง



ภาพประกอบที่ 1 โมดูลในระบบ SAP

จากการที่การไฟฟ้านครหลวงได้มีการนำระบบ SAP เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2548 นั้น ทำให้สามารถลดความซ้ำซ้อนและเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากระบบงานมีการเชื่อมโยงกัน ได้รับปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้มุ่งสู่ความเป็นสากลมากขึ้น เพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเนื่องจากระบบมีการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพรองรับนโยบาย Good Governance และทำให้ผู้บริหารของ กฟน. ได้รับข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากระบบงานที่พัฒนาขึ้นลักษณะ Online Real time มีระบบงานที่ยืดหยุ่นสามารถรองรับการปรับเปลี่ยนหรือขยายตัวขององค์กรได้ในอนาคตเป็นอย่างดี ระบบการให้บริการประชาชนของ กฟน. ได้รับการปรับปรุงให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Modules ต่างๆที่สำคัญของระบบ SAP ของการไฟฟ้านครหลวง มีดังนี้

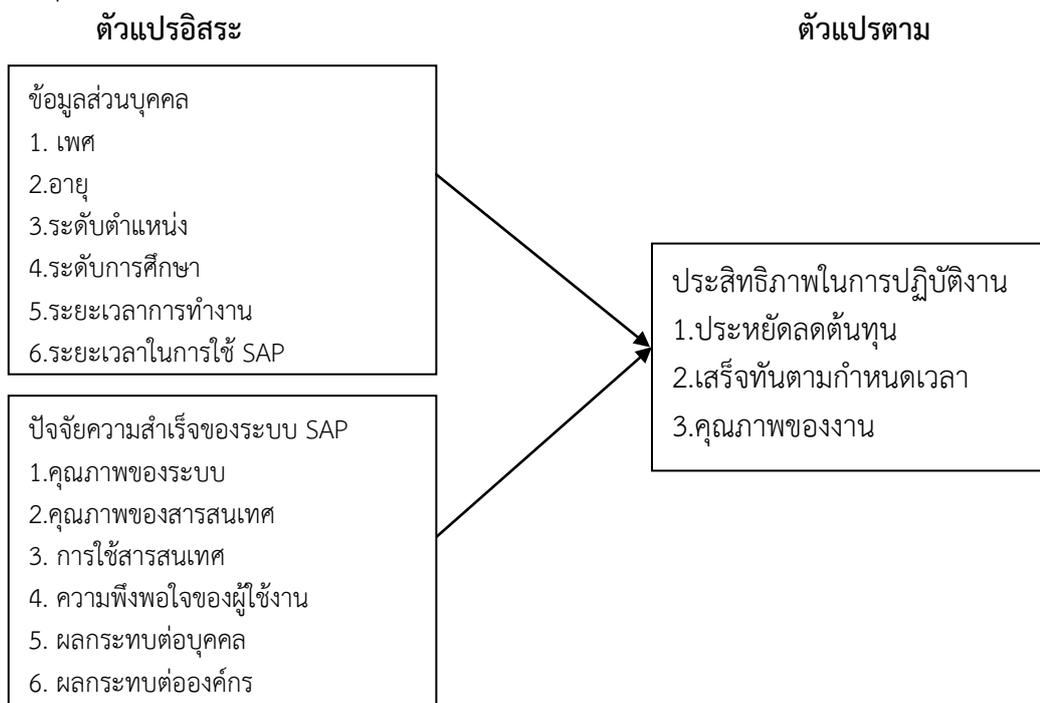
- ระบบบัญชีการเงิน (FI)
- ระบบบริหารโครงการและต้นทุน

โครงการงบประมาณฯ (PS)

- ระบบบำรุงรักษา (PM)
- ระบบบริหารพัสดุ (MM)
- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HR)
- ระบบบริการงานธุรกิจเสริม (BU)
- ระบบงานบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและระบบจัดทำใบเสร็จรับเงิน(IS-U/CCS)
- ระบบแผนวิสาหกิจ (SEM)
- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (BW)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าข้างต้น ผู้ศึกษาได้อาศัย ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพสรุปและประสานเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาการนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง เลือกตัวอย่าง จำนวน 108 รายการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้สูตรของ ยามาเน (Yamane, 1967 :56) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อน 0.05

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 85 ตัวอย่าง โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ 90 ตัวอย่าง เพื่อสำรองหากมีความบกพร่องเกิดขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์.
2. โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 3 ส่วน
3. การตรวจแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ได้ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบข้อความเนื้อหา ภาษา ความชัดเจนและความถูกต้องครบถ้วนตามประเด็นที่ศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ดำเนินการทดสอบกับกลุ่มตัวแทนจำนวน 5 คน นำผลมาปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำออกใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากการศึกษาคั้งนี้จากแหล่งต่างๆ ทั้งตำรา เอกสารและผลการศึกษาวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลที่ได้จาก การตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาจบปริญญาตรี ทำงานอยู่ในระดับซี 5-8 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP 2-5 ปี

ปัจจัยความสำเร็จต่อการใช้งานระบบ SAP

ผลการศึกษาพบว่าการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง ประกอบด้วย ปัจจัยความสำเร็จต่อการใช้งานระบบ SAP มี 6 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านการใช้สารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านผลกระทบต่อบุคคล และด้านผลกระทบต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อนำมาพิจารณารายด้านได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- ด้านคุณภาพของระบบ

ในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบ SAP มีการกำหนดรหัสในการเข้าใช้งานทำให้ระบบมีความปลอดภัยสูง สามารถเรียกดูข้อมูลได้สะดวกขึ้น ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้อง ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีความเห็นด้วยมากตามลำดับ

- ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความน่าเชื่อถือได้ ในระบบ SAP มีข้อมูลที่ใช้ในวงจรครบถ้วน มีความเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

- ด้านการใช้สารสนเทศ

ในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยปานกลาง โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบใช้งาน ได้หลายคำสั่งในเวลาเดียวกัน ทำให้สะดวกในการใช้งาน มีความเห็นด้วยมาก และเรื่องผู้ใช้งานมีความเข้าใจต่อการทำงานในระบบ SAP ระบบมีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน มีความเห็นด้วยปานกลาง ตามลำดับ

- ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงาน ของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาใน

ระบบ SAP ได้อย่างรวดเร็ว มีความเห็นด้วยมาก และเรื่องผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาต่าง ๆ ของระบบ SAP มีความเห็นด้วยปานกลาง

- ด้านผลกระทบต่อบุคคล

ในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยปานกลาง โดยมีรายละเอียดในเรื่องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความชำนาญในการใช้ระบบ SAP

- ด้านผลกระทบต่อองค์กร

ในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบ SAP มีความเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของ กฟน. และระบบ SAP สามารถเรียกดูข้อมูลเพื่อนำมาวางแผนและจัดการงบประมาณของ กฟน. มีความเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ SAP จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ SAP ผลการศึกษาพบว่า การนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง ประกอบด้วยปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ SAP มี 3 ด้าน คือ ด้านความประหยัด ด้านการเสร็จทันตามกำหนดเวลา ด้านคุณภาพของงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อนำมาพิจารณารายด้านได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- ด้านความประหยัดต้นทุน

ประสิทธิภาพของระบบ SAP ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบ SAP สามารถลดต้นทุนให้กับ กฟน.

โดยลดการใช้กระดาษในการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร ,ลดสถานที่ในการเก็บเอกสาร และลดจำนวนพนักงานในการดูแลเอกสาร

- ด้านการเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ประสิทธิภาพของระบบ SAP ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยปานกลาง โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบ SAP สามารถเรียกข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ ทำให้การทำงานแล้วเสร็จได้ตามกำหนดเวลา และระบบ SAP ช่วยลดขั้นตอนการทำงานไม่ให้ซับซ้อน ลดความผิดพลาดทำให้การทำงานแล้วเสร็จได้ตามกำหนดเวลา มีระดับความเห็นด้วยปานกลางตามลำดับ

- ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพของระบบ SAP ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้องสูง ทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพ และระบบ SAP มีระบบจัดการข้อมูลที่ดี สามารถตรวจสอบได้ลดความผิดพลาด ทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพ มีระดับความเห็นด้วยมาก ตามลำดับ รองลงมาคือเรื่องระบบ SAP ประสบความสำเร็จในการใช้งาน มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบังที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA พบว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง ที่มีอายุ ตำแหน่ง และการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขต

ลาดกระบังที่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง

ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานคือการมีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาต่างๆของระบบ SAP ,เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ SAP สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และด้านผลกระทบต่อองค์กรคือ ระบบ SAP มีความเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของ กฟน ระบบ SAP สามารถเรียกดูข้อมูลเพื่อนำมาวางแผนและจัดทำงบประมาณของ กฟน. ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง ส่วนด้านคุณของระบบ คือ สามารถเรียกดูข้อมูลได้สะดวกขึ้น ,ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ,ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้อง ด้านคุณภาพของสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP สามารถเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว ข้อมูลที่ใช้ในงานมีครบถ้วนในระบบ SAP ด้านการใช้สารสนเทศ คือระบบมีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน จากการที่ระบบเข้าถึงข้อมูลได้หลายรูปแบบทำให้มีความสะดวกในการใช้งาน ท่านมีความเข้าใจต่อการทำงานในระบบ SAP และด้านผลกระทบต่อบุคคล คือ มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้

พนักงานมีความชำนาญในการใช้ระบบ SAP มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบังอย่างมีระดับนัยสำคัญ .05 มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความประหยัดลดต้นทุน ,ด้านการเสร็จทันตามกำหนดเวลา และด้านคุณภาพของงาน

การใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุตัวแปรองค์ประกอบปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรความสำเร็จของระบบ SAP กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขต มีนบุรี-เขตลาดกระบัง

ตัวแปรความสำเร็จ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ด้านคุณของระบบ					
- สามารถเรียกดูข้อมูลได้สะดวกขึ้น	.065	.058	.096	1.125	.048
- ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	.015	.061	.020	.241	.039
- ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้อง	.067	.073	.081	.917	.045
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ					
- ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP สามารถเชื่อถือได้	.103	.050	.143	2.036	.045
- ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว	-.027	.056	-.035	-.483	.031
- ข้อมูลที่ใช้ในงานมีครบถ้วนในระบบ SAP	.081	.040	.110	2.02	.046
ด้านการใช้สารสนเทศ					
- ระบบมีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน	-.261	.039	-.453	-6.721	.010
- จากการที่ระบบเข้าถึงข้อมูลได้หลายรูปแบบ ทำให้มีความสะดวกในการใช้งาน	.245	.056	.312	4.406	.000
- ท่านมีความเข้าใจต่อการทำงานในระบบ SAP	.367	.037	.747	9.798	.000
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน					
- ท่านมีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาต่างๆของระบบ SAP	-.211	.046	-.404	-4.618	.079
- เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ SAP สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	.297	.069	.357	4.329	.099
ด้านผลกระทบต่อบุคคล					
- มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้	.069	.034	.144	2.015	.048

พนักงานมีความชำนาญในการใช้ระบบ SAP

ด้านผลกระทบต่อองค์กร

- ระบบ SAP มีความเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานของ กฟน.	.163	.070	.177	2.338	.052
- ระบบ SAP สามารถเรียกดูข้อมูลเพื่อนำมาวางแผนและจัดทำงบประมาณของ กฟน.	-.016	.060	-.020	-.269	.789

สรุปและอภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จต่อการใช้งานระบบ SAP มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพันธ์ สุวรรณ (2557) ที่ระบุว่ากลุ่มพนักงานตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น

เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จต่อการใช้งานระบบ SAP ภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน ได้ดังนี้

- ด้านคุณภาพของระบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมืองมา และ ทินประภา (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนทรัพยากรขององค์กรของสำนักศึกษาปณ พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพของระบบอยู่ในระดับมาก

- ด้านคุณภาพของสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ตะคุ (2554) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบ ERP ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพของสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

- ด้านการใช้สารสนเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญฤทธิ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของ

พนักงานในการใช้งานระบบ SAP บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

- ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญฤทธิ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ SAP บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

- ด้านผลกระทบต่อบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มีสมโส (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านผลกระทบต่อบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

- ด้านผลกระทบต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มีสมโส (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านผลกระทบต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

2. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ SAP ภาพรวมเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาทร และ สมานสิน (2554) ศึกษาประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้าบริษัทโฟมเทคอินเตอร์เนชันแนล จำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยแยกตามปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ SAP ตามทั้ง 3 ด้านดังนี้

- ด้านความประหยัดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาทร และ สมานสิน (2554) ศึกษาประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้าบริษัทโฟมเทคอินเตอร์เนชันแนล จำกัด พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านความประหยัดอยู่ในระดับมาก

- ด้านการเสร็จทันตามกำหนดเวลามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรสุมบุรณ์ (2553) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบัญชีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านการเสร็จทันตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับปานกลาง

- ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กองเพชร, เวียร์รา และ คงมาลัย (2555) ศึกษาการยอมรับและใช้งานระบบ SAP B1 กรณีศึกษาการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรไม่แสวงหากำไร พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. อภิปรายสมมุติฐาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังที่แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบังที่มีระดับอายุ ตำแหน่ง และการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบังที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทร และ วรรณรัตน์ (2555) ศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษาหรือตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (SAP) มาใช้แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง ที่คำนึงถึงมีอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านความประหยัดลดต้นทุน ,ด้านการเสร็จทันตามกำหนดเวลา และด้านคุณภาพของงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ในการปฏิบัติงานดังนี้

- ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขต

มีนบุรี-เขตลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรางมาศ (2550) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการประปาในสังกัดสำนักงานประปาเขต 9 เชียงใหม่จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบมีการทำงานไม่ซับซ้อนและเชื่อถือได้ทำให้ผู้ใช้สามารถเห็นภาพความเชื่อมโยงกันของข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น ช่วยในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้นทำให้เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น

- ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกัญญา และ สมานสิน (2554) ศึกษาประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้าบริษัทโคมเทคอินเตอร์เนชันแนล จำกัด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศพนักงานส่วนใหญ่เห็นถึงประโยชน์ของระบบที่ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน ได้ข้อมูลที่ทันสมัยครบถ้วนอยู่เสมอและข้อมูลที่ได้จาก SAP มีความถูกต้องเชื่อถือได้ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี

- ปัจจัยความสำเร็จด้านการใช้สารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มีสมโสต (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการใช้สารสนเทศมีการทำงานง่ายไม่ซับซ้อน

มีการใช้งานได้สะดวก และพนักงานที่ใช้ SAP ผ่านการอบรมทำให้เข้าใจการทำงานของ SAP มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จของการนำระบบ SAP เข้ามาใช้งาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

- ปัจจัยความสำเร็จด้านผลกระทบต่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มีสมโสต (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่าการนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวเข้ากับระดับใหม่เล็กน้อย แต่พอใช้งานไประยะเวลาหนึ่งก็จะสามารถใช้งานระบบ SAP ได้ดีขึ้น และเกิดความชำนาญในการใช้ SAP ทำให้เกิดความชำนาญมากขึ้นจึงทำให้เกิดการปฏิบัติได้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาเรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้

1 ผู้บริหารการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบังและผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบ SAP ให้พนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจและเชี่ยวชาญในการใช้งาน เมื่อมาใช้งานระบบ SAP จะได้ปฏิบัติงานไม่เกิดข้อผิดพลาดและทำให้การใช้

งานระบบ SAP นั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและคุ้มค่ากับการลงทุนที่มีมูลค่าสูง

2 ผู้บริหารการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบังและผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนาระบบ SAP ให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและครอบคลุมข้อมูลมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น แต่เดิมการได้มาซึ่งข้อมูลของแต่ละรายการให้ครบถ้วน อาจจะต้องใช้หลายคำสั่ง ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าและทำงานซ้ำซ้อน เป็นต้น

3 ผู้บริหารการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบังและผู้เกี่ยวข้อง ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานและความต้องการของพนักงานผู้ใช้ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้ฝ่ายที่ดูแลเกี่ยวกับระบบ SAP นำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการรวบรวมเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเท่านั้น ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ควบคู่กันไปกับการเก็บแบบสอบถามด้วย

2 ทำวิจัยเพิ่มเติมในการวัดมุมมองของผู้ใช้ในแต่ละหน่วยงานเพื่อดูว่า ในแต่ละหน่วยงานนั้นมีความคิดเห็นในการใช้ระบบ SAP อย่างไร เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นเพียงมุมมองภาพรวมเท่านั้น

3 ในงานวิจัยครั้งนี้ได้เลือกตัวอย่างเพียงแค่องค์กรเดียว คือ การไฟฟ้านครหลวง ดังนั้นจึงควรทำงานวิจัยหลายๆ องค์กร เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เป็นต้น เพื่อใช้เทียบเคียงกับผลวิจัยที่ได้

References

- Ampunsuwan, Thunphukkanan.(2557). **Segmentation Employees Metropolitan Electricity Authority By using factor opinions using SAP System** Master Degree Thesis in Education, The University of the Thai Chamber of Commerce.
- Bhunyarit, Vichit.(2555). **Satisfaction Study of Employees Using the SAP System A Case Study Siam Agro-Food Industry Public Company Limited.**Master Degree Thesis in Education, Mahanakorn University of Technology.
- Jansombon, Arada.(2553). **Factors that affect customer satisfaction using Software (ERP-SAP) of Staff Accountant Provincial Electricity Authority.**Master Degree Thesis in Education, Thammasat University.



- Kongpetch, Atcharawan, Vierraand, Tanya and Khongmalai, Orapan.(2551). **Adoption of SAP B1: A Case Study of Procurement Management in Non-Profit Organization.** Master Degree Thesis in Education, Thammasat University.
- Metropolitan Electricity Authority.(2014). **The history of Metropolitan Electricity Authority.** [online]. Available from: <http://www.mea.or.th/> (March 25,2016).
- .(2014). **Operations Manual for SAP system.**[online]. Available from: <http://meainet/erp/> (March 20,2016).
- Meesomsod, Hataikan.(2556). **Efficient Factors For Utilizing The SAP Software in Fixed Asset Management System a Case Study of Provincial Electricity Authority Center 1 Pranakornsriyutthaya.** Master Degree Thesis in Education, Sripatum University.
- Ngamsa-ard, Anand.(2551). **Efficiency and Effective.** [online]. Available from:http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=articld.0=187 %. (April 11,2016).
- Prangmat, Parunya.(2550). **The Factors Influencing the Efficiency of Operation in Provincial Waterworks Authority District 9 Chiang Mai Using software from SAP.** Master Degree Thesis in Educat University.
- Pimtaku, Suyanee.(2554). **Operational Efficiency with ERP Procurement Systema Case Study of Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima Province.** Master Degree Thesis in Education, Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima Province.
- Suthathon, Suphakhanya and Samhansin, Arisa.(2554). **Efficiency and Worthiness to use SAP program for warehouse department.** Master Degree Thesis in Education.
- Uthron, Verawit and Wannarat, Sawat.(2555). Factors Affecting Successful Implementation of Enterprise resource planning system in Electricity Generating Authority of Thailand. **Journal of Humanity and Social Science. Mahasarakarm University.** 35(4), 21-38.

การมีส่วนร่วมสาธารณะในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

ตะวัน กาญจนะโกมล¹
พิศมัย จารุจิตติพันธ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย และตัวแปรการปกครองที่มีผลต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 424 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล จำนวน 140 คน ข้าราชการ ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป จำนวน 260 คน และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 24 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการปกครองโดยรวมอยู่ในระดับสูง การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับชั้นอยู่ในระดับสูง การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับสูง เทคโนโลยีและนวัตกรรม และการจัดการงบประมาณมีผลต่อระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามระดับชั้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ตามลำดับและพบว่า การจัดการงบประมาณมีผลต่อระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การปกครอง การบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชน

¹หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญกรุงเทพฯ
ที่อยู่: 6/999 ซอย พหลโยธิน 52 ถนน พหลโยธิน แขวง คลองถนน เขต สายไหม กรุงเทพมหานคร 10220
Email: benz8863@gmail.com

²รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ กรุงเทพฯ
ที่อยู่: 6/999 ซอย พหลโยธิน 52 ถนน พหลโยธิน แขวง คลองถนน เขต สายไหม กรุงเทพมหานคร 10220
Email: benz8863@gmail.com



Public Participation Management of Tambon Municipalities in Upper Northern Thailand

Tawan Kanchanakomol¹

Pisamai Jarujittipant²

Abstract

This research studied the public participation management (PPM) of tambol municipalities in Upper Northern Thailand, and the organizational management variables affecting the PPM. Data were collected from 424 individuals i.e., 140 municipality administrators and staffs; 260 government officials, community leaders, and local people; and 24 specialists by questionnaires and structured interviews. The results showed that the overall municipality management was at a high level of . The Public Participation Spectrum of PPM and strategic development plans were also at high levels. Technology and innovation as well as the budget management were related significantly to the PPM at .05 and .01 levels respectively. The budget management affected management of strategic development plans of PPM with statistically significance level at .01.

Keywords: Organization management, Public Participation Management (PPM)

¹Student of Doctor of Philosophy Major Management, North Bangkok University, Bangkok 6/999 Phaholyotin 52, Phaholyotim Rd., KLongthanon Distst.,Saimai Subdist., Bangkok 10220
Email: benz8863@gmail.com

²Associated Professor, Faculty of Political Science, North Bangkok University, Bangkok 6/999 Phaholyotin 52, Phaholyotim Rd., KLongthanon Distst.,Saimai Subdist., Bangkok 10220
Email: benz8863@gmail.com

บทนำ

ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน นับเป็นปัญหาหลักในการพัฒนาท้องถิ่นที่สำคัญประการหนึ่งทั้งนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประเทศไทยมีนโยบายกระจายอำนาจ เพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน มาจนถึงในปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 รัฐยังได้ย้ำถึงความจำเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ โดยเฉพาะมาตรา 287 ของรัฐธรรมนูญระบุว่า ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิ มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานภาครัฐมักนำกลยุทธ์หรือเทคนิค มาจัดการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ เพื่อเป็นการกระตุ้นและพยายามชักชวนให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผน การแสดงความคิดเห็น การปฏิบัติกิจกรรมหรือดำเนินกิจกรรมในชุมชน และการประเมินผลการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งนี้เป็นที่ชัดเจนว่าหน่วยงานภาครัฐ ไม่สามารถดำเนินการในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ หากประชาชนหรือชุมชนนั้น ๆ ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือไม่เป็นที่ต้องการของชุมชนส่งผลกระทบต่อการพัฒนาชุมชนนั้น ๆ ไม่เกิดการพัฒนาหรือเป็นการพัฒนาที่ไม่เต็มศักยภาพของท้องถิ่นซึ่งในการปกครองท้องถิ่นนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขาดไม่ได้ การมีส่วนร่วม

ของประชาชนยังมีประโยชน์ ต่อการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการ คือ (1) เพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ (2) การสร้างฉันทามติลดความขัดแย้งและก่อให้เกิดความชอบธรรม (3) เป็นการสร้างการยอมรับทำให้การนำโครงการหรือนโยบายไปสู่การปฏิบัติง่ายขึ้นและประหยัดทรัพยากร (4) สร้างความใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในชุมชน และ (5) ช่วยทำให้ประชาชนสนใจปัญหาในชุมชนมากขึ้น (ก๊กผล, 2546: 24) ซึ่งจากผลการประเมินของสถาบันพระปกเกล้าพบว่าเทศบาลส่วนใหญ่ของประเทศยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรแต่ในขณะเดียวกันเทศบาลในเขตภาคเหนือกลับได้รับรางวัลพระปกเกล้ามากถึงจำนวน 115 รายการอันเป็นรางวัลที่มอบแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวและมีส่วนร่วมทางการเมืองและส่งเสริมการพัฒนาเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาท้องถิ่น (สถาบันพระปกเกล้า, 2558) ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าในภูมิภาคอื่น ๆ ด้วยจากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือของประเทศไทยมีลักษณะอย่างไร ปัจจัยการบริหารงานส่งผลกระทบต่อการแบบมีส่วนร่วมของประชาชนของภาคเหนือหรือไม่อย่างไรซึ่งผลการวิจัยน่าจะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของเทศบาลตำบลของไทย

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและ

เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล และการบริหารองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาการบริหารองค์กร ที่ส่งผลต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

กรอบแนวความคิดการวิจัยกำหนดโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการของเดลซึ่ง (Dale. 1968 : 43) ได้สรุปประเด็นสำคัญของการจัดการ คือ กระบวนการจัดหน่วยงานและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยการบริหารเป็นการจัดการทำให้เกิดความสำเร็จและเห็นว่าการบริหารเป็นการระดมให้บุคคลดำเนินการให้ไปสู่เป้าหมายโดยกำหนดการบริหารองค์กรประกอบด้วย 1) การจัดการองค์กร 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) การจัดการบุคลากร 4) การจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม และ 5) การจัดการงบประมาณ

รูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรมคุณลักษณะต่างๆ 4 รูปแบบของแฮนดี้ (Handy, 1995) ได้อธิบายถึง ดังนี้ (1) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (2) วัฒนธรรมเน้นทีมงาน (3) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (4) วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ

แนวความคิดของดูบริน และ ไอร์แลนด์ (DuBrin; & Ireland.1993: 245) กล่าวว่า

ทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่เป็นวัสดุสิ่งของและทรัพยากรสารสนเทศ

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการอาศัยกรอบการมีส่วนร่วม ของโคเฮนและอันฮอฟ (Cohen & Uphoff. 1977: 7 - 26) จำแนกโครงสร้างพื้นฐานเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 มีส่วนร่วมในเรื่องอะไรและสร้างกรอบพื้นฐานของการมีส่วนร่วมประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น (2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ (3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว (4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

มิติที่ 2 ใครที่เข้ามามีส่วนร่วม ในส่วนนี้ มีคำที่ใช้ในความหมายว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน”(popular participation) Cohen and Uphoff ได้จำแนกให้เป็นกลุ่มบุคคลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ 1) ผู้ที่อยู่อาศัยในท้องถิ่น 2) ผู้นำท้องถิ่น 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ 4) คนต่างชาติ

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมนั้นเกิดขึ้นอย่างไร โดย (1) พิจารณาเกี่ยวกับแรงที่กระทำให้เกิดการมีส่วนร่วมมาจากเบื้องบนหรือเบื้องล่าง และแรงที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมมาจากที่ใด (2) รูปแบบของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบของ

องค์กร การมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม (3)ขอบเขตของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับระยะเวลาที่เข้ามามีส่วนร่วมและช่องของกิจกรรม (4) ประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับ การให้อำนาจแก่ผู้เข้ามามีส่วนร่วม และปฏิสัมพันธ์ของคุณลักษณะต่าง ๆ ของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

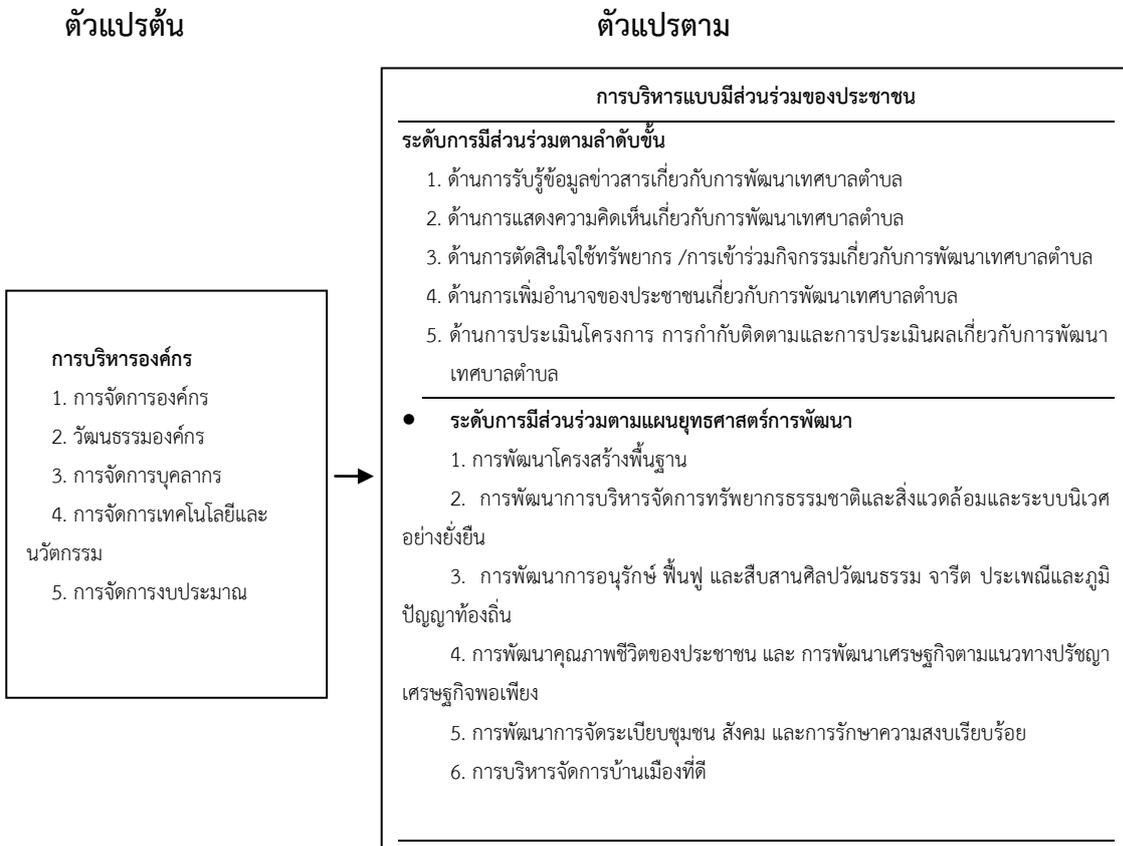
แนวความคิดของการวัดระดับการมีส่วนร่วมของ International Association for Public Participation (IAP2)(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ที่กำหนดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับการเข้ามามีส่วนร่วมที่น้อยที่สุด ถึงระดับการเข้ามามีส่วนร่วมที่มากขึ้นในระดับที่ 5 มีรายละเอียด ดังนี้ ระดับที่ 1 การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ (To Inform) ระดับที่ 2 การเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการ/การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ อย่างอิสระและเป็นระบบ ระดับที่ 3 เป็นระดับที่หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องในกระบวนการกำหนดนโยบาย การวางแผนงานโครงการ ระดับที่ 4 การที่หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมีบทบาทเป็นหุ้นส่วนหรือภาคีในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ (To Collaborate)และระดับที่ 5 การเสริมอำนาจประชาชน (To Empower) เป็นระดับที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทเต็มในการตัดสินใจ

การประยุกต์ใช้งานวิจัยของ ชะอุ่ม (2558); ทาสีดานิติโรจน์ (2553); บุญมัน (2555); สติสมปโน โน (สินนา,2556); ปญญาธโร (สินคง) (2557); จารุจิตติพันธ์ และ วีระญาณนนท์ (2559) และ ก๊กผล (2552)

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการประเมิน LPA เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชั้นพื้นฐาน ประจำปีโดยแบ่งการประเมินฯ ออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ (สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2559)

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการองค์กรระดับท้องถิ่นหลาย ๆ เรื่อง พบว่าโดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมมากในด้านการรับรู้ข้อมูลในขณะที่มีการมีส่วนร่วมน้อยในด้านการประเมินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนา ซึ่งจากผลการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารเทศบาลเมืองพบว่า ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านหรือระดับขั้นสูง ๆ ในขั้นแรก ๆ มากกว่าขั้นหลัง ๆ โดยมีส่วนร่วมในขั้นการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมากกว่าขั้นการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมากกว่าการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาชุมชนของประชาชน มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาชุมชนของประชาชนมากกว่าการเพิ่มอำนาจของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมากกว่าการประเมินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนของ จารุจิตติพันธ์ และ วีระญาณนนท์ (2559: 157-158)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารองค์กร หมายถึง การจัดระเบียบโดยการนำเอาส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมารวมกันในรูปแบบของส่วนรวมเพื่อให้มีการใช้อำนาจบริหารงาน และเป็นศูนย์อำนาจการให้งานดำเนินคล่องตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ การจัดการองค์การเป็นการกำหนดโครงสร้างที่เป็นทางการทั้งในแนวดิ่ง และแนวนอน โดยแสดงให้เห็นถึงแบบแผนความสัมพันธ์ โดยแยกเป็นปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การจัดการองค์กร 2) วัฒนธรรมองค์กร

3) การจัดการบุคลากร 4) การจัดการเทคโนโลยี และนวัตกรรม และ 5) การจัดการงบประมาณ

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การให้โอกาสประชาชนเป็นฝ่ายตัดสินใจกำหนดปัญหาความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง เป็นการเสริมพลังอำนาจให้แก่ประชาชน/กลุ่มองค์กรชุมชนให้สามารถระดมขีดความสามารถในการจัดการทรัพยากร การตัดสินใจ และการควบคุมดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนมากกว่าที่จะเป็นฝ่ายตั้งรับ สามารถกำหนดการดำรงชีวิตได้ด้วยตนเอง ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามความ

จำเป็นอย่างมีศักดิ์ศรีและสามารถพัฒนา ศักยภาพของประชาชน/ชุมชนในด้านภูมิปัญญา ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ให้บรรลุสำเร็จตาม ความมุ่งหมาย

ระดับการมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นของ ประชาชน หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมของ ประชาชน เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล ตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้านแยกตามลำดับขั้น ประกอบด้วยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล ด้านการแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล ด้าน การตัดสินใจใช้ทรัพยากร /การเข้าร่วมกิจกรรม เกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล ด้านการเพิ่ม อำนาจของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาล ตำบลและ ด้านการประเมินโครงการ การกำกับ ติดตามและการประเมินผลเกี่ยวกับการพัฒนา เทศบาลตำบล

ระดับการมีส่วนร่วมตามยุทธศาสตร์การ พัฒนา หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมของ ประชาชน เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล ตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยในด้านต่าง ๆ โดยแยกตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน การพัฒนาการบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ อย่างยั่งยืน การพัฒนาการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และสืบ สานศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิ ปัญญาท้องถิ่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทาง ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การพัฒนาการจัด ระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบ เรียบร้อยและ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในส่วนี้ คือ ผู้บริหารเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลที่ปฏิบัติงาน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ของประเทศไทยในจังหวัดที่มีโครงสร้างการ บริหารเทศบาลตำบลครบทั้ง 3 ขนาด คือ เทศบาลตำบลขนาดใหญ่ เทศบาลตำบลขนาด กลาง และเทศบาลตำบลขนาดเล็ก ซึ่งได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง และ จังหวัด ลำพูน จำนวน 193 แห่ง การเลือกตัวอย่างทำ การสุ่มจำแนกตามขนาดของเทศบาล ขนาดใหญ่ 3 แห่ง กลาง 9 แห่ง และขนาดเล็ก 23 แห่ง จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ แห่งละ 4 ตัวอย่าง ผู้บริหาร 2 ตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ 2 ตัวอย่างรวม เป็น 140 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม เพื่อถามข้อมูลความ คิดเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมตามลำดับ ขั้นและ ระดับการมีส่วนร่วมตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล จำนวน 140 คน และจากข้าราชการ ผู้นำชุมชน และ ประชาชนทั่วไป จำนวน 260 คน

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างใช้ถาม ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวการมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นและ การมีส่วนร่วมตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลของภาคเหนือ ตอนบนของประเทศไทย จำนวน 24 คน

3. เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับการมีส่วน ร่วม ใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best. 1981:82)

วิเคราะห์ที่ได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ความหมาย

1.00 – 1.50 ระดับน้อยที่สุด

1.51– 2.50 ระดับน้อย

- 2.51– 3.50 ระดับปานกลาง
 3.51– 4.50 ระดับมาก
 4.51– 5.00 ระดับมากที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยด้านการบริหารองค์การ และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ซึ่งแยกพิจารณาจากการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับชั้นของประชาชนของเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย และการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารองค์การ กับระดับการบริหาร

แบบมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ได้แก่ ค่าสถิติ t ค่าสถิติ F และ Multiple Regression Analysis (MRA) แบบ All Enter

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่1การบริหารองค์การโดยรวม

ระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาลต่อการบริหารองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.0565 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ด้านการจัดการองค์การ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านการจัดการบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านการจัดการงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับรายละเอียดดังข้อมูลตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลต่อการบริหารองค์การโดยรวม

การบริหารองค์การ	ค่า		ระดับ
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ด้านการจัดการองค์การ	3.82	0.725	มาก
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.79	0.651	มาก
3. ด้านการจัดการบุคลากร	3.68	0.641	มาก
4. ด้านการจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	3.61	0.694	มาก
5. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.90	0.601	มาก
รวม	3.76	0.565	มาก

ส่วนที่2 การบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชน

2.1 การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยโดยรวม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยพบว่าระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.578 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วม

อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านการตัดสินใจใช้ทรัพยากร การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านการเพิ่มอำนาจของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.73 และด้านการประเมินโครงการ การกำกับติดตามและการประเมินผลเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

ระดับการมีส่วนร่วม	ค่า		
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล	3.97	0.683	มาก
2. ด้านการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล	3.83	0.642	มาก
3. ด้านการตัดสินใจใช้ทรัพยากร/การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล	3.81	0.613	มาก
4. ด้านการเพิ่มอำนาจของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล	3.73	0.667	มาก
5. ด้านการประเมินโครงการ การกำกับติดตามและการประเมินผลเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบล	3.66	0.701	มาก
รวม	3.80	0.578	มาก

2.2 การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพบว่า การมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

0.57 เมื่อพิจารณารายด้าน คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านการพัฒนาการ

บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านการพัฒนาการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และสืบสานศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านการพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจตาม
แนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.76
ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีค่าเฉลี่ย

3.74 ด้านการพัฒนาการจัดระเบียบชุมชน สังคม
และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.74
และ ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลเกี่ยวกับการบริหารมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประชาชน ในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่

ระดับการมีส่วนร่วม	ค่า		
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.77	0.696	มาก
2. ด้านการพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศอย่างยั่งยืน	3.68	0.760	มาก
3. ด้านการพัฒนาการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และสืบสานศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.75	0.738	มาก
4. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจ ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	3.76	0.676	มาก
5. ด้านการพัฒนาการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบ เรียบร้อย	3.74	0.710	มาก
6. ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	3.74	0.747	มาก
รวม	3.74	0.670	มาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การบริหาร องค์กรที่มีผลต่อระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วม ของประชาชน

3.1 การบริหารองค์กรที่มีผลต่อระดับการ
บริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นของประชาชน
ตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

จากการวิเคราะห์พบว่าความสัมพันธ์
ระหว่างบริหารองค์กรประกอบด้วยด้านการจัดการ
องค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการจัดการ
บุคลากร ด้านการจัดการด้านเทคโนโลยีและ
นวัตกรรม และด้านการจัดการงบประมาณกับ
ระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นของ

ประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือ
ตอนบนของประเทศไทย พบว่า บริหารองค์กรด้าน
การจัดการงบประมาณมีผลทางบวกต่อการบริหาร
แบบมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านบริหารองค์กรด้าน
การจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีผล
ทางบวกต่อระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วม
ตามลำดับขั้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
และพบว่าการบริหารองค์กร ด้านการจัดการ
องค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการจัดการ
บุคลากร ไม่มีผลทางบวกต่อระดับการมีส่วนร่วม
ตามลำดับขั้นรายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์กรกับระดับการมีส่วนร่วมตามลำดับชั้นของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

ปัจจัยบริหารองค์กร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.644	.210	-	3.068	.003
ด้านการจัดการองค์กร	.061	.056	.076	1.089	.278
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	.100	.089	.112	1.126	.262
ด้านการจัดการบุคลากร	.079	.081	.088	.980	.329
ด้านการจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	.177	.074	.212	2.386	.018
ด้านการจัดการงบประมาณ	.414	.079	.431	5.259	.000

R=.802, Adj. R² =.643, F=48.318, p =.000

4.2 การบริหารองค์กรที่มีผลต่อระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประชาชน ของเทศบาลตำบลพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์กร ประกอบด้วย ด้านการจัดการองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการจัดการบุคลากร ด้านการจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการจัดการงบประมาณกับระดับการบริหารแบบตามลำดับชั้นของประชาชน

ของเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย พบว่า บริหารองค์กรด้านการจัดการงบประมาณมีผลทางบวกต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับชั้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการบริหารองค์กร ด้านการจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และพบว่า การบริหารองค์กร ด้านการจัดการองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการจัดการบุคลากร ไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมตามลำดับชั้น รายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์กรกับระดับการมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประชาชนในเทศบาลตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

การบริหารองค์กร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.561	.294		1.910	.058
ด้านการจัดการองค์กร	.084	.078	.091	1.073	.285
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	.089	.124	.086	.715	.476
ด้านการจัดการบุคลากร	.043	.114	.041	.375	.708
ด้านการจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	.059	.104	.061	.572	.568
ด้านการจัดการงบประมาณ	.552	.110	.495	5.001	.000

R²=.692, Adj. R² =.478, F=24.578, p =.000

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามลำดับชั้นของประชาชนในเขตเทศบาล

ตำบลอยู่ในระดับมากทุกด้านทั้งโดยรวมและรายด้าน การมีส่วนร่วมในระดับขั้นต้นคือด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาล ตำบลอยู่ในระดับมากกว่าด้านการแสดงความ

คิดเห็นด้านการตัดสินใจใช้ทรัพยากร / การเข้าร่วมกิจกรรม ด้านการเพิ่มอำนาจของประชาชนและด้านการประเมินโครงการการกำกับติดตามและการประเมินผลเกี่ยวกับการพัฒนาเทศบาลตำบลตามลำดับซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมของ กักพล (2546: 17) ที่กล่าวว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น เพื่อแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับโครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงควรเข้าร่วมในกระบวนการนี้ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งถึงการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการรับรู้-เรียนรู้ การปรับเปลี่ยนโครงการร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย และของ จารุจิตติพันธ์ และ วีระญาณนทร์ (2559: 157-158) ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารเทศบาลเมือง พบว่า ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านหรือระดับขั้นสูงๆ ในขั้นแรกๆ มากกว่าขั้นหลังๆ โดยมีส่วนร่วมในขั้นการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมากกว่าขั้นการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมากกว่าการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาชุมชนของประชาชน มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาชุมชนของประชาชนมากกว่าการเพิ่มอำนาจของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การเพิ่มอำนาจของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมากกว่าการประเมินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน

2. ผลการวิจัยการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประชาชนในเทศบาลตำบลอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านโดยรวมและรายด้าน การมีส่วนร่วมในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยมีส่วนร่วมในด้านการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศอย่างยั่งยืนในระดับต่ำที่สุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559: ออนไลน์)

3. ผลการวิจัยพบว่า การบริหารองค์กรด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีและการจัดการงบประมาณมีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นของประชาชนเทศบาลตำบล และปัจจัยด้านการจัดการงบประมาณมีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประชาชนของเทศบาลตำบลในการบริหารจัดการด้านองค์กร ด้านการจัดการองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการจัดการงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีด้านการจัดการบุคลากรมีผลอย่างไม่มีนัยสำคัญต่อระดับการมีส่วนร่วมทั้ง 2 มิติ ไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่คงอิงกับนักการเมืองมากเกินไป

4. การบริหารองค์กรในด้านการจัดการองค์กร การจัดการบุคลากรยังขาดความเชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้ประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลทุกแห่ง ควรกำหนดนโยบาย แผนงาน ในการบริหารงานที่มุ่งเน้นที่ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมตามลำดับขั้น และตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2. เทศบาลตำบล ควรนำแนวทางการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปใช้ในการกำหนดเป็นนโยบาย ในการพัฒนาการบริหารงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมตามลำดับขั้น และการมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

3. เทศบาล ควรกำหนดนโยบายให้มีการนำผลการประเมินประสิทธิภาพของเทศบาล ตำบลมาใช้ในการวางแผนงานเน้นการมีส่วนร่วมตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

4. ความสำคัญการจัดสรรงบประมาณ ด้านการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม ควรให้ความสำคัญ และให้สอดคล้องกับความเป็นจริง ในแต่ละท้องถิ่นควรมีการปรับระบบ ในด้านการจัดการองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการจัดการบุคลากรโดยเสนอดังนี้

4.1. การจัดการองค์กรเป็นหลักโดยมีปัจจัยหรือทรัพยากรการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ Man (บุคลากร) Money (เงินหรือทรัพย์สินที่มีค่าเป็นเงินของระบบ) Material (ตัวสินค้าหรือวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้า) Machine (เครื่องจักร อุปกรณ์) Management (การบริหารระบบ) และ Morale (ขวัญและกำลังใจของบุคคลในระบบ) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า 6M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จวินัย และ

บทลงโทษ เพื่อเป็นกลไกในการควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบล

4.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นกระบวนการและวิธีการที่ได้ยึดถือเป็นค่านิยม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของสมาชิกในเทศบาลตำบล และสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของเทศบาลตำบล โดยการใช้ความสามารถของบุคลากรในเทศบาลตำบลอย่างเต็มศักยภาพ

4.3 ด้านการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นกระบวนการและวิธีการในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเกี่ยวกับเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารงานที่เกิดจากการปรับปรุง การสร้าง ซึ่งเป็นผลมาจากการค้นคว้า ทดลอง ประดิษฐ์ คิดค้น โดยอาศัยหลักความรู้ ข้อค้นพบ แล้วนำมาเผยแพร่ในกิจกรรมต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิผล ให้เกิดกับการทำงาน โดยประหยัดเวลา แรงงาน และงบประมาณเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งในที่นี้หมายถึงเทศบาลตำบล เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของเทศบาลตำบลอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มข้าราชการ ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลตามลำดับขั้นและตามแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มอายุ อาชีพ และกลุ่มระดับการศึกษา โดยคำนึงลักษณะของหน่วยงานที่สังกัดและจำนวนงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและสภาพแวดล้อมของแต่ละจังหวัด



2 เทศบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการบริหารองค์การด้านการจัดงบประมาณให้มีความเหมาะสมทั้งในด้านความเพียงพอ และการกระจายงบประมาณที่เป็นธรรมในแต่ละโครงการ กิจกรรม ที่เป็นธรรม โดยเฉพาะกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมตามลำดับขั้นด้านการแสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม ให้มีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางการจัดการงบประมาณ ที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงควรให้ความสำคัญและความสอดคล้องกันกับความเป็นจริงในแต่ละท้องถิ่นในการจัดการระบบใหม่ ในด้านการจัดการองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการจัดการบุคลากร ตามลำดับ

References

- Best, J. W. (1981). **Research in Education** (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Bureau of Local Government Organization Administration Standards. Department of Local Administration.(2559). **Seminar Documentation for Local Performance Assessment: LPA Annual 2016, Versions 1-6**, Retrieved on June 16, 2559.
- Boonmun, Chanathip. (2555). **The Development of Political Participation Model of People in Yasothon Province**. Doctor of Philosophy thesis, Mahasarakham Rajabhat University.
- Cha-um, Tanathapon.(2558).Effectiveness of Tambon Municipality in the Central Region. **Thailand Journal of the Association of Private Higher Education Institutions**, 21 (1), 189-200.
- Cohen J. M, Uphoff, N. T. (1977). **Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation**. Cornell University Rural Development Committee: Ithaca, NY.
- Dale, E. (1968). **Management: Theory and Practice**. New York: McGraw-Hill Book Company. Department of Local Administration. (2016). **Local Performance Assessment of Local Administrators**, Retrieved on December 20 from <http://www.dla.go.th/work/2559/LPA/index.jsp>
- DuBrin, A.J. & Ireland, R.D. (1993). **Management and Organization** (2nd ed.). Cincinnati, OH :South-West,
- Handy, C. (1995). **Gods of Management: The Changing Work of Organizations**. New York: Oxford University.

- King Prajadhipok's Institute. (2558). **Local Administrative Organization Award Winners**. Retrieved on December 31, 2015, from <http://sv1.bizidea.co.th/team/fon/award.kpi/#home-section>
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2558). **The 11th National Economic and Social Development Plan**. Retrieved 16 June 2016, from http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=5748&filename=develop_issue
- Office of the Government Development Board. (2558). **Participatory Governance**. Retrieved on June 16, 2015, from http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=708
- Kokphon, Orathai. (2546). **Best practices of local government organizations with excellence in transparency and public participation**. Nonthaburi: College of Local Government King Prajadhipok Institute.
- .(2546). **Public Participation Handbook**. Bangkok: Master's Degree Program for Public Administrators, Thammasat University.
- .(2552). **People's Participation Handbook for Local Administrators**. Bangkok: College of Local Government Development King Prajadhipok's Institute.
- Jarujittiphun, Pitsamai and Weerayanon, Kaitichai. (2559). Public Participation in Urban Management. **Journal of Social Sciences** 19 (Jan-Dec), 146-169
- Panyataro, PraKittichai (Sinkong).(2557). **Public Participation in Developing Strategic Plans Of Tha Pho Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Phitsanulok Province**. Master Thesis Public administration Graduate School, Maha ChulalongkornRajavidyalaya University
- Satisompanno, PhraSomsak (Sinna). (2556). **Participation of People in the Operation of Non Wai Municipality, NongWua So District, Udon Thani Province**. Master Thesis (Monastic Administration), Mahachulalongkornrajavidyalaya University
- Tasidanitirote, Tanarote. (2553). **Public Participation in Local Government: A Case Study of Nakhon Chum Subdistrict Administrative Organization, Nakorn Thai District, Phitsanulok Province**. Master of Science in Education, St. John's University



กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถในอุตสาหกรรม โรงแรม

เอิบ พงพูนอง¹
สิทธิพล วิบูลย์ธนากุล²

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการดำเนินกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถในอุตสาหกรรมโรงแรม ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทุกระดับมาตรฐาน พบว่าผู้นำต้นแบบของโรงแรมทุกระดับมาตรฐาน มีนโยบายสำหรับการจัดการความสามารถ การกำหนดกิจกรรมในการส่งเสริม ระบบการพัฒนาและรักษาทุนมนุษย์ สำหรับการสร้างผู้นำรุ่นต่อไป กลยุทธ์พัฒนาบุคลากรเพื่อความก้าวหน้า การใช้อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรจากบริษัทต้นแบบ การดำเนินการกลยุทธ์การระบุของตำแหน่งที่สำคัญ กลยุทธ์การพัฒนากลุ่มบุคลากรที่มีการระบุของตำแหน่งที่สำคัญ กลยุทธ์การจัดทำสร้างโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างและกลยุทธ์รับสมัครผู้ที่มีความสามารถจากภายนอก

คำสำคัญ: กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรที่มีความสามารถ อุตสาหกรรมโรงแรม

¹นักศึกษาลูกศรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ที่อยู่: 96 หมู่.3 ถนนพุทธมณฑล สาย 5 ตำบล ศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม 73170

Email: oeb_t@hotmail.com

²อาจารย์, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ที่อยู่: 96 หมู่.3 ถนนพุทธมณฑล สาย 5 ตำบล ศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม 73170

e-mail: shineallday@yahoo.com

Strategic Human Resource Management for Talented Employees In Hotel Industry

Oeb Pongbungor¹

Sititphon Wiboonatanakul²

Abstract

A qualitative research aimed to study strategic human resource management for talented employees in hotel industry. The researcher interviewed managers at various human resource management levels in hotels. It was revealed that the leaders in all standard hotels were equipped with talent management policy. Strategic human resource management for talented employees included many supporting activities, system for developing and retaining human capital for the next-generation leaders, strategies to develop human resources for the key positions in order to advance their career path, application of oversea corporate culture's best practice, systematic identification of key positions, strategic human resource development for important positions, the development of the differentiated human resource architecture, and the external labor market recruitment.

Keywords: Human resource management strategy, talented employees, hotel industry

¹Student, Doctor of Business Administration Program, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin. 96 Moo 3 Thanon Phutthamonthon Sai 5 Salaya, Phutthamonthon Nakhon Pathom 73170.

e-mail: oeb_t@hotmail.com

²Lecturer of College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

96 Moo 3 Thanon Phutthamonthon Sai 5 Salaya, Phutthamonthon Nakhon Pathom 73170.

e-mail: shineallday@yahoo.com

บทนำ

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) ได้พยากรณ์ว่าเมื่อถึงปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1,600 ล้านคน และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นจุดหมายการท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงมีความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมด้านธุรกิจที่เป็นห่วงโซ่อุปทานที่จะรองรับนักท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรม เป็นต้น

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจบริการที่มีหัวใจสำคัญอยู่ที่การบริหารจัดการธุรกิจ ควบคู่กับการบริหารจัดการทุนมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาคนเก่งเพื่อให้อยู่กับองค์กร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง (บุญวิเศษ, 2555) รวมทั้งความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับชั้น

ประเทศไทยได้จัดร่วมทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : ASEAN MRA-TP) ร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถในอุตสาหกรรมโรงแรม ของธุรกิจโรงแรม ที่มีมาตรฐานโรงแรมระดับการบริการเท่ากันหรือต่างกัน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ยึดแนวทางการศึกษาของ Crawford (2012) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความเข้าใจ การบริการของการดำเนินการธุรกิจบริการ: วิธีการเชิงคุณภาพ (understanding of service: a qualitative approach) รวมทั้งความเข้าใจการบริการของการดำเนินการธุรกิจบริการ: วิธีการเชิงคุณภาพ (understanding of service: a qualitative approach) ทำให้เกิดความเข้าใจวิธีการและวิธีการที่จำเป็นในการให้บริการที่จะเชื่อมโยงคุณลักษณะภายนอกและคุณลักษณะภายในของผู้ให้บริการ การศึกษาของ Scott & Revis (2008) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความสามารถในธุรกิจบริการ ในด้านกลยุทธ์และความสำเร็จของเส้นทางอาชีพ ที่จะต้องมีผลการดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมในเรื่องความสามารถของพนักงาน ในการเป็นผู้ส่งมอบในจุดบริการ มีความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารที่รับผิดชอบโครงการ แรงจูงใจ (motivated) ที่องค์กรได้กำหนดขึ้นอย่างชัดเจนที่จะทำให้บุคลากรมีความมั่นใจถึงผลของความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการนี้ และมีการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง และการศึกษาของ Khilji & Tariqueb & Schuler (2015) มีการศึกษามุมมองภาพรวมในระดับมหภาพของการจัดการความสามารถระดับโลก (Incorporating the macro view in global talent management) โดยพบว่าการแข่งขันที่มุ่งเน้นความสำคัญของพนักงานจะทำให้บริษัทและประเทศชาติ ประสบความสำเร็จในระดับสูงในด้านเศรษฐกิจ เช่น แรงงานของสิงคโปร์ ที่มีการจัดอันดับว่ามีสมรรถนะอันดับ 2 ของโลก เป็นผลมาจากรัฐบาลของสิงคโปร์ จัดสรรงบประมาณจำนวนมากพัฒนาระบบ

การศึกษาที่มีการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบการเพิ่มทักษะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัทไมเนอร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) (2557) ที่ได้ให้การปฏิบัติในเรื่องโอกาสทาง ด้านอาชีพ ค่าตอบแทน การฝึกอบรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีคุณภาพและปลอดภัย มีการผลักดันให้พนักงานทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ จนถึงขีดความสามารถสูงสุด มีการยึดถือการ “มุ่งมั่น พัฒนาคน” เป็นหนึ่งในค่านิยมองค์กร

Collings & Mellahi (2009) กล่าวถึง การสรรหาบุคลากร การพัฒนาผู้นำ การวางแผนสร้างผู้นำรุ่นต่อไป (succession planning) โดยการเริ่มต้นให้มีการระบุกลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถ (Talent Pool) ภายในองค์กร เป็น ขั้นตอนแรกใน ระบบการจัดการ ความสามารถเชิงกลยุทธ์ Bjorkman, Ehrnrooth, Makela, Smale and Sumelius (2013) ศึกษาเรื่อง “มีปฏิกิริยาสะท้อนกลับหรือไม่ของบุคลากรที่ถูกระบุความสามารถ (Talent or Not? Employee Reactions to Talent Identification)” พบว่าผู้ที่ทราบว่าคุณระบุว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถจะยอมรับความต้องการประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีทัศนคติความมุ่งมั่นที่สร้างทักษะและจะมีแนวโน้มที่จะมีอัตราความตั้งใจในการพัฒนาตนเองมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ระบุว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถ

กลยุทธ์การพัฒนากลุ่มบุคลากรมีการระบุข้อมูลตำแหน่งสำคัญบนขอบเขตของพนักงานที่ฉายแววหรือตามความต้องการของพนักงานหรือการจัดการความก้าวหน้าของพนักงานโดยผ่านตำแหน่ง และต้องมีกระบวนการสรรหาคัดเลือกจากตลาดแรงงาน

ภายในองค์กร (Internal Labour Market) และหากจำเป็นต้องรับสมัครจากผู้ที่มีความสามารถจากภายนอก (External Labour Market) เพื่อเป็นการเติมเต็มให้กับองค์กรจากบุคคลภายนอกที่มีทักษะที่องค์กรต้องการในเวลานั้น และถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญของการดำเนินการกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ

เมื่อองค์กรสามารถระบุกลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถ (Talent Pool) องค์กรต้องกำหนดระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ชัดเจนตามแนวคิดการสร้างสมดุลด้านทรัพยากรมนุษย์ของ Becker, Huselid and Ulrich (2001) ใน 3 มิติ โดยมิติแรกคือ บทบาทหน้าที่ของทรัพยากรมนุษย์ (The HR Function) เช่น การสรรหา (recruiting) ค่าตอบแทน (compensation) และผลประโยชน์ (benefit) มิติที่สอง คือ ระบบของทรัพยากรมนุษย์ (The HR System) เช่น การสร้าง (Build) และรักษา (Maintain) ทุนมนุษย์ที่มีความสามารถ มิติที่สามคือ พฤติกรรมของบุคลากร (Employee Behaviors) เช่น พฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้บริหารองค์กรที่มีหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมที่แตกต่างของแต่ละบุคคลและนำมาสนองตอบในทางบวกต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของ Becker, Huselid and Ulrich. (2001)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ใช้การสัมภาษณ์แบบข้อมูลเชิงลึก (Depth Interview) จากผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมระดับมาตรฐาน 3 ดาว จำนวน 3 โรงแรม ระดับมาตรฐาน 4 ดาว จำนวน 3

โรงแรมและระดับมาตรฐาน 5 ดาว จำนวน 3 โรงแรม ซึ่งมีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นโรงแรมท้องถิ่นและเป็นโรงแรมระดับโลก ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลประมาณ 8 เดือน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผู้นำต้นแบบของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญโรงแรมในระดับมาตรฐาน 3 ดาว

การศึกษาพบว่าผู้นำต้นแบบของโรงแรมในระดับมาตรฐาน 3 ดาว ที่มีพื้นที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นโรงแรมท้องถิ่น มีการดำเนินการกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ ครบ 4 กลยุทธ์ มีเกณฑ์การพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษสำหรับผู้ที่มีความสามารถ กำหนดระยะเวลาการเป็นผู้บริหารที่เร็วขึ้นและการให้สวัสดิการพิเศษ มีการประเมินผลโดยยึดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators: KPI) มีหลักการการปฏิบัติสำหรับประเภทของคนเก่งแต่ไม่มีนโยบาย (Policies) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการให้ค่าตอบแทนสูงกว่าเกณฑ์ของบริษัท หรือให้ค่าตอบแทนพิเศษสำหรับผู้มีประวัติที่ดีพิเศษหรือให้ค่าตอบแทนพิเศษจากประสิทธิภาพการทำงานก่อนหน้านี้ มีการรักษาให้อยู่ทำงานกับองค์กรนานๆและจงใจให้เข้ามาทำงานกับองค์กร โดยเฉพาะตำแหน่งพ้อคริว พนักงานต้อนรับ มีระบบการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง มีนโยบายการแบ่งตามกลุ่มผู้มีความสามารถ มีการกำหนดกิจกรรมในการส่งเสริมการจัดการความสามารถ มีการให้การให้

ผู้บังคับบัญชาเสนอชื่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ มีการเสนอชื่อพนักงานเข้าชิง “Top talent” มีการจัดระดับของประสบการณ์การทำงานแต่ละบุคคล มีการจัดทำโปรแกรมหมุนมืออาชีพและการเตรียมความพร้อมการเป็นผู้นำรุ่นใหม่ มีระบบการสร้างและรักษาทุนมนุษย์ มีการกำหนดเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน มีระบบสวัสดิการที่ดี มีการระบุของตำแหน่งที่มีความสำคัญครบทุกตำแหน่ง เช่น ตำแหน่งหลักขององค์กร ตำแหน่งรองและตำแหน่งทั่วไป

นอกจากนี้มีการพัฒนา และการจัดการความก้าวหน้ากลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถที่มีการระบุข้อมูลตำแหน่งสำคัญตามขอบเขตสมรรถนะแต่ละตำแหน่ง ทั้งจากพนักงานที่ฉายแวว ตามความต้องการของพนักงาน มีการเปิดรับสมัครจากผู้ที่มีความสามารถจากภายนอก เช่น ฝ่ายการตลาด ฝ่ายต้อนรับและพ้อคริว มีการใช้อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ในการปลูกฝังจิตสำนึกการทำงานเป็นทีม และจิตสำนึกระบบคุณภาพ มีการดำเนินการกลยุทธ์การจัดการความสามารถ (Talent Management Strategic) ครบ 4 กลยุทธ์ โดยพิจารณาอันดับความจำเป็นและความสำคัญดังนี้

อันดับแรก กลยุทธ์การระบุของตำแหน่งที่สำคัญของบุคลากรที่มีความสามารถ

อันดับสอง กลยุทธ์การพัฒนากลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถที่มีการระบุของตำแหน่งที่สำคัญ

อันดับสาม กลยุทธ์การจัดทำสร้างโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่าง

อันดับสี่ กลยุทธ์การรับสมัครผู้ที่มีความสามารถจากภายนอก ในสัดส่วนร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับบุคลากรผู้มีความสามารถภายใน

ส่วนที่ 2 ผู้นำต้นแบบของกลุ่มผู้ให้ ข้อมูลสำคัญโรงแรมในระดับมาตรฐาน 4 ดาว

การศึกษาพบว่าผู้นำต้นแบบของโรงแรมในระดับมาตรฐาน 4 ดาว ที่มีพื้นที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นโรงแรมท้องถิ่น มีการดำเนินการกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ ครบ 4 กลยุทธ์ มีการกำหนดค่าตอบแทนพิเศษ (Special Compensation) สำหรับผู้ที่มีความสามารถ การกำหนดระยะเวลาการเป็นผู้บริหารที่เร็วขึ้น การกำหนดค่าตอบแทนตำแหน่งพิเศษ และกำหนดสวัสดิการพิเศษ มีนโยบาย (Policies) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการให้ค่าตอบแทนสูงกว่าเกณฑ์ค่าตอบแทนของบริษัท มีการให้ค่าตอบแทนพิเศษสำหรับผู้มีประวัติที่ดีพิเศษ เช่น ภาษาที่ 3 และประสิทธิภาพการทำงานก่อนหน้า

รวมทั้งมีนโยบาย (Policies) ชัดเจน มีการรักษาให้อยู่ทำงานกับองค์กรนานๆ มีการอบรมพัฒนา มีการจูงใจให้เข้ามาทำงานกับองค์กรและมีการคัดเลือกที่ให้ได้บุคลากรที่มีความคุณสมบัติความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง มีนโยบายการแบ่งตามกลุ่มผู้มีความสามารถ มีการแบ่งตามประเภทความสามารถที่ต้องพิจารณาความรู้ทักษะเพื่อที่จะอบรมพัฒนาต่อไป มีการกำหนดกิจกรรมในการส่งเสริมการจัดการความสามารถ 4 กิจกรรม เช่น การเสนอชื่อพนักงานเข้าชิง “Top talent” การจัดทำโปรแกรมเตรียมความพร้อมการเป็นผู้นำรุ่นใหม่ในอนาคต การให้ผู้บังคับบัญชาเสนอชื่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ และการจัดระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร

นอกจาก มีระบบการสร้างและรักษาทุนมนุษย์ที่มีความสามารถ (Talent Human capital) ครบทุกมิติ เช่น การบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การให้ความสำคัญกับระบบสวัสดิการ การให้ความสำคัญกับการอบรมพัฒนาเพื่อเตรียมพร้อมการก้าวสู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีระบบรองรับการเกษียณอายุของบุคลากร มีการกำหนดเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน มีการวางแผนสร้างผู้นำรุ่นต่อไป (succession planning) มีการระบุข้อมูลตำแหน่งสำคัญ เช่น ฝ่ายการตลาด พ่อครัว พนักงานต้อนรับ ตำแหน่งรองและตำแหน่งทั่วไป และการพัฒนากลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถตามขอบเขตสมรรถนะ โดยพิจารณาจากพนักงานที่ฉายแวว และตามความต้องการของพนักงาน มีการเปิดรับสมัครจากผู้ที่มีความสามารถจากภายนอก มีการรับวิธีการปฏิบัติ และมีการใช้อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรกับการอบรมพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถ การรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้ให้ทำงานกับองค์กรนานๆ มีการระบุตำแหน่งที่สำคัญสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ มีการปลูกจิตสำนึกการทำงานเป็นทีมและจิตสำนึกระบบคุณภาพ มีการจัดอันดับความจำเป็นและความสำคัญของการดำเนินการกลยุทธ์การจัดการความสามารถ (Talent Management Strategic) ดังนี้

อันดับแรก กลยุทธ์การต้องรับสมัครผู้ที่มีความสามารถจากภายนอก ในสัดส่วนร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับบุคลากรผู้มีความสามารถภายใน

อันดับที่สอง กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถที่มีการระบุของตำแหน่งที่สำคัญ

อันดับที่สาม กลยุทธ์การระบุของตำแหน่งที่สำคัญของบุคลากรที่มีความสามารถ

อันดับที่สี่ กลยุทธ์การจัดทำสร้าง
โครงสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่าง

ส่วนที่ 3 ผู้นำต้นแบบของกลุ่มผู้ให้ ข้อมูลสำคัญโรงแรมในระดับมาตรฐาน 5 ดาว

การศึกษาพบว่าผู้นำต้นแบบโรงแรมใน
ระดับมาตรฐาน 5 ดาว ที่มีพื้นที่ตั้งสถาน
ประกอบการอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็น
โรงแรมระดับโลก มีการดำเนินการกลยุทธ์การ
จัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มี
ความสามารถ ครบ 4 กลยุทธ์ มีนโยบาย
(Policies) การจัดการความสามารถที่เป็นลาย
ลักษณ์อักษร ผ่านระเบียบพิเศษด้านสิทธิ
ประโยชน์ มีการจัดประเภทของคนเก่ง มีการ
กำหนดกิจกรรม มีเกณฑ์การพิจารณา
ค่าตอบแทนพิเศษ มีการกำหนดระยะเวลาการ
เป็นผู้บริหารที่เร็วขึ้น มีการกำหนดสวัสดิการ
พิเศษ มีและค่าตอบแทนตำแหน่งพิเศษสำหรับผู้
มีประวัติที่ดีพิเศษและประสิทธิภาพการทำงาน
ก่อนหน้า มีการให้สูงกว่าเกณฑ์ค่าตอบแทน
ของบริษัท มีการให้สูงกว่าระดับตำแหน่งบริหาร
ขององค์กร มีการรักษาให้อยู่ทำงานกับองค์กร
นานๆ มีการอบรมพัฒนา มีการจูงใจและการ
คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติความรู้
ความสามารถในตำแหน่งที่มีความสำคัญและไม่มี
บุคคลากรภายในที่เหมาะสม

รวมทั้งมีนโยบายการแบ่งตามประเภท
ความสามารถ แต่ละตำแหน่ง ที่ต้องพิจารณา
ความรู้ทักษะ เพื่อที่จะกำหนดแผนการอบรม
พัฒนา มีการกำหนดกิจกรรมโปรแกรมเตรียม
ความพร้อมการเป็นผู้นำรุ่นใหม่ในอนาคต การ
จัดระดับระดับของประสบการณ์การทำงาน การ
ให้ผู้บังคับบัญชาเสนอชื่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มี
ความสามารถ เพื่อเข้าสู่ระบบการพัฒนาเส้นทาง

อาชีพขององค์กร มีการเสนอชื่อพนักงานเข้าชิง
“Top talent” และมีการจัดทำโปรแกรมหมุน
มืออาชีพ มีระบบการสร้างและรักษาทุนมนุษย์ที่
มีความสามารถ (Talent Human capital) มี
การกำหนดเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน การบริหาร
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การสร้างหลักประกัน
ความมั่นคงในชีวิตให้กับบุคลากรที่มี
ความสามารถ มีระบบรองรับการเกษียณอายุ
ของบุคลากร มีการวางแผนสร้างผู้นำรุ่นต่อไป
(succession planning) มีการระบุของตำแหน่ง
ที่มีความสำคัญครบทุกตำแหน่ง เช่น ฝ่าย
การตลาด พ่อครัว พนักงานต้อนรับ ตำแหน่งรอง
และตำแหน่งทั่วไป

นอกจากนี้มีการพัฒนากลุ่มบุคลากรที่มี
ความสามารถ จากพนักงานที่ฉายแวว การสร้าง
ผู้นำในรุ่นต่อไป จากความต้องการของพนักงาน
และมีการระบุของตำแหน่งที่สำคัญของบริษัท
เช่น ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์
ผู้จัดการฝ่ายขายในประเทศ Financial
Controller มีการพัฒนากลุ่มบุคลากรที่มี
ความสามารถ (Talent Pool) ที่มีการระบุข้อมูล
ตำแหน่งสำคัญ ตามขอบเขตสมรรถนะของ
พนักงาน มีการจัดการความก้าวหน้าของกลุ่ม
บุคลากรที่มีความสามารถ (Talent Pool) ที่มี
การระบุตำแหน่งที่สำคัญ มีการกำหนดเส้นทาง
อาชีพที่ชัดเจน มีการปฏิบัติและการใช้อิทธิพล
ของวัฒนธรรมองค์กร ในการระบุตำแหน่งที่
สำคัญสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ การ
อบรมพัฒนากลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถ การ
รักษากลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถไว้ให้ทำงานกับ
องค์กรนานๆ มีการปลูกจิตสำนึกการทำงานเป็น
ทีม และจิตสำนึกระบบคุณภาพ

มีการจัดอันดับความจำเป็นและ
ความสำคัญของการดำเนินการกลยุทธ์การ

จัดการความสามารถ(Talent Management Strategic) ดังนี้

อันดับแรก กลยุทธ์การระบุของตำแหน่งที่สำคัญของบุคลากรที่มีความสามารถ

อันดับสอง กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถที่มีการระบุของตำแหน่งที่สำคัญ

อันดับสาม กลยุทธ์การต้องรับสมัครผู้ที่มีความสามารถจากภายนอกในสัดส่วนร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับบุคลากรผู้มีความสามารถภายใน

อันดับสี่ กลยุทธ์การจัดทำสร้างโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่าง

สรุปผลการวิจัย

ประเด็นที่สำคัญที่ค้นพบจากงานวิจัยในด้านต่างๆ ดังนี้

มีการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสามารถ มีการกำหนดค่าตอบแทนพิเศษเพื่อให้โอกาสคนที่มีความสามารถ โดยไม่มีปัจจัยของขนาดสถานประกอบการมาเป็นปัจจัย

มีการกำหนดค่าตอบแทนพิเศษ มีระยะเวลาการเป็นผู้บริหารที่เร็วขึ้นและให้สวัสดิการพิเศษ

ด้านผลประโยชน์ (Benefits) พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของอาหารกับชุดทำงานสำหรับพนักงาน การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับบุคลากร การจัดรถรับส่งสำหรับพนักงาน การจัดที่พักให้กับบุคลากร การจัดทำ การประกันชีวิตและประกันสุขภาพกลุ่ม การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจ การเยี่ยมพนักงานที่คลอดบุตร กิจกรรมวันคล้ายวันเกิดของพนักงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อบุคลากร

รูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนมีการใช้เกณฑ์การพิจารณาจากประสิทธิภาพการทำงานก่อนหน้า จากประวัติการทำงานที่ดี และมีกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ โดยการใช้เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานจาก KPI และหากผลคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ทำให้มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากเดิมเร็วขึ้น รวมทั้งได้สิทธิพิเศษอื่นๆ

ด้านนโยบาย (Policies) พบว่า มีครบสมบูรณ์ เช่น นโยบายการรักษาจิตใจบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานๆ นโยบายการสรรหาคัดเลือกนโยบายด้านการอบรมพัฒนา นโยบายด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ เช่น การรักษาคนที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรนานๆ การจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้เข้ามาทำงานกับองค์กร การอบรมพัฒนาและการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งจะรวมไปถึงชื่อตัวบางฝ่าย เช่น ฝ่ายการตลาด มีการแบ่งตามกลุ่มผู้มีความสามารถ การแบ่งตามประเภทความสามารถ แต่จะให้ความสำคัญกับทุกตำแหน่งควบคู่กันไปด้วย

นอกจากนี้มีการให้ผู้บังคับบัญชาเสนอชื่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถเข้าชิง “Top Talent” เช่น กิจกรรม “Twenty Top Talent” โปรแกรมเตรียมความพร้อมการเป็นผู้นำรุ่นใหม่ มีกิจกรรมการจัดทำโปรแกรมหนุ่มมีอาชีพ และมีการกำหนดมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการให้ความสำคัญกับประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึด KPI มีการกำหนดรูปแบบการประเมินแบบ 360 องศา

ด้านการรักษาพนักงาน (Maintain) พบว่า มีกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม มีนโยบายที่จะให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนสนับสนุน และให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานมากกว่า 1 งานขึ้นไป การมอบหมายงานที่ทำหาย มีการสำรวจสอบถามบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและนำผลที่ได้ไปขยายผล

ด้านการสร้าง (Build) บุคลากรให้เติบโตในเส้นทางอาชีพ พบว่า มีการกำหนดระเบียบชัดเจน มีการกำหนด KPI มีแนวทางการประเมินศักยภาพจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสัดส่วนของผู้บริหารองค์กรที่เป็นผู้บริหารรุ่นใหม่เติบโตจากอดีตพนักงาน เปรียบเทียบกับผู้บริหารที่รับสมัครจากภายนอก มีสัดส่วนที่แตกต่างกันไป เช่น 80/20 60/40 70/30 และ 50/50

ด้านการบริหารเส้นทางอาชีพ (Career Management) พบว่า มีรูปแบบนโยบายที่ชัดเจน ทั้งค่าตอบแทนจูงใจ และสวัสดิการจูงใจ รวมทั้งมีปัจจัยความสำเร็จจากปัจจัยด้านแรงจูงใจ (motivated) ของบุคลากร ความมุ่งมั่นของผู้บริหารและตัวบุคลากรเอง การเป็นมืออาชีพของผู้บริหารและทีมงานขององค์กรและการพัฒนา (developed) ซึ่งจากความสำเร็จของการบริหารเส้นทางอาชีพทำให้อัตรา Turn over ลดลง คุณภาพและผลผลิตการให้บริการสูงขึ้น

ด้านบทบาทหน้าที่ของทรัพยากรมนุษย์ (The Human Resources Function) พบว่า มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ครบสมบูรณ์ เช่น บทบาทหน้าที่การสรรหา (Recruiting) บทบาทหน้าที่การบริหารค่าตอบแทน (Compensation) และบทบาทหน้าที่ด้านผลประโยชน์ (Benefit)

รวมทั้งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการดำเนินกลยุทธ์ครบทุกมิติ เช่น กลยุทธ์การสรรหา กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทน กลยุทธ์ด้านผลประโยชน์

ด้านระบบของทรัพยากรมนุษย์ (The Human Resources System) พบว่า มีการออกแบบระบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การจูงใจรักษาบุคลากร การอบรมพัฒนาบุคลากร การสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับบุคลากร

ด้านพฤติกรรมของบุคลากร (Employee Behaviors) พบว่า มีการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรที่เน้นเป็นพิเศษด้านไหวพริบ การคิดบวก มนุษย์สัมพันธ์ รวมทั้งผลการศึกษายังพบว่า มีการศึกษาพฤติกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมสมรรถนะหลัก (Core behaviors) รวมทั้งมีการศึกษาพฤติกรรมสำหรับสถานการณ์เฉพาะที่มีความจำเป็นในประเด็นสำคัญของบริษัทหรือห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ด้านการวางแผนสร้างผู้นำรุ่นต่อไป (Succession planning) พบว่า มีการระบุและพัฒนาตำแหน่งที่มีความสามารถ มีการจัดการความก้าวหน้าของพนักงานโดยผ่านตำแหน่ง มีระเบียบกฎเกณฑ์ชัดเจน มีการกำหนดเส้นทางอาชีพชัดเจนให้กับบุคลากร รวมทั้งมีการเปิดรับสมัครจากผู้ที่มีความสามารถจากภายนอก

นอกจากนี้มีการกำหนดทักษะหลักต่องานควบคู่กับการกำหนดทักษะรองที่ช่วยในการทำงาน มีการจัดทำโครงสร้างทรัพยากรบุคคลที่แตกต่าง

ด้านตลาดแรงงานภายในองค์กร (Internal Labour Market) พบว่า สัดส่วนของผู้บริหารที่เติบโตจากอดีตพนักงานขององค์กร

เมื่อเทียบกับการรับสมัครจากภายนอก ซึ่งมีสัดส่วนที่ต่างต่างกัน 80/20 70/30 60/40 และ 50/50

ด้านกลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถ (Talent Pool) พบว่า มีการระบุของตำแหน่งที่สำคัญ มีการพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถที่มีการระบุข้อมูลตำแหน่งสำคัญ

ด้านการจัดการความสามารถ (Talent Management) พบว่ามีการรับวิธีการปฏิบัติการจัดการความสามารถจากบริษัทในเครือจากต่างประเทศหรือจากบริษัทต้นแบบครบทั้ง 3 แนวทาง คือ มีการระบุตำแหน่งที่สำคัญ การอบรมพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรและมีการใช้อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร

ภาพรวมด้านกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถพบว่า มีการระบุและพัฒนาตำแหน่งที่มีความสามารถ การรับสมัครจากผู้ที่มีความสามารถจากภายนอก และการสร้างโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนักวิจัย ควรเพิ่มกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มากขึ้นและขยายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญไปศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถระหว่างธุรกิจโรงแรมกับธุรกิจภาคการเงินหรืออุตสาหกรรมการผลิต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐผู้ดูแลธุรกิจโรงแรม ต้องมีความชัดเจนในนโยบายสำหรับแรงงานต่างด้าวที่อาจจะเข้ามาเติมเต็มให้กับภาคธุรกิจโรงแรมในอนาคตและมีมาตรการจูงใจด้านภาษีที่เพิ่มขึ้น ให้สถานประกอบการให้ความสนใจกับการอบรมพัฒนาให้กับบุคลากรในองค์กร

3. ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันการศึกษา ต้องสร้างบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและศักยภาพตรงกับคุณสมบัติของบุคคลที่มีความสามารถที่จะสามารถไปช่วยเติมเต็มให้กับสถานประกอบการ

References

- Alleah Crawford, (2012). **understanding of service: a qualitative approach**. Department of Hospitality Management, East Carolina University, Greenville, North Carolina, USA.
- Becker, Brian E., Mark A. Huselid and Dave Ulrich. (2001). **The HR Scorecard Linking People, Strategy, and Performance**, Printed in the United States of America.
- (2001) **The HR Scorecard Linking People, Strategy, and Performance**. Harvard Business School press Boston, Massachusetts.
- Bjorkman Ingmar, Mats Ehrnrooth, Kristiina Makela, Adam Smale, and Jennie Sumelius. (2013). "Talent or Not? Employee Reactions to Talent Identification". **Human Resource Management**. Vol.52(2): 195-214.



- Boonwises, Supot (2552)., "Talent Management in the next Decade.", **Journal of politics, administration and law.**, Vol 4 No 2 (2012)., Faculty of Political Science and Law., Burapha University.
- Chatchasorn Kanjanasilanon.(2009). **Human Resource Development Guidelines for Three Star-Rated Hotels in Bangkok, Thailand.** The 4th International HR Conference 2011, Conference Theme "Managing People for Sustainability" To Commemorate His Majesty King Bhumibol Adulyadej's 84th Birthday Anniversary, 18-20 Jan. 2012, Department of Service Industry, Faculty of Liberal Arts, Sripatum University, Bangkok.
- Collings, D.G. and Mellahi, K. (2009). "*Strategic Talent Management: A review and research agenda*", **Human Resource Management Review**, 19: 4, 304–313.
- Jaeyoung Sung & Peter L. Swan. (2009). **Executive Pay, Talent and Firm Size.** University of Illinois at Chicago and Ajou University, Korea & Australian School of Business, University of New South Wales.
- Khilji, S. E., Tarique, I., Schuler, R. S., & Gallo, P. (2015). "Incorporating a macro view in global talent management". **Human Resource Management Review**, 25(3), 236–248.
- Khilji, Shaista E., Ibraiz Tariqueb, Randall S. Schuler (2015). **Incorporating the macro view in global talent management.** The George Washington University, USA. Pace University, USA. School of Management and Labor Relations, Rutgers University, USA. Lancaster University of Management School, UK.
- Minor International Public Company.(2557). **2014 Sustainability Report.** Plan Grafik Co., Ltd., Bangkok.
- Nathapan Kajohnnan.(2006) **Human Resource Management.**,Se-Education, Bangkok.
- Nutavoot Pongsiri. (2012). "Roadmap to Bank of Thailand's Strategic Human Resources Management for AEC.", **Journal of HR Intelligence**, Vol 7 No 1 (2012): (January - June 2012), Thammasat University, Bangkok.
- Scott Bernadette & Sheetal Revis. (2008) **Talent management in hospitality: graduate career success and strategies**, Division of Cultural Business, Caledonian Business School, Glasgow Caledonian University, UK.

ตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดเล็ก และขนาดกลางในสิงคโปร์

ทศพร มะหะหมัด¹

อิงอร ตันพันธ์²

ประเสริฐ สุขศาสตร์วิน³

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้ใช้ตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ McKinney 7 วิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในประเทศสิงคโปร์ ผลการวิจัย จากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า ลักษณะสำคัญของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในสิงคโปร์ ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ค่านิยมร่วม สไตล์การทำงานของผู้บริหาร โครงสร้าง ทักษะบุคลากร ทักษะการแก้ปัญหา ระบบการจัดการ และบุคลากรมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ประเทศสิงคโปร์

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขต สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
email: tosaporn.mah@kbu.ac.th

²ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ, รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขต สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
e-mail: Ingorn55@hotmail.com

³อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
46 ถนน จรัลสนิทวงศ์ แขวง วัดท่าพระ เขต บางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
e-mail: Prasert0024@gmail.com

Human Resource Management Model of Small and Medium Enterprises (SME's) in Singapore

Tosaporn mahamud¹
Ing-orn Tanphan²
Prasert suksaskawin³

Abstract

This research applied the theory of McKinney 7 to identify a human resource management model of SME's in Singapore. Factor analysis revealed that the model of human resource management in Singapore consisted of corporate strategy, shared value, managerial style, structure, staff skill, problem solving skill, management system, and qualified personnel.

Keywords: Human resource management, small and medium businesses, Singapore

¹ lecturer Graduate School of Business Administration
1761 Pattanakarn Rd., Suan Luang, Bangkok, Thailand
e-mail: tosaporn.mah@kbu.ac.th

² Assistant to the President for Academic Affair, Associate Dean of Graduate School, assistant professor and Lecturer Graduate School of Business Administration
1761 Pattanakarn Rd., Suan Luang, Bangkok, Thailand
e-mail: Ingorn55@hotmail.com

³ Lecturer Graduate School of Public Administration
46 Charan Sanitwong Road Khwaeng Wat Tha Phra, Khet Bangkok Yai 10600
e-mail: Prasert0024@gmail.com

บทนำ

สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีทรัพยากรมนุษย์อยู่ในลำดับขั้นนำและมีประสิทธิภาพสูง การศึกษารูปแบบการดำเนินงานธุรกิจขนาดเล็กของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งมีทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัดช่วยทำให้เห็น แนวทางการบริหารงานรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นต้นแบบให้กับการดำเนินธุรกิจขนาดเล็กในประเทศไทย

การพัฒนาประเทศโดยการพัฒนาคนให้มีศักยภาพในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อทุกประเทศ (สุวรรณศรี, 2550:1) การขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ เพื่อความได้เปรียบทางการทำงานในองค์กรเพื่อให้เกิดคุณค่าถือว่าเป็นอาวุธอันทรงพลัง ปัจจัยสำคัญที่สุดคือการสร้างคนเก่งเพื่อรองรับการเติบโตของประเทศ ในปัจจุบันการแข่งขันนั้นนับวันจะมีความรุนแรงมากขึ้น การเติบโตของโลกในศตวรรษที่ 21 การพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีศักยภาพเหนือคู่แข่งเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้เกิดความเป็นรูปธรรมมากขึ้นเพราะว่าเป็นความสำคัญในการสร้างกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการทำงาน (โยธาภิบาล, 2557: 28)

สิงคโปร์เป็นประเทศที่จัดอยู่ในอันดับต้นๆ ของศูนย์กลางเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียนที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วมีจุดแข็งหลายอย่างในประเทศที่ทำให้เป็นเมืองเล็ก ๆ มีศักยภาพสูงทั้งในเรื่องการบริหารจัดการโอกาสทางการแข่งขันการให้บริการคุณภาพชีวิตและยังเป็นการแสวงหาโอกาสทางการดำเนินชีวิตหลายอย่างที่เกิดขึ้นในประเทศเล็ก ๆ นี้ (Tsang, 2007: 24)

นโยบายที่สำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลประเทศสิงคโปร์คือการดูแลสวัสดิการแก่ประชาชนเป็นการแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อประชากรในประเทศ ที่มีลักษณะการอยู่ร่วมกันเป็นแบบพหุสังคมที่ประกอบด้วยคนหลากหลายเชื้อชาติ หลายปีที่ผ่านมา การเติบโตของจำนวนประชากรเริ่มที่จะมีแนวโน้มลดลง รัฐบาลตระหนักดีว่าหากเป็นเช่นนี้ต่อไปจะเป็นปัญหาใหญ่ของสิงคโปร์ในอนาคต เพราะการสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นกับสังคมนั้น ประชากรเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง การสร้างความสมดุลของประชากรจึงเป็นเรื่องที่สิงคโปร์ให้ความสำคัญ นอกจากนี้ทางด้านคุณภาพการศึกษาสิงคโปร์ถือว่ามีความก้าวหน้ามากกว่าประเทศอื่นในภูมิภาคเดียวกันอันมาจากการผลักดันและสนับสนุนทางการเงินกับระบบการศึกษาอย่างจริงจังของรัฐบาลเพื่อเป็นรากฐานในการเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขัน นอกจากนี้สิงคโปร์ยังนำเข้าทรัพยากรบุคคลในระดับคุณภาพ เพื่อเติมเต็มถึงคุณภาพการทำงานเป็นการทดแทนการขาดแคลนแรงงานอันมีสาเหตุจากการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยทำงานไม่สอดคล้องกับการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างไรก็ตามการดำเนินการในการนำเข้าแรงงานก็ได้รับการต่อต้านจากคนสิงคโปร์เพราะมองว่าเป็นการแย่งงานของคนในประเทศ สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความมุ่งมั่นในการ สร้างความยิ่งใหญ่ทางการศึกษา การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชากรเพราะเล็งเห็นว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งของโลก (ชาญวิชัย, 2557: ออนไลน์)

การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ รากฐานที่สำคัญที่จะทำให้การเติบโตมีความ มั่นคง ยั่งยืนคือการสร้างการเติบโตให้กับธุรกิจ ขนาดเล็ก ซึ่งการเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กรู้ ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือคุณภาพของทรัพยากร บุคคลจากความสำเร็จของผู้ดำเนินการบริหาร เศรษฐกิจของประเทศสิงคโปร์ที่ให้ความสำคัญ กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเป็นรากฐานที่ สำคัญสำหรับการดำเนินงานของธุรกิจขนาดเล็ก ให้ประสบความสำเร็จ

ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาแนวคิด และ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการ บริหารงานทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำผลการวิจัยมา สร้างรูปแบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการทำงานในธุรกิจขนาดเล็ก ที่ประเทศ สิงคโปร์ เพราะวัฒนธรรมการทำงานที่มี ประสิทธิภาพสูง ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ มาก ผู้วิจัยถือว่าต้นแบบการทำงานของคนสิงคโปร์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ใน การทำงานภายในประเทศไทยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการจัดการทรัพยากร มนุษย์ของธุรกิจขนาดเล็กในประเทศสิงคโปร์ กรณีศึกษา
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของคนวัย ทำงานธุรกิจขนาดเล็กในประเทศสิงคโปร์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ได้รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจขนาดเล็กในประเทศสิงคโปร์ที่สามารถ ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดเล็กในประเทศ ไทยให้ประสบความสำเร็จ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎี 7s ของแมคเคนซี ใน ด้าน โครงสร้าง กลยุทธ์ขององค์กร ด้านระบบ แบบการบริหาร บุคลากร ทักษะ ค่านิยมร่วม นำมาประยุกต์ เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพ การทำงานภายในองค์กร และปรับมาใช้กับธุรกิจ ขนาดเล็ก

วิธีดำเนินการวิจัย

โดยศึกษากลุ่มธุรกิจขนาดเล็กในสิงคโปร์ โดยจำนวนที่ศึกษาบริษัททั่วประเทศ 100 บริษัท ที่มีจำนวนบุคลากรในบริษัทจำนวนไม่มาก โดย ผู้วิจัยไม่ได้จำกัดประเภทธุรกิจแต่เน้นเป้าหมาย ที่ บริษัทที่มีขนาดเล็ก

วิธีการเลือกตัวอย่าง

พื้นที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้า MRT ที่สำคัญ ในประเทศสิงคโปร์ 5 เส้นทางเดินรถ ประกอบด้วย 1) สายสีแดง North South Line 26 สถานี 2) สายสีเขียว East West Line 31 สถานี 3) สายสีเหลือง Circle Line 30 สถานี 4) สายสีม่วง North East Line 16 สถานี 5) สายสี น้ำเงิน Downtown Line 18 สถานี รวมทั้งหมด 121 สถานี

สาเหตุเพื่อที่จะครอบคลุมพื้นที่ทั่ว ประเทศ ประเทศสิงคโปร์โดยเก็บข้อมูลทุก สถานีที่รถไฟฟ้าโดยแต่ละสถานีเป็นตัวแทนของ ประชากรในการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือก ตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายสถานีละ 1 บริษัท

กำหนดจำนวน 100 บริษัทและกำหนดการสัมภาษณ์จำนวน 3 คน โดยการคัดเลือกจาก ผู้ประกอบการ นักธุรกิจที่ดำเนินการธุรกิจขนาดเล็กที่มีประสบการณ์และมีครอบครัวอยู่ในประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดเล็กในประเทศสิงคโปร์ดังนี้

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดเล็กในประเทศสิงคโปร์ตามแบบของ แมคคินซี (Mckinsey 7s Model) ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารเป็นหลักสากลประกอบไปด้วย

1. Structure โครงสร้างองค์กร
2. Strategy กลยุทธ์
3. Managerial การจัดการบุคคลเข้าทำงาน)
4. style รูปแบบ
5. System ระบบ
6. Shared value ค่านิยมร่วม
7. Skill ทักษะ

ตอนที่ 3 ทบทวนความเห็น

แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถามจำนวน 9 ข้อดังนี้

1.คุณภาพการทำงานทำงานในประเทศสิงคโปร์เป็นอย่างไรบ้าง

2.วัฒนธรรมการทำงานของชาวสิงคโปร์เป็นอย่างไรบ้าง

3.บทบาทของการลงทุนจากต่างชาติที่มีในSMEในสิงคโปร์เป็นอย่างไรบ้าง

4.สวัสดิการสำหรับแรงงานจากต่างประเทศเป็นอย่างไรบ้าง

5. สำหรับSME นายจ้างควบคุมพนักงานอย่างไรบ้าง

6.คุณภาพชีวิตของคนวัยทำงานในสิงคโปร์เป็นอย่างไรบ้าง

7.การทำงานของชาวสิงคโปร์ที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเป็นอย่างไร

8 .SME ในสิงคโปร์ประสบปัญหาอะไรบ้าง

9 .จุดแข็งและโอกาสของSMEในสิงคโปร์มีอะไรบ้าง

ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจากการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามอยู่ระหว่าง0.90-0.92 พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมและตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's α Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.907-0.953

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามไปยังผู้บริหารและ

ผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการขนาดเล็ก
ในประเทศสิงคโปร์จำนวน 100 แห่ง
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่สถิติเชิงพรรณนา
และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (EFA
Exploratory factor analysis) พัฒนาโมเดล
แบบจำลองโดยใช้ ผลการวิเคราะห์รูปแบบ
แบบจำลองทั้งหมด 49 ข้อ โดยใช้แนวคิดของ
ทฤษฎีในแบบของ McKinney 7

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศหญิง
จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 26-30
ปี จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา
อายุ 20-25 ปี จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 20
อายุ 31-35 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15
อายุ 36-40 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 6
คนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพ
สมรส จำนวน 51 คน ร้อยละ 51 รองลงมา โสด
จำนวน 48 คน ร้อยละ 48 และหม้าย หย่า
แยกกันจำนวน 11 คน ร้อยละ 1 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา
ระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คนคิด
เป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี
จำนวน 18 คน ร้อยละ 18.0 สูงกว่าปริญญาตรี
จำนวน 13 คน ร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย/
เดือน 3,000SUD-4,000SUD จำนวน 49 คน คิด
เป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา รายได้ 4,000-

5,000SUDจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35
รายได้ 5000-6000 SUD บาท จำนวน 16 คน
คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี
ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจขนาดเล็ก
ของผู้บริหารและผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก
ในประเทศสิงคโปร์เรียงลำดับดังนี้

ด้านค่านิยมร่วมมีความสำคัญเป็น
อันดับแรก โดยให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์
สุจริตในการปฏิบัติงานการอุทิศตนให้กับงานและ
องค์กรองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมทำงาน
เกินค่าตอบแทนที่ได้รับความตั้งใจปฏิบัติงาน
อย่างเต็มกำลังและความสามารถคุณธรรมและ
จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และความมุ่งมั่นที่จะ
ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
ร่วมกันตามลำดับ

ด้านสไตล์หรือรูปแบบวิธีการทำงาน
ของผู้บริหาร มีความสำคัญเป็นอันดับที่สองโดย
ให้ความสำคัญกับ ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการ
ทำงานหรือการบริหารจัดการ ผู้บริหารมีส่วน
ผลักดันให้องค์กรสำเร็จและล้มเหลว ผู้บริหาร
มาจากวุฒิการศึกษาผนวกด้วยประสบการณ์
ผู้บริหารผ่านการคัดเลือกมาด้วยความสามารถ
ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีของบุคลากรในองค์กร
ผู้บริหารมีส่วนผลักดันให้องค์กรสำเร็จหรือ
ล้มเหลว และ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการ
ซักถามและรับฟังความคิดเห็นเป็นประจำ
ต่อเนื่อง ตามลำดับ

ด้านโครงสร้าง มีความสำคัญเป็น
อันดับที่สามโดยให้ความสำคัญกับการจัด
โครงสร้างองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
โครงสร้างมีความทันสมัย จำนวนบุคลากรมี
เพียงพอในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงาน
ให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนได้กับบุคลากรทำงาน

แทนกันได้ไม่แบ่งแผนกเท่ากัน การจัดทำแผนผัง การบังคับบัญชาขององค์กรที่ชัดเจน และ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านบุคลากร มีความสำคัญเป็นอันดับที่สามโดยให้ความสำคัญกับบุคลากรมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในแต่ละสายงาน มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อหัวหน้างานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ บุคลากรทุ่มเทการทำงานให้องค์กรอย่างชัดเจน พนักงานที่เพียงพอ ตามลำดับ

ด้านกลยุทธ์ขององค์กร มีความสำคัญเป็นอันดับที่สี่โดยให้ความสำคัญกับ การจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การกำหนดมาตรการและขั้นตอนในการปฏิบัติที่เหมาะสมและเพียงพอ กลยุทธ์การจัดการเป็นไปอย่างสมดุลชัดเจน บุคลากรทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ มีการทบทวนแผนงานตลอดเวลาทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรมีความพร้อมในทุกด้าน แผนปฏิบัติการสามารถนำไปใช้จริงตามเวลาที่กำหนดตามลำดับ

ด้านทักษะ มีความสำคัญเป็นอันดับที่ห้าโดยให้ความสำคัญกับ ผู้บริหารและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุมสัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น การทบทวนผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเปรียบเทียบกับภาระงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ความคิดริเริ่ม สามารถแสวงหาสิ่งใหม่ๆ หรือแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความรู้ความสามารถและ

ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละสายงานสามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกันและมีทักษะการแก้ไขปัญหาภาระงานทับซ้อนตามลำดับ

ด้านระบบ มีความสำคัญเป็นอันดับที่หกโดยให้ความสำคัญกับการจัดระบบการทำงานที่เหมาะสม เช่น ระบบบัญชีการเงิน ระบบพัสดุ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการติดตามประเมินผล เป็นต้น มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อป้องกันความผิดพลาดภายในองค์กร เช่น การทุจริตผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น ระบบการทำงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทันสมัยรองรับกับความรวดเร็วของเทคโนโลยี ระบบมีความทันสมัยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน มีการประสานงานการทำงานหน่วยงานภายนอกองค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีกระบวนการและลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และการประสานการทำงานภายในองค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศเล็กที่มีจำนวนประชากรที่จำกัด จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาเยาวชนให้มีทักษะความรู้ความสามารถเพื่อการดำรงชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบและเป็นพลเมืองดีของชาติ กระบวนการพัฒนาการศึกษามุ่งให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาศักยภาพให้ได้สูงสุด ทั้งนี้ผู้เรียนต้องเรียนรู้ 2 ภาษาควบคู่กันไป ได้แก่ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก และเลือกเรียนภาษาแม่ (Mother Tongue) อีก 1 ภาษา คือ จีน (แมนดาริน) มาเลย์ หรือทมิฬ (ฮินดี)

ระบบการศึกษาที่สิงคโปร์ ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ตั้งแต่ในระดับประถมศึกษา จนถึงระดับอุดมศึกษา หลังจากนักเรียนสำเร็จ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาสามารถเลือกเรียน ในสายวิชาชีพเพื่อเตรียมตัวสำหรับทำงาน รวมทั้งจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ทำงานแล้ว เพื่อ พัฒนาทักษะฝีมือแรงงานที่สนองตอบความ ต้องการด้านอุตสาหกรรมสำหรับผู้ที่เข้าศึกษา ในระดับมหาวิทยาลัยจะต้องศึกษาขั้นเตรียม มหาวิทยาลัย อีก 2 ปี แต่ละมหาวิทยาลัยจะเน้น การเรียนการสอนที่ต่างกัน ทั้งในเรื่อง บริหาร จัดการ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เป็นสิ่งที่ รัฐบาลสิงคโปร์ให้ความสำคัญและให้การ สนับสนุนอย่างเต็มที่

รัฐบาล สิงคโปร์ให้ความสำคัญกับ การศึกษาอย่างมาก โดยถือว่าประชาชนเป็น ทรัพยากรที่สำคัญ และมีค่าที่สุดของประเทศ

กลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผนการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจขนาดเล็ของประเทศ สิงคโปร์

กลยุทธ์ในการวางแผนการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญคือการวางแผนอัตรา กำลังคน สรรหาและคัดเลือก การจัดการ ศักยภาพบุคคล การวัดและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ระบบค่าจ้างค่าตอบแทนรวมถึง สวัสดิการ กลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่ธุรกิจขนาดเล็ในประเทศสิงคโปร์ เริ่มจากการ กำหนดจำนวนบุคลากรในธุรกิจที่เหมาะสมเพื่อ ไม่ให้เป็นภาระในด้านต้นทุนมากเกินไปเพราะจะ ส่งผลต่อการแข่งขันและความอยู่รอดดังนั้นธุรกิจ ส่วนมากจะมีจำนวนบุคลากรประมาณ 10 -20 การคัดเลือกบุคลากรให้ความสำคัญกับคุณวุฒิ

การศึกษา การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตลอดจนการวัดประเมินผลงานพิจารณาจาก ประสิทธิภาพการทำงานซึ่งส่วนหนึ่งมาจาก ความรู้ความสามารถของบุคคลจึงทำให้ ทรัพยากรมนุษย์ของประเทศสิงคโปร์มีการ พัฒนาตนเองไม่ว่าทางด้านการศึกษา การอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในงานอย่างสม่ำเสมอ การ ส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งงานให้ ความสำคัญกับ คุณวุฒิ การศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน ผู้บริหารหรือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กให้ความสำคัญกับ การสร้างค่านิยมร่วมในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน การอุทิศตนให้กับงานและ องค์กร ทำงานเกินกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ จำนวนบุคลากรมีความเพียงพอตามโครงสร้าง ของธุรกิจที่มีการกำหนดสายงานและหน้าที่งานที่ ชัดเจน บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการ ทำงานได้หลากหลายสามารถทำงานทดแทนกัน ได้ มีความขยันอดทนในการทำงานและแก้ปัญหา ต่างๆได้อย่างดีความสำเร็จในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญมากคือการจัดการศึกษา ที่มีคุณภาพของประเทศสิงคโปร์ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ในระดับนานาชาติ

รูปแบบจำลองการบริหารทรัพยากร มนุษย์ในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ในประเทศสิงคโปร์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อระบุ องค์ประกอบสำคัญของการบริหารทรัพยากร มนุษย์ในธุรกิจขนาดเล็ในประเทศสิงคโปร์ นำเสนอในตามรางที่ 1 และ 2 โดยนำเสนอ เฉพาะค่า Factor loadings ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่า KMO และการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity

ตรวจสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (KMO)			ผลการพิจารณา
Kaiser-MeyerOlkin (KMO)		.826	> 0.5 ใช้ได้
Bartlett test of sphericity	Approx Chi-Square	5342.929	
	df	1176	
	Sig	.000	มีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2 แสดงค่า factor loadings หลังหมุนแกน

Rotated Component Matrix								
	Factor							
	1	2	3	4	5	6	7	8
a1	.821							
a2	.832							
a3	.824							
a4	.833							
a5	.783							
a6	.742							
a7	.781							
b1		.754						
b2		.788						
b3		.867						
b4		.809						
b5		.859						
b6		.845						
b7		.866						
c1			.761					
c2			.785					
c3			.776					
c4			.794					
C5			.741					
C6			.751					
c7			.578					
d1				.761				
d2				.792				
d3				.818				

ปัจจัยสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สรุปลำดับต่อไปนี้

ภาพที่ 1 แบบจำลองปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์



ผลการวิเคราะห์แบบ Rotated Component Matrixออกมาเป็น 8 ด้านในรูปภาพที่ 1 ดังนี้

1. A1-A7ด้านกลยุทธ์

มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน แผนงานสามารถนำไปใช้ได้จริงตามกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมกลยุทธ์การจัดการเป็นไปอย่างสมดุลองค์กรมีความพร้อมในทุกๆด้านบุคลากรทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในองค์กรมีการทบทวนแผนงานตลอดเวลา รูปแบบการศึกษาสามารถนำไปพัฒนากลยุทธ์การบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจขนาดเล็ก

2. B1-B7ค่านิยมร่วม

มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน มีความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังและความสามารถ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีการอุทิศตนให้กับงานและองค์กร

3. C1-C7สไตล์การทำงานของผู้บริหาร

ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการทำงานหรือการบริหารจัดการผู้บริหารมีส่วนผลักดันให้องค์กรสำเร็จหรือล้มเหลวผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีของบุคลากรในองค์กรผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการซักถามและรับฟังความคิดเห็นเป็นประจำต่อเนื่องผู้บริหารผ่านการ

คัดเลือกมาด้วยความสามารถผู้บริหารมาจากวุฒิ การศึกษาผนวกด้วยประสบการณ์ผู้บริหารมีส่วน ผลักดันให้องค์กรสำเร็จและล้มเหลว

4. D1-D7ด้านโครงสร้าง

การจัดระบบผังผู้บังคับบัญชาให้มีการ กำหนดหน้าที่ที่มีการมอบหมายงานตาม ความสามารถของบุคลากรในแต่ละแผนกและ เป็นโครงสร้างในแบบสากล

5. E1-E4 ทักษะบุคลากร

มีความรู้ความสามารถและทักษะที่ จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละสายงาน มีการ ทบทวนผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทียบกับ ภาระงานเป็นประจำต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่ม สามารถแสวงหาสิ่งใหม่ๆสามารถทำงานได้หลาย อย่างในเวลาเดียวกัน

6. E5-E7 ทักษะการแก้ไขปัญหา

ภาระงานทับซ้อนมีการสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์อย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง เช่น การประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น

7. F1-F7 ด้านระบบ การจัดการ

อย่างเหมาะสม เช่นระบบบัญชี การเงิน ระบบพัสดุ เทคโนโลยี ระบบการ ติดตามประเมินผล มีกระบวนการลำดับขั้นตอน การปฏิบัติงาน มีการประสานงานทำงานภายใน องค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีระบบการบริหาร จัดการความเสี่ยงเพื่อป้องกันความผิดพลาด พัฒนาทันสมัยกว่าประเทศเพื่อนบ้าน

8. G1-G7 บุคลากรมีคุณสมบัติที่ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

ในแต่ละสายงานมีความรู้ความ เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเพื่อสามารถที่

จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กร บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อหัวหน้างานบุคลากรมี ความเชื่อมั่นต่อหัวหน้างานสามารถปฏิบัติงาน ทดแทนกันได้นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ บุคลากรทุ่มเทการทำงานให้องค์กรอย่างชัดเจน มีพนักงานที่เพียงพอกับปริมาณขององค์กร หัวหน้างานมีการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน

สรุปและอภิปรายผล

คนสิงคโปร์มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ แตกต่างกันขึ้นอยู่กับการศึกษา ตำแหน่งงาน โดยใช้รายได้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตทำให้เกิด วัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นการทุ่มเทการ ทำงานด้วยความตั้งใจและอยู่ภายใต้การ แข่งขันอีกทั้งการถูกปลูกฝังมาตั้งแต่อยู่ในวัย เรียนให้คนสิงคโปร์ได้ตระหนักว่าอยู่ในประเทศที่ มีทรัพยากรอย่างจำกัด จึงต้องใช้ความสามารถ ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล มากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของTin, K. L. (2006)วิจัยเรื่อง “ลักษณะการจ้างงานการ ทำงานของคนสิงคโปร์” ที่พบว่าคนสิงคโปร์มี ความทะเยอทะยานในการทำงาน ความคาดหวัง เหล่านี้ถูกกำหนดขึ้นในตลาดแรงงานของสิงคโปร์ ด้วยรูปแบบเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและมีการ พัฒนาอย่างรวดเร็วระบบสารสนเทศที่บังคับให้ เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบทักษะเพื่อให้เข้าถึง สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับคนทำงาน

ประเทศสิงคโปร์วัดความสามารถของ คนโดยพิจารณาจากผลงาน ให้โอกาสคนทำงาน ทุกชาติ ทุกภาษาอย่างทัดเทียมกัน ทำให้คน สิงคโปร์ต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับของนายจ้างโดยการ เลือกเรียนในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการของ

ตลาดแรงงานอย่างแท้จริงสอดคล้องกับงานวิจัยของ โยธาบริหาร(2557) วิจัยเรื่อง “สิงคโปร์กับสงครามการแย่งชิงคนเก่งทั่วโลกสู่ “ศูนย์กลางคนเก่งสิงคโปร์” : บทเรียนและความท้าทายสู่แนวทางสร้าง “ศูนย์กลางคนเก่งภาครัฐไทยในบริบทอาเซียน” ที่พบว่าประเทศสิงคโปร์มีการสรรหา-คัดเลือกเพื่อดึงดูดคนเก่งชาวต่างชาติ (แรงงานทักษะ) จากทั่วโลกเข้าสู่ศูนย์กลางคนเก่งสิงคโปร์ โดยรัฐบาลสิงคโปร์มีบทบาทการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์สิงคโปร์กับการเป็นศูนย์กลางคนเก่งในเอเชีย

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสิงคโปร์ที่สำคัญ 7 ประการคือด้านโครงสร้าง (Structure) ด้านกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) ด้านระบบ (System) ด้านสไตล์หรือรูปแบบวิธีการทำงานของผู้บริหาร (Style) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านทักษะ (skill) และด้านอุดมการณ์ร่วม (Share Value) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดเล็กซึ่งผู้บริหารหรือผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดเล็กโดยให้ความสำคัญดังนี้

1.ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดโครงสร้างขององค์กรให้กะทัดรัดใช้คนไม่มาก

เกินไปเพื่อเป็นการลดต้นทุนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กำหนดหน้าที่งานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

2.ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบโดยพิจารณาจากคุณวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทักษะการทำงานสามารถทำงานได้หลายอย่าง กำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สร้างแรงจูงใจให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ลดการลาออกเป็นการลดต้นทุนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

3.ความสำคัญกับการเพิ่มพูนทักษะการทำงานของบุคลากรด้วยการให้โอกาสในการศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อพนักงานจะได้อย่างมีประสิทธิภาพทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างค่านิยมร่วมให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานที่บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทุ่มเทอุทิศตนให้กับงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังและความสามารถ

5.ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการทรัพยากรบุคคลขนาดเล็กพัฒนาปรับปรุงสไตล์การบริหารงานการสร้างทัศนคติการทำงานเข้าใจบุคลากรภายในองค์กรเข้าใจถึงวัฒนธรรมของบุคลากรในบริษัท รับฟังความคิดเห็นเพราะถือว่าผู้บริหารมีส่วนผลักดันองค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญในการชี้ถึงความสำเร็จ



References

- Alleah, Crawford. (2012). **understanding of service: a qualitative approach**. Department of Hospitality Management, East Carolina University, Greenville, North Carolina, USA.
- Suwanasri, Kannikar. (2553) **Human Resource Management** Nakhon Pathom Rajabhat University Retrieved Page <http://pws.Npru.ac.th/kannika/data/files/>.
- Nchavicha, KittiMa. (2550) **Singapore's Top Management Country** Research and Academic Services Center, Faculty of Business Administration Economics and communication.Naresuan University,Tambon Tha Pho, Amphoe Mueang, Phitsanulok, 65000
- Yodhabribal, Sudarat. (2557) "Singapore vs. the War on Terrorism" "Singapore Talent Center": Lessons and Challenges for the "Thai Talent Center" in the ASEAN context "**Journal of Humanities and Social Sciences** 31 (2)May - August 2009 Pages 3-28.
- Tsang, Susan. (2007) "**Discover Singapore: The City's History & Culture Redefined**" Pibliched by Marshall Cavendish Editions an import 1 new Industrial Rd Singapore 536196.p24
- Tin, K. L. (2006). Employability and Traits of Singaporean Workers. **Research and Practice in Human Resource Management**, V14 Issue 1 p1-28 Retrievedfrom,<https://rphrm.curtin.edu.au/2006/issue1/employability.html>.

การพิจารณาคดีปกครองใหม่

สุทธิพงษ์ บุญพอ¹
ประสาน บุญโสภากย์²
ประสาธ พงษ์สุวรรณ³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักกฎหมายต่างประเทศและหลักกฎหมายไทย เกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่ วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับหลักกฎหมายและแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองไทย สรุปข้อบกพร่องของบทบัญญัติมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม ผลของการวิจัยพบว่า กฎหมายยังไม่มี ความชัดเจนในรายละเอียดหลายประการ ได้แก่ ความหมายของคำว่า “บุคคลภายนอกผู้มี ส่วนได้เสียหรืออาจถูกกระทบจากผลแห่งคดี” และ “คู่กรณีแท้ที่แท้จริง” สิทธิร้องขอของบุคคลภายนอก ข้ออ้าง ว่าศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาด ข้ออ้างว่ามีพยานหลักฐานใหม่ ข้ออ้างว่ามีข้อบกพร่องสำคัญใน กระบวนการพิจารณาพิพากษาที่ทำให้ผลของคดีไม่มีความยุติธรรม ข้ออ้างว่าข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมาย เปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญซึ่งทำให้คำพิพากษาหรือคำสั่งขัดกับกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น ระยะเวลายื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ และอำนาจของศาลที่พิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่และ ศาลที่พิจารณาคดีใหม่ ผู้วิจัยเสนอแนะให้กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับข้ออ้างในการขอให้พิจารณาคดีใหม่ให้ ชัดเจนและเคร่งครัดยิ่งขึ้น ไม่ควรให้สิทธิโต้แย้งแก่คู่กรณีที่ได้ประโยชน์จากคำพิพากษาหรือคำสั่งเดิม ควร กำหนดศาลที่มีอำนาจพิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่และศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีใหม่อย่างชัดเจน และการพิจารณาคำร้องตามข้ออ้างใดมีผลเป็นการทบทวนการพิจารณาคดี ควรกำหนดให้เป็นอำนาจของศาล ปกครองสูงสุดเท่านั้น

คำสำคัญ: การพิจารณาคดีใหม่ พยานหลักฐานใหม่ คู่กรณีแท้ที่แท้จริง บุคคลภายนอก

¹ นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร.02-320-2777

e-mail: suttipong.boo@kbu.ac.th

² รองศาสตราจารย์, ผู้อำนวยการหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร.02-320-2777

e-mail: Prasarn.boo@kbu.ac.th

³ อาจารย์, หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร.02-320-2777

e-mail: Prasat.pon@kbu.ac.th



The Reopening of Administrative Court Proceeding

Suttipong Boonpoh¹

Prasarn Boonsobhak²

Prasat Pongsuwan³

Abstract

The objectives of this research were to study the concepts, theories of foreign and Thai laws related to the reopening of Administrative Court proceedings, to analyze the problems related to the legal doctrines and the judgments of the Thai Administrative Court, and to summarize the shortcomings of Article 75 of the Act on the Establishment of the Administrative Court and Administrative Court Procedure B.E. 2542, including recommendations for its amendment. It was found that the details of the law are unclear at several points i.e., the party who has interest or may be affected by the result of case; the real party; the right of third party to submit a request; the challenge that the Administrative Court was mistaken in hearing fact; the argument that there appears fresh evidence; the argument that there were errors in the process of trial and judgment; the argument that subsequent essential changes in the facts or the law results in judgment or order being contrary to the law then in force; the stipulation to the date for the beginning of the calculation of the period of the time for filing a request for a new trial; and the authority of the court in granting a new trial and the court which will conduct the new trial. The researcher proposes for amendment as follows: There should be clear criteria for the request for a new trail, the court shall have the jurisdiction to consider the request for a new a trial, and the consideration of a request based upon any errors should be rested with the Supreme Administrative Court.

Key words: The reopening of court proceedings, fresh evidence, real party, third person.

¹Student of Master of Laws Program, Faculty of Law, Kasem Bundit University
1761 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250. Tel.02-320-2777
e-mail: suttipong.boonpoh@kbu.ac.th

²Associate Professor.Director of Master of Laws Program, Faculty of Law, Kasem Bundit University.
1761 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250. Tel.02-320-2777
e-mail : Prasarn.boonpoh@kbu.ac.th

³Lecturer in Master of Laws Program, Faculty of Law, Kasem Bundit University.
1761 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250. Tel.02-320-2777
e-mail : Prasat.pongsuwan@kbu.ac.th

บทนำ

“การพิจารณาคดีใหม่” เป็นช่องทางที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งให้เกิดความยุติธรรม (jus aequum) ซึ่งถือได้ว่าเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของศาลอย่างหนึ่ง แม้จะเป็นบทกฎหมายที่มีไว้เพื่อความยุติธรรมแต่ก็มีผลกระทบกระเทือนต่อหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะ ซึ่งการที่จะให้หลักประกันเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของผู้อยู่ใต้ปกครองและไม่กระทบความเชื่อมั่นในระบบกฎหมายนั้น บทบัญญัติของกฎหมายต้องมีความชอบธรรมทั้งในทางทฤษฎีและการตีความ (เพชรฤทธิ์. 2554: ออนไลน์)

จากหลักการที่กล่าวข้างต้น ความเห็นในทางวิชาการเกี่ยวกับ “การพิจารณาคดีปกครองใหม่” ของนักวิชาการหรือแม้แต่ผู้ที่อยู่ในองค์กรของศาลปกครองยังมีข้อถกเถียงกันอยู่พอสมควร ไม่ว่าจะเป็นการเขียนบทความแสดงความเห็นต่อแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครอง งานวิจัยและจากการสอบถามเบื้องต้นจากตุลาการศาลปกครองบางท่าน ประกอบกับที่ได้ตรวจสอบแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด ปรากฏว่ามีการขอให้พิจารณาคดีใหม่เป็นจำนวนมากแต่ส่วนมากแล้วศาลปกครองมีคำสั่งยกคำร้องอันแสดงให้เห็นว่ายังมีความเข้าใจไม่ตรงกัน แสดงให้เห็นว่าบทบัญญัติของกฎหมายในส่วนนี้อาจมีข้อบกพร่องทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎี หลักกฎหมายต่างประเทศและหลักกฎหมายไทยเกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่ วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับหลักกฎหมายและแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองไทย สรุปรูปข้อบกพร่องของ

บทบัญญัติมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็น การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ในลักษณะของการศึกษาวิเคราะห์ (Analytical Study)

หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการพิจารณาคดีใหม่

สืบเนื่องมาจากสภาพสังคมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการกระบวนการพิจารณาคดี ซึ่งอาจส่งผลให้คดีที่ศาลได้วินิจฉัยชี้ขาดไปแล้วนั้นมีเหตุให้ผู้ที่จะต้องปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือได้รับผลกระทบจากคำพิพากษานั้น ๆ ไม่ได้รับความเป็นธรรมตามสมควร จึงจำเป็นต้องมีบทบัญญัติเปิดช่องทางการแก้ไขเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป หากเลือกที่จะเคร่งครัดตามหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะมากจนเกินความจำเป็น ก็อาจไม่เป็นธรรมแก่ผู้ที่จะต้องปฏิบัติตามคำพิพากษา ทั้งนี้หากความไม่เป็นธรรมดังกล่าวได้รับการรับรองโดยผลของคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลปกครองเสียแล้วย่อมไม่ไขเจตนาารมณในการจัดตั้งศาลปกครองอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม แม้การพิจารณาคดีใหม่จะเป็นมาตรการทางกฎหมายที่มีไว้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม แต่ก็มีผลกระทบกระเทือนต่อหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะซึ่งเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งของหลักนิติรัฐและหลักนิติธรรม หลักกฎหมายในเรื่องนี้จะมีประสิทธิภาพและรักษาประโยชน์ให้แก่สังคมได้ก็ต่อเมื่อมีการประสานประโยชน์ระหว่างหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะกับหลักความยุติธรรมอย่างสมเหตุสมผล

หลักกฎหมายต่างประเทศเกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่

1. หลักกฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศสเกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความปกครอง (Code de justice administrative) กำหนดช่องทางในการโต้แย้งไว้ 4 ช่องทาง (วงศ์สวัสดิ์กุล และคณะ. 2549: 267-270) ได้แก่

1.1 การคัดค้านคำวินิจฉัย (L'opposition) บุคคลที่ถูกศาลปกครองชั้นอุทธรณ์หรือสภาแห่งรัฐเรียกเข้ามาในคดีชั้นอุทธรณ์ ซึ่งมีได้ต่อสู้คดีในรูปแบบปกติอาจคัดค้านคำพิพากษาได้ เว้นแต่จะเป็นคำพิพากษาที่ได้ถูกทำขึ้นโดยมีการรับฟังจากคู่กรณีที่มีประโยชน์ร่วมกันกับบุคคลที่ถูกเรียกเข้ามาในคดีแล้ว ทั้งนี้ อาจร้องขอภายใน 2 เดือนนับแต่ได้รับแจ้งผลคดี และอาจมีการขยายระยะเวลาตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด โดยยื่นต่อศาลที่เรียกผู้คัดค้านเข้ามาในคดี

1.2 การคัดค้านคำวินิจฉัยโดยบุคคลภายนอก (La tierce opposition) บุคคลที่มีได้เข้ามาหรือมิได้ถูกเรียกเข้ามาในคดีและไม่ใช่ว่าฝ่ายเดียวกันกับคู่กรณีในคดี แต่สิทธิถูกกระทบกระเทือนจากผลของคำพิพากษาอาจคัดค้านคำพิพากษาได้ภายใน 2 เดือนนับแต่ได้รับแจ้งคำพิพากษาแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และอาจมีการขยายระยะเวลาตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ซึ่งอาจจะเป็นการโต้แย้งคำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น ศาลปกครองชั้นอุทธรณ์หรือสภาแห่งรัฐ แล้วแต่กรณี แต่ในทางปฏิบัติมักจะใช้ในการพิจารณาชั้นอุทธรณ์

1.3 การร้องขอให้แก้ไขข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดอันเป็นสาระสำคัญในคำวินิจฉัย (Le recours en rectification d'erreur matérielle) คู่กรณี

ฝ่ายที่มีส่วนได้เสียในผลแห่งคดีที่เกิดจากความผิดพลาดของเอกสารหรือพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิจารณาคดี หากการวินิจฉัยคดีกระทำโดยอาศัยเอกสารหรือพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่มีความผิดพลาดเป็นฐานในการวินิจฉัยคดี ซึ่งอาจจะเกิดจากการกระทำของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือเกิดจากความผิดพลาดของศาลก็ได้ โดยอาจร้องขอภายใน 2 เดือนนับแต่ได้รับแจ้งผลคดี และอาจมีการขยายระยะเวลาตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ผู้ร้องต้องยื่นคำร้องต่อสำนักงานศาลปกครองที่ถูกโต้แย้ง ซึ่งจะยื่นต่อสำนักงานศาลปกครองแห่งใดขึ้นอยู่กับว่าเป็นการโต้แย้งคำพิพากษาของศาลปกครองชั้นอุทธรณ์หรือสภาแห่งรัฐ

1.4 การร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ (Le recours en revision) คู่กรณีอาจขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ด้วยเหตุ 3 ประการ ได้แก่

(1) ถ้าคำพิพากษาได้ถูกทำขึ้นโดยพิจารณาจากเอกสารอันเป็นเท็จ

(2) ถ้าคำพิพากษาได้ถูกทำขึ้นโดยคู่กรณีฝ่ายที่แพ้คดีไม่สามารถแสดงพยานหลักฐานที่สำคัญได้ เนื่องจากอยู่ในความครอบครองของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

(3) ถ้าเป็นคำพิพากษาที่ไม่ได้รับการปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความปกครองว่าด้วยเรื่ององค์คณะที่พิจารณา รวมทั้งรูปแบบการพิจารณา หรือรูปแบบการทำและการอ่านคำพิพากษา

กรณีตาม (1) และ (2) จะต้องยื่นคำร้องภายใน 2 เดือนนับแต่วันที่คู่กรณีรู้ถึงเหตุแห่งการร้องขอ ส่วนกรณีตาม (3) จะต้องยื่นคำร้องภายใน 2 เดือนนับแต่ได้รับแจ้งผลคดี โดยยื่นต่อสภาแห่งรัฐ

2. หลักกฎหมายของราชอาณาจักรเบลเยียมเกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่

ระเบียบว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีในแผนกคดีปกครองของสภาแห่งรัฐ กำหนดช่องทางในการโต้แย้งไว้ 3 ช่องทาง (จันทจิรา เอี่ยมมยุรา และคณะ. 2549: 245-247) ได้แก่

2.1 การคัดค้านคำวินิจฉัย (Des oppositions) คู่กรณีฝ่ายที่แพ้คดีซึ่งไม่มีโอกาสต่อสู้คดีได้อย่างเต็มที่อันเนื่องมาจากการขาดนัดยื่นคำคู่ความในกรณีต่าง ๆ หรือขาดนัดพิจารณา โดยมีใช้ความผิดของคู่กรณีฝ่ายนั้น หรือมีเหตุสุดวิสัยใดๆ อันเป็นอุปสรรคขัดขวางทำให้ไม่สามารถมาร่วมดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีได้ตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามคำสั่งขององค์คณะ จนเป็นเหตุให้เสียเปรียบหรือแพ้คดีไปซึ่งอาจคัดค้านคำวินิจฉัยได้ภายใน 30 วันนับแต่วันมีคำวินิจฉัยโดยยื่นคำคัดค้านต่อฝ่ายธุรการของสภาแห่งรัฐ

2.2 การคัดค้านคำวินิจฉัยโดยบุคคลภายนอก (Des tierces oppositions) บุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียในผลแห่งคดี ซึ่งไม่ใช่คู่กรณีและไม่อยู่ในฐานะที่เป็นฝ่ายเดียวกันกับคู่กรณีฝ่ายใด หากผลของคำวินิจฉัยนั้นจะกระทบต่อสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตน อาจคัดค้านคำวินิจฉัยของสภาแห่งรัฐภายใน 30 วันนับแต่วันประกาศหรือพิมพ์เผยแพร่คำวินิจฉัยหรือนับแต่วันที่มีการบังคับตามคำวินิจฉัยโดยยื่นสภาแห่งรัฐ

2.3 การร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ (Des recours en réversion) คู่กรณีอาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงว่าเอกสารหลักฐานที่นำมาใช้ในการพิจารณาคดีเดิมนั้นเป็นเอกสารปลอม ผิดพลาดคลาดเคลื่อนหรือถูกปกปิดไว้ และลักษณะที่เป็นเอกสารปลอมหรือบงการอนั้นมีอยู่ก่อนที่ศาลจะมีคำวินิจฉัย ซึ่งอาจยื่นคำร้องภายใน 60 วันนับแต่ได้ทราบถึงเหตุนี้ โดยยื่นคำร้องต่อฝ่ายธุรการของสภาแห่งรัฐ

3. หลักกฎหมายของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีเกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่

3.1 การพิจารณาคดีใหม่ (Reopening of proceedings) ตามประมวลกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีในศาลปกครอง (Code of Administrative Court Procedure (VwGO)) มาตรา 153 ให้นำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (Code of Civil Procedure (ZPO)) มาใช้โดยอนุโลม กล่าวคือ

3.1.1 การร้องขอให้แสดงความเป็นโมฆะ (Action for annulment) ตามบทมาตรา 579 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ZPO) ผู้เข้าร่วมในคดีคนใดคนหนึ่ง ผู้เข้าร่วมในคดีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถร้องขอได้โดยข้ออ้างใน 4 กรณี ได้แก่

(1) ตุลาการที่ออกนั่งพิจารณาคดีไม่ครบองค์คณะตามที่กฎหมายกำหนด

(2) ตุลาการในองค์คณะขาดคุณสมบัติในการเป็นผู้ร่วมพิจารณาคดีตามที่กฎหมายกำหนด เว้นแต่มีการร้องขอถอนตัวตุลาการหรือมีการอุทธรณ์การแก้ไขโดยไม่มีการเข้าร่วมตัดสินคดี

(3) ตุลาการในองค์คณะมีส่วนร่วมในการตัดสินคดีทั้งที่ถูกคัดค้านว่าจะพิจารณาคดีโดยมีอคติและการคัดค้านมีการแถลงโดยชอบ และ

(4) ผู้เข้าร่วมในคดีไม่มีผู้แทนเข้าร่วมในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีตามที่กฎหมายกำหนด เว้นแต่กรณีให้ความเห็นชอบโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยายในการดำเนินคดี

ผู้ร้องสามารถยื่นคำร้องต่อศาลภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุที่อาจโต้แย้งแต่ไม่เกิน 5 ปีนับจากวันที่ศาลมีคำพิพากษา แต่การดำเนินการสำหรับการยกเลิกเนื่องจากไม่มีตัวแทน

ในการดำเนินคดี ให้เริ่มนับจากวันที่ผู้เข้าร่วมในคดี หรือผู้แทนโดยชอบธรรมของผู้ไร้ความสามารถได้รับแจ้งผลคดีตามมาตรา 586 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ZPO)

3.1.2 การร้องขอให้รื้อฟื้นคดีขึ้นพิจารณาใหม่ (Action for retrial of the case) ตามบทมาตรา 580 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ZPO) ผู้เข้าร่วมในคดีคนใดคนหนึ่ง ผู้เข้าร่วมในคดีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถร้องขอได้โดยข้ออ้างใน 8 กรณี ได้แก่

(1) คำให้การของผู้เข้าร่วมในคดีฝ่ายอื่นที่ศาลใช้เป็นฐานในการตัดสินคดีเป็นคำให้การเท็จ

(2) รายงานหรือเอกสารที่ใช้เป็นฐานในการพิจารณาคดีเป็นความเท็จหรือถูกปลอม

(3) คำให้การของพยานหรือพยานผู้เชี่ยวชาญที่ศาลใช้ในการตัดสินคดีละเมิดหน้าที่ในการให้ข้อเท็จจริง เช่น บุคคลดังกล่าวถูกดำเนินคดีอาญา

(4) การตัดสินคดีที่กระทำขึ้นหรือมีผลสืบเนื่องมาจากการทำความผิดอาญาของผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้รับมอบอำนาจของผู้เข้าร่วมในคดีฝ่ายอื่น

(5) การตัดสินคดีที่กระทำโดยตุลาการที่ทำความผิดอาญาในหน้าที่เกี่ยวกับข้อพิพาทในคดีนั้น เช่น บุคคลดังกล่าวถูกดำเนินคดีอาญา

(6) แนวคำพิพากษาของศาลถูกกลับโดยแนวคำพิพากษาคดีอื่น

(7) ผู้เข้าร่วมในคดีอาจร้องขอให้รื้อฟื้นคดีขึ้นพิจารณาใหม่ 2 กรณี ได้แก่ กรณีค้นพบคำพิพากษาถึงที่สุดในเรื่องที่มีลักษณะเดียวกันและคำพิพากษาดังกล่าวอาจนำไปสู่การพิจารณาคดีใหม่

ที่เป็นประโยชน์แก่ตน และกรณีค้นพบรายงานหรือเอกสารอื่น ๆ ที่อาจนำไปสู่การพิจารณาคดีใหม่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ตน และ

(8) กรณีศาลสิทธิมนุษยชนแห่งสหภาพยุโรปตัดสินว่ามีการฝ่าฝืนอนุสัญญาแห่งสหภาพยุโรปว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานหรือมีการฝ่าฝืนพิธีสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น และคำพิพากษานั้นมีพื้นฐานมาจากการฝ่าฝืนดังกล่าว

ผู้ร้องอาจยื่นคำร้องต่อศาลภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุที่อาจโต้แย้ง แต่ไม่เกิน 5 ปี นับจากวันที่ศาลมีคำพิพากษา แต่เงื่อนไขของการเริ่มนับนี้ไม่นำมาใช้กับการร้องขอให้รื้อฟื้นคดีขึ้นพิจารณาใหม่ในข้ออ้างสุดท้าย

3.2 การพิจารณาคดีใหม่ที่แทรกอยู่ในรูปของการทบทวนการพิจารณาพิพากษาโดยศาลสูง ตามประมวลกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีในศาลปกครอง (VwGO) (วงส์สวัสดีกุล และคณะ. 2549: 505, 519) ได้แก่

3.2.1 การร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อบกพร่องในกระบวนการพิจารณาคดีโดยผู้ร้องสอด ในกรณีมีผู้ร้องสอดในชั้นพิจารณาคดีของศาลปกครองแห่งสหพันธ์ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยชอบด้วยกฎหมาย เมื่อปรากฏว่าการพิจารณาคดีในชั้นต้นมีข้อบกพร่องของวิธีพิจารณาคดีอันส่งผลกระทบต่อคำวินิจฉัยในส่วนที่ผู้ร้องสอดมีส่วนได้เสีย โดยอาจยื่นต่อศาลภายในระยะเวลา 2 เดือนหลังจากได้รับหมายศาลและอาจยื่นคำร้องขอขยายระยะเวลาโต้แย้งต่อตุลาการหัวหน้าคณะได้

3.2.2 การโต้แย้งกระบวนการพิจารณาคดีที่มีข้อบกพร่องในสาระสำคัญ ผู้เข้าร่วมในคดีที่ได้รับผลกระทบจากการวินิจฉัยของศาลล่างอาจโต้แย้งคำพิพากษาของศาลล่างได้ หากคำพิพากษาของศาล

ล่างมีข้อบกพร่องที่จะเป็นเหตุให้ศาลที่พิจารณาในชั้นอุทธรณ์มีคำสั่งยกคำพิพากษาของศาลล่างและสั่งให้มีการพิจารณาคดีใหม่ได้ ซึ่งจะต้องเป็นข้อบกพร่องในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญ โดยยื่นต่อศาลภายใน 1 เดือนหลังจากได้รับแจ้งผลคดี ทั้งนี้ศาลที่จะเป็นผู้พิจารณาว่าเข้าเงื่อนไขที่จะยกคำพิพากษาและสมควรมีการพิจารณาใหม่หรือไม่นั้น คือ ศาลที่พิจารณาอุทธรณ์ซึ่งอาจจะศาลปกครองระดับสูงหรือศาลปกครองแห่งสหพันธ์ แล้วแต่กรณี ส่วนศาลที่จะเป็นผู้พิจารณาคดีใหม่จำแนกได้ดังนี้

3.2.2.1 กรณีอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้นต่อศาลปกครองระดับสูง ศาลปกครองชั้นต้นจะเป็นศาลที่พิจารณาคดีใหม่

3.2.2.2 กรณีอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้นต่อศาลปกครองแห่งสหพันธ์ ศาลปกครองชั้นต้นจะเป็นศาลที่พิจารณาคดีใหม่ ทั้งนี้ศาลปกครองแห่งสหพันธ์อาจใช้ดุลพินิจส่งเรื่องให้ศาลปกครองระดับสูงเป็นผู้พิจารณาแทนได้

3.2.2.3 กรณีอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลปกครองระดับสูงต่อศาลปกครองแห่งสหพันธ์ ศาลปกครองระดับสูงจะเป็นศาลที่พิจารณาคดีใหม่

3.2.3 การขอแถลงใหม่หรือการขอยื่นรายการพยานหลักฐานใหม่ ผู้เข้าร่วมในคดีในการพิจารณาคดีในศาลปกครองชั้นต้นและผู้เข้าร่วมในคดีในชั้นอุทธรณ์ หากมีความประสงค์ที่จะแถลงใหม่หรือยื่นรายการพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่ไม่สามารถเสนอต่อศาลปกครองชั้นต้นได้ภายในระยะเวลาที่ตุลาการหัวหน้าคณะหรือตุลาการเจ้าของสำนวนกำหนด ในกรณีดังกล่าวนี้ศาลปกครองระดับสูงในฐานะศาลชั้นอุทธรณ์จะเป็นผู้พิจารณาคำขอแถลงใหม่หรือคำขอ

ยื่นรายการพยานหลักฐานใหม่แล้วแต่กรณี และจะเป็นศาลที่พิจารณาคดีใหม่เอง

หลักกฎหมายไทยเกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่

การร้องขอให้พิจารณาคดีปกครองใหม่ตามมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มีหลักเกณฑ์ที่จะต้องพิจารณา ดังนี้

1. คดีที่อาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้

คดีที่อาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ต้องเป็นคดีที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดคดีปกครองเสร็จเด็ดขาดแล้ว (หงส์สิริ, 2555: 172) ซึ่งศาลปกครองสูงสุดโดยมติที่ประชุมใหญ่วางหลักไว้ว่า “คำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว หมายถึง กรณีที่ศาลได้ดำเนินกระบวนการพิจารณาและได้มีการวินิจฉัยชี้ขาดในประเด็นเนื้อหาแห่งคดีแล้ว” (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 274/2547 (ประชุมใหญ่), และ ที่ 566/2547 (ประชุมใหญ่) วินิจฉัยแนวเดียวกัน) ซึ่งอาจจะเป็นการพิจารณาของศาลชั้นต้นโดยไม่ต้องผ่านการอุทธรณ์ก็ได้ และต้องไม่เป็น “ฟ้องซ้อน” (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 442/2554) หรือ “ฟ้องซ้ำ” (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 448/2554, 618/2554, 640/2554, 731/2554, 737/2554, 129/2555, 137/2555, 185/2555, 395/2555, 407/2555 และ 409/2555 วินิจฉัยแนวเดียวกัน) ด้วย

ทั้งนี้ ยังมีบางกรณีที่ควรแก่การยกมาเป็นตัวอย่างพอสรุปได้ว่า ศาลปกครองชั้นต้นได้มีคำสั่งไม่รับคำฟ้องไว้พิจารณาและให้จำหน่ายออกจากสารบบความ ผู้ฟ้องคดียื่นคำร้องขอให้ศาลพิจารณาคดีใหม่ต่อศาลปกครองชั้นต้น 4 ครั้ง ศาลปกครองชั้นต้นมี

คำสั่งไม่รับคำขอของผู้ฟ้องคดีทั้ง 4 ครั้ง และศาลปกครองสูงสุดมีคำสั่งยืนทั้ง 4 ครั้ง ต่อมาผู้ฟ้องคดียื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่โต้แย้งคำสั่งยืนไม่รับคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ ศาลปกครองสูงสุดวินิจฉัยว่าเป็น “ฟ้องซ้ำ” (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 613/2556) ศาลจึงไม่ได้วินิจฉัยในประเด็นตามคำร้อง โดยหลักกฎหมายประกอบแนวการวินิจฉัยของศาลอาจจะถือได้ว่าคำสั่งไม่รับคำฟ้องไว้พิจารณาและให้จำหน่ายคดีออกจากสารบบความเป็นกรณีที่ยังไม่ได้มีการวินิจฉัยชี้ขาดในประเด็นเนื้อหาแห่งคดี จึงไม่ใช่คำสั่งชี้ขาดคดีเสร็จเด็ดขาด

อย่างไรก็ตามคู่กรณีหรือบุคคลภายนอกที่อาจขอให้พิจารณาคดีใหม่สามารถยื่นคำร้องได้อีกครั้งหนึ่งภายในระยะเวลา 5 ปีนับแต่วันที่ศาลปกครองได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดคดี แต่คำพิพากษาหรือคำสั่งใหม่มีผลเป็นประการใดก็ตาม คู่กรณีฝ่ายที่ถูกกระทบจากผลแห่งคดีไม่อาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่โต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งใหม่ได้ เพราะเจตนารมณ์ของกฎหมายมีความมุ่งหมายเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการพิจารณาคดีในครั้งแรกเท่านั้น แต่คู่กรณีในชั้นพิจารณาคดีใหม่อาจอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุดได้

2. บุคคลที่อาจร้องขอให้ศาลปกครองพิจารณาคดีใหม่

โดยหลักแล้วผู้ที่อาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ คือ คู่กรณี ได้แก่ ผู้ฟ้องคดี ผู้ถูกฟ้องคดีและผู้ร้องสอด นอกจากนี้ ยังมี “บุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียหรืออาจถูกกระทบจากผลแห่งคดี” ด้วย ประเด็นปัญหาอยู่ที่คำว่า “บุคคลภายนอก” มีขอบเขตความหมายเพียงใด ซึ่งปรากฏแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดวางหลักไว้ว่า “คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งทำหน้าที่ไต่สวนและชี้มูล

ความผิดเป็นบุคคลภายนอก” (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 338/2552, 614/2556, 865/56, 35/2557, 108/2557 วินิจฉัยแนวเดียวกัน) ทั้งที่การทำหน้าที่ของผู้ร้อง (ป.ป.ช.) เป็นเพียงขั้นตอนเตรียมการก่อนออกคำสั่งทางปกครองเท่านั้น ทั้งนี้ยังมีความสับสนว่า “บุคคลภายนอก” สามารถร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ในข้ออ้างใดได้บ้าง ซึ่งในบางคดีศาลพิจารณาคำร้องทั้งประเด็นว่า “ศาลปกครองรับฟังข้อเท็จจริงผิดพลาดหรือไม่” และประเด็นว่า “ผู้ร้องเป็นบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียหรืออาจถูกกระทบจากผลแห่งคดีหรือไม่” (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 865/2556) ด้วย โดยไม่ได้วินิจฉัยในประเด็นว่า ผู้ร้องมีสิทธิร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ในข้ออ้างว่าศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาดหรือไม่ อย่างไรก็ตามก่อนหน้านี้มีแนววินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดมีผลในทำนองว่า ผู้ร้องซึ่งเป็นคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ในฐานะ “บุคคลภายนอก” อาจร้องขอได้ทั้งกรณีข้ออ้างตามมาตรา 75 วรรคหนึ่ง (1) (2) และ (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 338/2552)

นอกจากนี้ ศาลยังวางหลักไว้ว่า “ทายาท” (ผู้มีสิทธิรับมรดก) ไม่ถือว่าเป็น “บุคคลภายนอก” เพราะผูกพันในผลแห่งคดีเหมือนคู่กรณี ส่วน “ผู้จัดการมรดก” ในฐานะ “ผู้ฟ้องคดี” สามารถร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ในฐานะ “คู่กรณี” (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 878/2550) ได้

3. ข้ออ้างที่ใช้ในการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ ได้แก่

3.1 ศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาด หรือมีพยานหลักฐานใหม่อันอาจทำให้ข้อเท็จจริงที่ฟังเป็นที่ยุติแล้วนั้นเปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญ

ศาลปกครองสูงสุดวางหลักไว้ว่า ศาลฟังข้อเท็จจริงผิดพลาดต้องเป็นกรณีที่ศาลปกครองไม่ได้รับฟังข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในสำนวนหรือรับฟังโดยคลาดเคลื่อน (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 191/2553) ส่วนกรณีที่ศาลปกครองใช้ดุลพินิจในการแสวงหาพยานหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในระเบียบและกฎหมาย และการใช้ดุลพินิจในการรับฟังพยานหลักฐานและการให้เหตุผลในการทำคำพิพากษามีใช้กรณีที่ศาลรับฟังข้อเท็จจริงผิดพลาด (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 328/2557, 568/2557 วินิจฉัยแนวเดียวกัน) ทั้งนี้ จะต้องเป็นเรื่องที่ทำให้ข้อเท็จจริงที่ศาลปกครองฟังเป็นยุติแล้วนั้นเปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญ ประเด็นปัญหามีว่า ข้ออ้างว่าศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาดในกรณี “รับฟังข้อเท็จจริงคลาดเคลื่อน” หมายความว่ารวมถึงกรณี “คำคู่ความหรือพยานหลักฐานเป็นเท็จปลอมหรือคลาดเคลื่อน” หรือไม่ เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติของกฎหมายประกอบกับแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดเห็นได้ชัดว่าไม่รวมถึงกรณีนี้ด้วย

ส่วน “พยานหลักฐานใหม่” ศาลปกครองสูงสุดวางหลักไว้ว่า พยานหลักฐานใหม่ หมายถึง พยานหลักฐานอันเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคดีซึ่ง คู่กรณีไม่เคยทราบถึงการมีอยู่ของพยานหลักฐานนั้นมาก่อนและพยานหลักฐานนั้นยังไม่ถูกเสนอเข้ามาในสำนวนคดี (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 338/2555) และต้องเป็นพยานหลักฐานที่เกิดขึ้นก่อนที่ศาลปกครองพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดในคดี (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 276/2551) แต่ถ้าเป็นพยานหลักฐานที่ถูกเสนอเข้า

มาในคดีแล้วศาลใช้ดุลพินิจไม่รับฟังไม่ถือว่าเป็นพยานหลักฐานใหม่ (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 515/2550) ทั้งนี้ การแปลความหมายของสัญญาตามความเข้าใจของผู้ฟ้องคดีเพื่อโต้แย้งดุลพินิจในการรับฟังพยานหลักฐานของศาลมิใช่พยานหลักฐานใหม่ (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 182/2557)

3.2 คู่กรณีที่แท้จริงหรือบุคคลภายนอกนั้นมิได้เข้ามาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี หรือได้เข้ามาแล้วแต่ถูกตัดโอกาสโดยไม่เป็นธรรมในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกระบวนการ

คำว่า “คู่กรณีที่แท้จริง” อาจทำให้เกิดความสับสนได้ว่าหมายถึงบุคคลใด แนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดวางหลักไว้ว่าคู่กรณีที่แท้จริงก็คือคู่กรณีนั่นเอง (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 272/2553) ซึ่งอาจจะด้วยเหตุที่นิยามของคำว่า “คู่กรณี” ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 3 ระบุว่า “... เพื่อประโยชน์แห่งการดำเนินกระบวนการพิจารณา ให้รวมถึงผู้มีสิทธิกระทำการแทนด้วย” ซึ่ง มาตรา 75 (2) ของกฎหมายฉบับเดียวกันนี้ไม่ได้มุ่งหมายถึงผู้มีสิทธิกระทำการแทน อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากเหตุผลดังกล่าวคงไม่เพียงพอที่จะสรุปว่ากฎหมายมีเจตนารมณ์เช่นนั้น เพราะโดยผลของกฎหมายแล้วการกระทำของผู้มีสิทธิกระทำการแทนย่อมผูกพันคู่กรณีและถือเสมือนคู่กรณีกระทำการด้วยตนเอง แต่ก็ยังมีความเห็นทางวิชาการตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการจำกัดความหมายของคำว่า “คู่กรณีที่แท้จริง” ในมุมมองที่แตกต่างไว้ว่า “... หากจะให้ความหมาย คู่กรณีที่แท้จริง คือ บุคคลซึ่งโดยกฎหมายวิธีพิจารณาคดีปกครองแล้วจะต้องเป็นคู่กรณีในกระบวนการพิจารณาคดีปกครอง แต่มิได้เข้ามาเป็นคู่กรณี คู่กรณีที่แท้จริงจึงไม่ถือว่าเป็น

บุคคลภายนอก แต่ในทางความหมายที่ถูกต้องควรถือว่าคู่กรณีที่แท้จริงก็คือบุคคลภายนอกที่ควรจะเป็นคู่กรณี แต่ไม่เข้ามาเป็นคู่กรณีเช่นกัน การบัญญัติคำว่า “คู่กรณีที่แท้จริง” จึงเป็นถ้อยคำเกินความจำเป็นและทำให้มีปัญหาในการตีความ เพราะคำว่าคู่กรณีที่แท้จริงนี้รวมอยู่ในความหมายของบุคคลภายนอกซึ่งมิได้เข้ามาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี...” (เพชรฤทธิ์. 2554: ออนไลน์)

จากความเห็นดังกล่าว เห็นได้ชัดว่ายังมีความเข้าใจไม่ตรงกัน แม้แต่คำว่า “คู่กรณีที่แท้จริง” ในมาตรา 54 (2) แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งใช้เป็นต้นแบบในการยกร่างก็ไม่มีการอธิบายมาตรานี้ทั้งในชั้นสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา แต่ต่างกันตรงที่มาตรา 75 (2) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 เพิ่มคำว่า “บุคคลภายนอก” เข้ามาด้วย ซึ่งทำให้ไม่มีความชัดเจนในเจตนารมณ์ของกฎหมาย

คำว่า “บุคคลภายนอก” เป็นสถานะที่ไม่ใช่ “คู่กรณี” เท่านั้น ส่วนข้อความว่า “...มิได้เข้ามาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี หรือได้เข้ามาแล้วแต่ถูกตัดโอกาสโดยไม่เป็นธรรมในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกระบวนการพิจารณา” เป็นการแสดงถึงเหตุที่จะขอให้พิจารณาคดีใหม่ตามมาตรา 75 (2) ซึ่งหมายความรวมถึง บุคคลที่ไม่ได้เข้ามาในคดี แต่ควรเข้ามาในคดีในฐานะผู้ฟ้องคดีหรือผู้ถูกฟ้องคดีด้วย

3.3 การพิจารณาคดีมีข้อบกพร่องสำคัญในกระบวนการพิจารณาพิพากษาที่ทำให้ผลของคดีไม่มีความยุติธรรม

ข้อบกพร่องในกระบวนการพิจารณาพิพากษาจะต้องเป็นเรื่องขั้นตอนของการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีตามกฎหมายหรือระเบียบ

อาทิ การแสวงหาข้อเท็จจริง การสรุปสำนวนของตุลาการเจ้าของสำนวน ตลอดจนการนั่งพิจารณาคดีและการพิพากษาคดี เป็นต้น ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อบกพร่องสำคัญอันมีผลต่อผลคดีด้วย

หากพิจารณาข้ออ้างนี้ประกอบข้ออ้างว่า “ศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาด” ในมาตรา 75 (1) ตามแนวการตีความของศาลปกครองสูงสุด เห็นได้ว่า “กรณีที่ศาลปกครองไม่ได้รับฟังข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในสำนวนกับกรณีที่ศาลปกครองรับฟังข้อเท็จจริงคลาดเคลื่อน” นั้น ถือว่าเป็นข้อบกพร่องสำคัญในกระบวนการพิจารณาคดีเช่นกัน

3.4 คำพิพากษาหรือคำสั่งได้ทำขึ้นโดยอาศัยข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายใด และต่อมาข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายนั้นเปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญ

กรณีศาลปกครองได้มีคำชี้ขาดคดีปกครองไปโดยอาศัยข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายใดในขณะนั้น เมื่อคดีถึงที่สุดไปแล้วปรากฏว่าข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ศาลปกครองใช้ในการพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งชี้ขาดคดีได้เปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญเป็นเหตุอีกประการหนึ่งที่ใช้เป็นข้ออ้างในการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ อย่างไรก็ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดรายละเอียดของแนวปฏิบัติในเรื่องนี้ไว้ ซึ่งในทางปฏิบัติอาจมีปัญหาเกิดขึ้นได้ เช่น กรณีที่มีการดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งไปแล้ว หากผลของการพิจารณาคดีใหม่ไปกระทบสิทธิของคู่กรณีผู้สุจริตที่ได้ประโยชน์จากคำพิพากษาหรือคำสั่งเดิม ศาลอาจพิจารณาคดีใหม่ให้มีผลบังคับได้เพียงใด

4. ระยะเวลาที่จะยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

การยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ต้องกระทำภายใน 90 วันนับแต่วันที่ผู้ร้องได้รู้หรือควรรู้ถึงเหตุซึ่งอาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ แต่อย่างช้าที่สุดต้องไม่เกิน 5 ปีนับแต่วันที่ศาลปกครองได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดคดี ขึ้นอยู่กับว่าเป็นการโต้แย้งคำพิพากษาของศาลใด

เงื่อนไขในการเริ่มนับระยะเวลายื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ กฎหมายใช้ความหยั่งทราบของผู้ร้องเป็นเงื่อนไข ซึ่งมีแนวการวินิจฉัยดังนี้

4.1 ผู้ร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่เป็นคู่กรณี มีตัวอย่างจากคำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่พอเป็นแนวทางในการวินิจฉัยดังนี้

(1) ผู้ฟ้องคดียื่นคำขอให้ศาลปกครองพิจารณาคดีใหม่ โดยอ้างคำพิพากษาศาลฎีกาที่ยกฟ้องเป็นพยานหลักฐานใหม่อันอาจทำให้ข้อเท็จจริงที่ฟังเป็นยุติแล้วนั้นเปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญ วันที่ศาลจังหวัดเชียงรายอ่านคำพิพากษาศาลฎีกาดังกล่าวเป็นวันที่ศาลฎีกามีคำพิพากษาและคดีเป็นอันถึงที่สุด กรณีจึงถือได้ว่าผู้ฟ้องคดีได้รู้ถึงเหตุซึ่งอาจขอให้พิจารณาคดีใหม่ (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 588/2552)

(2) ผู้ฟ้องคดีอ้างว่า ศาลปกครองสูงสุดได้รับฟังข้อเท็จจริงผิดพลาดในประเด็นเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าทดแทนที่ดินที่ผู้ฟ้องคดีมีสิทธิได้รับ ผู้ฟ้องคดีจึงได้มีหนังสือถึงผู้ถูกฟ้องคดีขอให้ผู้ถูกฟ้องคดีจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินให้แก่ผู้ฟ้องคดี กรณีจึงถือได้ว่าผู้ฟ้องคดีได้รู้ถึงเหตุซึ่งอาจขอให้พิพากษาพิพากษาหรือมีคำสั่งใหม่ได้อย่างช้าที่สุดในวันที่ผู้ฟ้องคดีได้ยื่นหนังสือต่อผู้ถูกฟ้องคดีขอให้จ่ายเงินค่าทดแทนเพิ่มขึ้น (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 366/2551)

อย่างไรก็ตามการโต้แย้งว่าศาลปกครองชั้นต้นรับฟังข้อเท็จจริงผิดพลาดหลังจากมีคำ

พิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองสูงสุดแล้ว ศาลก็มีได้นำเรื่องเวลายื่นคำร้องมาเป็นประเด็นในการวินิจฉัยคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ ทำให้เงื่อนไขเรื่องนับเวลายื่นคำร้องไม่มีความแน่นอน

4.2 กรณีผู้ร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่เป็นบุคคลภายนอก มีตัวอย่างจากคำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่พอเป็นแนวทางในการวินิจฉัยดังนี้

(1) ผู้ร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ทั้งสองได้ยื่นอุทธรณ์คัดค้านคำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น โดยอ้างว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียเนื่องจากครอบครัวที่ดินดังกล่าวมาโดยตลอด จึงถือได้ว่าผู้ร้องรู้หรือควรรู้ถึงเหตุซึ่งอาจขอให้พิจารณาคดีใหม่ นับแต่วันที่ยื่นอุทธรณ์ (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 378/2551)

(2) ศาลพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องคดีทั้งสอง (เจ้าหน้าที่รัฐ) เพิกถอนการจดทะเบียนชื่อสกุลซ้ำภายใน 30 วันนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษา ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จึงแจ้งให้ผู้ร้องทราบและให้ส่งคืนหนังสือสำคัญการขอตั้งชื่อสกุล ผู้ร้องได้อุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวต่อผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จึงถือได้ว่าวันทีลงในคำสั่งหรืออย่างช้าที่สุดวันที่ผู้ร้องอุทธรณ์คำสั่งของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 เป็นวันที่ผู้ร้องได้รู้หรือควรรู้ถึงคำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 305/2552) อันเป็นวันที่อาจขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้

(3) ในวันที่รองนายกเทศมนตรีของเทศบาลนครเชียงใหม่นัดประชุมผู้ฟ้องคดี ผู้ร้อง (บุคคลภายนอก) รวมทั้งผู้รับมอบอำนาจทั้งสามเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาอุทธรณ์และดำเนินการตามคำพิพากษา จึงถือว่าผู้ร้องได้รู้หรือควรรู้ถึงเหตุซึ่งอาจร้องขอได้ในวันดังกล่าวเป็นอย่างช้า (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 150/2555)

5. ศาลที่พิจารณาคำร้องและศาลที่พิจารณาคดีใหม่

เรื่องนี้ไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายที่ชัดเจน แต่มีแนวการปฏิบัติของศาลปกครองดังนี้

5.1 คดีเริ่มต้นฟ้องที่ศาลปกครองชั้นต้น หากคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่โต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองชั้นต้นใด ให้ยื่นคำร้องขอต่อศาลปกครองชั้นต้นนั้น (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 36/2548, 338/2552, 30/2556, 613/2556, 865/2556, 35/2557 ชั้นตอนกระบวนการพิจารณาแนวเดียวกัน)

5.2 คดีเริ่มต้นฟ้องที่ศาลปกครองชั้นต้น แต่ถึงที่สุดเมื่อมีคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองสูงสุด ต่อมามีการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ต่อศาลปกครองชั้นต้น แล้วมีการอุทธรณ์คำสั่งไปยังศาลปกครองสูงสุด (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 334/2551, 336/2551, 378/2551, 233/2552, 139/2553, 584/2554, 659/2554, 613/2556, 642/2556 ชั้นตอนกระบวนการพิจารณาแนวเดียวกัน)

5.3 คดีที่อยู่ในอำนาจของศาลปกครองสูงสุด ยกเว้นคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองชั้นต้นจะต้องยื่นคำร้องต่อศาลใด จากที่ได้ค้นคว้ายังไม่พบแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดเกี่ยวกับเรื่องนี้ เห็นว่าเมื่อคดีอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด และเป็นการโต้แย้งคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด ดังนั้น การร้องขอให้พิจารณาคดีปกครองใหม่จึงควรต้องยื่นต่อศาลปกครองสูงสุด

ทั้งนี้ จากรายงานการประชุมพิจารณา “ร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.” มีร่างของพรรคชาติพัฒนา (สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2541) ที่ระบุเรื่องการพิจารณาคดีใหม่ในมาตรา 67

โดยระบุเฉพาะเรื่องพยานหลักฐานใหม่เท่านั้น แต่ในชั้นพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรมีได้มีการอภิปรายมาตรานี้ เมื่อร่างกฎหมายทั้ง 4 ฉบับถูกเสนอมาที่วุฒิสภา มีการตั้งคณะกรรมการวิสามัญพิจารณารวมเหลือร่างเดียว ซึ่งมีการเพิ่มเรื่อง "การพิจารณาคดีใหม่" เข้ามาในมาตรา 72 ทวิ (มาตรา 75 ในฉบับที่ประกาศใช้) (สำนักเลขาธิการวุฒิสภา, 2541) เมื่อร่างกลับมาที่สภาผู้แทนราษฎร ปรากฏว่าผู้เสนอร่างกฎหมายทั้ง 4 ฉบับ หรือสมาชิกรายอื่น ๆ ไม่มีการอภิปรายใด ๆ และสภาผู้แทนราษฎรได้ลงมติ "เห็นชอบ" ร่างดังกล่าว

บทวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่

จากพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 75 กำหนดหัวข้อวิเคราะห์เป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้เสียหรืออาจถูกกระทบจากผลแห่งคดีที่อาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

1.1 บุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียหรืออาจถูกกระทบจากผลแห่งคดีมีความหมายเพียงใด เห็นว่า เมื่อพิจารณาแนวการวินิจฉัยตามคำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 338/2552 วางหลักว่า “การที่ศาลปกครองชั้นต้นพิจารณากระบวนการไต่สวนของอนุกรรมการไต่สวนว่าไม่เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบหลายประการ คำวินิจฉัยของศาลปกครองชั้นต้นย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินคดีของผู้ร้องตามที่บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญให้อำนาจไว้ ผู้ร้องจึงเป็นบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้อในการวินิจฉัยดังกล่าว จึงสมควรจะต้องเข้ามาในคดีตั้งแต่นั้น” หากวิเคราะห์ถึงความเป็น “ผู้กระทำการแทนรัฐ” ไม่ว่าจะเป็นการออกคำสั่งทางปกครองของผู้

ปัญหาการสำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ (ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2) การพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองของคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 3) และการไต่สวนและชี้มูลความผิดของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ผู้ร้อง) ล้วนแต่เป็นผู้กระทำการแทนรัฐใน “เรื่องที่มีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน” ทั้งสิ้น

จากกฎหมายไทยจะเห็นได้ว่ามิได้กำหนดเงื่อนไขอันเป็นลักษณะต้องห้ามของ “บุคคลภายนอก” ที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียหรืออยู่ในฐานะเดียวกับคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งดังเช่นกรณีการคัดค้านคำวินิจฉัยโดยบุคคลภายนอกตามแนวคำพิพากษาของสภาแห่งรัฐฝรั่งเศสซึ่งวินิจฉัยไว้ว่า “ในคดีที่มีรัฐมนตรีเข้ามาเป็นคู่ความในคดีแทนรัฐแล้ว รัฐมนตรีอื่นมีอาจคัดค้านคำพิพากษาที่ตนมิได้ถูกเรียกเข้ามาในคดีได้ แม้ว่าการปฏิบัติตามคำพิพากษาต้องดำเนินการโดยหน่วยงานของตน” และของสภาแห่งรัฐเบลเยียมซึ่งวินิจฉัยไว้ว่า “บุคคลที่สามจะต้องไม่อยู่ในสถานะเป็นคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง” อันแสดงให้เห็นว่าบทบัญญัติมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ยังไม่มีกรอบที่ชัดเจนที่จะทำให้เกิดความเคร่งครัดในคุณลักษณะของบุคคลภายนอกที่มีสิทธิยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้พิจารณา “คุณลักษณะของบุคคลภายนอก” มี 3 หลักเกณฑ์ได้แก่

- (1) ผู้ร้องมิได้เข้ามาหรือถูกเรียกเข้ามาในคดี
- (2) ผู้ร้องมีส่วนได้เสียในผลแห่งคดีหรือคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลกระทบต่อสิทธิไม่ว่าในทางใด

(3) ผู้ร้องต้องมีได้เป็นฝ่ายเดียวกันหรือมีส่วนได้เสียร่วมกันกับคู่กรณีฝ่ายใด

ตามที่อธิบายหลักกฎหมายไปแล้วว่าผู้ถูกฟ้องคดีทั้งสองกับผู้ร้อง (ป.ป.ช.) เป็นผู้กระทำการแทนรัฐในเรื่องที่มีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันทั้งสิ้นเพียงแต่แบ่งหน้าที่กันทำเท่านั้น กรณีนี้จึงมีความชัดเจนในทางแนวคิดและทฤษฎีว่าผู้ร้อง (ป.ป.ช.) ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 และผู้ถูกฟ้องคดีที่ 3 มีส่วนได้เสียร่วมกัน

1.2 บุคคลภายนอกมีสิทธิร้องขอในข้ออ้างใดบ้าง เห็นว่า เหตุแห่งการยื่นคำร้องตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 75 (2) กรณีของ “บุคคลภายนอก” เป็นการรักษากลไกระยะของบุคคลภายนอก แต่เขาจะใช้สิทธิหรือไม่ก็ควรจะเป็นสิทธิของแต่ละบุคคล ส่วนเหตุตามมาตรา 75 (1) และ (3) นั้น บุคคลที่จะทราบได้ว่ามีพฤติการณ์ที่อาจขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีและสามารถขอคัดสำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งตลอดจนการขอตรวจสอบสำนวนคดี คือ คู่กรณี นั้นเอง

เมื่อพิจารณาการโต้แย้งโดยการขอให้พิจารณาคดีใหม่ของฝรั่งเศส เบลเยียมและเยอรมันเห็นได้ว่าการแยกแต่ละข้ออ้างออกจากกันเป็นคนละเรื่องทำให้มีความชัดเจนในตัวบุคคลที่มีสิทธิยื่นคำร้องในแต่ละข้ออ้าง

การที่กฎหมายมิได้บัญญัติแยกแต่ละกรณีให้ชัดเจนว่าคู่กรณีหรือบุคคลภายนอกมีสิทธิขอให้พิจารณาคดีใหม่ในข้ออ้างใดบ้างก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนซึ่งไม่สอดคล้องตามหลักความชัดเจนของกฎหมายและอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการเข้าถึงหลักกฎหมายหรืออาจถึงขั้นเข้าใจได้ว่ามีความขัดแย้งกันเองในบทมาตราเดียวกันอันอาจเกิด

การร้องขอทั้งที่ตนไม่มีสิทธิเช่นนั้นซึ่งจะทำให้คดีขึ้นศาลโดยไม่จำเป็น

2. ข้ออ้างที่ใช้ในการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

2.1 ข้ออ้างที่ใช้ในการขอให้พิจารณาคดีใหม่ที่ว่า “ศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาด” กับ “ข้อบกพร่องสำคัญในกระบวนการพิจารณา” ซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เห็นว่า ข้ออ้างว่า “ศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาด” ตามมาตรา 75 (1) และแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดซึ่งวินิจฉัยว่า “ศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาด ต้องเป็นกรณีที่ศาลปกครองไม่ได้รับฟังข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในสำนวนจากคำฟ้อง คำให้การ คำคัดค้านคำให้การ และคำให้การเพิ่มเติมหรือรับฟังโดยคลาดเคลื่อน” มีความมุ่งหมายเฉพาะความบกพร่องที่เกิดจากความเข้าใจบกพร่องของศาลเอง ซึ่งการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาพยานหลักฐานหรือรับฟังพยานหลักฐานที่เกิดจาก “ความเข้าใจบกพร่อง” ของศาลยังถือว่าเป็นข้อบกพร่องในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีอีกด้วย อันแสดงให้เหินว่า บทบัญญัตินี้ซ้ำซ้อนกับข้ออ้างตามมาตรา 75 (3) ด้วย แต่ไม่ครอบคลุมถึงกรณีคำคู่ความหรือพยานหลักฐานเป็นเท็จ ปลอมหรือคลาดเคลื่อน

หากพิจารณาจากกฎหมายต่างประเทศจะเห็นได้ว่าหลักเกณฑ์เรื่อง “การร้องขอให้แก้ไขข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดอันเป็นสาระสำคัญในคำวินิจฉัย” ในกฎหมายฝรั่งเศสน่าจะเป็นความมุ่งหมายในการยกมาตรา 75 (1) เพียงแต่มีการใช้ถ้อยคำที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนไปเท่านั้น

การที่บทบัญญัติมาตราเดียวกันไม่มีความเป็นเอกภาพย่อมส่งผลถึงความชัดเจนของบทมาตรานั้น ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องตามหลักความชัดเจน

ของกฎหมาย อันอาจเป็นเหตุให้คู่กรณีที่จะใช้สิทธิโต้แย้งในช่องทางนี้ไม่เข้าใจความมุ่งหมายอันแท้จริงของกฎหมายอาจทำให้บรรยายข้อเท็จจริงผิดไปหรือผิดเงื่อนไขอันเป็นองค์ประกอบสำคัญของข้ออ้างที่ใช้ในการยื่นคำร้องตามกฎหมาย และในส่วนของศาลตีความไม่ครอบคลุมเรื่องที่น่าจะเป็นเจตนารมณ์ของกฎหมายย่อมกระทบถึงหลักความยุติธรรมในส่วนของผู้ที่ควรมีสิทธิโต้แย้งในช่องทางนี้

2.2 ข้ออ้างว่ามี “พยานหลักฐานใหม่” ตามแนวการวินิจฉัยที่ศาลปกครองสูงสุดวางหลักไว้เหมาะสมหรือไม่ เห็นว่าศาลปกครองสูงสุดวางหลักไว้ว่า “พยานหลักฐานใหม่ หมายถึง พยานหลักฐานอันเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคดีที่คู่กรณีไม่เคยทราบถึงการมีอยู่ของพยานหลักฐานนั้นมาก่อนและยังไม่ถูกเสนอเข้ามาในสำนวนคดี” แนวทางในการตีความของศาลดังกล่าวมีประเด็นปัญหาว่า หากคู่กรณีฝ่ายที่ร้องขอทราบอยู่แล้วว่าพยานหลักฐานสำคัญใด ๆ มีอยู่จริง แต่ไม่สามารถนำมาหรือขอให้ศาลมีหมายเรียกเข้ามาในคดีได้ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปกลับพบว่าพยานหลักฐานนั้น ๆ ยังคงมีอยู่และอยู่ในวิสัยที่จะนำหรือขอให้ศาลมีหมายเรียกเข้ามาในคดีได้ หากใช้เงื่อนไขว่า “คู่กรณีไม่เคยทราบถึงการมีอยู่ของพยานหลักฐานนั้นมาก่อน” ก็จะทำให้พยานหลักฐานในกรณีนี้ไม่ใช่ “พยานหลักฐานใหม่” ซึ่งไม่น่าจะเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

หากพิจารณาประกอบหลักกฎหมายของฝรั่งเศสกรณีการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่และกรณีคำพิพากษาได้ทำขึ้นโดยพิจารณาจากเอกสารอันเป็นเท็จ กับคำพิพากษาได้ทำขึ้นโดยคู่กรณีฝ่ายที่แพ้คดีไม่สามารถแสดงพยานหลักฐานที่สำคัญได้เนื่องจากอยู่ในความครอบครองของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง การร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่หรือกรณี

เอกสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาคดีเดิมนั้นเป็นเอกสารปลอม ผิดพลาดคลาดเคลื่อนหรือถูกปกปิดไว้ของเบลเยียม และการขอแถลงใหม่หรือขอยื่นรายการพยานหลักฐานใหม่ของเยอรมัน ข้ออ้างเหล่านี้เป็นกรณีที่ไม่สามารถขวนขวายให้ทราบเหตุที่จะใช้เป็นข้ออ้างในการโต้แย้งโดยเร็วได้

การที่ศาลปกครองสูงสุดวางหลักไว้ไม่ครอบคลุมกรณี “พยานหลักฐานที่คู่กรณีทราบถึงความมีอยู่ แต่ไม่สามารถนำมาหรือร้องขอให้ศาลมีหมายเรียกเข้ามาในคดี” ถือได้ว่าเป็นการไม่ให้ออกาสคู่กรณีที่จำต้องปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลได้โต้แย้งกระบวนการพิจารณาคดีที่ตนไม่มีส่วนผิด ซึ่งไม่สอดคล้องตามหลักความยุติธรรม

2.3 คำว่า “คู่กรณีที่แท้จริง” ตามมาตรา 75 (2) มีความหมายถึงบุคคลกลุ่มใด เห็นว่าหากพิจารณาตามมาตรา 75 ตอนต้น จะเห็นได้ว่ากฎหมายกำหนดบุคคลที่อาจร้องขอไว้เพียง 2 กลุ่ม ได้แก่ คู่กรณี กับบุคคลภายนอก หากมองว่า “คู่กรณีที่แท้จริง” เป็นบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งต่างหากก็จะเกิดปัญหาว่าเขาไม่สามารถร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ในนามของตนได้

เมื่อพิจารณาจากหลักเกณฑ์ในเรื่องการคัดค้านคำวินิจฉัยตามกฎหมายฝรั่งเศสและกฎหมายเบลเยียม และเรื่องการร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อบกพร่องในกระบวนการพิจารณาคดีโดยผู้ร้องสอดในชั้นอุทธรณ์ในกฎหมายเยอรมัน เห็นได้ว่าเป็นเรื่อง “คู่กรณี” หรือ “ผู้เข้าร่วมในคดี” ขาดนัดยื่นคำคู่ความในกรณีต่าง ๆ หรือขาดนัดพิจารณาซึ่งมิได้ต่อสู้คดีตามปกติหรือมีข้อบกพร่องในกระบวนการพิจารณาคดีขั้นต้น

การที่บทมาตราเดียวกันใช้ถ้อยคำไม่ เป็นเอกภาพทำให้เกิดความไม่ชัดเจนอันจะก่อให้เกิดความสับสนว่าบทกฎหมายในส่วนนี้มี

เจตนารมณ์อย่างไร ซึ่งแสดงถึงความไม่สอดคล้องตามหลักความชัดเจนของกฎหมาย

2.4 ข้ออ้างว่า “ข้อบกพร่องสำคัญในกระบวนการพิจารณาพิพากษาที่ทำให้ผลของคดีไม่มีความยุติธรรม” ควรมีขอบเขตเพียงใด เห็นว่า กรณีพอจะเทียบได้กับการวินิจฉัยในประเด็น “การร้องขอให้แสดงความเป็นโมฆะ” ของศาลปกครองของเยอรมัน เห็นได้ว่าเป็นเรื่องที่ไม่อาจแก้ไขโดยกระบวนการทบทวนคำพิพากษาโดยศาลสูงในรูปแบบปกติ แต่การที่มาตรา 75 (3) ไม่ได้ระบุให้ชัดเจนอันอาจเป็นเหตุให้คู่กรณีที่จะใช้สิทธิโต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ว่ากฎหมายเปิดช่องทางการโต้แย้งได้ทั้งช่องทางอุทธรณ์และการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ ซึ่งไม่ใช่ความมุ่งหมายของกฎหมาย และหากคู่กรณีเข้าใจผิดไปใช้ช่องทางอุทธรณ์แล้วศาลปกครองมีคำพิพากษาหรือคำสั่งยกคำร้องอุทธรณ์หลังจากครบกำหนดเวลาที่อาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ก็เท่ากับเป็นการเสียโอกาสโต้แย้งในช่องทางนี้โดยปริยาย

“การพิจารณาคดีใหม่” เป็นข้อยกเว้นของหลักผลบังคับผูกพันของคำพิพากษาซึ่งมุ่งคุ้มครองผลของคำพิพากษาเพื่อให้เกิดความมั่นคงแน่นอนในระบบกฎหมายโดยศาลตามหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะ (The principle of legal certainty) เช่นนี้หากที่จะใช้เป็นข้ออ้างในการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ ก็ควรที่จะมีความชัดเจนเพียงพอตามหลักความชัดเจนของกฎหมาย เพื่อให้คู่กรณีสามารถเลือกใช้ช่องทางโต้แย้งได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำให้เกิดการแก้ไขเยียวยาให้ได้รับความเป็นธรรมตามหลักความยุติธรรม การที่บทบัญญัติในเรื่องนี้ไม่มีความชัดเจนย่อมเป็นกรณีที่ไม่สอดคล้องตามหลักกฎหมายดังกล่าวข้างต้น

2.5 ข้ออ้างว่า “ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายเปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญ” มีความเหมาะสมหรือไม่ จากการค้นข้อมูลยังไม่พบแนวการวินิจฉัยศาลปกครองสูงสุดที่พอจะใช้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจหรือที่แสดงว่ามีการขอให้พิจารณาคดีใหม่ด้วยเหตุนี้ และเมื่อพิจารณาจากกฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศส ราชาอาณาจักรเบลเยียมและสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีไม่พบว่าการกำหนดข้ออ้างลักษณะนี้ ซึ่งข้ออ้างตามมาตรา 75 (4) นั้นเป็นเพียงการวางหลักเกณฑ์ไว้กว้าง ๆ แล้วปล่อยให้ศาลเป็นผู้วินิจฉัย

การพิจารณาตามหลักความยุติธรรมเป็นการพิจารณาแบบ “ภาวะวิสัย” ซึ่งอาจโต้แย้งได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การที่กฎหมายเพียงแต่วางหลักเกณฑ์ไว้กว้าง ๆ โดยไม่กำหนดรายละเอียดหรือขอบเขตการปรับใช้ ทั้งที่การพิจารณาคดีใหม่เป็นข้อยกเว้นหลักผลบังคับผูกพันของคำพิพากษาซึ่งมุ่งคุ้มครองผลของคำพิพากษาเพื่อให้เกิดความมั่นคงแน่นอนในระบบกฎหมายโดยศาลนั้นถือว่าการไม่สอดคล้องตามหลักความชัดเจนของกฎหมายและเกิดความไม่แน่นอนว่าศาลที่พิจารณาคดีใหม่จะปรับใช้เพียงใดอันเป็นการไม่สอดคล้องตามหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะ

3. ระยะเวลาที่จะยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

กฎหมายกำหนดระยะเวลายื่นคำร้องไว้ภายใน 90 วันนับแต่วันที่ผู้ยื่นได้รู้หรือควรรู้ถึงเหตุซึ่งอาจขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ แต่ไม่เกิน 5 ปี นับแต่ศาลปกครองได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์เหมือนกันทุกกรณีว่าผู้ร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ “ได้รู้หรือควรรู้” เป็นเงื่อนไขในการเริ่มนับเวลายื่นคำร้องนั้น จึงเป็นบทบัญญัติที่ไม่มีความชัดเจนแน่นอน และการ

พิสูจน์ว่าผู้ร้องยังทราบเหตุแห่งการยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้นั้นเป็นเรื่องของ “ข้อเท็จจริง” ที่อาจทำให้เกิดการบิดเบือนได้

หากนำหลักกฎหมายของต่างประเทศมาพิจารณาประกอบ จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขเริ่มนับระยะเวลา “นับแต่วันที่คู่กรณีเห็นถึงเหตุแห่งการขอแก้ไข” ต้องเป็นกรณีที่ไม่สามารถขวนขวายให้ทราบเหตุที่จะใช้เป็นข้ออ้างในการโต้แย้งโดยเร็วได้

เรื่อง “อายุความ” นั้น แม้จะเป็นการให้โอกาสเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่บุคคลที่อาจใช้สิทธิของตน แต่ก็มีขอบเขตจำกัดเช่นกัน มิฉะนั้นแล้วจะเป็นการทำให้ผู้มีสิทธิเรียกร้องไม่กระตือรือร้นในการรักษาสิทธิประโยชน์ของตนภายในระยะเวลาอันสมควรจนกลายเป็นการใช้สิทธิโดยไม่สุจริต เช่น ไม่กระตือรือร้นในการหาพยานหลักฐานจนปล่อยเวลาไปเนิ่นนาน หากบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องอาจจะทำให้กระทบการใช้สิทธิโดยสุจริตของบุคคลอื่น เป็นต้น ซึ่งก็หมายความว่าอาจจะมีการโต้แย้งกันเมื่อใดก็ได้โดยไม่มี ความแน่นอนในความสิ้นสุดของเหตุที่อาจโต้แย้ง ซึ่งไม่เป็นไปตามความประสงค์ของการรักษาประโยชน์แห่งสังคม

ปัญหาจึงมีเพียงว่า “กำหนดระยะเวลา” อันสมควรจะพิจารณาอย่างไร ซึ่งข้อกำหนดประเด็นวิเคราะห์เป็น 3 ประเด็น ได้แก่ เงื่อนไขของการเริ่มนับระยะเวลายื่นคำร้อง ระยะเวลาที่อาจยื่นคำร้อง และกำหนดสิ้นสุดของระยะเวลายื่นคำร้อง ซึ่งจะเห็นได้ว่ากฎหมายมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน แต่เนื่องจากเหตุที่ใช้เป็นเงื่อนไขของการเริ่มนับระยะเวลายื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ตามข้ออ้างแต่ละข้อแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความไม่แน่นอนในเรื่องการเริ่มนับระยะเวลาที่อาจยื่นคำร้อง ทั้งที่ในบางกรณีอาจกำหนดเหตุที่แน่นอนและ

เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ที่อาจร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ได้ อันเป็นการผ่อนคลายตามหลักความยุติธรรมจนกระทบหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะมากจนเกินความจำเป็น

4. ศาลที่พิจารณาคำร้องและศาลที่พิจารณาคดีใหม่

ปัญหานี้ไม่มีบทบัญญัติที่ชัดเจน การยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่อาจเกิดขึ้นได้ทั้ง “การโต้แย้งการใช้ดุลพินิจ” หรือ “การโต้แย้งการดำเนินกระบวนการพิจารณา” ของศาลปกครองชั้นต้นหรือศาลปกครองสูงสุด ซึ่งแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดวางหลักเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่า ในคดีที่เริ่มต้นพิจารณาในศาลปกครองชั้นต้นให้ศาลปกครองชั้นต้นเป็นศาลที่พิจารณาคำร้องและพิจารณาคดีใหม่ไม่ว่าจะเป็นการโต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองชั้นต้นหรือศาลปกครองสูงสุดก็ตาม จึงเกิดประเด็นว่า ถ้าศาลปกครองชั้นต้นจะมีคำสั่งรับคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ต้องเป็นกรณีที่ศาลมีความเห็นว่า “คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลที่พิจารณาคดีหลักมีข้อบกพร่อง” อันเป็นการที่ศาลปกครองชั้นต้นที่พิจารณาคำร้องต้องมีความเห็นแย้งการพิจารณาคดีของศาลที่พิจารณาคดีหลัก อีกทั้งคดีที่พิจารณาใหม่ยังสามารถอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุดได้

โดยหลักแล้ว “หลักผลบังคับผูกพันของคำพิพากษา” มีผลให้คู่กรณีไม่สามารถโต้แย้งได้ แม้แต่ผู้ที่ทำหน้าที่วินิจฉัยคดีก็ไม่มีอำนาจแก้ไขเพิ่มเติมคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดที่ตนได้วินิจฉัยออกไปแล้ว แต่การพิจารณาคดีใหม่เป็นข้อยกเว้นของหลักนี้ เมื่อพิจารณาประกอบหลักการพิจารณาคดีโดยศาลสองระดับ แสดงให้เห็นว่าการพิจารณาคดีใหม่เป็นวิธีพิเศษนอกเหนือจากการทบทวนคำพิพากษาหรือคำสั่งในรูปแบบปกติ

หมายความว่า โดยหลักแล้วการพิจารณาคดีใหม่ไม่อยู่ในกรอบแนวคิดและทฤษฎีของหลักการพิจารณาคดีโดยศาลสองระดับ ดังนั้น การพิจารณาคดีใหม่ไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นพิจารณาคดีที่ศาลล่างเสมอไป

การพิจารณาคดีใหม่ของศาลไทยในแต่ละกรณี ส่วนมากแล้วไม่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี และเมื่อพิจารณาประกอบกับบทวิเคราะห์ในส่วนของกฎหมายฝรั่งเศสและกฎหมายเยอรมันเห็นได้ว่ามีวิธีพิจารณาคดีปกครองของไทยเท่านั้นที่การพิจารณาคดีใหม่เริ่มต้นที่ศาลปกครองชั้นต้นทุกกรณี แม้จะเป็นการขอให้พิจารณาคดีใหม่โต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดของศาลปกครองชั้นต้นหรือศาลปกครองสูงสุดก็ตาม

อย่างไรก็ตามบริบทของกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีบางประการมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคดีกับหลักเกณฑ์การพิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ทับซ้อนกัน อันเป็นเหตุให้การพิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่มีลักษณะเป็นการทบทวนการพิจารณาคดีอยู่ในตัว ในกรณีที่ศาลสูงทบทวนการพิจารณาคดีของศาลล่างจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงหลักการพิจารณาคดีโดยศาลสองระดับ

สรุป

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์บทบัญญัติแห่งกฎหมายและระเบียบประกอบกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพิจารณาคดีปกครองใหม่ พอจะสรุปผลของการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้เสียหรืออาจถูกกระทบจากผลแห่งคดีที่อาจขอให้พิจารณาคดีใหม่

1.1 “บุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียหรืออาจถูกกระทบจากผลแห่งคดี” ตามแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดวางหลักไว้มีขอบเขตกว้าง

เกินไป และเป็นการเพิ่มเอกสิทธิ์ให้คู่กรณีฝ่ายรัฐมีสิทธิยื่นคำร้องได้ ทั้งที่เป็นเพียงการแบ่งหน้าที่กันทำในเรื่องที่มีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน อันแสดงให้เห็นว่าศาลปกครองมิได้พิจารณาหลักเกณฑ์ว่า “ผู้ร้องต้องมีได้เป็นฝ่ายเดียวกันหรือมีส่วนได้เสียร่วมกันกับคู่กรณีฝ่ายใด” อย่างเคร่งครัดเท่าที่ควร

1.2 “บุคคลภายนอก” ควรมิสิทธิร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่เฉพาะข้ออ้างตามมาตรา 75 (2) ในส่วนของ “บุคคลภายนอก” เท่านั้น การที่กฎหมายมิได้มีการกำหนดแยกอย่างชัดเจนว่า “คู่กรณี” หรือ “บุคคลภายนอก” มิสิทธิร้องขอในข้ออ้างใดบ้างเป็นความไม่ชัดเจนของบทบัญญัติแห่งกฎหมาย อันเป็นการไม่สอดคล้องตามหลักความชัดเจนของกฎหมาย และอาจทำให้เกิดความเข้าใจว่าบทมาตราเดียวกันขัดแย้งกันเอง

2. ข้ออ้างที่ใช้ในการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

2.1 ข้ออ้างว่าศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาดตามมาตรา 75 (1) ตามแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดเป็นเรื่องเดียวกันกับกรณีมีข้อบกพร่องสำคัญในกระบวนการพิจารณาพิพากษาตามมาตรา 75 (3) แต่ไม่ครอบคลุมถึงกรณี “คำคู่ความหรือพยานหลักฐานมีข้อผิดพลาด” กับ “คำคู่ความหรือพยานหลักฐานเป็นเท็จหรือปลอม” ซึ่งน่าจะเป็นเจตนารมณ์ของกฎหมายมากกว่า เพียงแต่แนวทางในการพิจารณาใหม่อาจมีความแตกต่างกันเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องตามหลักความชัดเจนของกฎหมาย และส่วนที่ศาลตีความไม่ครอบคลุมในเรื่องที่น่าจะเป็นเจตนารมณ์ของกฎหมายย่อมไม่สอดคล้องตามหลักความยุติธรรมในส่วนของผู้ที่อาจใช้สิทธิในช่องทางนี้

2.2 ข้ออ้างว่ามีพยานหลักฐานใหม่ ตามแนวการวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดมีขอบเขต

แคบไป ซึ่งไม่รวมถึงพยานหลักฐานที่คู่กรณีทราบถึงความมีอยู่ แต่ไม่สามารถนำหรือขอให้ศาลมีหมายเรียกเข้ามาในคดีได้ไม่ว่าด้วยเหตุใด ซึ่งไม่สอดคล้องตามหลักความยุติธรรม

2.3 คำว่า “คู่กรณีที่แท้จริง” ตามมาตรา 75 (2) น่าจะหมายถึง “คู่กรณี” นั้นเอง ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการขาดนัดพิจารณาคดี ทำให้มิได้เข้ามาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี หรือได้เข้ามาในการพิจารณาคดีแล้วแต่ถูกตัดโอกาสโดยไม่เป็นธรรม การที่บทมาตราเดียวกันใช้ถ้อยคำไม่เป็นเอกภาพ ถือว่าไม่สอดคล้องตามหลักความชัดเจนของกฎหมาย

2.4 ข้ออ้างว่ามีข้อบกพร่องสำคัญในกระบวนการพิจารณาพิพากษาที่ทำให้ผลของคดีไม่มีความยุติธรรมตามมาตรา 75 (3) ไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องตามหลักความชัดเจนของกฎหมายอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการใช้สิทธิโต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลปกครองตามช่องทางที่ถูกต้อง จนเกิดความล่าช้าหรือเสียโอกาสที่จะได้รับการแก้ไขเยียวยาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ซึ่งเป็นการไม่สอดคล้องตามหลักความยุติธรรมเช่นกัน

2.5 ข้ออ้างตามมาตรา 75 (4) เพียงแต่วางหลักเกณฑ์ไว้กว้างๆ แล้วปล่อยให้ปดุลพินิจของศาลในการปรับวินิจฉัย โดยไม่มีการกำหนดรายละเอียดหรือขอบเขตว่าจะสามารถปรับใช้ได้เพียงใด อาจเกิดการสร้างเงื่อนไขเพื่อใช้สิทธิโดยไม่สุจริตของคู่กรณีอันเป็นการผ่อนคลายเป็นหลักความยุติธรรมจนกระทบหลักความชัดเจนของกฎหมายและหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะมากเกินความจำเป็น

3. ระยะเวลาที่จะยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

การที่กฎหมายกำหนดเงื่อนไขเริ่มนับระยะเวลายื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ด้วยเงื่อนไขว่า “รู้หรือควรรู้” ทุกกรณี ทั้งที่ข้ออ้างในการยื่นคำร้องในบางกรณีสามารถชวนชวายให้ทราบโดยเร็วได้ ซึ่งสามารถกำหนดเงื่อนไขเริ่มนับระยะเวลาที่เร็วที่สุดหลังจากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งได้ และกรณีที่ไม่สามารถชวนชวายให้ทราบเหตุที่จะใช้เป็นข้ออ้างในการยื่นคำร้องโดยเร็วได้

ในทางทฤษฎีถือว่ากฎหมายระบุระยะเวลาไว้ชัดเจนแน่นอนสอดคล้องกับหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะและหลักความชัดเจนของกฎหมาย และเมื่อพิจารณาประกอบกับหลักกฎหมายต่างประเทศ เห็นได้ว่ากฎหมายไทยกำหนดระยะเวลายาวที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นการผ่อนคลายเป็นหลักความยุติธรรมมาก อีกทั้งเห็นได้ชัดว่ามีการกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนที่ 90 วัน ส่งผลให้ระยะเวลาสิ้นสุดที่อาจใช้สิทธิมีความชัดเจนตามไปด้วย แต่ด้วยเหตุที่เงื่อนไขในการเริ่มนับระยะเวลายื่นคำร้องไม่มีความแน่นอนจึงมีผลถึงระยะเวลาสิ้นสุดที่อาจใช้สิทธิไปด้วย ทั้งที่ข้ออ้างในการยื่นคำร้องในบางกรณีสามารถกำหนดเงื่อนไขเริ่มนับระยะเวลาโดยเร็วและมีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่อาจใช้สิทธิได้ อันเป็นการผ่อนคลายเป็นหลักความยุติธรรมจนกระทบหลักความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะเกินความจำเป็น

4. ศาลที่พิจารณาคำร้องและศาลที่พิจารณาคดีใหม่

ปัญหานี้มีทั้งข้ออ้างที่ถือว่าเป็นการโต้แย้งการใช้ดุลพินิจหรือโต้แย้งการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี ซึ่งถือว่า “การพิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่” มีผลเป็นการทบทวนการใช้ดุลพินิจหรือทบทวนการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลในคดีหลัก และข้ออ้างที่ไม่ถือว่าเป็นการ

ทบทวนการใช้ดุลพินิจหรือทบทวนการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีหลัก

การที่ศาลปกครองสูงสุดวางหลักในการยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ไว้ว่า ในคดีที่เริ่มต้นฟ้องในเขตอำนาจของศาลปกครองชั้นต้นจะต้องยื่นคำร้องที่ศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองชั้นต้นเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาคำร้อง ส่งผลให้การพิจารณาคำร้องของศาลปกครองชั้นต้นมีผลเป็นการทบทวนคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองชั้นต้นเอง หรือทบทวนคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองสูงสุดในกรณีที่เป็นการยื่นคำร้องโต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลสูง

ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนขอเสนอแนะหลักในการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดลักษณะเฉพาะของ “บุคคลภายนอก”

ควรกำหนดลักษณะเฉพาะของ “บุคคลภายนอก” ให้มีความชัดเจนและเคร่งครัดมากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดการยื่นคำร้องได้โดยง่ายและไม่เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับผู้มีสิทธิในการร้องขอ ซึ่งจะทำให้การยื่นคำร้องโดยอ้างเหตุ “บุคคลภายนอก” ไม่เข้ามาสู่ศาลมากเกินไปโดยไม่จำเป็นหรือโดยไม่มีสิทธิ

ทั้งนี้ ควรแยกให้ชัดเจนว่าในแต่ละกรณี “คู่กรณี” หรือ “บุคคลภายนอก” มีสิทธิยื่นคำร้องในข้ออ้างใดบ้าง

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้ออ้างที่ใช้ในการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

2.1 ควรแก้ไขเพิ่มเติมข้ออ้างในมาตรา 75 (1) เฉพาะส่วนที่ว่า “ศาลปกครองฟังข้อเท็จจริงผิดพลาด” เป็น “คำคู่ความหรือพยานหลักฐานมีข้อผิดพลาด” และแยกข้ออ้างที่ว่า “คำคู่ความหรือพยานหลักฐานเท็จหรือปลอม” เป็นอีกข้อหนึ่งต่างหาก

2.2 ควรเพิ่มนิยามของคำว่า “พยานหลักฐานใหม่” โดยให้หมายถึงพยานหลักฐานซึ่งมีอยู่ก่อนศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดในเนื้อหาแห่งคดี แต่คู่กรณีไม่สามารถนำมาหรือขอให้ศาลมีหมายเรียกเข้ามาในคดีได้

2.3 ในมาตรา 75 (2) ควรใช้คำว่า “คู่กรณี” แทนคำว่า “คู่กรณีที่แท้จริง” เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการตีความ

2.4 ควรแก้ไขเพิ่มเติมข้ออ้างตามมาตรา 75 (3) ในกรณี “มีข้อบกพร่องสำคัญในกระบวนการพิจารณาพิพากษาที่ทำให้ผลของคดีไม่มีความยุติธรรม” โดยระบุให้ชัดเจนว่าให้หมายความถึงเฉพาะเรื่องที่คู่กรณีไม่อาจทราบได้จากคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยการทบทวนคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยศาลสูงตามช่องทางปกติ ซึ่งอาจจะดำเนินการได้โดยออกกระเปียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด

2.5 สำหรับข้ออ้างตามมาตรา 75 (4) ที่ว่า “ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายนั้นเปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญซึ่งทำให้ผลแห่งคำพิพากษาหรือคำสั่งขัดกับกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น” ควรออกกระเปียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับขอบเขตของการพิจารณาคดีใหม่ให้ชัดเจนและเคร่งครัดยิ่งขึ้น และไม่ควรถือให้สิทธิโต้แย้งแก่คู่กรณีที่ได้ประโยชน์จากคำพิพากษาหรือคำสั่งเดิม

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะยื่นคำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่

ควรกำหนดเงื่อนไขของการเริ่มนับระยะเวลาที่แน่นอนและเร็วที่สุดสำหรับข้ออ้างที่สามารถขวนขวายหาเหตุเพื่อยื่นคำร้องได้โดยเร็วได้แก่ กรณีที่คู่กรณีขาดนัดพิจารณาหรือได้เข้ามาในคดีแล้วแต่ถูกตัดโอกาสโดยไม่เป็นธรรม และกรณีที่คำคู่ความหรือพยานหลักฐานมีข้อผิดพลาด โดยแก้ไขหลักเกณฑ์จาก “นับแต่วันที่ผู้ยื่นได้รู้หรือควรรู้ถึงเหตุซึ่งอาจขอให้พิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งใหม่ได้” แต่ไม่เกินห้าปีนับแต่ศาลปกครองได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง” เป็น “นับแต่ศาลปกครองมีคำพิพากษาหรือคำสั่งและอาจคัดค้านคำพิพากษาหรือคำสั่งได้” โดยไม่ต้องกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดที่อาจร้องขอได้ ส่วนกรณีอื่น ๆ ก็ใช้เงื่อนไขเดิม

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศาลที่พิจารณาคำร้องและศาลที่พิจารณาคดีใหม่

ควรกำหนดศาลที่มีอำนาจพิจารณาและสั่งคำร้องและศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีใหม่อย่างชัดเจน สำหรับการพิจารณาคำร้องตามข้ออ้างใดมีผลเป็นการทบทวนการพิจารณาคดีควรให้เป็นอำนาจของศาลสูง ทั้งนี้ ควรแก้ไขปัญหาการทบทวนคำพิพากษาซ้ำซ้อน โดยให้ศาลสูงมีอำนาจพิจารณาคดีใหม่ เว้นแต่ในกรณีที่เป็นการโต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองชั้นต้น อาจกำหนดให้ศาลปกครองชั้นต้นเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีใหม่ได้

ส่วนการร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่โต้แย้งคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองสูงสุดนั้น ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะให้ศาลสูงเป็นผู้พิจารณาคำร้อง ซึ่งอาจจะวางหลักเกณฑ์การตรวจสอบภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงองค์คณะที่พิจารณาคำ

ร้องหรือองค์คณะที่พิจารณาคดีใหม่ตามความ
เหมาะสม

ทั้งนี้ อาจดำเนินการโดยเสนอแก้ไขเพิ่มเติม
พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณา
คดีปกครอง พ.ศ. 2542 หรือกำหนดเป็นระเบียบ

ของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด
แล้วแต่กรณี

References

- Hongsiri, Ruthai. (2555). **Administrative Court and Proceeding in the Administrative Courts.** 4th ed. Bangkok: Thai Bar Under the Royal Patronage. (in Thai)
- Iammayura, Jantajira et. al. (2549). **Analysis of the Judgment of Administrative Court of Foreign Countries.** Bangkok: Thammasat University Research and Consultancy Institute present to The Administrative Court Office. (in Thai).
- Petcharit, Narongrit (2554). **The New Trial and Judgment or New Order Issuing in Administrative Court (Section 1-2).** Retrieved September 1, 2556, from <http://www.pub-law.net/> (in Thai).
- The Secretariat of the House of Representatives. Act on Establishment of Administrative Courts and Administrative Court Procedure, B.E., **Minutes of the 7th Ordinary General Meeting of the House of Representatives, Volume 20, Second Year.** July 16, 1998, Parliament Building.
- The Secretariat of the Senate. Draft Act on Establishment of Administrative Courts and Administrative Court Procedure, B.E., **Minutes of the 2nd Ordinary General Meeting of the Senate.** 2 July 1999, Parliament Building.
- Wongsawatgul, Eakaboon et. al. (2549). **Comparative Laws on Administrative Court Procedures.** Bangkok: Thammasat University Research and Consultancy Institute present to The Administrative Court Office. (in Thai).



ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

อาจารย์ ประจวบเหมาะ¹
ประยงค์ มีใจชื่อ²
ชาคริต สกลอิสริยาภรณ์³
ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาลักษณะโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทและความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับผลการดำเนินงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มSET100 ที่จดทะเบียนต่อเนื่องเป็นเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553- พ.ศ. 2557 จำนวน 340 ราย ผลการศึกษา พบว่าบริษัทส่วนใหญ่มีขนาดของคณะกรรมการจำนวน 11-15 คน ส่วนใหญ่กรรมการเป็นผู้บริหารและไม่ปรากฏการควมรวมตำแหน่งของประธานกรรมการในคนเดียวกัน มีคณะกรรมการตรวจสอบแต่ไม่ปรากฏว่ามีคณะกรรมการสรรหาและคณะกรรมการค่าตอบแทน มีโครงสร้างการถือหุ้นเป็นแบบกระจุกตัวและระดับการปฏิบัติตามบทบาทการจัดหาทรัพยากรและสนับสนุนมากที่สุด โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีต่อผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยได้แก่ กรรมการตรวจสอบ บทบาทคณะกรรมการได้แก่ บทบาทการจัดหาทรัพยากรและสนับสนุนมีผลกระทบต่อผลประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ องค์ประกอบคณะกรรมการ ด้านโครงสร้างความเป็นเจ้าของและบทบาทคณะกรรมการได้แก่ การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ การตรวจสอบและควบคุมไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการดำเนินงาน แต่ระยะเวลาดำเนินงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ผลการดำเนินงาน บริษัทที่จดทะเบียน ตลาดหลักทรัพย์

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนน รามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
Email: arjaree_prachuabmoh@yahoo.com

²อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนน รามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
Email: P.meechaisue@gmail.com

³อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนน รามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
Email: khunchakrit@hotmail.com

⁴อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนน รามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
Email: jarupat2@gmail.com

The Relationship between Structure of the Board of Directors and the Performance of Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand

Arjaree Prachuabmoh¹

Prayong Meejaisue²

Chakrit Sakulitsariyaporn³

Suprasith Jarupathirun⁴

Abstract

This research studied the structure of the Board of Directors and the the performance of the listed companies in the Stock Exchange of Thailand (SET). The authors conducted a survey of 340 companies listed on SET called SET100 group. The study found that the majority of the Board consisted of 11-15 members. There was a separate role of Chief Executive Director and Chairman of the Executive Board. It was also found that there was Audit Committee but neither Search Committee nor Remuneration Committee. There was concentrated ownership structure and the high level of the resources and the supportive service roles. Additionally, it was revealed that Board of Directors composition affected performance in the Sub-Committee i.e., the Audit Committee. The role of the Board was concerned with providing resources and the supportive service roles that affected positively operating results significantly. Structure of ownership and the roles of the Board such as policy and strategy setting, monitoring and controlling did not affect operations significantly. Furthermore, it was also demonstrated that firm age had a significant and positive effect on the operating result.

Keywords: Structure of the Board of Directors, firms performance, listed companies, the Stock Exchange of Thailand (SET)

¹Student, DBA. Doctoral of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ที่อยู่: 2086 Huamark Districts, Bangkok 10240

Email: arjaree_prachuabmoh@yahoo.com

²Advisor DBA. Business Administration, Ramkhamhaeng University

ที่อยู่: 2086 Huamark Districts, Bangkok 10240

Email: P.meechaisue@gmail.com

³Advisor DBA. Business Administration, Ramkhamhaeng University

ที่อยู่: 2086 Huamark Districts, Bangkok 10240

Email: khunchakrit@hotmail.com

⁴Advisor DBA. Business Administration, Ramkhamhaeng University

ที่อยู่: 2086 Huamark Districts, Bangkok 10240

Email: jarupat2@gmail.com

บทนำ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนให้เป็นไปตามหลักการที่ดี มีผลประกอบการที่ดี โดยมุ่งหวังให้คณะกรรมการของบริษัทจดทะเบียนพัฒนาการบริหารจัดการให้เทียบเคียงมาตรฐานสากล มีความระมัดระวัง ความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นที่จะได้รับในระยะยาว (Balachandran and Bliss, 2004) มีเสถียรภาพ ความน่าเชื่อถือ ยอมรับ และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เพื่อประโยชน์โดยรวมต่อความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของตลาดทุนและเศรษฐกิจที่ยั่งยืนของประเทศไทย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจการค้าเสรีของโลก ดังนั้น จึงมีการออกมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการบริหารจัดการของคณะกรรมการบริษัทโดยมุ่งหวังประสิทธิผลที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่ปัจจุบันยังไม่สามารถทำได้ เพราะมาตรการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายบริษัทมหาชนจำกัดหรือที่ว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงประกาศ คำสั่ง กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ หรือแนวทางปฏิบัติที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลบริษัทจดทะเบียนยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความแข็งแกร่งมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนไม่เอาใจเอาเปรียบของกลุ่มคนที่ชอบอ้างตนว่าเป็นเจ้าของกิจการ

การรักษาสมดุลในการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลประกอบการที่ดีโดยแท้จริงนั้นมีความสลับซับซ้อน ปัญหาที่เกิดขึ้นมักมาจากโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่ไม่มีประสิทธิภาพและขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้นการกำหนดคุณภาพของคณะกรรมการบริษัทมีผลต่อการดำเนินการที่ยั่งยืนได้ ซึ่งคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กำหนดให้มีระบบตรวจสอบในเรื่องนี้อย่างจริงจัง (Ahmed and Nicholls, 1994) จึงได้นำไปสู่แนวคิดในการกำกับดูแลกิจการหรือบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) โดยมุ่งหวังว่ากลไกในการกำกับดูแลกิจการเป็นกลไกที่สามารถควบคุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้บริหารได้ ซึ่งกลไกในการกำกับดูแลกิจการได้แบ่งเป็นกลไกภายนอก เช่น การเข้าครอบงำกิจการโดยปรปักษ์ กลไกการแข่งขันในตลาด และกลไกภายใน เช่น โครงสร้างผู้ถือหุ้น ค่าตอบแทนผู้บริหาร คณะกรรมการบริษัท (Farinha, 2003) กลไกคณะกรรมการบริษัทถือเป็นกลไกการกำกับดูแลกิจการที่มีบทบาทสำคัญเนื่องจากคณะกรรมการบริษัทถือเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นโดยทำหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม เพื่อให้ผู้บริหารดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ศูนย์พัฒนาการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2549)

คณะกรรมการบริษัทนั้นเป็นกลุ่มบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้น โดยมีความรับผิดชอบในการกระทำเพื่อประโยชน์ของเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นและความรับผิดชอบนี้เป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งมอบอำนาจแก่คณะกรรมการบริษัทในการขึ้นำการทำงานของบริษัท มีอำนาจที่จะทำโทษและให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่บริหารหรือฝ่ายจัดการตลอดจนปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น (Takao and Cheryl, 2004) ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงอยู่ระหว่างผู้ถือหุ้นและฝ่ายจัดการ การแยกการเป็นเจ้าของออกจาก การควบคุมและการจัดการนำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวการและตัวแทนตามแนวคิดทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ของ Jensen and Meckling, (1976) ที่กล่าวว่า ทุกคนในองค์กรย่อมมีแรงผลักดันที่จะทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้น

จะพยายามหาหนทางสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับกิจการ ก็ต่อเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าหนทางนั้นเอื้ออำนวย ประโยชน์ให้กับตนเองด้วย การตัดสินใจเลือกลงทุน ของผู้ลงทุนทุกประเภทจะเกิดขึ้นส่วนหนึ่งนั้นมาจากความเชื่อมั่นในคณะกรรมการบริษัท ซึ่งมักเป็น คนของกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่และจะสนใจเพียง ผลตอบแทนในระยะสั้นมากกว่าที่ประสงค์จะเข้า บริหารจัดการบริษัท (Fernandes, Ana M., 2007) ดังนั้น จึงไม่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและ ประสิทธิภาพของคณะกรรมการและทีมผู้บริหาร เอื้ออำนวยให้คณะกรรมการบริษัทได้รับประโยชน์ที่ มีควรได้โดยชอบเพื่อตนเองมากกว่าประโยชน์สูงสุด ที่ผู้ถือหุ้นรายย่อยควรจะได้รับในระยะยาว เช่น คณะกรรมการบริษัทร่วมมือกับกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มี เสียงข้างมากพอที่จะควบคุมกิจการ ใช้อำนาจ บริหารจัดการบริษัทในลักษณะที่เป็นการเอาเปรียบ บริษัทและ ผู้ถือหุ้นข้างน้อยอันเป็นเหตุแห่งความ ล้มเหลวที่เกิดขึ้นได้ ดังที่ปรากฏเป็นข่าวทั้งใน ประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการของทุกบริษัทจะมีความมุ่งหมาย เดียวกันที่จะสร้างหรือเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้กับผู้มีส่วน ได้เสีย(Stakeholders)ต้องสร้างผลประโยชน์ที่ดี และเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร ดังนั้น จึงต้องมีความสามารถในการตัดสินใจในการกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดใน สายตาของผู้มีส่วนได้เสีย(Freeman ,2007) การสร้าง มูลค่าเพิ่มนั้นจะต้องเน้นไปในแนวทางการสร้างกำไร และเพิ่มมูลค่าให้กับกิจการดังนั้น ความสัมพันธ์ ระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับผล ดำเนินงานที่ดีจะเป็นเครื่องหมายแสดงถึงโอกาสที่ สมส่วนกันที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารของบริษัทและ นักลงทุนที่จะสามารถลดความกังวลของนักลงทุนที่ แสดงถึงการให้ความสำคัญต่อนักลงทุนให้เชื่อมั่นว่า ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น

เป็นสำคัญ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้าง คณะกรรมการบริษัทกับผลดำเนินงานของบริษัทที่ดี และเป็นไปตามความคาดหวังจะทำให้เป็นที่ยอมรับ จากนักลงทุนว่ามีความโปร่งใสและมีผลต่อการ ตัดสินใจลงทุนมากขึ้น (Balachandran and Bliss, 2004)

ผลงานวิจัยในอดีตนั้นพบว่าโครงสร้าง คณะกรรมการบริษัทนั้นยังเป็นประเด็นสำคัญใน หลายประเทศที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง กับผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นจำนวนมาก (Vafeas, 1999; Chow and Wong-Boren, 1987)งานวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็น การศึกษาเชิงประจักษ์ความสัมพันธ์ของกลไก การกำกับดูแลกิจการที่ดีกับผลการดำเนินงาน ดังนั้นเพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในมุมมองด้าน โครงสร้างและบทบาทของคณะกรรมการบริษัทและ ผลการดำเนินงานมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นจึงทำให้ ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาคำความสัมพันธ์ดังกล่าว กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของโครงสร้าง คณะกรรมการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับผลการดำเนินงาน
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่จดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับผลการ ดำเนินงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลกิจการหมายถึง ระบบที่จัดให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการฝ่ายจัดการ และผู้ถือหุ้นเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่ความสำเร็จเติบโตและเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555 ประกอบด้วยหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการแต่ไม่รวมถึงเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติไว้ชัดเจนแล้วซึ่งเนื้อหาแบ่งเป็น 5 หมวด ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ(ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2555)

ทฤษฎีตัวแทน

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) โดย Jensen and Meckling (1976) ทฤษฎีตัวแทนมองว่า มนุษย์ทุกคนย่อมมีแรงผลักดันที่จะทำทุกอย่างเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นการที่ผู้บริหารจะสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับกิจการก็ต่อเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสิ่งนั้นสามารถเอื้อประโยชน์สูงสุดให้กับตนเองด้วย ทฤษฎีตัวแทนมีสมมติฐานที่อยู่เบื้องหลัง คือ ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ระหว่างผู้บริหารและเจ้าของกิจการ เนื่องจากผู้บริหารมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจทำการใดๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดให้กับตนเองมากกว่ากิจการ

ทฤษฎีตัวแทนในการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ที่บริษัทมหาชนนั้นจำเป็นต้องมีผู้ถือหุ้นจำนวนมาก ความสัมพันธ์ของทฤษฎีตัวแทนคือ เจ้าของเป็น ตัวการ (principals) และคณะผู้บริหารเป็นตัวแทน

(agents) ตัวการในฐานะที่เป็นเจ้าของต้องเข้ามาควบคุมการบริหารงานของธุรกิจโดยตรงเพื่อรักษาสิทธิที่ควรจะได้รับ ต้องมีหน้าที่ควบคุมตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารที่เป็นการทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น เมื่อประธานคณะกรรมการบริษัทมีฐานะเป็นกรรมการอิสระที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร (independent non-executive directors) ขณะที่Fama and Jensen (1983) แนะนำว่า กระบวนการกำกับดูแลกิจการ (Corporate governance mechanisms) สามารถสำเร็จได้จะต้องมีความสอดคล้องระหว่างผู้บริหาร (Agents) และผู้ถือหุ้น (Principals) จึงจะลดปัญหาของตัวแทน (Agency problems) ได้

ทฤษฎีผู้พิทักษ์ผลประโยชน์

Donaldson and Davis (1997) กล่าวว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการของสังคมเป็นหลัก ผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนของกิจการ จะมีพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น

ผู้บริหารไม่ได้ถูกจูงใจโดยเป้าหมายส่วนตัว แต่เป็น “ผู้พิทักษ์” (steward) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ตามผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสิ่งแรก การทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมากกว่าส่วนตัวผู้พิทักษ์ จะเลือกทำเพื่อองค์กรมากกว่าการทำเพื่อส่วนตัว แม้ว่าการตัดสินใจที่ถูกต้องตามหลักการจะทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ก็ตาม Donaldson and Davis (1997) ได้แสดงให้เห็นว่า Stewardship Theory เป็นส่วนประกอบของ Agency Theory มากกว่าจะอยู่ตรงกันข้ามกับ Agency Theory และสมควรนำทั้งสองทฤษฎีมาประสมประสานกันเพื่อใช้ในการอ้างอิงในการศึกษามากกว่า Zahra (2003) ได้แสดงมุมมองของผู้พิทักษ์ซึ่งเป็นผู้จัดการที่เป็นเจ้าของ และได้แสดงบทบาทผู้พิทักษ์ที่ดีในการใช้ทรัพยากรของธุรกิจ ในธุรกิจแสดงบทบาทที่ทำให้เกิดความ

พอใจทั้งวัตถุประสงค์ส่วนตัวและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจไปด้วยกันได้สร้างให้เกิดผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย

พัฒนาการของทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียมีพื้นฐานว่าผู้มีส่วนได้เสียคือกลุ่มและบุคคลผู้ซึ่งอาจมีผลต่อหรือได้รับผลกระทบจากความสำเร็จของภารกิจขององค์กร ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาแนวคิด CSR ผู้บริหารต้องทำสิ่งที่ถูกต้องโดยต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ร่วมด้วยหรืออีกนัยหนึ่ง แนวคิดนี้เป็นเรื่องของการจัดการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของบริษัทโดยพิจารณาถึงความต้องการ (Need) และความสนใจ (Interest) และผลกระทบ (Effect) ที่เกิดขึ้นจากนโยบายและการดำเนินงานของบริษัท เพราะการที่บริษัทจะสามารถดำรงอยู่ ดำเนินเจริญก้าวหน้า และล่มสลายถือเป็นความชอบธรรมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทเป็นผู้กำหนดนั่นเอง

ประธานกรรมการบริษัทและประธานกรรมการบริหาร

องค์กรที่มีประธานกรรมการบริหารหรือกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือซีอีโอและประธานบริษัทคนละคนกันจะมีระบบการคานอำนาจที่สมดุลเมื่อซีอีโอและคณะกรรมการบริษัทแยกการดำเนินงานกันชัดเจน บทบาทของประธานคณะกรรมการบริษัทและซีอีโอก็จะแตกต่างกันซึ่งในกรณีนี้จะช่วยควบคุมอำนาจโดยรวมของซีอีโอได้กล่าวคือคณะกรรมการบริษัทจะสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำได้มากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นประธานบริษัทยังมีอิสระที่จะตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของซีอีโอรวมถึงดูแลกิจการขององค์กรในภาพรวมได้อีกด้วย

โครงสร้างความเป็นเจ้าของ

โครงสร้างผู้ถือหุ้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดรูปแบบของระบบการกำกับดูแลกิจการ เพราะโครงสร้างผู้ถือหุ้นจะบ่งบอกถึงลักษณะของปัญหาการเป็นตัวแทน (Agency problem) ว่าจะเป็นการขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับผู้ถือหุ้น ซึ่งเป็นเจ้าของบริษัทหรือเป็นการขัดแย้งระหว่างผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมกับผู้ถือหุ้นรายย่อย งานวิจัยที่ผ่านมาแบ่งโครงสร้างการถือหุ้น (ownership structure) เป็นสองแบบตามลักษณะการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นได้แก่ โครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจายตัว (Dispersed Ownership) และ โครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจุกตัว (Concentrated Ownership) ในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างสหรัฐอเมริกาและอังกฤษ บริษัทส่วนใหญ่จะมีโครงสร้างแบบกระจายตัวโดยแต่ละบริษัทจะมีผู้ถือหุ้นจำนวนมากราย ซึ่งแต่ละรายถือหุ้นในสัดส่วนที่น้อยมากในบริษัทเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการลงทุน

โครงสร้างการถือหุ้นอีกแบบหนึ่ง คือ โครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจุกตัว บริษัทที่มีโครงสร้างแบบนี้มักพบมากใน บริษัทในประเทศแถบเอเชียและยุโรปบางประเภท เช่น ประเทศญี่ปุ่น ประเทศไทย และประเทศเยอรมัน งานวิจัยช่วงหลังพบว่า โครงสร้างแบบนี้ยังคงมีอยู่ในสหรัฐอเมริกาเช่นกัน (Holderness & Sheehan, 1988) ลักษณะของโครงสร้างการถือหุ้นแบบนี้คือ บริษัทจะมีผู้ถือหุ้นรายหนึ่งหรือหลายรายที่มีจำนวนหุ้นและสิทธิ ออกเสียงที่มีสาระสำคัญ โดยเรียกว่า ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ (Controlling shareholders) ข้อดีของโครงสร้างแบบนี้ คือ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการมีส่วนได้เสีย ในบริษัทมาก ข้อเสียของโครงสร้างแบบนี้ คือผู้มีอำนาจควบคุมสามารถเข้าแทรกแซงการบริหารงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรเป็นความสามารถในการบริหารงาน การตัดสินใจ การกำหนดกลยุทธ์และการกำหนดนโยบายต่างๆ เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดผลในทางบวกต่อองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจนเป็นโอกาสในการสร้างผลการดำเนินงานหรือเพิ่มมูลค่าองค์กรในสายตาของผู้มีส่วนได้เสียผู้วิจัยเลือกดำเนินการศึกษา 2 ด้าน ได้แก่

ด้านความสามารถในการแข่งขัน หมายถึงผลผลิตภาพที่องค์กรธุรกิจมีขึ้นจากการใช้คน ทู และทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งในแนวคิดของ "ความสามารถในการแข่งขัน" ปัจจุบันมีนักกลยุทธ์หลายประเทศไม่เห็นด้วย โดยเสนอในเรื่องของ "ทุนทางปัญญา" (IC : Intellectual Capital) เข้ามาเป็นปัจจัยการพิจารณาความสามารถในการแข่งขัน

ด้านการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ผู้ถือหุ้น

มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added: EVA) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ทางการเงินที่ใช้เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน (KPI) แสดงถึงมูลค่าที่เพิ่มขึ้นขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่สูงกว่าต้นทุนของเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน EVA เป็น KPI ตัวหนึ่งที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของการบริหารองค์กรได้อย่างเหมาะสม

บทบาท หน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

ความสำคัญของคณะกรรมการบริษัทในบทบาทหน้าที่ 3 ด้านหลัก(สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2547) คือ 1) กำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายและการคัดเลือกฝ่ายจัดการที่มีคุณสมบัติเหมาะสม 2) การ

กำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการ 3) การส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมในการควบคุมการปฏิบัติงานที่ดีในบริษัท

นอกจากนี้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ยังกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารเปรียบเสมือนผู้แทนของผู้ถือหุ้นที่ต้องการผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนทำงานของคณะกรรมการออกเป็น 5 รูปแบบ

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท

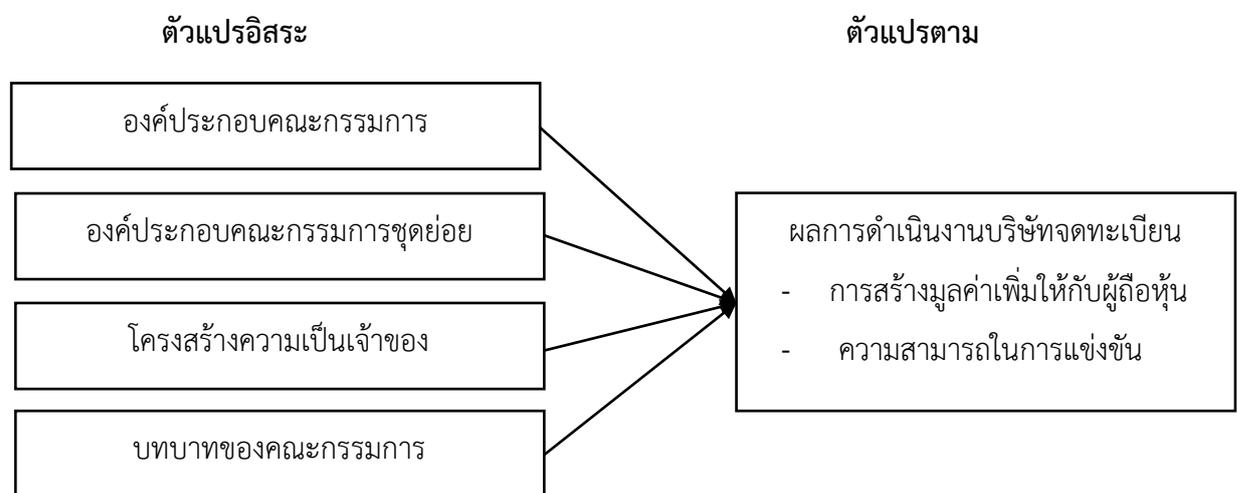
Liang and Li (1999) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานกับโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท กลุ่มตัวอย่างของ 228 บริษัทเอกชนในเชียงใหม่เสนอบทบาท ได้แก่ 1) กำกับดูแลกลยุทธ์ 2) ให้คำปรึกษา 3) มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการดำเนินงาน 4) มอบหมายและการแบ่งงานที่ชัดเจน 5) มาจากการแต่งตั้ง พบว่าความสามารถในการบริหารงานของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานเช่นเดียวกับ Cravens and Wallace (2001) และสะท้อนให้เห็นถึงคาดหวังของนักลงทุนที่มีต่อการกำกับดูแลกิจการของกรรมการ ไทยเป็นแบบที่เรียกกันว่า "One-tier Board หรือ Unitary Board" ประกอบด้วย 1) กรรมการที่เป็นผู้บริหาร (Executive Director) คือ 2) กรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร (Non-Executive Director) คือ กรรมการอื่นที่ไม่มีลักษณะเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3) กรรมการอิสระ (Independent Director) คือ กรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร และมีคุณสมบัติเป็นอิสระตามที่กฎหมายกำหนด 4) กรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารไม่เป็นกรรมการอิสระเสมอไป เช่น ผู้ถือหุ้นที่มีนัยสำคัญญาติของกรรมการหรือผู้บริหารและคู่ค้ารายสำคัญสามารถทำหน้าที่กรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารแต่ขาดคุณสมบัติการเป็นกรรมการอิสระ

กรรมการมีบทบาทสำคัญในการวางกรอบนโยบาย และการติดตามดูแลการทำงานของฝ่ายจัดการ การมีโครงสร้างคณะกรรมการที่เหมาะสม จะช่วยให้คณะกรรมการทำหน้าที่ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมถึงความ

เหมาะสมของขนาดของคณะกรรมการ องค์ประกอบของคณะกรรมการ และบทบาทของ คณะอนุกรรมการเพื่อช่วยแบ่งเบางานของ คณะกรรมการในเรื่องที่สำคัญ ๆ (ตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย,2557)

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้
1. ตัวแปรอิสระ (independent variable) มีดังนี้

1.1 องค์ประกอบคณะกรรมการ(Board Composition)

1.1.1 ขนาดของคณะกรรมการ(Board Size)

1.1.2 สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร (Non-Executive Director)

1.1.3 การควบรวมตำแหน่งประธาน กรรมการ กับ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO -Chairman Duality)

1.2 องค์ประกอบคณะกรรมการชุดย่อย (Committee Composition)

1.2.1 จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)

1.2.2 จำนวนคณะกรรมการค่าตอบแทน (Remuneration Committee)

1.2.3 จำนวนคณะกรรมการสรรหา (Nomination Committee)

1.3 โครงสร้างความเป็นเจ้าของ (Ownership Structure)

1.3.1 สัดส่วนจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก (Top 5 Shareholders)

1.4 บทบาทของคณะกรรมการ (Role of Boards)

1.4.1 การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ (Policy and Strategy roles)

1.4.2 การตรวจสอบและควบคุม (Monitoring and control roles)

1.4.3 การจัดหาทรัพยากรและสนับสนุน (Service roles)

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) มีดังนี้

2.1 การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น (Shareholder Values)

2.1.1 มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVA)

2.2 ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness)

2.2.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

2.2.2 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับผลการดำเนินงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และใช้ข้อมูลจากการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) แหล่งข้อมูลในการวิจัย คือ รายงานประจำปี พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2557 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เปิดเผยต่อสาธารณชนผ่านห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อมูลออนไลน์จาก www.setsmart.com ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของคณะกรรมการ

ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม SET100 ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ ทำการสุ่มแบบแบ่งบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม SET100 เป็นชั้นภูมิ โดยมีทุนจดทะเบียนของบริษัทเป็นตัวแบ่งชั้น โดยการคัดเลือกทุกบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีข้อมูลตัวแปรทำการศึกษาครบทั้ง 5 ปี เพื่อสามารถอธิบายและสะท้อนผลที่ได้ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

1. บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ซึ่งประกอบด้วยหมวดธนาคาร หมวดเงินทุนและหลักทรัพย์ หมวดประกันชีวิตและประกันภัย

2. บริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในระหว่างการฟื้นฟูกิจการ

3. บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ใหม่ (MAI)

เนื่องจากกลุ่มบริษัทที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นกลุ่มบริษัทที่มีข้อบ่งชี้ในการจัดทำและนำเสนองบการเงิน โครงสร้างทางการเงินและกระแสเงินสดหรือมีกิจกรรมทางการเงิน การดำเนินธุรกิจเฉพาะที่แตกต่างไปจากกลุ่มบริษัทอื่นที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จึงขอไม่นำมารวมในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มบริษัทที่ได้ทำการคัดเลือกมีจำนวนรวมบริษัทในแต่ละปี รวมทั้ง 5 ปี รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 340 บริษัท จาก 7 กลุ่มอุตสาหกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างมาตรวัดของเครื่องมือที่เป็นตัวแปรหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ มาตรวัดข้อมูล

ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและรายการมาตรวัดของตัวแปรประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรองค์ประกอบคณะกรรมการ องค์ประกอบคณะกรรมการชุดย่อย โครงสร้างความเป็นเจ้าของ ใช้แบบวิเคราะห์จากข้อมูลในรายงานประจำปีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในส่วนของตัวแปรบทบาทของคณะกรรมการ ใช้แบบสอบถามลักษณะแบบ 5-Point Rating Scale (Brennan, 2006)

2. ตัวแปรตาม ใช้แบบวิเคราะห์จากข้อมูลในรายงานประจำปีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ซึ่งแบบสอบถามบทบาทของคณะกรรมการ ลักษณะแบบ 5-point Rating Scale ผ่านการทดสอบ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การทำ IOC โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องต้องไม่น้อยกว่า 0.5 (Best, 1981)

3. ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยการนำ try-out จำนวน 30 ชุด เพื่อ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเฉพาะส่วนที่เป็นการทดสอบมาตรวัดแบบ Likert Scale โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (alpha coefficient) ด้วยวิธีของ Cronbach (1974) โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่เหมาะสมจะต้องอยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 0.90 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ที่เหมาะสมต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ตามคำแนะนำของ Hair, Black, Babin, Anderson, and Tatham (2006) จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาจากการเก็บรวบรวมแบบข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณผลการดำเนินงานและข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคณะกรรมการจากงบการเงินข้อมูลจากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100) ระหว่างปี พ.ศ. 2553 - 2557 รวมระยะเวลา 5 ปี

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาลักษณะของโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า

1. ด้านองค์ประกอบคณะกรรมการ บริษัทส่วนใหญ่มีขนาดจำนวนของคณะกรรมการอยู่ระหว่าง 11-15 คน มีสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารน้อยกว่าร้อยละ 33 และคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียนกว่าร้อยละ 96.60 ไม่มีการควมรวมตำแหน่งของประธานกรรมการในคนเดียว

2. ด้านองค์ประกอบคณะกรรมการชุดย่อย บริษัทส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 99.71 มีคณะกรรมการตรวจสอบ โดยบริษัทไม่มีคณะกรรมการค่าตอบแทน และคณะกรรมการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูง

3. ด้านโครงสร้างความเป็นเจ้าของ สัดส่วนจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรกของบริษัทส่วนใหญ่ 211 แห่งกว่าร้อยละ 62 มีผู้ถือหุ้น 5 อันดับแรกที่มีจำนวนหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 ส่งผลให้ลักษณะโครงสร้างการถือหุ้นเป็นแบบกระจุกตัว

4. ด้านบทบาทของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีระดับบทบาทในด้านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.48$) ระดับบทบาทของคณะกรรมการในการตรวจสอบและควบคุม อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.59$) และระดับบทบาทของคณะกรรมการในการจัดหาทรัพยากรและสนับสนุน อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.67$)

5. ลักษณะบริษัท

ขนาดของบริษัทส่วนใหญ่มีจำนวนสินทรัพย์รวมไม่เกิน 10,000 ล้านบาท และมีระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ยเท่ากับ 34.6 ปี

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ พบว่า

1. ด้านองค์ประกอบคณะกรรมการ ประกอบด้วย ขนาดคณะกรรมการ และสัดส่วนกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานทั้งด้านสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นและด้านความสามารถในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 1

2. ด้านองค์ประกอบคณะกรรมการชุดย่อย ประกอบด้วยจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการดำเนินงานด้านสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น คือ EVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ตัวแปรด้านองค์ประกอบคณะกรรมการชุดย่อย ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการ

ดำเนินงานด้านความสามารถในการแข่งขันทั้ง ROA และ ROE ดังตารางที่ 2

3. ด้านโครงสร้างความเป็นเจ้าของ ประกอบด้วยตัวแปรสัดส่วนจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานทั้งด้านสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นและด้านความสามารถในการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ด้านบทบาทของคณะกรรมการ ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ การตรวจสอบและควบคุม และการจัดหาทรัพยากรและสนับสนุน พบว่าทั้ง 3 บทบาท ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น คือ EVA แต่จากการศึกษาพบว่าบทบาทในการจัดหาทรัพยากรและสนับสนุน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการดำเนินงานด้านความสามารถในการแข่งขันทั้ง ROA และ ROE อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การศึกษาค้างนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรควบคุมกับผลการดำเนินงานอีกด้วย กล่าวคือ ระยะเวลาดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่วัดจาก ROA และ ROE อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคุณลักษณะบริษัทด้านขนาดบริษัท FSIZE มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับผลการดำเนินงานด้านการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น EVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงไว้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างตัวแปรทั้งหมด

Variables	BSize	Log BCOM	Log AUCD	TOP5	PSTY	MONC	SERV	Log FSIZE	Log FAGE	Log EVA	Log ROA	Log ROE
BSize	1	0.033	-0.081	-0.024	-0.018	-0.019	0.007	0.017	-0.027	-0.022	-0.041	-0.044
logBCOM	0.033	1	0.047	0.016	0.014	0.032	0.041	.173**	0.021	-0.006	-0.041	-0.053
logAUCD	-0.081	0.047	1	0.01	-0.004	-.138*	-.135*	0.096	0.015	.170**	-0.024	-0.022
TOP5	-0.024	0.016	0.01	1	0.012	0.039	0.049	0.076	0.001	0.005	0.056	0.055
PSTY	-0.018	0.014	-0.004	0.012	1	.125*	.194**	0.029	-.144**	-0.005	-.185**	.177**
MONC	-0.019	0.032	-.138*	0.039	.125*	1	.919**	-0.003	-0.06	-0.036	0.049	0.055
SERV	0.007	0.041	-.135*	0.049	.194**	.919**	1	-0.011	-0.049	-0.032	0.037	0.043
logFSIZE	0.017	.173**	0.096	0.076	0.029	-0.003	-0.011	1	0.053	-.119*	0.023	0.028
logFAGE	-0.027	0.021	0.015	0.001	-.144**	-0.06	-0.049	0.053	1	0.056	.115*	0.104
logEVA	-0.022	-0.006	.170**	0.005	-0.005	-0.036	-0.032	-.119*	0.056	1	0.049	0.046
logROA	-0.041	-0.041	-0.024	0.056	-.185**	0.049	0.037	0.023	.115*	0.049	1	.986**
logROE	-0.044	-0.053	-0.022	0.055	-.177**	0.055	0.043	0.028	0.104	0.046	.986**	1

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

BSIZE	หมายถึง	ขนาดของคณะกรรมการบริษัท
BCOM	หมายถึง	สัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร
AUDC	หมายถึง	จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ
TOP5	หมายถึง	ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก
PSTY	หมายถึง	การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์
MONC	หมายถึง	จำนวนคณะกรรมการสรรหา
SERV	หมายถึง	การจัดหาทรัพยากรและสนับสนุน
FSIZE	หมายถึง	ขนาดบริษัท
FAGE	หมายถึง	ระยะเวลาดำเนินงาน
EVA	หมายถึง	มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์
ROA	หมายถึง	อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น
ROE	หมายถึง	อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษานี้สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

องค์ประกอบคณะกรรมการประกอบด้วยขนาดคณะกรรมการ และสัดส่วนกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน ทั้งด้านสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นและด้านความสามารถในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bonn, Yoshikawa and Phan (2004) พบว่าขนาดคณะกรรมการบริษัทไม่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัท เช่นเดียวกับ Pham et al., (2007) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดคณะกรรมการบริษัทกับผลการดำเนินงานที่วัดโดย Tobin's Q และ EVA ของบริษัทในประเทศออสเตรเลีย ขณะที่ Kren and Kerr (1997) และ Haniffa and Hudaib (2006) พบว่าสัดส่วนของจำนวนคณะกรรมการอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับค่าตอบแทนและผลการดำเนินงานของบริษัท อาจมีสาเหตุมาจาก

1. ขนาดของคณะกรรมการไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินความมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการควรคำนึงถึงความรู้ความเชี่ยวชาญในธุรกิจที่ตนปฏิบัติหน้าที่และการมีส่วนร่วมในการทำหน้าที่ของตนเอง ถ้ากรรมการขาดความเชี่ยวชาญในธุรกิจจะไม่สร้างประโยชน์ด้านผลประโยชน์เหลือเพียงแต่บทบาทการกำกับดูแลให้ทำธุรกิจให้ถูกกฎหมาย มีจริยธรรม (Compliance Role) และ Pozen, Robert C. (2010)

2. สัดส่วนของกรรมการอิสระมีจำนวนน้อยและไม่ได้ตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารอย่างจริงจังเพียงแต่เป็นการทำตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2555)

3. ความแตกต่างของลักษณะอุตสาหกรรมหรืออาจเป็นเพราะบริบทของประเทศที่ต่างกัน (Pham Suchard and Zein, 2007)

องค์ประกอบคณะกรรมการชุดย่อยประกอบด้วย จำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ AUDC มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการ

ดำเนินงานด้านสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นคือ EVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับทฤษฎีตัวแทน (Agent Theory) ของ Jensen and Meckling (1976) ซึ่งโดยธรรมชาติผู้ถือหุ้นต้องการผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุน ดังนั้น บทบาทของคณะกรรมการคือ การสร้างมูลค่าให้แก่กิจการและผู้ถือหุ้นในระดับที่สูงที่สุด แต่ตัวแปรด้านองค์ประกอบคณะกรรมการชุดย่อย ประกอบด้วยจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบ AUDC ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านความสามารถในการแข่งขันทั้งใน ROA และ ROE สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตชะพิชชะญะ, (2550) อาจมีสาเหตุมาจากตัวชี้วัดทางการเงิน ROA และ ROE เป็นแหล่งข้อมูลที่มาจกงบการเงินเป็นข้อมูลในอดีตทั้งสิ้นและข้อมูลหลายส่วนมักถูกตกแต่งบิดเบือนโดยวิธีการบัญชีต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้บริหารวิเคราะห์ข้อมูลผิดพลาดทำให้ไม่สามารถบ่งชี้ได้แน่ชัดว่ากำไรที่ได้นั้นคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ต่างจาก EVA ซึ่งเป็นกำไรที่อยู่ในหลักเงินสดที่จับต้องได้จริง โดยองค์การจะมีกำไรนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่รวมค่าเสียโอกาสเข้าไปด้วย (รัมโพธิ์, 2550)

โครงสร้างความเป็นเจ้าของ ประกอบด้วย ตัวแปร สัดส่วนจำนวนหุ้น ที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานทั้งด้านสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นและด้านความสามารถในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ Pham, Suchard and Zein (2007) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับผลการดำเนินงานของบริษัทโดยดูจาก Tobin's Q และมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVA) กับสัดส่วนความเป็นอิสระของกรรมการขนาดคณะกรรมการและโครงสร้างการถือหุ้นอาจมีสาเหตุมาจาก

1. โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยส่วนใหญ่มักจะมีพื้นฐานมาจากบริษัทครอบครัว ผู้ถือหุ้นรายใหญ่สามารถทำหน้าที่ด้านการกำหนดนโยบายและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทโดยไม่มีระบบการตรวจสอบและถ่วงดุล (ศรีจันเพชร, 2551)

2. โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยเป็นแบบกระจุกตัวซึ่งพบมากในประเทศแถบเอเชีย มีลักษณะที่รวมกันอยู่ระหว่างความเป็นเจ้าของและอำนาจการควบคุมกิจการ (Shleifer and Vishny, 1997) ดังนั้นผู้มีอำนาจควบคุมอาจมีส่วนในการจัดทำและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกวิธีการบัญชีและนำเสนอข้อมูลในรายงานทางการเงินเป็นเท็จด้วยตนเอง ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์เฉพาะในกลุ่มของตน (Ball et al., 2003)

3. ผู้ถือหุ้นรายใหญ่สามารถแทรกแซงการบริหารงาน รวมถึงกำหนดนโยบายสำคัญในบริษัทได้ง่าย ดังนั้น โอกาสที่ผู้ถือหุ้นรายย่อยจะรวบรวมสิทธิออกเสียงให้เพียงพอในการลงมติที่ประชุมในเรื่องที่ขัดแย้งเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติ (Shleifer and Vishny, 1997)

ด้าน บทบาทของคณะกรรมการ ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ การตรวจสอบและควบคุม และการจัดหาทรัพยากรและสนับสนุน พบว่าทั้ง 3 บทบาทไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นคือ EVA นอกจากนี้พบว่าบทบาทการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานด้านความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้อง Barton and Wiseman (2015) พบว่าข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่ากรรมการส่วนใหญ่ไม่เข้าใจกลยุทธ์ของบริษัท (คณะกรรมการส่วนมากไม่ได้ทำภารกิจหลักของพวกเขา คือ ให้การกำกับดูแลที่

แข็งแกร่ง และการสนับสนุนด้านกลยุทธ์แก่ฝ่ายบริหารในการสร้างมูลค่าระยะยาว) อาจมีสาเหตุมาจาก

1. คณะกรรมการอาจจะให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ฝ่ายบริหารในบางเรื่องเท่านั้น และเป็นการกระทำในกรณีที่เกิดวิกฤตหรือมีความจำเป็นจริงๆ

2. คณะกรรมการมีบทบาทช่วยให้ทีมบริหารตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ และจะไม่เข้ามายุ่งกับการบริหารโดยตรง (day-to-day operation) แต่จะให้ความร่วมมือหรือคำแนะนำในเชิงยุทธศาสตร์ภาพรวมอย่างเต็มที่ หรือบางบริษัทใช้ระบบ Advisory Board คือเป็นแค่ "คณะที่ปรึกษา" ซึ่งมักมีความเป็นทางการน้อยกว่า และทำงานกันไม่จริงจังเท่ากับคณะกรรมการเต็มรูปแบบ

3. รูปแบบคณะกรรมการในประเทศไทยคือระบบ Unitary Board รับผิดชอบทั้งเรื่องการตัดสินใจทางธุรกิจและกำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร แต่หากไม่มีระบบตรวจสอบและถ่วงดุลที่ดี อาจทำให้คณะกรรมการไม่สามารถทำหน้าที่ได้ครบถ้วน โดยเฉพาะการตรวจสอบและคานอำนาจกับฝ่ายบริหาร (ชันธวิทย์ และคณะ, 2552)

บทบาทของคณะกรรมการด้านการตรวจสอบและควบคุมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่วัดจาก ROA และ ROE อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอาจมีสาเหตุมาจากคณะกรรมการบริษัทไม่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงแต่จะแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยขึ้นเพื่อปฏิบัติหน้าที่หรือทำงานแทนคณะกรรมการบางส่วนได้ตามความจำเป็นโดยพิจารณาลักษณะของธุรกิจ ความซับซ้อนหรือความต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านคณะกรรมการชุดย่อยที่มีการแต่งตั้งและบทบาทมากขึ้นในปัจจุบันได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบซึ่งเป็นองค์กรอิสระ

ที่จะให้การสนับสนุนและปฏิบัติการในนามของคณะกรรมการบริษัทเพื่อสอบถามข้อมูลทางการเงินที่เสนอแก่ผู้ถือหุ้นและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

นอกจากนี้ยังพบว่าบทบาทในการจัดหาทรัพยากรและสนับสนุน SERV มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการดำเนินงานด้านความสามารถในการแข่งขันทั้งในส่วนของ ROA และ ROE อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการสร้างคุณค่า (Value creation) ของ Huse (2007) มุ่งให้ความสำคัญหลักของคณะกรรมการบริษัทในฐานะผู้ที่สามารถเข้าถึงทั้งโดยทางตรงหรือทางอ้อมในทรัพยากรธุรกิจ เพื่อใช้ในการดำเนินงานโดยมององค์การเป็นระบบเปิด ควรมีความสามารถในการสร้างเครือข่ายเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันของกิจการและสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นักลงทุนสามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากศักยภาพของคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียนหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสามารถสะท้อนให้เห็นมูลค่าของกิจการจากมุมมองทางด้านเศรษฐศาสตร์และมุมมองทางด้านบัญชี

2. ผู้ถือหุ้นสามารถนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบคณะกรรมการบริษัทให้มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ถือหุ้น

3. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสามารถนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพิจารณาความเหมาะสมในการกำหนดแนวปฏิบัติด้านบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูลเพียง 5 ปี อาจทำให้ไม่เห็นแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงเท่าที่ควร ดังนั้น ควรเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูลให้มากขึ้นจะทำให้การศึกษามีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

2. ควรนำปัจจัยอื่นที่สำคัญในการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยง(Risk Management) ภาวะผู้นำ (Leadership)และวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) มาศึกษาเพิ่มเติมในการวิจัยครั้งต่อไปเนื่องจากอาจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

References

- Ahmed, K., & Nicholls, D. (1994). The impact of non-financial company characteristics on mandatory disclosure compliance in developing countries: the case of Bangladesh. *The International Journal of Accounting*, 29, 62-77.
- Ambastha, A. and Momaya, K. (2004). Competitiveness of Firms: Review of Theory, Frameworks and Models. *Singapore Management Review*, 26(1), 45-61.
- Balachandran, J & Bliss, M. (2004). **Board independence and voluntary disclosure: Evidence from Malaysia.** Working Paper, Department of Accountancy City University of Hong Kong.
- Ball, R., A. Robin, & J. S. Wu. (2003). Incentives versus standards : Properties of accounting income in four EastAsian countries. *Journal of Accounting and Economics*, 36 (1-3), 235-270.
- Barton, D. and Wiseman, M. (2015) - Perspectives on the long term, Book Excerpt, McKinsey Quarterly, available at: http://www.mckinsey.com/Insights/Leading_in_the_21st_century/Perspectives_on_the_long_term
- Best, J.W. (1981). *Research in Education*. New Jersey : Prentice – Hall.
- Bonn, I., Yoshikawa, T. & Phan, P. H. (2004).“Effects of Board Structure on Firm Performance : A Comparison Between Japan and Australia” *Asian Business & Management*, 3, 105-125.
- Beasley, M.S. (1996). An empirical analysis of the relation between the board of Director composition and financial statement fraud. *The Accounting Review*, October, 443-466.
- Brennan. (2006). Boards of Directors and Firm Performance: is there an expectations gap?. *Corporate Governance. An International Review*, 4(6), November 2006, 577–593.
- Chow C.W. & Wong-Boren. A. (1987). Voluntary financial disclosure by Mexican Corporations. *The Accounting Review*. 62(3). 533-541.



- Cravens, K.S., & Wallace, W. A. (2001). **A framework for determining the influence of the corporate board of directors in accounting studies.** *Corporate Governance* 9, 2-24.
- Cronbach, Lee Joseph. (1974). **Essentials of Psychological Testing.** (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Donaldson, L., Davis, J. (1991). Stewardship theory or Agency theory: CEO governance and shareholder returns, **Australian Journal of Management**, 16(1), 49-64.
- Fama, E. F. and M. C. Jensen. (1983). "Separation of Ownership and Control." **Journal of Law and Economics** 26(2), 301-325.
- Farinha. J. (2003). "*Corporate Governance: A Survey of The Literature*", JEL Classification: G300. Gompers P., J. L. Ishii, and A. Metrick (2003), "Corporate governance and equity prices" **Quarterly Journal of Economics**, 118, 107-155.
- Fernandes, Ana M. (2007). "**Structure and performance of the services sector in transition economies**" Policy Research Working Paper Series 4357, The World Bank
- Freeman, R.E., Harrison, J.S. and Wicks, A.C. (2007). **Managing for Stakeholders: Survival, Reputation, and Success.** New Haven: Yale University Press.
- Haniffa, R. & Hudaib, M. (2006). Corporate Governance Structure and Performance of Malaysian Listed Companies. **Journal of Business Finance and Accounting**, 33(7-8), 1034-1062.
- Hair J.F., Black W.C., Babin B.J., Anderson R.E., and Tatham R.L. (2006). **Multivariate data analysis** (6th ed.). New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Holderness, C. G., (2003). A survey of block holders and corporate control. **Economic Policy Review**, Federal Reserve Bank of New York, *Policy Review*, 9(1), 51-64.
- Huse, M., (2007), **Boards, governance and value creation: The human side of corporate governance.** Cambridge: Cambridge University Press.
- Jensen, M. C. & Meckling, W. H., (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. **Journal of Financial Economics**, 3(4), 305 - 360.
- Kren, L. & Kerr, J.K. (1997). The effect of outside directors and board shareholdings on the relation between chief executive compensation and firm performance, **Accounting and Business Research**, 27(4), 297-309.
- Khunthit, Ananya, Silpaporn Srijunpetch, and Penchan Chansiri.(2009). **Corporate Governance.** Bangkok: The Stock Exchange of Thailand.

- Liang, N. & Li, J. (1999). **Board structure and firm performance: New evidence from China's private firms.** *China Centre for Economic Research*. Retrieved May 16, 2015. Obtained through the Internet from <http://www.ccer.edu.cn/workingpaper/paper/e1999008.pdf>.
- Noppadol Rompho. (2007). "Economic Value Added and Organizational Productivity." **Journal of Business Administration**, 30 (113), (January - March 2007), 7-9.
- Techapicha Peerapat (2007) Corporate Governance and Performance of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand in Industrial Products, 2005. Thammasat University. Pozen, Robert C. "The Case for Professional Boards" **Harvard Business Review**, 88, (12), December 2010.
- Pham, Peter Kien, JoAnn Suchard and Jason Zein. (2007). **Corporate Governance and Alternative Performance Measures: Evidence from Australian Firms**, from SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1015985>.
- Shleifer, Andrei, and Robert W. Vishny. (1997). "A Survey of Corporate Governance" **Journal of Finance**, 737-83
- Srijunpetch Silpaporn (2008). Responsibility of the Board of Directors, shareholder structure and economic value added. **Journal of Accounting**, 4 (10), 26-39.
- Takao, K., & Cheryl, L.(2004). Executive Compensation, Firm Performance, Ownership Structure: An Empirical Study of Listed Firm in China. **Doctural dissertation**, Department of Economics, Colgate University
- The Office of the Securities and Exchange Commission The Stock Exchange of Thailand (SET) Retrieved on October 7, 2014, from <http://www.start-to-invest.com/webedu/Wcbeef2d92a434.ht>
- The Stock Exchange of Thailand. (2555) Corporate Governance Principles for Listed Companies 2555. Bangkok: Corporate Governance Development Center.
- The Stock Exchange of Thailand. (2549). Being listed on the Stock Exchange of Thailand. Retrieved on October 7, 2013, from www.set.or.th/en/products/listin/criteria_p1.html.
- Vafeas, N. (1999). Board meeting frequency and firm performance. **Journal of Financial Economics**, 53, 113–142.
- Zahra S. A. (2003). International expansion of U.S. manufacturing family businesses: the effect of ownership and involvement. **Journal of Business Venturing**, 18(4), 495-512.



การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด

สมภาร วรรณรณ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 334 คน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ รายได้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับปรุงวิธีการทำงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเสนอแนะว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมไคเซ็นอย่างจริงจัง โดยการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ไคเซ็น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

¹นักศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจางนครินทร์
ที่อยู่: 3/184 หมู่ 8 ต.บางโกลง อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540
Email: sompran_w@yspund.co.th

Towards Performance Efficiency Enhancement by Using Kaizen Concept: A Case Study of Y. S. Pund Co., Ltd

Somphan Wannarot ¹

Abstract

This research examined performance efficiency enhancement by using Kaizen concept at Y. S. Pund Company Limited. The sample of this survey research consisted of 334 employees at operational level. Gender, age, education, working experience, and salary affected working efficiency significantly. Working environment, working adaptation, and employee's participation were at a moderate level. It was suggested that for an enhancement of performance efficiency, Kaizen activity should be more encouraged by supporting facilities and promoting teamwork.

Keywords: Kaizen, Optimizing performance

¹Student, Master Degree Of Business Administration Program,Rajabhat Rajanagarindra University
House No.3/184 Village No 8,Bangchalong Sub-district,Bangphli District,Samut Prakan Province.Postal Code 10540
email: sompran_w@yspund.co.th

บทนำ

สภาวะทางเศรษฐกิจของโลกปัจจุบัน ได้มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ ในสภาพปัจจุบัน ซึ่งมีผลมาจากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ต่างพยายามคิดกลยุทธ์ในการดำเนินของที่จะลดขั้นตอนในการทำงานลง เพื่อให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สูงขึ้น และมุ่งปรับปรุงในทุก ๆ ด้านขององค์กร เพื่อยกระดับชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นตลอดเวลา ไคเซ็นสามารถทำได้ทุกระดับชั้นขององค์กรนับตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ ที่ช่วยให้ทำงานได้สะดวกสบายยิ่งขึ้น เร็วขึ้น ตลอดจนประหยัดพลังงาน และ เวลา

ธุรกิจ ในการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการจะมุ่งเน้นที่ผลกำไรเป็นสำคัญ เป็นเรื่องอันดับต้น ๆ บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ ผู้บริหารสูงสุดบริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด คุณโทโมยะ ฮาซึกิจิ ได้ประกาศนโยบาย ในเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2558 ในเรื่องการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน โดยเน้นการปรับปรุงจุดที่ทำงานยาก การกำจัดความสูญเปล่าที่ไม่ได้สร้างงาน และดำเนินงาน จัดกิจกรรม ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ในทางปฏิบัติจริงนั้นพบว่า ตั้งแต่ในเดือนโดยเป้าหมายของบริษัทอยู่ที่ ร้อยละ 97.6 ผลการดำเนินงานประสิทธิภาพโดยรวม ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.84 ซึ่งปัญหาที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิตที่ต่ำ เกิดจากมีของเสียในกระบวนการผลิต คิดเป็นต้นทุนที่ต้องเสียไป โดยเฉลี่ย 74, 228 บาทต่อ

เดือน ข้อมูลจากรายงานผลประกอบการ ของบริษัท ทำให้ต้องผลิตงานเพิ่ม เพื่อทดแทนงานที่เสียไป

ไคเซ็นเป็นเทคนิควิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร โดยหลักการเป็นการปรับปรุงการทำงานให้น้อยลง โดยมุ่งเน้นที่จะลดขั้นตอนในการทำงานลง เพื่อให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สูงขึ้น และมุ่งปรับปรุงในทุก ๆ ด้านขององค์กร เพื่อยกระดับชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นตลอดเวลา ไคเซ็นสามารถทำได้ทุกระดับชั้นขององค์กร นับตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับปรุงวิธีการทำงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) ในบริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับปรุงวิธีการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) ในบริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด

แนวความคิดเกี่ยวกับไคเซ็น

ศวรรษ 1980 ซึ่งเป็นช่วงตั้งต้นของนิตยสาร Creative & Idea ทางนิตยสารได้รับการชี้แนะเป็นอย่างมากจากอาจารย์ชิเกะโอะชินโก ซึ่งเป็นผู้วางรากฐานระบบการควบคุมและไคเซ็นยุคใหม่ของบริษัทโตโยต้า เช่น การเตรียมงานแบบเลขหลักเดียว หรือ การควบคุมการ

เคลื่อนที่จากต้นทางจนไปถึงปลายทาง อันเป็นพื้นฐานของการผลิตแบบโตโยต้าในปัจจุบัน ดังนั้นเมื่อสมาคมฝ่ายบุคคลประเทศญี่ปุ่น ได้ทำวิธีการทำไคเซ็น ขึ้นมาจากแนวคิดในการทำไคเซ็นแบบวิทยาศาสตร์ รวมถึงแนวคิดพื้นฐานของวิธีการผลิตแบบโตโยต้า ซึ่งเริ่มต้นโดยอาจารย์ชิเกะโอะ ชินโกจนกลายมาเป็นพื้นฐานในปัจจุบัน ไคเซ็น (Kaizen) เป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งหัวใจสำคัญของไคเซ็น ก็คือการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (Continuous Improvement) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นที่รู้จักกันในนามไคเซ็น เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่นมาจากคำว่า ไค (Kai) หมายถึงการเปลี่ยนแปลง และคำว่า เซ็น (Zen) หมายถึง ดี รวมสองคำ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น (บัณฑูรนิพิท, 2555)

วัตถุประสงค์ของการทำไคเซ็น (Kaizen) เป็นการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพของงาน เพื่อการเพิ่มผลผลิต และเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรไคเซ็น (Kaizen) เป็นความท้าทายสู่ความก้าวหน้าโดยเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ ความปลอดภัย และความสะอาดสบาย ในสถานที่ทำงาน เนื่องจากปรัชญาของกิจกรรมคือทำงานให้น้อยลงด้วยการปรับปรุงการทำงานด้วยตนเอง เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายได้ดีกว่าเดิม เป็นการเสริมสร้างศักยภาพส่วนบุคคล ของพนักงานทุกระดับชั้น ในกระบวนการทำงานที่จุดปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่จะนำไปใช้สำหรับรับมือกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุปก็คือ การทำงานให้น้อยลง ด้วยการปรับปรุงงานด้วยตนเอง เพื่อตนเอง เพื่อให้งานนั้น บรรลุเป้าหมายได้ดีกว่าเดิม เป็นการเสริมสร้างศักยภาพส่วนบุคคล ของพนักงานทุกระดับชั้น ทุกหน่วยงาน ในการรู้จักการบริหารจัดการกับความแปรปรวนรายวัน ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ที่จุดปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ที่จะนำไปใช้สำหรับรับมือกับภาระงาน ที่ได้รับมอบหมายมาให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาดหมาย และ รักษ์สวัสดิ์ (2553: 105) ระบุว่าในการปรับปรุงอาจไม่จำเป็นต้องใช้เทคนิคพิเศษใด ๆ เพียงแต่ใช้สามัญสำนึกของพนักงานทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ระดับบนจนถึงระดับล่าง ในการตรวจสอบงานของตนเอง และตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมปกติในแต่ละวันโดยมีหลักการดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน
2. แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งหัวใจสำคัญของไคเซ็น (Kaizen) ก็คือการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (Continuous Improvement) โดยจุดมุ่งหมายของไคเซ็นคือ รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย สบาย และสนุก ซึ่งเป็นการวางแผนงานที่จะเพิ่มประสิทธิภาพงาน คุณภาพของงาน ความปลอดภัย ความสะอาด ในสถานที่ทำงาน โดยการนำเอาทรัพยากรมาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ จากแนวความคิดในการดำเนินการของไคเซ็น (Kaizen) จึงเป็นแนวคิดที่จะช่วยรักษามาตรฐานที่มีอยู่เดิม (Maintain) และปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น (Improvement)

เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเสมือนกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business Strategy) ที่มุ่งรักษาความสามรถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการขจัดความสูญเปล่า ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ซึ่งมีความสำคัญในกระบวนการของไคเซ็น (Kaizen) คือการใช้ความรู้ความสามารถของพนักงาน มาคิดปรับปรุงซึ่งก่อให้เกิดการปรับปรุงที่ละเล็กทีละน้อยค่อย ๆ เพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่อง จุดสำคัญในการทำกิจกรรมไคเซ็นให้สำเร็จได้นั้นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ในสถานที่ทำงานซึ่งสามารถสร้างขึ้นได้จาก การสื่อสารที่ดี ในสถานที่ทำงาน การทักทายปราศรัยที่ดี การแจ้ง ติดต่อกัน การศึกษาที่ดี และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ร่วมกัน เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ สิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจคือต้องยอมรับการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จจะต้องแสวงหาวิธีที่ทำให้ลูกค้าพอใจสามารถตอบสนองความพึงพอใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี หากขาดซึ่งแนวคิดนี้แล้วมาตรฐานที่มีอยู่ก็จะค่อย ๆ ลดลง ซึ่งต้องให้ทุกคนมีใจรักในการปรับปรุงงานพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นจุดปฏิบัติงานของตนเอง ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานดังกล่าวจึงเป็นตัวอย่างของการทำไคเซ็น ซึ่งเป็นการปรับปรุงโดยลดขั้นตอนการทำงาน ผนวกกับความคิดสร้างสรรค์ในการหาวิธีใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อบรรลุผลได้เร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงวิธีการเพียงเล็กน้อย ก็สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้แล้ว พนักงานและลูกค้าก็ล้วนแต่ได้ประโยชน์จากการทำงานแบบใหม่นี้ โดยพนักงานทำงานน้อยลง ส่วนลูกค้าก็ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาคอยโดยเปล่าประโยชน์ (พนัสบดี , 2558)

แนวความคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

คำว่า”ประสิทธิภาพ” เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นวงการบริหารธุรกิจและรัฐกิจ ความหมายของคำนี้ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลงาน อย่างไรก็ตามยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพตามแนวคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และกระบวนการในการผลิต (Method)

เฮอริเบิร์ต เอ ไชมอน (Herbert A. Simon) (1960) กล่าวว่า งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด วัดจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้รับ (Out put) เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Efficient} = \text{Output} - \text{Input}$$

แต่หากเป็นงานบริการจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

$$\text{Efficient} = \text{Output} - \text{Input} + \text{Satisfaction}$$

E = Efficiency ประสิทธิภาพในการทำงาน

O = Output ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป

S = Satisfaction ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

กิบสัน และคณะ (Gipson and Others,1988) ให้ความหมายคำว่าประสิทธิภาพว่า อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of

Output to Input) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุน หรือทรัพย์สินที่ลงทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost)
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวชี้บ่งแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพของบุคคล เป็นการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดีมีประสิทธิภาพการทำงานคือบุคคลที่ตั้งใจ

ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดย

สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพงาน และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลงานดีเสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเปล่าที่น้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถในยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด

บุคคลกรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุข ความพอใจในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Jones (อ้างถึงใน มาลา, 2557, หน้า 18-20) ได้กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์โดยแบ่งออกเป็น

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง ภูมิอากาศ พื้นที่ภูมิประเทศ และอุณหภูมิซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตที่มีอยู่โดยทั่วไป เป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญในแง่ของการเป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ในอันดับแรกๆ

2. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) หมายถึงผู้คนที่อยู่ล้อมรอบ

บุคคลทั่วไป และมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น อาจมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้

3. สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural Environment) มีความสำคัญมากที่สุดเพราะได้รวมถึงสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมด เช่นเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องจักร ที่อยู่อาศัย กฎหมาย ความเชื่อประเพณี และกฎเกณฑ์ต่างๆ

4. สิ่งแวดล้อมย่อย (Segmented Environment) ได้แก่ สภาพชนบท และสภาพสังคมเมืองประเภทของสภาพแวดล้อม เมื่อกล่าวถึงประเภทของสภาพแวดล้อมอาจพิจารณาได้หลายมิติซึ่งนักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทของสภาพแวดล้อมไว้ดังนี้ Hoy & Miskel (1991, p.56) แบ่งสภาพแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป (General Environment) ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างทางการเมือง และรูปแบบปทัสถานทางกฎหมายสภาพสังคม และค่านิยมทางวัฒนธรรมเศรษฐกิจ การตลาด และลักษณะทางนิเวศวิทยา

2. สภาพแวดล้อมเฉพาะ (Specific Environment) ส่วนใหญ่เป็นบุคคล และเป็นองค์การที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทางด้านการศึกษาทั้งในระดับใกล้ชิด และห่างออกไป เช่น ผู้ร่วมรับผลประโยชน์ ได้แก่ บิดามารดา หุ่นส่วน องค์การที่ออกกฎหมายของรัฐ และรัฐบาลกลางที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบาย หรืองานทางด้านการศึกษา นอกจากนี้สภาพแวดล้อมยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) เป็นแรงผลักดันภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการดูแลจัดการที่สามารถควบคุม

จัดการสภาพแวดล้อม ลักษณะนี้ให้เป็นไปตามแนวทางขององค์การ

2. โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) โครงสร้างขององค์การจะเป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินกลยุทธ์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์การนั้น จะมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ทิศทางการดำเนินงานขององค์การ มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายของผู้รับบริการ

3. บุคลากรมีความสามารถของบุคลากร (Human Resource and Ability) องค์การจะสามารถเป็นตัวปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมได้ดี เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ทำให้บุคลากร ในองค์การมีผลการทำงานที่ดีมีผลลัพธ์ที่ดีกลับมา

4. วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงค่านิยม หรือการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวัฒนธรรมในการทำงานที่มีผลต่อการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

5. องค์ประกอบอื่นๆ ในองค์การ ได้แก่ การบริหารงาน การทำงานในองค์การ กระบวนการผลิตในกระบวนการ ทรัพยากรต่างๆ ในองค์การที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบขององค์การ

2. สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) เป็นปัจจัยภายนอกที่องค์การไม่สามารถดำเนินการควบคุมได้ หรือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดขอบเขตได้อย่างชัดเจนดังนั้นสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การจึงได้แก่ องค์ประกอบทั้งหมด ที่อยู่ภายนอกองค์การซึ่งส่งผลกระทบต่อดำเนินงานส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งหมดขององค์การ เป็นสิ่งที่มีผลต่อการทำงาน

เพื่อต้องการให้งานมีการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสิ่งแวดล้อมจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และก่อให้เกิดทั้งที่เป็นโอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) ต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยสามารถจัดแบ่งสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรได้ ดังนี้

2.1 สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Task Environment) จะเป็นสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยตรงในการบรรลุเป้าหมาย สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ คู่แข่ง ผู้จำหน่าย ปัจจัยการตลาดแรงงาน ผู้ใช้สินค้า และบริการลูกค้า เป็นต้น

2.2 สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) จัดเป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรในทางอ้อม (Indirectly Interactive Forces) แม้ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมที่ไม่ส่งผลกระทบโดยตรง แต่สภาพแวดล้อมในแต่ละด้านดังกล่าวก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กร

2.3 สภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ (International Environment) องค์กรภายในประเทศควรติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ เพื่อจะได้หาแนวทางการดำเนินงานการตอบสนอง และสามารถกำหนดเป้าหมาย ตลอดจนแนวทางในการดำเนินงานให้เหมาะสมต่อไป โดยสภาพแวดล้อมแบ่งเป็น สภาพแวดล้อมทั่วไป และสภาพแวดล้อมเฉพาะซึ่งเป็นแรงผลักดันที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก เช่นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน สภาพแวดล้อมทั่วไป และสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ เป็นต้น

แนวความคิดความเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

จันทรแจ่มใส (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคคลจะต้องมี และเกิดขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการ การบริหารจัดการดำเนินงานตามแผน การเสียสละกำลังแรงงานของบุคคล ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ กำลังเงิน หรือทรัพยากรที่มีอยู่

สุวดี (2551) ได้กล่าวถึง ลักษณะเงื่อนไขพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของบุคคล เกิดจากพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. เป็นบุคคลที่จะต้องมีความสามารถที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้มีศักยภาพที่จะเข้าร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น จะต้องมีความสามารถในการค้นหาความต้องการวางแผนการบริหารจัดการ การบริการองค์กร ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2. เป็นบุคคลที่มีความพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วม กล่าวคือ ผู้นั้นจะต้องมีสภาพทางเศรษฐกิจวัฒนธรรม และกายภาพที่เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

3. เป็นบุคคลที่มีความประสงค์จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความเต็มใจสมัครใจ ที่จะเข้าร่วมเล็งเห็นผลประโยชน์ของการมีส่วนร่วม จะต้องไม่เป็นการบังคับ หรือผลักดันให้เข้าร่วม โดยที่ตนเองไม่ประสงค์จะไม่เข้าร่วม

4. เป็นบุคคลที่ต้องมีความเป็นไปได้ที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้มีโอกาสที่จะเข้าร่วม ซึ่งถือว่าเป็นการกระจายอำนาจให้กับบุคคลในการตัดสินใจ และกำหนดกิจกรรมที่ตนเองต้องการในระดับที่เหมาะสม บุคคลจะต้องมีโอกาส และมีความเป็นไปได้ที่จะจัดการด้วยตนเอง สำหรับลักษณะการมีส่วนร่วมของบุคคล

โดยทั่วไปแล้ว ยังมีปัจจัยอีกหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม ได้แก่ เพศ อายุ สภาพครอบครัว ระดับการศึกษา สภาพทางสังคม และอาชีพรายได้ เป็นต้น

อาร์นสไตน์ (Arnstein, 1969: 219-224 อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2544: 623) ในการให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของอาร์นสไตน์นั้น อาร์นสไตน์ได้เน้นมิติคุณภาพการมีส่วนร่วมเหมือนกับผลงานของ พาร์รีนนั้นเอง กล่าวคือ อาร์นสไตน์เห็นว่าการมีส่วนร่วมที่ “คุณภาพ” นั้นบังเกิดผลขึ้นมาหรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ได้ว่า อาร์นสไตน์เห็นว่าการมีส่วนร่วมก็คือการมีอำนาจและการควบคุมกิจกรรมนั่นเอง โคเฮน และ อัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1984) ได้แบ่งชนิดของการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ชนิดคือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-making) ประกอบด้วย ขั้นตอนการริเริ่มตัดสินใจดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากรการบริหารและการประสานของความร่วมมือ

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุประสงค์ทางด้านสังคมหรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) การมีส่วนร่วมทางตรงและการมีส่วนร่วมทางอ้อม การมีส่วนร่วมในการประเมินผลส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมากกว่าคนในท้องถิ่น ซึ่งทำหน้าที่ประเมินผลด้านงบประมาณ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อ

โครงการ. ประเมินว่ามีผู้เห็นด้วยกับโครงการหรือไม่

วิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัย

ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในบริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด จำนวนพนักงาน 2, 010 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคลากร บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด วันที่ 23 เมษายน 2558) ขนาดตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 334 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยสุ่มจากแผนก คือ แผนกปัมขึ้นรูป แผนกประกอบชิ้นส่วน แผนกเชื่อมประกอบ แผนกผลิตท่อ และแผนกจัดเตรียมวัตถุดิบ ตาราง 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ระดับปฏิบัติการ

ฝ่าย/แผนก	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. แผนกปัมขึ้นรูป	361	60
2. แผนกประกอบชิ้นส่วน	745	124
3. แผนกเชื่อมประกอบ	480	80
4. แผนกผลิตท่อ	106	18
5. แผนกจัดเตรียมวัตถุดิบ	318	53
รวม	2,010	334

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือสภาพแวดล้อมประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จ การปรับปรุงวิธีการทำงาน ประกอบด้วยด้านกระบวนการ และการออกแบบการมีส่วนร่วมของพนักงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมการได้รับ

ผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพการทำงาน ระดับปฏิบัติการโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการปรับปรุงวิธีการทำงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 83.80 และเป็นเพศหญิงคิดเป็น

ร้อยละ 16.20 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.90 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. คิดเป็นร้อยละ 62.30 แผนกที่ปฏิบัติงานประกอบชิ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 42.80 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10-13 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.70 มีรายได้ 11,000-15,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 31.10

ตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ มีระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาด้านบรรยากาศในการทำงานค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านการสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จค่าเฉลี่ย 3.12 และลำดับสุดท้ายด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงานโดยรวม

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ระดับสภาพแวดล้อม		ระดับความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.52	0.82	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.78	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	2.97	0.82	ปานกลาง
4. ด้านการสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จ	3.12	0.82	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.31	0.81	ปานกลาง

ผลวิเคราะห์ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และผลงานเป็นที่น่าพอใจ ด้านบรรยากาศในการทำงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ มีพร้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ความปลอดภัยติดตั้งเข้าไปในเครื่องจักรทุกจุดทำให้พนักงาน

ปฏิบัติด้วยความสบายใจ ด้านการสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จ พบว่าการควบคุม และการติดตามงานยังไม่ดีพอทำให้ปัญหาไม่ได้โดนแก้ไข ได้ทันตามแผน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาการจัดการปัญหาจะล่าช้า และระดับหัวหน้างานไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 3.52 และ 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปรับปรุงงานวิธีการทำงานพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงานโดยรวม

การปรับปรุงงานวิธีการทำงานโดยรวม	ระดับสภาพแวดล้อม		ระดับความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
1.ด้านกระบวนการ	3.19	0.77	ปานกลาง
2.ด้านการออกแบบ	3.41	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.30	0.77	ปานกลาง

ผลวิเคราะห์ระดับการปรับปรุงงาน
วิธีการทำงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ
การทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ปรับปรุง
งานวิธีการทำงาน ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย
โดยรวมเท่ากับ 3.30 ในด้านการออกแบบ พบว่า
การวางอุปกรณ์ เครื่องจักร มีความเหมาะสม ทำให้
ทำงานได้ง่าย และสะดวก และด้านการ

กระบวนการ พบว่าการสามารถพบจุดที่มีปัญหา
ในการปฏิบัติงานได้เร็ว และรอบทำงานเป็นไป
ตามมาตรฐานที่โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41,3.19
ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงานโดยรวม

ด้านการมีส่วนร่วมโดยรวม	ระดับการมีส่วนร่วม		ระดับความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
1. การมีส่วนร่วมการได้รับผลประโยชน์	3.30	0.76	ปานกลาง
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.22	0.79	ปานกลาง
3. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	2.92	0.83	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.14	0.79	ปานกลาง

ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ที่มีผลต่อ
การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไค
เซ็น (kaizen) ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยโดยรวม
เท่ากับ 3.14 การมีส่วนร่วมการได้รับ
ผลประโยชน์ พบว่าพนักงานทราบว่าเมื่อบริษัทมี
กำไรจะแบ่งผลกำไรให้กับพนักงานทุกๆปี เมื่อมี
ทักษะความสามารถมากขึ้น จะถูกเลือกให้
ทำงานที่ท้าทาย จะได้รับการประเมินผลงาน
ประจำปีอยู่ในขั้นดีเสมอ ส่วนการมีส่วนร่วมในการ
ตัดสินใจปฏิบัติงาน สามารถทำงานเสร็จทันต่อ
ความต้องการเสมอ ในแผนกมีการส่งเสริมการ
ทำงานเป็นทีมโดยเน้น การปรับปรุงงาน ในพื้นที่

ปฏิบัติงาน มีงานตัวอย่างเพื่อไว้เปรียบเทียบ
กรณีที่ตัดสินใจไม่ได้และทุกครั้งที่มีการปรับปรุง
งาน หัวหน้างานจะมีการเรียกเพื่อฟังความ
ความคิดเห็นเสมอ ด้านการมีส่วนร่วมในการ
ประเมินผล เมื่อมีการปรับปรุงงานเสร็จจะมีการ
สรุป ผลงานให้ทราบทุกครั้ง เมื่อพบปัญหาจาก
การดำเนินงานที่ผิดพลาดเป็นคนเสนอแนว
ทางการแก้ไขกับระดับหัวหน้างานเสมอ และ
ได้รับการชมเชยในที่ประชุมเมื่อผลงานออกมาดี
โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30, 3.22 และ 2.92
ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด

Correlation

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen)	สัมประสิทธิ์		ระดับความสัมพันธ์
	สหสัมพันธ์	p.	
1. ด้านบรรยากาศในการทำงาน	0.77	0.00	ระดับสูง
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	0.52	0.00	ระดับปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	0.56	0.00	ระดับปานกลาง
4. ด้านการสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จ	0.46	0.00	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	0.57	0.00*	ระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานที่มี ผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางมีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าในด้านบรรยากาศมี

ความสัมพันธ์ในการทำงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจาก เครื่องจักร อุปกรณ์มีความเพียงพอต่อความ การสนับสนุนในเรื่องอุปกรณ์ อำนาจความสะดวก และต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ 0.77, 0.52, 0.56 และ 0.46

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด

ด้านปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen)			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านกระบวนการ	0.68	0.00	ระดับสูง
2. ด้านการออกแบบ	0.61	0.00	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ยรวม	0.65	0.00	ระดับสูง

ตาราง 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ด้านกระบวนการ และด้านการ

ออกแบบที่มีความเหมาะสมจะทำให้ทำงานได้ง่าย มีความคล่องตัว จะทำให้ทำงานได้ถูกรอบตามกำหนด มีค่าเท่ากับ 0.68 และ 0.61 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์จึงเป็นในทิศทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด

ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการมีส่วนร่วมการได้รับผลประโยชน์	0.66	0.00	ระดับสูง
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.62	0.00	ระดับสูง
3. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	0.61	0.00	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ยรวม	0.65	0.00	ระดับสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น

(kaizen) ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ระยะปฏิบัติงานสามารถทำงานเสร็จได้ทัน ในแผนกมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยเน้น การปรับปรุงงาน ในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อฟังความคิดเห็นเสมอ มีความสัมพันธ์ตามลำดับ มีค่าเท่ากับ 0.66, 0.62 และ 0.61 แสดงว่ามีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์ จึง

เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป และอภิปรายผล

ในด้านบรรยากาศในการทำงาน และความสัมพันธภาพผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก แสดงว่าเครื่องจักร อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานมีความพร้อม ครบตามความต้องการของพนักงาน ระบบความปลอดภัยมีครบทุกจุด พื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ดี แสงสว่าง เสียง การระบายอากาศ อยู่ในมาตรฐานที่กำหนด ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทำให้เกิดการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานง่าย และทำให้พนักงานปฏิบัติงานเป็นทีมจะประสบความสำเร็จได้ง่าย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร การเข้าไปจัดการกับปัญหาทำได้อย่างไม่พร้อมทั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง (4M) ไม่ว่าจะเป็นเปลี่ยนแปลงจุดการทำงานของพนักงาน เปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานใหม่ การปรับปรุงเครื่องจักร อุปกรณ์ เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว การสื่อสารให้พนักงานทราบยังไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาตามมาหลังการปรับปรุงงานเสมอ

ในด้านการออกแบบ ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก แสดงว่าเครื่องจักร อุปกรณ์มีความเหมาะสมมีความเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานง่าย เมื่อผู้ปฏิบัติงาน

เสนอแนะจุดที่บกพร่อง จะแก้ไขทันทีพร้อมกับการจัดทำเป็นมาตรฐาน ทำให้ง่ายต่อการทำงาน

ในด้านกระบวนการ ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำไม่ได้ตามเวลาทุกรอบ เนื่องจากในกระบวนการยังมีจุดที่ทำงานยากอยู่ พร้อมทั้งมีของเสีย งานซ่อมในกระบวนการ และการจัดการกับจุดที่เกิดปัญหาทำได้ล่าช้า ทำให้เกิดเวลาสูญเสียมาก

ในด้านการมีส่วนร่วมการได้รับผลประโยชน์ การตัดสินใจ และในด้านการประเมินผล ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 แสดงว่าพนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานในเรื่องนโยบายน้อย อำนาจตัดสินใจอยู่กับฝ่ายบริหารเป็นส่วนใหญ่ ทำให้แผนการดำเนินงานไม่ได้ตามแผนที่กำหนด เนื่องจากการแก้ไขยังไม่ตรงจุดตามที่พนักงานต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของคุณบูรณะศักดิ์ มาดหมายในเรื่อง ไคเซ็นต้องมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน พร้อมทั้งแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งหัวใจสำคัญของไคเซ็น (Kaizen) คือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (continuous improvement) โดยจุดมุ่งหมายคือ รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย สบาย และสนุก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น

สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน ด้าน

บรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.77 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์จึงเป็นในทิศทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและด้านการสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จ มีค่าเท่ากับ 0.52, 0.56 และ 0.46 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางมีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงวิธีการทำงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น

การปรับปรุงงานวิธีการทำงานของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ด้านกระบวนการและด้านการออกแบบ มีค่าเท่ากับ 0.68 และ 0.61 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระดับสูง มีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์จึงเป็นในทิศทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น

การมีส่วนร่วมของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการมีส่วนร่วม การได้รับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีค่าเท่ากับ 0.66, 0.62 และ 0.61

แสดงว่ามีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์ระดับสูง จึงเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวโดยสรุปการนำ (Kaizen) ไคเซ็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และอัตราของเสียที่เกิดขึ้น ในกระบวนการประสิทธิภาพในปี มิถุนายน พ.ศ. 2558 อยู่ที่ 91.84% อัตราของเสียเฉลี่ยอยู่ที่ 74,228 บาทต่อเดือน หลังจากบริษัทได้ส่งเสริมในกิจกรรม (Kaizen) ไคเซ็นอย่างจริงจังส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัท ปี สิงหาคม พ.ศ.2561 อยู่ที่ 95.26 % อัตราของเสียอยู่ที่ 55,679 บาทต่อเดือน ถ้าองค์การได้นำหลัก (Kaizen) ไคเซ็นมาทำการกิจกรรมโดยผ่านการทำงาน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม พร้อมทั้งผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างจริงจังจะทำให้บริษัทนั้นมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น และมีอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด พบว่าปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการออกแบบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดี ดังนั้นทางด้านผู้บริหารควรให้การสนับสนุน ส่งเสริมกิจกรรมไคเซ็น เพื่อให้องค์การมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดให้เป็นมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยพบประเด็นที่ต้องมีการปรับปรุงเพิ่มมีดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พบว่าความสัมพันธ์หัวหน้างานกับพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการปฏิบัติงานระหว่างหัวหน้างาน และพนักงานยังไม่ดี เพื่อส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรปฏิบัติดังนี้ หัวหน้างานควรมีการส่งเสริม สนับสนุนในเรื่องความสัมพันธ์อันดีกับทางด้านพนักงาน เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ การแสดงอำนาจหน้าที่ชัดเจน มีความยุติธรรมโปร่งใส และการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ถ้าผลงานออกมาดีก็ให้คำชมเชย ถ้าผลงานไม่ได้ตามเป้าหมายก็ให้คำปรึกษาและลงไปช่วยเหลือ ถ้าสามารถปฏิบัติได้เช่นนี้ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกดี มีความภาคภูมิใจ และมีความกระตือรือร้นต่องานที่ทำ นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อองค์กร สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จ ผลความคิดเห็นของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า การเอาใจใส่ การเข้าไปช่วยเหลือ สนับสนุนยังไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยให้ความช่วยเหลือในสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้กิจกรรมสำเร็จลุล่วงโดยมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนทราบถึงเป้าหมายที่วางไว้ โดยให้พนักงานทราบถึงนโยบายที่ชัดเจน มีการวางแผนควบคุม มีการติดตามผลงานเป็นระยะเพื่อประเมินผลงานที่วางไว้

3. ด้านกระบวนการ ความคิดเห็นพนักงานอยู่ในระดับมาก แสดงว่าการออกแบบด้าน

กระบวนการมีผลต่อประสิทธิภาพ ดังนั้นควรให้ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนในการเสนอแนะในการวางระบบการผลิต การสร้างระบบจัดการคุณภาพ ระบบการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการสร้างเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการควบคุมมาตรฐาน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาในอนาคต

4. การมีส่วนร่วมของพนักงาน ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงผลคือการมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทมีน้อยมาส่วนใหญ่จะเป็นทางด้านผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมในการเพื่อประสิทธิภาพควรปฏิบัติ ดังนี้เริ่มต้นจากผู้บริหารทุกระดับต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมไคเซ็น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น และเพื่อแสดงความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม โดยแยกเป็น 3 ประเด็นคือ

4.1 การมีส่วนร่วมการได้รับผลประโยชน์ ควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ในด้านการวางแผนงานเชิงนโยบาย การกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้งานมีความท้าทาย พร้อมทั้งเปิดโอกาสเสนอจุดที่ทำงานยาก เพื่อแก้ไขปรับปรุง และมีการประเมินร่วมกันให้ทุกคนทราบ

4.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควรมีการยอมรับข้อเสนอแนะจากตัวผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำการแก้ไขให้ตรงจุด และควรชี้แจงให้พนักงานถึงผลงานที่พนักงานทำหลังการปรับปรุง เพื่อให้พนักงานทราบถึงเป้าหมายของงานที่ตนเองทำ

4.3 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ผู้บังคับบัญชาควรมีกิจกรรมส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยผ่านงานที่ทำ โดยการแก้ไขงานที่ทำการละเล็กละน้อยให้มีความสะดวก สบายในการ

ปฏิบัติงาน การยอมรับข้อผิดพลาด แล้วนำไป ประสิทธิภาพในการทำงาน
แก้ไขปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่ม

References

- Kasson Desintrom. (2003). **Increasing Productivity Industrial**. Bangkok: Electrical and Electronics Institute.
- Godditcing Putraca and Panya Teravitayarat.(2552).**Factors affecting job Improvement Behavior of Employees by concept kaizen**. Cast Study of Writing *Workshop*. Industrial Technology Faculty of Education Chandrakasem Rajabhat University.
- Kitipong Grankron. (2007). **Factors Continuous Improvement By Concept Kaizen achieve Writing goals**. Data access Day 25 July 2015. To <https://www.research-system.siam.edu/images/coop/.../07ref.pdf>
- Kedtikajon Komanarun. (2011). **Process Management Review Leading to excellence industrial** Data access Day 28 April 2015. to <http://www.Kiatkajohn@ftpi.or.th>.
- Kronniga Susom. (2011). **Factors Activity 5 s Work Shop in Hospital Suratthani Rajabhat University**. Master of Business Administration.
- Jatarut pantu. (2013). **Activity Development and Analysis 5W 1H Program in Business Kasetsart** University. Data access Day 22 July 2015. to <http://pirun.ku.ac.th/~fedundl/upload/5210600327-2556-2-2.pdf>
- Jitawan Tawanwogsakon. (2011). **The Study of management Paradigm Which affects to the Efficiency of Level Two-Seven officer in provincial Electricity Auttltority Head Quarters**. Master of Public Administration Program. Silpakorn University.
- Jerapong Phogpaw. (2011). **The Study Recognition and Behavior Using Concept Kaizen By Management Industry Rubber Vehicle in Thailand**. Institute of Technologey Ladkrabang.
- Catcawan Kradkankai. (2006). **Kaizen-Based Energy Conservation Technique**. King Mongkut Institute of Technology North Bangkok.
- Sarina Waisupee. (2011). **Factors Affecting Employees,Participation in Kaizen Activity : A Case Study of sony Technology Thailand.co.,LTD**. Rajamangala Master of Businness Program .University of Technology Thanyaburi
- Nuttawan Ratcarot. (2018). **Activity Improvement Using By Kaizen**. Industrial Engineering.Data access 10 May 2015. <http://www.lib.ru.ac.th/forum/index>
- Dusit Srimuang. (2018). **Attitude Towards Kaizen Activties,Perception of Team Effectiveness and Success of kaizen Activities**. Thammasat University.



- Toyota Motor Thailand (M.P.P.). *Kaizen Data* access. Day 26 Jun 2015. To http://www.toyota.co.th/th/about_path.htm
- Tipparut Koscompu. (2009). **Activities Improvement Quality The Study of Plastic Injection Department**. Master of Business Administration. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Bunyut Boonya and Surat Tunpitun. (2018). **The Kaizen By Continuous Improvement**. Data access Day 25 Jun 2015. to <http://ballmar.wordpress.com>.
- Boontan Pantanayo. (2008). **Increasing Efficiency of Production Process Stepping Motor By Using Kaizen Concepts**. Business Engineering Theses. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Boranasak Masman and Teae. (2012). **Increasing Efficiency By Using Kaizen**. Data access. Day 26 July 2015. to <http://www.siblor.com/image/03-01-14.pdf>
- Prasit Kriromsom. (2552). **Increasing Efficiency of Production Process a Car air Conditioner**. Rajamangala King Mongkut's University of Technology North Bangkok Data access. Day 2 May 2015. to <http://www.dms.eng.su.ac.th/filebox/FileData/POME022.pdf>
- Panutda Buntunnipit. (2012). **Kaizen and Human Resource Management**. [Online]. Data access. Day 12 May 2018. to <http://www.jfklib.oas.psu.ac.th>.
- Putcharin Sinaumnuypan. (2005). **Increasing Efficiency By Using Kaizen**. Data access. Day 5 May 2015. to http://www.phatcharin_eve2012@hotmail.com
- Panutda Wanphat. (2012). **Increasing Efficiency By Using Kaizen. Case Study accounting division Department**. Master of Business Administration. Rajamangala University of Technology Thanburi.
- . (2002). **Education Manual and Recommend Using Kaizen**. Bangkok. Promotion Association (Thailand-Japan)
- . (2002). **Department of Education and Training. Kaizen for Kaizen: Bangkok** Promotion Association (Thailand-Japan)

ความมหัศจรรย์ของการพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ณัฐพล ชันช้ไชย¹
พนิดา ชินสุพลา²
นิคม เจียรจินดา³

บทคัดย่อ

ผลผลิตมวลรวมภายในประเทศต่อคนในประเทศจีน ขยายตัวถึง 31.3 เท่า ภายในเวลา 3 ทศวรรษที่ผ่านมา โดยมีการขยายตัวของ GDP ที่แท้จริงระหว่าง ค.ศ. 1961 ถึง ค.ศ. 2016 เฉลี่ย ร้อยละ 8.26 โดยสูงสุดใน ค.ศ. 1970 ที่ร้อยละ 19.3 มาตรการทางด้านนโยบายสำคัญที่ทำให้เกิดความมหัศจรรย์ในการพัฒนาทางเศรษฐกิจในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านอุดมการณ์ทางการเมือง ความทันสมัย 4 ประการ บทบาทของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การปรับโครงสร้างองค์กรและสถาบัน เขตเศรษฐกิจพิเศษ และการปฏิรูปในชนบท คาดว่าประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนจะเป็นประเทศรายได้ชั้นสูงภายในเวลาไม่เกิน ค.ศ. 2027

คำสำคัญ: ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ผลผลิตมวลรวมภายในประเทศ การพัฒนาทางเศรษฐกิจ

¹รองศาสตราจารย์ (เศรษฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ที่อยู่: 1767 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

e-mail: Khanthachai@gmail.com

²อาจารย์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนน รามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

e-mail: panidachin@hotmail.com

³อาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ที่อยู่: 2086 ถนนราม คำแหง แขวงห้วยหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240.

e-mail: nik_3240@hotmail.com

Economic Development Miracle in the People's Republic of China

Nathabhol Khanthachai¹

Panida Chinsuvapala²

Nikom Jearrajinda³

Abstract

The past 3 decades have seen GDP per capita in the People's Republic of China rapidly rising about 31.3 times. GDP growth rates in real terms between 1961- 2016 averaged 8.26 percent, with the highest rate in 1970 of 19.3 percent. Important policy measures that drove the Chinese economy over the years included the political paradigm shift, four modernizations, roles of the government, national economic and social development plans, institutional and structural reorganization, special economic zones, and reform in the countryside. It is envisaged that the People's Republic of China would become High Income Country by no later than 2027.

Keywords: The People's Republic of China, Gross Domestic Product, economic development

¹Associate Professor (Economics) Graduate School, Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250

e-mail: Khanthachai@gmail.com

²Lecturer, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University.

2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkok, Bangkok 10240

e-mail: panidachin@hotmail.com

³Lecturer, Public Administration and Business Administration

Ramkhamhaeng University. 2086 Huamark Districts, Bangkok Bangkok 10240

e-mail: nik_3240@hotmail.com

บทนำ

ใน ค.ศ. 1986 หรือ 30 ปีที่แล้ว ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศต่อคน (GDP per capita) ของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ตามราคาตลาดมีค่าประมาณ 282 เหรียญสหรัฐฯ ใน ค.ศ. 2017 มีค่าประมาณ 8,836 เหรียญสหรัฐฯ หรือประมาณ 31.3 เท่า (World Bank, 2017) ธนาคารโลกจัดอันดับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน อยู่ในอันดับประเทศรายได้ปานกลางขั้นสูง(Upper-Middle Income Country) การประมาณการโดยเศรษฐกิจมิติโดย Rule of 72 (Hoover, 2012: 775) คาดว่าประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนจะเป็นประเทศรายได้ขั้นสูง(High Income Country) ภายในเวลาไม่เกิน ค.ศ. 2027 ถ้ารักษาระดับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ระดับร้อยละ 6 ต่อปี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วิเคราะห์เป้าหมายทางด้านนโยบาย (Policy objectives) และมาตรการทางด้านนโยบาย (Policy measures) ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศจีน ตั้งแต่ ค.ศ.1940-2017

2. สังเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาประเทศจีนตั้งแต่การปฏิรูประบบเศรษฐกิจในประเทศจีนใน ค.ศ. 1978-2017

3. ระบุปัญหาและความท้าทายการพัฒนาประเทศจีนในปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการวิเคราะห์เชิงประวัติศาสตร์ (Historical analysis) เป็นวิธีหลัก

สถานภาพของเศรษฐกิจประเทศจีนใน ค.ศ. 2017

ก่อนที่จะวิเคราะห์เป้าหมายและมาตรการทางด้านนโยบายของการพัฒนาประเทศจีน ซึ่งดำเนินการมาตามลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูประบบเศรษฐกิจใน ค.ศ. 1978 จนถึง ค.ศ. 2017 และเพื่อให้เห็นว่ามหัศจรรย์เกิดขึ้นจริงในการพัฒนาประเทศจีน จึงเป็นการสมควรที่จะพิจารณาสถานภาพปัจจุบันของเศรษฐกิจประเทศจีนเป็นข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

ตารางที่ 1 นำเสนอดัชนีเศรษฐกิจมหภาคของประเทศจีนใน ค.ศ.2017

ตารางที่ 1 ลักษณะสำคัญของเศรษฐกิจประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนใน ค.ศ.2017

สกุลเงิน	เหรินมินบี หยวน (Renminbi Yuan, CNY = 0.15 USD)
ปีงบประมาณ	ปีตามปฏิทิน (Calendar year)
องค์การการค้า	องค์การการค้าโลก (WTO), เอเปค (APEC), G-20 และอื่น ๆ
GDP	\$ 12,361.7 พันล้าน (ราคาตลาด 2017 ,ประมาณการ) \$ 23,066.1 พันล้าน (ราคาอำนาจซื้อ 2017,ประมาณการ)
อันดับGDPของโลก	2(ราคาตลาด), 1 (ราคาอำนาจซื้อ 2017,ประมาณการ)



อัตราการขยายตัวของ GDP	6.2% (2017,ประมาณการ)
GDP เฉลี่ยต่อหัว	\$ 8,928.7 (ราคาตลาด 2017,ประมาณการ) \$16,660.2 (ราคาอำนาจซื้อ 2017,ประมาณการ)
อันดับของ GDP เฉลี่ยต่อหัว ของโลก	71 (ราคาตลาด 2017), 78 (ราคาอำนาจซื้อ 2017)
เงินทุนสำรองระหว่างประเทศ GDP ตามภาคการผลิต	\$ 3032.6 พันล้าน (2016) การเกษตร : 8.6%, อุตสาหกรรม 40.7% , บริการ 50.7% (2016,ประมาณการ)
อัตราเงินเฟ้อ	2.3 % (2017,ประมาณการ)
ประชากรที่อยู่ใต้ขีดความยากจนสัมประสิทธิ์จีนิ (การกระจายรายได้)	11.1% ต่ำกว่า \$3.10/วัน (2013) 46.2 % (2015)
ดัชนีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	0.738, อันดับที่ 90 (2015)
กำลังแรงงาน	803.6 ล้าน, อันดับที่ 1 (2017)
กำลังแรงงานจำแนกตามอาชีพ	เกษตรกรรม : 29.5% , อุตสาหกรรม : 29.9% บริการ40.6% (2014)
การว่างงาน	4.17% (2017)
เงินเดือนเฉลี่ย	7,665 หยวน หรือ \$1,111 (2017)
ความสะดวกในทางธุรกิจ	อันดับที่ 78 (2017)
มูลค่าการส่งออกสินค้าส่งออก	\$2.09 หมื่นล้าน (2016) ผลิตภัณฑ์เกษตร 3.2% เชื้อเพลิง และเหมืองแร่ 2.4% อุตสาหกรรม 94.3% อื่น ๆ 0.1%
ประเทศของสินค้าส่งออก	สหรัฐอเมริกา 18.3% สหภาพยุโรป16.1% ฮ่องกง 13.8% ญี่ปุ่น 6.1% เกาหลีใต้ 4.5% อื่น ๆ 41.2 %
มูลค่าสินค้านำเข้า	\$ 1.58 หมื่นล้าน (2016)

สินค้านำเข้าสำคัญ	ผลิตภัณฑ์เกษตร 9.5% เชื้อเพลิงและแร่ธาตุ 21.3% ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 64.4% อื่น ๆ 4.8%
ประเทศของสินค้า นำเข้า	สหภาพยุโรป 13.1% เกาหลีใต้ 10% ญี่ปุ่น 9.2% ไต้หวัน 8.8% สหรัฐฯ 8.5% อื่น ๆ 50.4%
การลงทุนจากต่างประเทศ	\$1.3 หมื่นล้าน (2012)
หนี้ต่างประเทศ	\$1.42 หมื่นล้าน (2017)
หนี้สาธารณะ	16% ของ GDP (2016)
รายได้ของรัฐบาล	\$2.3 หมื่นล้าน (2016)
รายจ่ายของรัฐบาล	\$2.7 หมื่นล้าน (2016)
เงินสำรองต่างประเทศ	\$3.0 หมื่นล้าน (เม.ย. 2017)

(IMF, 2016; Wikipedia, 2017)

ใน ค.ศ. 2017 มูลค่าตามราคาตลาดของผลผลิตมวลรวมภายในประเทศ หรือ GDP ของสาธารณรัฐประชาชนจีน (People's Republic of China) เท่ากับ 12.3 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ หรือ 23.1 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ตามราคาอำนาจซื้อเท่ากัน (Purchasing Power Parity, PPP) จัดเป็นอันดับที่ 2 รองจากประเทศสหรัฐอเมริกาตามราคาตลาด หรือเป็นอันดับหนึ่งของโลกเมื่อประเมินจากมูลค่าของ GDP ตามราคาอำนาจซื้อ โดยมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจหรือ GDP เท่ากับร้อยละ 6.2 GDP

เฉลี่ยต่อหัวของประชากรต่อปีในปี 2017 ตามราคาตลาดเท่ากับ 8,928.7 เหรียญสหรัฐฯ จัดเป็นประเทศรายได้ปานกลางขั้นสูง (4,126-12,735 เหรียญสหรัฐฯ) อัตราการว่างงานในไตรมาสที่ 1 ของ 2017 เท่ากับร้อยละ 4.17 และรายได้เงินเดือนเฉลี่ยของประชากรเท่ากับ 7,665 หยวน หรือ 1,111 เหรียญสหรัฐฯ ต่อเดือน การค้าต่างประเทศเกินดุลเท่ากับ 0.51 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐฯ ในปี 2016 ทำให้เงินสำรองต่างประเทศอยู่ในระดับสูง 3.0 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐฯ (เม.ย. 2017)



ลำดับเหตุการณ์สำคัญในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

เหตุการณ์สำคัญในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน กำหนดตามระยะเวลาได้ดังนี้ (Wikipedia, 2017)

1949-52	ยุคฟื้นฟูจากสงครามเมื่อพรรคคอมมิวนิสต์ขึ้นสู่อำนาจ
1953-57	แผนพัฒนาประเทศ 5 ปี แผนที่ 1
1958-60	การพัฒนาแบบก้าวกระโดดไปข้างหน้า
1961-65	การปรับตัวและการฟื้นฟู
1966-76	การปฏิวัติทางวัฒนธรรม
1976-78	ช่วงเวลาต่อเนื่องหลังยุค Mao Zedong
1978	เริ่มการปฏิรูประบบเศรษฐกิจ
1979-81	การปรับตัวของระบบเศรษฐกิจ
1982	การปฏิรูปและการเปิดประเทศ
1990 – 2000	ระบบเศรษฐกิจกลไกตลาดแบบสังคมนิยม
2000 – ปัจจุบัน	

แนวความคิดและการดำเนินการพัฒนาประเทศ

ประวัติศาสตร์ประเทศจีน (Wikipedia, 2012) อาจนับถอยหลังไปได้เป็นเวลาประมาณ 4000 ปี ในระบบการปกครองแบบศักดินา (Feudal system) โดยจักรพรรดิเป็นผู้มีอำนาจสูงสุด เมื่อระบบศักดินาล่มสลายไปใน ค.ศ. 1911 ประเทศจีนต้องเผชิญกับความไร้เสถียรภาพทางการเมืองเป็นเวลาหลายทศวรรษ จนถึง ค.ศ. 1949 โดยการปกครองของพรรคชาตินิยม (Nationalist Party) ซึ่งมีความขัดแย้งกับขุนนางจักรวรรดินิยม (Imperialist warlords) คอมมิวนิสต์ (Communists) และญี่ปุ่น โดยพรรคชาตินิยมต้องการสร้างชาติโดยอาศัยค่านิยมโบราณและการบริหารแบบขงจื้อ (Confucian administration) แต่ต้องพ่ายแพ้ในปี ค.ศ. 1949 แก่พรรคคอมมิวนิสต์ ซึ่งมี Moa Zedong เป็นผู้นำและต้องการปฏิวัติประเทศทั้ง

ระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ในแนวทางของ Karl Marx อย่างไรก็ตามการปฏิวัติประเทศจีนดังกล่าวของ Moa Zedong กลับทำให้ประเทศจีนตกอยู่ในภาวะยุ่งเหยิง ไร้เสถียรภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงของการปฏิวัติทางวัฒนธรรม (Cultural revolution) และความทุกข์ยากของประชาชนเพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งปลายทศวรรษ 1970's ภายใต้การนำของ Deng Xiaoping ทำให้ประเทศจีนมีการปฏิรูประบบเศรษฐกิจและสังคมให้ทันสมัยตามแนวทางตะวันตก โดยใช้กลไกตลาด แต่ยังคงรักษาระบบสังคมนิยมเดิมไว้ หรือ ระบอบ 1 ประเทศ 2 ระบบ (One nation – two systems) กล่าวคือในประเทศจีน บางส่วนของประเทศยังคงเป็นระบบสังคมนิยม แต่บางส่วนเป็นระบบกลไกตลาด (Market system)

ความทันสมัย 4 ประการ (Four Modernizations)

ภายหลังอสังกรรมของ Moa Zedong ใน ค.ศ.1976 Deng Xiaoping มีอำนาจเป็นผู้นำในพรรคคอมมิวนิสต์จีน (Chinese Communist Party, CCP) และได้ดำเนินแนวคิดความทันสมัย 4 ประการ (The Four Modernizations) ซึ่งริเริ่มไว้แต่แรกโดย Zhou Enlai ใน ค.ศ.1975 โดย Deng Xiaoping ได้พัฒนาแนวคิดด้วยการจัดทำเป็นเอกสารตีพิมพ์เผยแพร่ในเวลาต่อมา ใน ค.ศ. 1977 Deng Xiaoping นำเสนอแนวความคิดในที่ประชุมพรรคครั้งที่ 11 (The Eleventh Party Congress) สำหรับประเทศจีนโดยเน้นเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาประเทศให้ทันสมัย 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการเกษตร (Agriculture) ด้านอุตสาหกรรม (Industry) ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science and Technology) และด้านการป้องกันประเทศ (National Defense)

บทบาทของรัฐบาล

ในระยะเริ่มแรกของแผนพัฒนาประเทศ 10 ปี ในการพัฒนาประเทศให้ทันสมัย 4 ด้านทุนเป็นปัจจัยการผลิตที่มีความขาดแคลนอย่างยิ่งในประเทศจีน ประมาณการตามต้องการเงินทุนระหว่างประเทศประมาณ 350-630 พันล้านเหรียญสหรัฐตามราคาในปี 1978 สำหรับการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายต่างๆในแผน 10 ปี แหล่งรายได้ส่วนใหญ่ของรัฐบาล มาจากการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรจากชาวนาในราคาต่ำ และนำมาขายในราคาสูง ซึ่งยังมีรายได้ไม่เพียงพอกับความต้องการเงินทุนสำหรับแผนพัฒนาประเทศ ดังนั้นรัฐบาลจึงมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการสร้างโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อชักนำนักท่องเที่ยว

โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวจีนโพ้นทะเล (Overseas Chinese)

เพื่อระดมทุนสำหรับการพัฒนาประเทศ รัฐบาลจีนใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศอีกด้วย นักลงทุนจากเยอรมันและญี่ปุ่น เป็นกลุ่มนักลงทุนหลักสำคัญแรกๆที่เข้ามาลงทุนในประเทศจีน

แหล่งเงินทุนสำหรับการพัฒนาประเทศที่สำคัญอีกแหล่งคือเงินกู้จากต่างประเทศ (Foreign loans) รัฐบาลจีนดำเนินการกู้เงินจากกลุ่มธนาคารของสหราชอาณาจักร (A Consortium of British Banks) จำนวน 12 พันล้านเหรียญสหรัฐในเดือนธันวาคม ค.ศ. 1978 และในกลางเดือนเมษายนปีต่อมา รัฐบาลจีนเสนอเงินกู้จากต่างประเทศอีกจำนวน 10 พันล้านเหรียญสหรัฐ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

(National Economic and Social Development Plans)

รัฐบาลแห่งชาติของประเทศจีนใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศโดยการใช้แผนพัฒนาประเทศ โดยแผนพัฒนาประเทศส่วนใหญ่เป็นแผนระยะ 5 ปี

ในระยะแรก ๆ ของความพยายามในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อ Deng Xiaoping อยู่ในฐานะผู้นำที่มีอิทธิพลของพรรคคอมมิวนิสต์จีน (CCP) หลังอสังกรรมของ Moa Zedong ใน ค.ศ. 1976 เน้นการพัฒนาที่สำคัญ 4 ด้าน หรือ 4 ทันสมัย (The Four Modernizations) นาย Hua Guafeng ประธานพรรคคอมมิวนิสต์จีนสนองนโยบายดังกล่าวโดยเสนอแผน/โครงการพัฒนาประเทศในสาขาต่างๆ ซึ่งเน้นเรื่องที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการ

พัฒนาประเทศในระยะ 10 ปี (1976-1985) ดังกล่าวแล้ว ซึ่งเน้นทางด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ แผนพัฒนาประเทศ 10 ปี ระยะแรกต้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขาดแคลนเงินทุน แรงงานฝีมือ และประสิทธิภาพในการผลิต จากการขาดการเตรียมการที่ดี ในเดือนมิถุนายน 1979 ประธาน Hua Guofeng จึงประกาศให้มีการปรับแผน โดยเปลี่ยนจุดเน้นของแผนอุตสาหกรรมหนัก ไปสู่ เกษตรกรรมและอุตสาหกรรมเบา โดยให้มีการลงทุนในภาคเกษตรสูงขึ้นกว่าเดิม ลดเป้าหมายการผลิตอุตสาหกรรมหนัก เช่น การผลิตเหล็กกล้า จาก 60 ล้านตันเหลือ 45 ล้านตัน เป็นต้น

แผนพัฒนาประเทศจีนฉบับที่ 12 เรียกว่า แผน 5 ปี สำหรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในระหว่าง ค.ศ. 2011-2015 (The Five - Year Plan for National Economic and Social Development, 2011 -2015) เป้าหมายสำคัญของแผนได้แก่ การเปลี่ยนจากยุทธศาสตร์เน้นการส่งออกเป็นการเพิ่มการบริโภคภายในประเทศ การสร้างระบบเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Economy)(CCICED,2011) และการพัฒนาอุตสาหกรรมจาก Made in China เป็น Innovated in China โดยระบุอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ 7 อุตสาหกรรม ที่ต้องการเป็นผู้นำของโลก ภายใน ค.ศ. 2030 ได้แก่ (1) การประหยัดพลังงานและการป้องกันสิ่งแวดล้อม (2) เทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่ (3) เทคโนโลยีชีวภาพ (4) เครื่องมือในภาคการผลิตที่มีคุณภาพสูง (High-end equipment manufacturing) (5)พลังงานใหม่ (เช่น

เทคโนโลยีพลังงานทางเลือกและพลังงานที่นำกลับมาใช้ได้ใหม่) (6) วัสดุใหม่ และ(7) ยานพาหนะที่ใช้พลังงานยุคใหม่

รายงานจากสื่อมวลชนระบุว่า จีนจะใช้งบประมาณถึง 10 หมื่นล้านหยวน (1.5 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐฯ) เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมทั้ง 7 นี้ในระยะเวลา 5 ปี ในแผนที่ 12 ดังกล่าว(The Economist, 2017)

การปรับโครงสร้างองค์กรและสถาบัน (Institutional and Structural Reorganization)

ในทัศนะของ Deng Xiaoping เกี่ยวกับการปรับโครงสร้างและสถาบันทางสังคม-การเมือง-เศรษฐกิจ จากระบบสังคมนิยมไปสู่ระบบหนึ่งประเทศ สองระบบดังกล่าวแล้วนั้น Deng Xiaoping เห็นว่า “ไม่ว่าแมวสีอะไร สิ่งที่สำคัญก็คือขอให้แมวมีความสามารถจับหนูได้” (No matter the colour the cat is, what really matters is if it is able to catch a mouse)

การปรับโครงสร้างและสถาบันทางสังคมการเมืองและเศรษฐกิจของจีน ภายหลังจากสังคมนิยมของ Moa Zedong เป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป ภายใต้การดำเนินการอย่างระมัดระวังของรัฐ ด้วยแนวความคิดหนึ่งประเทศสองระบบ รัฐจึงเป็นเจ้าของธุรกิจขนาดใหญ่ (State Owned – Enterprises, SOE’s) ที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นจำนวนมาก การประสบความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างน่าชื่นชมของจีน จึงอาจกล่าวได้ว่า จีนเป็นตัวอย่างของ “ทุนนิยมรัฐ (State Capitalism)” ในปัจจุบันซึ่งได้เป็นตัวแบบการพัฒนาประเทศ

ของประเทศกำลังพัฒนาที่เคยเป็นประเทศสังคมนิยมมาก่อน เช่น เวียดนาม เป็นต้น

ในทศวรรษ 1980's พรรคคอมมิวนิสต์แห่งประเทศจีน ลดความเข้มงวดกวดขันในการควบคุมประชาชนและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองลง ชุมชนชนบท (Communes) และสถานประกอบการได้รับอนุญาตให้นำผลผลิตที่ได้เกินกว่าจำนวนโควต้าที่กำหนดให้ทำการผลิตโดยรัฐบาล ออกมาขายได้ในราคาสูงกว่าราคาที่รัฐกำหนด คนงานได้รับอนุญาตให้มีเสรีในการตัดสินใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ (Welfare) ของตนเอง สถานประกอบการได้รับอนุญาตให้กู้ยืมเงินทุน และสามารถร่วมลงทุนได้กับผู้ร่วมทุนชาวต่างประเทศ (Foreign joint-venture partners) ในเขตพิเศษทางเศรษฐกิจ (Special Economic Zones)

การผ่อนคลายการควบคุมการเคลื่อนย้ายของแรงงานภายในประเทศจีนทำให้การย้ายถิ่นภายในประเทศเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ และมีผลทำให้ตัวเลขการว่างงาน ปรากฏเป็นปัญหาเด่นชัดขึ้น ในระบบการเมืองการปกครองเดิมของพรรคคอมมิวนิสต์ เมื่อมีแรงงานส่วนเกินเกิดอยู่ในเมืองใหญ่ แรงงานส่วนเกินเหล่านี้จะถูกบังคับให้คืนถิ่นกลับไปอยู่ในชนบท และทำงานภาคการเกษตรของคอมมูน ซึ่งอาจเป็นการแก้ปัญหาการว่างงานอย่างเปิดเผย (Overt unemployment) แต่ทำให้แรงงานทำงานที่ไม่มีผลิตภาพ (Unproductive) หรือทำงานต่ำกว่าผลิตภาพ (Underproductive) และเป็นการปิดบังซ่อนเร้นปัญหาการว่างงาน

เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zones, SEZ's)

ยุทธศาสตร์ (Strategy) ที่สำคัญประการหนึ่งของแนวความคิดหนึ่งประเทศ 2 ระบบ (One Nation, Two Systems) ของ Deng Xiaoping ตั้งแต่ ค.ศ. 1980 คือ ยุทธศาสตร์เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zones) โดยในเดือนสิงหาคม 1980 สภาประชาชนแห่งชาติ (The National People's Congress, NPC) มีมติผ่าน “ระเบียบว่าด้วยเขตเศรษฐกิจพิเศษแห่งจังหวัดกวางตง (Regulations for Special Economic Zone of Guangdong Province) และกำหนดอย่างเป็นทางการให้ส่วนหนึ่งของ Shenzhen เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ Shenzhen หรือ Shenzhen Special Economic Zone (SEZ)

นอกจากนั้นรัฐบาลจีนได้จัดตั้งเขตการค้าเสรี (Free Trade Zone) 15 แห่ง, เขตพัฒนาทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจระดับรัฐ 32 แห่ง เขตพัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีใหม่ขั้นสูง (New and High - Tech Industrial Development zones) จำนวน 53 แห่ง

นโยบายเศรษฐกิจในเขตเศรษฐกิจพิเศษ

1. สิ่งจูงใจพิเศษทางภาษีสำหรับการลงทุนใน SEZ's
2. เสรีภาพพิเศษด้านกิจกรรมทางการค้า
3. ลักษณะพิเศษ 4 ประการทางเศรษฐกิจ ได้แก่
 - 3.1 การก่อสร้างซึ่งใช้ทุนส่วนใหญ่จากต่างประเทศ
 - 3.2 รูปแบบเบื้องต้นทางเศรษฐกิจ คือ การร่วมลงทุนและหุ้นส่วนระหว่างจีน-นักลงทุนจากต่างประเทศ รวมทั้งสถานประกอบการโดยต่างประเทศเป็นเจ้าของทั้งหมด
 - 3.3 ผลิตเพื่อส่งออกเป็นส่วนใหญ่

3.4 กิจกรรมทางเศรษฐกิจขับเคลื่อนเบื้องต้นโดยพลังกลไกตลาด

SEZ's กำหนดไว้เป็นส่วนแยกจากการวางแผนพัฒนาประเทศ และอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่รัฐระดับจังหวัด โดยสภาและรัฐบาลท้องถิ่นของ SEZ's มีอำนาจตามกฎหมาย(Wikipedia,2012)

การปฏิรูปในชนบท (Reform in the Countryside)

ประเทศจีนก่อนการปฏิรูปโดย Deng Xiaoping ส่วนใหญ่ของประชากรจีนเป็นชาวนายากจน (Peasantry) ทำการเกษตรเพื่อการยังชีพและการจัดรูปองค์กรในรูปแบบชุมชน (Communes) หน่วยงานทำงาน (Work Brigades) และกลุ่มการผลิต (Production Teams) รัฐบาลรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรในราคาต่ำที่ไม่คุ้มค่าต้นทุนการผลิต และกำหนดปริมาณเพดานผลผลิตธัญพืชที่ชาวนาผู้ผลิตสามารถเก็บไว้เพื่อการบริโภค Deng Xiaoping ทำการเปลี่ยนแปลงระเบียบและกฎเกณฑ์นี้ทั้งหมดโดยการอนุญาตให้ชาวนาทำการผลิตของตนเองและขายผลผลิตส่วนที่เหลือจากขายให้แก่รัฐและผลผลิตพืชเกษตรอื่นๆในตลาดที่เปิดเสรี (Free markets) ราคาที่รับซื้อโดยรัฐบาลถูกปรับราคาให้สูงขึ้นและราคาของสินค้าเกษตรหลายชนิดกำหนดโดยกลไกตลาด

อุตสาหกรรมในชนบทและการปฏิรูปการประกอบการ (Rural Industrialisation and Enterprise Reform)

จากผลสำเร็จในการปฏิรูปภาคชนบทดังกล่าวแล้ว การปฏิรูปจึงขยายตัวเพิ่มมากขึ้น

ก่อน ค.ศ. 1978 การประกอบการ (Enterprises) เกือบทั้งหมดอยู่ในรูปแบบที่รัฐเป็นเจ้าของกิจการในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง โดยในแต่ละสาขาของกิจการ จะมีรัฐวิสาหกิจ (State - Owned Enterprises, SOE's) เป็นผู้ควบคุมกิจการสูงสุดและกำกับดูแลโดยรัฐบาลแห่งชาติ ในระดับต่ำลงมาในแต่ละสาขากิจการประกอบด้วยสถานประกอบการซึ่งกำกับดูแลโดยเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด (Provincial) เทศบาล (Municipal)และท้องถิ่น (County) ตามลำดับ สถานประกอบการเอกชน (Private enterprises) หรือร้านค้าซึ่งครอบครัวเป็นเจ้าของและดำเนินการ (Family-run shops) เริ่มได้รับอนุญาตให้มีการดำเนินการ เมื่อ ค.ศ. 1978 แต่จำกัดให้มีลูกจ้างได้ไม่เกินเจ็ดคน

การพัฒนาประเทศตั้งแต่ ค.ศ. 1990-ปัจจุบัน

ในช่วงค.ศ.1990-2000 ประเทศจีนมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในอัตราสูง โดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 9.5ต่อปี และมีการสะสมเงินตราสำรองต่างประเทศจำนวนมหาศาล แต่อย่างไรก็ดี ก็ยังคงมีปัญหาจากรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่มีหนี้เสีย (Bad loan) จำนวนมหาศาล และการปลดพนักงานจำนวนมาก จากความพยายามปรับโครงสร้างรัฐวิสาหกิจใน ค.ศ.1997 ประธานาธิบดี Jiang Zemin ประกาศแผนการขยาย การควบรวม (Merge) หรือปิดกิจการรัฐวิสาหกิจหลายแห่ง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มจำนวนสถานประกอบการที่รัฐมิได้เป็นเจ้าของ (Privatization) ใน ค.ศ. 2000 จีนประสบความสำเร็จในการทำรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ให้มีผลกำไรภายในเวลา 3 ปี

ในเดือนตุลาคม 2003 ประกาศการเปลี่ยนแปลงแก้ไขรัฐธรรมนูญหลายประการ

ประการสำคัญได้แก่การให้มีการรับประกันต่อ การคุ้มครองสิทธิเหนือทรัพย์สินของเอกชน (Private property rights) นโยบายของรัฐบาล ทางด้านเศรษฐกิจในการลดการว่างงาน(ซึ่งอยู่ ระหว่างร้อยละ 8-10ในเขตเมืองใหญ่) การปรับ สมดุลย์การกระจายรายได้ระหว่างเมืองและ ชนบท และรักษาระดับการเจริญเติบโตทาง เศรษฐกิจโดยพยายามปกป้องคุ้มครอง สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงความเสมอภาคทาง สังคม (Social equity) การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากสภาประชาชน แห่งชาติ (The National People's Congress) ในที่ประชุมเดือนธันวาคม 2004

ระหว่าง ค.ศ. 1990-2004 อัตราการ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจีนเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี ในระหว่างวิกฤตทางการเงินของโลก ค.ศ. 2008-2009 ประเทศจีนปรับตัวโดยมีการเพิ่ม อุปทานด้านที่อยู่อาศัยที่คนทั่วไปสามารถ รับประทานได้ ผ่อนคลายความเข้มงวดของสินเชื่อที่ อยู่อาศัยและสถานประกอบการขนาดเล็กและ ขนาดกลาง (SME's) ลดอัตราภาษีแก้อสังหาริมทรัพย์และสินค้า เพิ่มการลงทุนของรัฐ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ปลายปี 2009 เศรษฐกิจจีนฟื้นตัว การค้าระหว่างประเทศใน ค.ศ. 2010 สูงกว่า 2.97 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐฯ ทำให้ประเทศจีนเป็นประเทศที่มีมูลค่าการค้า ระหว่างประเทศสูงเป็นอันดับสองของโลกรอง จากสหรัฐฯ ผลผลิตมวลรวมของจีน (GDP) ใน ค.ศ. 2010 มีมูลค่า 5.87 หมื่นล้านเหรียญ สหรัฐฯมากกว่าญี่ปุ่นซึ่งประมาณ 5.47 หมื่นล้าน เหรียญสหรัฐฯ โดยระบบเศรษฐกิจจีนมีขนาด ใหญ่เป็นอันดับสองรองจากสหรัฐฯ และคาดว่า จีนอาจเป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจใหญ่เป็น อันดับหนึ่งของโลกในอนาคต

ระบบการเงินและการธนาคาร (Financial and Banking System)

สกุลเงินของประเทศจีน คือเงินสกุล Renminbi (เงินของประชาชน หรือ People's currency) มีหน่วยเป็น หยวน (Yuan) แต่ละ หยวนแบ่งเป็นหน่วยย่อย เป็น 10 jiao หรือ 100 fen ธนาคารกลางแห่งประเทศจีน (People's Bank of China) เป็นผู้ออกเงินสกุล Renminbi ของจีนในสัญลักษณ์ของสกุลเงิน RMB หรือ CNY ระบบอัตราแลกเปลี่ยน เป็นแบบ การลอยตัวแบบมีการจัดการ (Managed Floating Exchange Rate System) ปรับตามมูลค่า ของดอลลาร์สหรัฐฯ โดยเงิน RMB หรือ CNY มี อัตราแลกเปลี่ยนต่ำกว่าค่าจริงของเงิน RMB ประมาณร้อยละ 30-40 (อัตราแลกเปลี่ยน เมื่อ 31 ก.ค.2008 คือ US\$ 1.0 = RMB 6.846)

สถาบันการเงินส่วนใหญ่ (ประมาณร้อย ละ98) ในประเทศจีน รัฐบาลจีนเป็นเจ้าของและ ผู้ดำเนินกิจการ กลไกทางการเงินการธนาคารที่ สำคัญได้แก่ธนาคารแห่งประเทศจีน (The People's Bank of China, PBC) และ กระทรวงการคลัง (The Ministry of Finance) โดยทั้งสองสถาบันอยู่ภายใต้การควบคุมของสภา แห่งรัฐ(State Council) PBC ทำหน้าที่ในการ ออกธนบัตรและเงินตรา ควบคุมการหมุนเวียน ของเงิน การใช้จ่ายเงินงบประมาณของรัฐบาล และบริการระบบบัญชี รายรับรายจ่ายของ องค์กรต่าง ๆ ของรัฐบาล ทำให้มีบทบาทสำคัญ ต่อแผนเศรษฐกิจของรัฐบาล รวมทั้งทำหน้าที่ รับผิดชอบด้านการค้าระหว่างประเทศและธุรกิจ ไร้พรมแดน ธนาคารแห่งประเทศจีน (The Bank of China, BOC) ซึ่งมีสาขาในต่างประเทศหลาย แห่ง ทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับการโอนเงิน

(Remittances) กลับประเทศของชาวจีนโพ้นทะเล สถาบันทางการเงิน-การธนาคารที่สำคัญอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารการเกษตรแห่งประเทศจีน (The Agricultural Bank of China, ABC) สำหรับกิจกรรมต่างๆในสาขาเกษตรกรรม ธนาคารการก่อสร้างแห่งประเทศจีน (The China Construction Bank, CCB) จัดหาและจัดสรรเงินทุนเพื่อการลงทุนแก่อุตสาหกรรมและการก่อสร้างสถานประกอบการและธนาคารพาณิชย์และอุตสาหกรรมแห่งประเทศจีน (The Industrial and Commercial Bank of China, ICBC) ทำหน้าที่ทางด้านธุรกรรมทางพาณิชย์และการออมทรัพย์สำหรับประชาชน เป็นต้น ในทางปฏิบัติ ร้อยละ 75 ของเงินกู้จากธนาคารของรัฐ เป็นเงินกู้แก่รัฐวิสาหกิจ(SOE's) ใน ค.ศ. 2011 เงินกู้จำนวนประมาณ RMB 14 หมื่นล้าน เป็นเงินกู้ให้แก่รัฐบาลท้องถิ่น โดยที่เงินจำนวนมหาศาลจำนวนหนึ่งเป็นเงินประเภทไม่ก่อให้เกิดผล (Nonperforming Loan , NPL) ในการพัฒนาประเทศจีนกู้เงินจากธนาคารโลกและเงินกู้จากโครงการหลายโครงการจากสหประชาชาติ รวมทั้งจากต่างประเทศ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากญี่ปุ่น) และบางส่วนจากธนาคารพาณิชย์

ระหว่าง 1950's ถึง 1980's รายได้ของรัฐบาลกลางมาจากกำไรจากรัฐวิสาหกิจ รายได้ของรัฐบาลบางส่วนมาจากภาษีซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาษีจากภาคอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตามปัจจุบันมีแนวโน้มว่ารายได้ส่วนใหญ่ของรัฐมาจากภาษี โดยมีการปฏิรูประบบภาษีให้มีแบบแผนในต้น 1990's และมีการนำระบบภาษีรายได้ส่วน

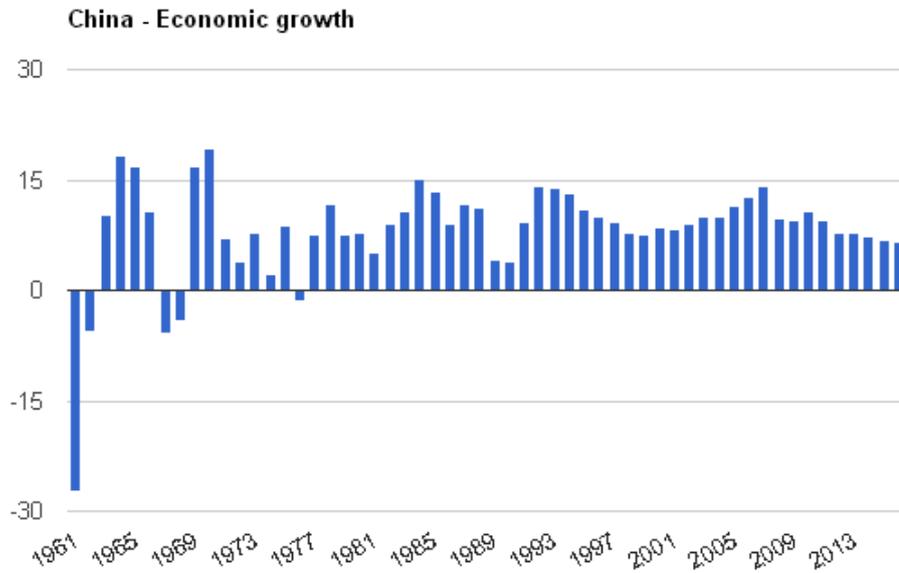
บุคคลธรรมดา (Personal income tax) และ ภาษีมูลค่าเพิ่ม(Value - Added Tax) มาดำเนินการด้วย

ประเทศจีนมีตลาดหลักทรัพย์ (Stock Exchanges) 2 แห่งคือ Shanghai Stock Exchange และ Shenzhen Stock Exchange ในเดือนมกราคม ค.ศ. 2007 มูลค่าตลาดของตลาดหลักทรัพย์ในประเทศจีนมีมูลค่าประมาณ 1 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐ มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสามของตลาดหลักทรัพย์ในเอเชีย รองจากญี่ปุ่น และ Hong Kong มีการคาดคะเนว่าจะเป็นตลาดหลักทรัพย์ที่ใหญ่ที่สุดเป็นอันดับสามของโลกภายใน ค.ศ.2016.(Wikipedia,2012)

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของสาธารณรัฐประชาชนจีน

ตามหลักเศรษฐศาสตร์มหภาค ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หรือการขยายตัวของ GDP ได้แก่ การใช้จ่ายภาครัฐ (Government Expenditure) การลงทุนภาคเอกชน (Investment) การอุปโภคบริโภค (Consumption) การส่งออกสุทธิ (Net Export) ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายภาครัฐ การลงทุนภาคเอกชน การอุปโภคบริโภค และการส่งออกสุทธิ ในระหว่าง คศ. 1960 - 2012 แสดงให้เห็นว่า การใช้จ่ายภาครัฐ การลงทุนภาคเอกชน การอุปโภคบริโภค และการส่งออกสุทธิ ในระยะเวลาดังกล่าวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แผนภาพที่ 1 อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน(%)



แผนภาพที่ 1 อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน(%)

ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน แสดงให้เห็นว่า GDP ตามราคาตลาดใน ค.ศ.1992 เท่ากับ 526.28 พันล้านหยวน เพิ่มขึ้นเป็น 23,458.22 พันล้านหยวนใน ค.ศ.2017 หรือประมาณ 44.57 เท่า ในเวลา 25 ปี โดยมีอัตราการขยายตัวของ GDP ที่แท้จริง ระหว่าง ค.ศ. 1961 กับ ค.ศ. 2016 เท่ากับร้อยละ 8.26 โดยสูงที่สุดใน ค.ศ. 1970 ที่ร้อยละ 19.3 (Global Economy, 2017a,b)

การใช้จ่ายของภาครัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีน (Government Spending) เป็นตัวแปรสำคัญตัวแปรหนึ่งต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยเวลาดังกล่าว กล่าวคือ ใน

ค.ศ. 1960-2015 การใช้จ่ายของภาครัฐมีมูลค่าเฉลี่ยร้อยละ 13.38 ของ GDP โดยมีมูลค่าสูงสุดร้อยละ 16.63 ใน ค.ศ. 2000 (Global Economy, 2017c)

การลงทุนในสินทรัพย์ประเภททุน (Capital Investment) หรือมูลค่าของการสร้างโรงงานและซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ใน ค.ศ. 1960 ถึง 2015 โดยเฉลี่ยร้อยละ 36.15 ของ GDP มูลค่าสูงสุดใน ค.ศ. 2011 ด้วยมูลค่าร้อยละ 47.69 ของ GDP (Global Economy, 2017d)

เมื่อพิจารณาเฉพาะการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (Foreign Direct Investment) การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศเริ่มเข้าสู่ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนตั้งแต่ ค.ศ.

1982 เพิ่มขึ้นสูงสุดใน ค.ศ. 2013 ซึ่งมีมูลค่า 290.93 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ (Global Economy, 2017e)

ในส่วนที่เกี่ยวกับการบริโภคของครัวเรือน (Household Consumption) สถิติใน ค.ศ. 1960-2015 มีค่าเฉลี่ยต่อปีเท่ากับ 635.21 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ โดยมีมูลค่าเพิ่มขึ้นสูงสุดใน ค.ศ. 2015 เป็น 4,271.06 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ (Global Economy, 2017f) อัตราการบริโภคของครัวเรือนต่อ GDP ลดลงเมื่อ GDP เพิ่มขึ้น (Global Economy, 2017g)

ทางด้านต่างประเทศมูลค่าการส่งออก (Exports) ในระหว่าง ค.ศ. 1998-2017 เฉลี่ย 317,100.49 ล้านหยวน สูงที่สุดใน ค.ศ. 2014 ด้วยมูลค่า 662,224.47 ล้านหยวน มูลค่าของการส่งออกเมื่อคิดเป็นร้อยละของ GDP ใน ค.ศ. 1960 – 2016 เฉลี่ย 14.24 ของ GDP โดยมีมูลค่าสูงสุดร้อยละ 37.18 ของ GDP ใน ค.ศ. 2006 (Global Economy, 2017h)

มูลค่าการนำเข้า (Imports) คิดเป็นร้อยละของ GDP ระหว่าง ค.ศ. 1960 ถึง 2016 เฉลี่ยร้อยละ 12.54 ของ GDP โดยมีมูลค่าสูงที่สุดใน ค.ศ. 2004 คิดเป็นร้อยละ 28.44 ของ GDP (Global Economy, 2017i)

ดุลการค้า (Trade balance) ในระหว่าง ค.ศ. 1982-2016 เฉลี่ย 92.62 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ โดยมีการเกินดุลสูงสุด 357.87 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ใน ค.ศ. 2015 (Global Economy, 2017j)

ผลรวมจากเศรษฐกิจด้านต่างประเทศ ทำให้สาธารณรัฐประชาชนจีนมีดุลบัญชีเดินสะพัด (Current Account Balance) ตั้งแต่ ค.ศ. 1998-2017 เฉลี่ยในช่วงเวลาดังกล่าวมีมูลค่า

40,543.17 ล้านหยวน โดยมีค่าเกินดุลด้วยมูลค่า 133,085.33 ล้านเหรียญสหรัฐฯ ใน ค.ศ. 2008 (Global Economy, 2017k)

ทุนสำรองระหว่างประเทศของสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งรวมทั้งเงินตราต่างประเทศและทองคำ ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 – 2016 โดยเฉลี่ย 862.23 ล้านเหรียญสหรัฐฯ ต่อปี โดยมีมูลค่ามีมูลค่าสูงสุด 3,900.04 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ใน ค.ศ. 2014 (Global Economy, 2017l)

สรุป: ความท้าทายและแนวโน้มในอนาคต

สาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นประเทศที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน (Sustained growth) และอาจมีระบบเศรษฐกิจซึ่งพิจารณาจากมูลค่า GDP ตามราคาตลาดใหญ่ที่สุดในโลกในอนาคต ใน ค.ศ. 2018 จีนเป็นประเทศรายได้ระดับกลางขั้นสูง (UMC) จากการคำนวณด้วยกฎ 72 ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนจะเป็นประเทศรายได้สูงภายในปี 2017 (Hoover, 2012: 776)

ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นปัญหาสำคัญของประเทศอีกหลายปัญหาที่ทำให้จีนยังคงไม่เป็นประเทศพัฒนาแล้ว เช่นดัชนีการพัฒนายุทธศาสตร์มนุษย์เท่ากับ 0.738 หรืออันดับที่ 90 (ค.ศ.2015)ระดับเงินเดือนเฉลี่ย 1,111 ดอลลาร์สหรัฐฯ แรงงานอยู่ในภาคเกษตรกรรมร้อยละ 29.3 ใน ค.ศ. 2013 ประชากรประมาณร้อยละ 11.1 มาตราฐานความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนต่ำกว่าระดับความยากจน ที่ 3.10 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อคนต่อวัน ความไม่เท่าเทียมกันของระดับรายได้ใน ค.ศ.2015เท่ากับ 0.462 ความแตกต่างของระดับรายได้ต่อครัวเรือน

ระหว่างภาคเมืองกับภาคชนบท เป็นอัตราส่วนที่ครัวเรือนในเมืองมีรายได้สูงเป็น 3.2 เท่าของครัวเรือนในชนบท ใน ค.ศ. 2004 (Wikipedia,2012)

ภายในเมืองใหญ่บริการสาธารณสุข (Health care) การศึกษาและโอกาสต่างๆของชีวิต (Life opportunities) มีมากกว่าและคุณภาพดีกว่าในชนบท ทำให้มีการเคลื่อนย้ายประชาชนจากชนบทสู่เมืองใหญ่อยู่ในอัตราสูง แต่แรงงานย้ายถิ่นเหล่านี้มักขาดทักษะซึ่งกิจกรรมทางธุรกิจในเมืองต้องการ โอกาสการจ้างงานจึงมีจำกัดและส่วนมากจะได้รับการจ้างงานในงานประเภทชั้นล่าง (Low end jobs) ซึ่งมีรายได้ต่ำจากการกำหนดค่าจ้างของนายจ้างและอุปทานของแรงงานจำนวนมากจากชนบท ปัญหาการว่างงาน และรายได้ต่ำในเมือง อาจกลายเป็นปัญหาวนเวียนอยู่ในวงจรอุบาทของความยากจน (The vicious circle of poverty) และนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมต่างๆ ในเมืองใหญ่และปัญหาความขัดแย้งทางสังคมได้

อย่างไรก็ดี ผลของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วก็ทำให้มาตรฐานความเป็นอยู่ (Standard of living) ของประชากรในประเทศจีนมีแนวโน้มดีขึ้น แต่ก็ยังต่ำกว่าในประเทศพัฒนาแล้วโดยทั่วไป และการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานความเป็นอยู่ที่สูงกว่าระดับความจำเป็นพื้นฐานเป็นไปอย่างช้าๆ การขยายตัวของการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเกิดขึ้นทั้งในเมืองและชนบท พร้อมทั้งการมีกรรมสิทธิ์ในสิ่งอำนวยความสะดวกของครอบครัว เช่น วิทยุโทรทัศน์ เสื้อผ้าสมัยใหม่ เครื่องใช้ในครัวเรือนและสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

ปัจจุบัน ประเทศจีนมีการปกครองในระบอบ One Nation, Two Systems โดย

อำนาจการเมือง และการบริหารยังรวมศูนย์อยู่ที่พรรคคอมมิวนิสต์ในระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น การบริหารจัดการในระดับต่างๆ ดังกล่าว เป็นการบริหารจัดการในมาตรฐานธรรมาภิบาล (Good governance) หรือไม่ยังไม่มียางานด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์

กลุ่มบุคคลของประเทศจีนอาจแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มแรก เป็นกลุ่มของผู้เป็นแกนนำสำคัญในด้านการเมืองและกองทัพของประเทศจีน ได้แก่สมาชิกในคณะรัฐบาล และนายทหาร กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลและเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพและพลังอำนาจ เช่น กลุ่มของนักวิชาการ ครู นักเขียน และศิลปินต่างๆ กลุ่มที่สามเป็นกลุ่มที่มีบทบาทที่สำคัญ อยู่ในกลุ่มของผู้นำทางด้านอุตสาหกรรม กลุ่มที่สี่ คือกลุ่มของผู้ใช้แรงงาน ที่อยู่ในอุตสาหกรรม กลุ่มสุดท้าย ได้แก่กลุ่มชาวไร่ชาวนาในชนบท เป็นกลุ่มที่ได้รับผลจากการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศน้อยที่สุด ทำให้มีการอพยพจากชนบทเข้าสู่เมืองใหญ่เพื่อแสวงหาโอกาสของชีวิต และบริการของรัฐในด้านต่างๆที่ดีกว่า เช่น การศึกษา การสาธารณสุข และสาธารณสุขโรคของรัฐต่างๆ การจัดกลุ่มประชากรดังกล่าว เป็นคำอธิบายส่วนหนึ่งของการมีความเหลื่อมล้ำสูงของการกระจายรายได้ในประเทศจีน โดยที่กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่ได้ประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปัจจุบันมากที่สุด และกลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มที่ได้ประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปัจจุบันน้อยที่สุด

ปัญหาเร่งด่วนที่สุดของสาธารณรัฐประชาชนจีนในปัจจุบันในระดับพฤติกรรมส่วนบุคคลบางประการที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากกว่าการปรับตัวเช่นพฤติกรรมต่างๆที่ไม่เหมาะสมของ



นักท่องเที่ยวชาวจีน เป็นต้น ปัญหาในภาคการผลิต เช่นการละเมิดลิขสิทธิ์และสิทธิบัตร และการผลิตซึ่งไม่ได้มาตรฐานคุณภาพและอนามัย เป็นต้น ในระดับมหภาคปัญหาสำคัญได้แก่ หนี้ภายในประเทศ ความยากจน มลภาวะ อัตราดอกเบี้ยที่กำลังเพิ่มสูงขึ้น และภาวะคุกคามจากสงครามการค้าที่อาจเกิดขึ้นกับสหรัฐอเมริกา

(Bloomberg,2017) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนี้ครัวเรือน โดยมีอัตราหนี้ครัวเรือนต่อ GDP สูงกว่าร้อยละ 45 ในไตรมาสแรกของ ค.ศ.2017 และ หนี้รวมของประเทศ สูงกว่าร้อยละ 304 ของ GDP ในเดือนพฤษภาคม 2017 (Institute of International Finance, 2017)

References

- Bloomberg (2017).**The Biggest Threats to China's Economy in 2018**. Retrieved from <https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-01-01/ckina-warms-up-for-2018-critical-battles-with-cooling-economy>. (2017a). (14/02/2017)
- Global Economy. (2017a). **China: Gross Domestic Product (GDP)**. Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/data_gdp_current_local_currency/. (12.01/2017)
- .(2017b). **China: Economic Growth**. Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/Economic_growth/ (12.01/2017)
- .(2017c). **China: Government Spending, percent of GDP** Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/Government_size/ (12.01/2017)
- .(2017d). **China: Capital Investment, percent of GDP** Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/Capital_investment/ (12.01/2017)
- .(2017e). **China: Foreign Direct Investment, billion dollars**. Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/fdi_dollars/ (12.01/2017)
- .(2017f). **China: Household Consumption, in dollars**. Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/household_consumption_dollars/ (12.01/2017)
- .(2017g). **China: Household Consumption, percent of GDP**. Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/household_consumption/(12.01/2017)
- .(2017h). **China: Exports, percent of GDP**. Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/data_exports/ (12.01/2017)
- .(2017i). **China: Imports, percent of GDP**. Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/data_imports/ (12.01/2017)
- .(2017j). **China: Trade balance, in dollars**. Retrieved from: www.theglobaleconomy.com/china/trade_balance_dollars/ (12.01/2017)
- .(2017k). **China: Current account balance**. Retrieved from www.theglobaleconomy.com/china/data_current_account/ (12.01/2017)

- .(2017). **China: Reserves**. Retrieved from: [www.theglobaleconomy.com/china/Reserves/\(12.01/2017\)](http://www.theglobaleconomy.com/china/Reserves/(12.01/2017))
- Hoover, Kevin D. (2012). **Applied Intermediate Macroeconomics**. Cambridge University Press
- IMF (2016). **World Economic Outlook 2016**. New York: International Monetary Fund
- The Economist (2017). **Chiness Economy**. Retrieved from: www.economist.com/topics/chiness-economy (14/02/2017)
- Institute of International Finance (2017). **China's debt surpasses 300 percent of GDP, IFF says, raising doubts over Yellen's crisis remarks**. Retrieved from: <https://www.cnbc.com/2017/06/28/china-debt-surpasses-300-percent-of-gdp.html> (14/02/2017)
- The World Bank (2017). **The World Bank in China: Overview**. Retrieved from: www.worldbank.org/en/country/overview (2/02/2017)
- Wikipedia (2012). **Economy of China**. Retrieves from <https://en.wikipedia.org/wiki> (05.01/2012)
- .(2017). **Economy of China**. Retrieves from <https://en.wikipedia.org/wiki> (05.01/2017)



การยอมรับและแนวโน้มการนำแนวความคิดทักษะนอกเหนืองานในหน้าที่ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลธนบุรี

พนิดา ชื่นชม¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาการยอมรับและแนวโน้มการนำแนวความคิดทักษะนอกเหนืองานในหน้าที่ตามแนวความคิดบูรณาการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลธนบุรี ได้แก่ ความผิดพลาดของมนุษย์ การจัดการภาระงาน การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ การสื่อสาร การตระหนักรู้สถานการณ์ และกระบวนการตัดสินใจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสามกลุ่ม คือ ผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้ที่จะเป็นวิทยากรผู้ฝึกอบรมต่อไป และบุคลากรของโรงพยาบาลธนบุรี จากการศึกษาพบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลธนบุรียอมรับแนวคิดและมีแนวโน้มในการนำแนวคิดทักษะนอกเหนืองานหน้าที่ไปใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน โดยการบูรณาการกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณสุขที่เป็นแนวทางการปฏิบัติมาแต่เดิม เกิดความเข้าใจ เห็นความสำคัญในการป้องกันความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้น

คำสำคัญ: ทักษะนอกเหนืองานหน้าที่ การพัฒนาคุณภาพการบริการ

¹คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 1761 ถนนพัฒนาการ เขต/แขวง สวนหลวง กรุงเทพฯ 10260

Email: panida.chu@kbu.ac.th

Acceptance and Application of Non-Technical Skills Concept for Service Quality Development: A Case Study of Thonburi Hospital

Panida Chuenchom¹

Abstract

This research aimed to study the acceptance and application of non-technical skills concept for integrated health care service quality development in Thonburi Hospital i.e., human errors, task management, team work and leadership, communications, situation awareness and decision making. Open-ended interview schedules were employed for data collection from health care services quality directors, health care services quality trainers and hospital staff. The study found that most of the research sample accepted non-technical skills concept for integrated health care service quality development and recognized the chance to apply non-technical skills concept for working and daily life.

Keywords: : Non-technical skills, service quality development

¹Dean of Liberal Arts, Kasem Bundit University, Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250
Email: panida.chu@kbu.ac.th

บทนำ

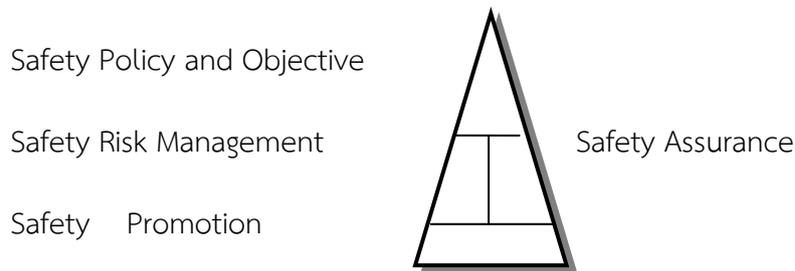
องค์การต่างๆในปัจจุบัน ดำเนินงานตามมาตรฐานองค์การกำกับดูแลมาตรฐานทั้งที่เป็นองค์การกำกับดูแลมาตรฐานระดับภายในประเทศจนถึงในระดับสากล หากพิจารณาในอีกมุมมองหนึ่งการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานต่างๆขององค์การกำกับดูแลมาตรฐานระดับภายในประเทศ จนถึงในระดับสากล เป็นเพียงการดำเนินงานเพื่อให้ผ่านการตรวจประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ตามเกณฑ์ขั้นต่ำเท่านั้น การดำเนินการอย่างมีคุณภาพสูง (Attractive Quality) อาจจะต้องใช้วิธีการอื่น ๆ เพิ่มเติมจากกรอบมาตรฐานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ตั้งแต่ยุคก่อนปี ค.ศ.1920 การจัดการคุณภาพขององค์การมุ่งเน้นการตรวจตรา (Inspection) เพื่อให้คุณภาพสินค้าเป็นไปตามมาตรฐาน ในยุคต่อมาการจัดการคุณภาพขององค์การมุ่งเน้นการสูญเสียวัตถุดิบจากการผลิตให้น้อยที่สุด แต่วิธีการนี้ไม่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์การ จึงมีการปรับแนวคิดด้านการจัดการคุณภาพขององค์การมุ่งเน้นการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการแนวคิดของศาสตร์ต่าง ๆ ในเชิงพหุวิทยาการ (Multi - disciplinary)

โดยส่วนใหญ่แล้ว บุคลากรทางการบิน รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ มีช่องว่างในเรื่องขาดองค์ความรู้และการฝึกฝน “ทักษะนอกเหนืองานหน้าที่” (Non-technical skills) อาทิเช่น ทักษะเชิงจิตวิทยา ทักษะการทำงานเป็นทีมที่ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความปลอดภัย ช่องว่างดังกล่าวจึงเป็นที่สนใจอย่างมากในทศวรรษนี้ เนื่องจากช่องว่างนี้อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดของมนุษย์ (Human

Errors) จะเห็นได้ว่า ฝ่ายต่างๆ ดังกล่าวนั้นถึงแม้จะมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดภาระหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งอย่างแน่นอน (Job Description) ก็ตาม โดยธรรมชาติของมนุษย์ในการให้ความร่วมมือตามหน้าที่ หรือ การให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ย่อมต้องอาศัยหลักการทางด้านจิตวิทยาทั้งสิ้น ถึงแม้บางหน่วยงานจะทำหน้าที่ควบคุมเครื่องจักร (Man-Machine) ก็ตาม แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ยังต้องติดต่อสื่อสารกับมนุษย์ด้วยกัน (Reason, 1990) เช่น นักบินทำหน้าที่ควบคุมเครื่องบินโดยตรง แต่นักบินก็ยังต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่ทำงานโดยมนุษย์เช่นกัน เป็นการยากที่จะทำให้มนุษย์มีความสมบูรณ์แบบในทุกๆด้าน ดังนั้นจึงต้องหาวิธีการให้งานที่ดูเหมือนกันคนละชั่วดำเนินไปได้ด้วยดี และสอดคล้องกันทั้งระบบ

แนวความคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัยทางการบิน Safety Management System (SMS)

แนวความคิดนี้ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน ประกอบด้วย (THAI Crew Resource Management Manual (CRM, 1999)



ภาพแสดง องค์ประกอบของการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System)
ที่มา : ดัดแปลงจาก THAI Crew Resource Management Manual (CRM):1999

ระดับนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ด้านความปลอดภัย (Safety Policy and Objective) จะเน้นความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบิน ตัวอย่างเช่น ผ้าห่มเบาะที่นั่งจะเป็นวัสดุพิเศษซึ่งเป็นวัสดุติดไฟได้ยาก เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารกรณีเกิดไฟไหม้บนเครื่องบิน ไฟจะลุกลามไปได้ยาก เป็นต้น ในส่วนของโรงพยาบาลที่เห็นความสำคัญเรื่องความปลอดภัย มักออกแบบผนังห้องภายในโรงพยาบาลเป็นผนังปลอดฝุ่น มีการออกแบบอาคารหรือติดตั้งระบบไฟส่องสว่างที่มีแสงสว่างเพียงพอ ทางเข้า-ออก กว้างขวาง ลำดับต่อมา ในส่วนของระดับการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ (Safety Risk Management) เป็นการป้องกันก่อนเกิดปัญหา โดยใช้การจัดการความเสี่ยงที่ดีเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติการบินทุกคน ต้องทำการตรวจนับจำนวน ตรวจวันหมดอายุของอุปกรณ์ และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ก่อนออกเดินทางทุกครั้ง ในส่วนของโรงพยาบาลเช่นกัน ต้องตรวจตราความพร้อมใช้

งานของอุปกรณ์ต่างๆอยู่เสมอ ลำดับต่อไปเป็นในส่วนของระดับ Safety Assurance ได้แก่การตรวจสอบ (Audit) จากหน่วยงานประกันคุณภาพต่าง ๆ ในการตรวจสอบคุณภาพที่ดีควรตรวจสอบคุณภาพเป็นประจำ ผู้ปฏิบัติงานต้องรักษามาตรฐานอย่างสม่ำเสมอในทุกกระบวนการตลอดเวลา อาทิเช่น การตรวจสอบเครื่องยนต์รวมถึงการตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ตามอายุงานที่กำหนดไว้ของอุปกรณ์ชิ้นนั้นๆ ถึงแม้ว่าอุปกรณ์ชิ้นดังกล่าวจะไม่ชำรุดก็ตาม ซึ่งการตรวจสอบอุปกรณ์การบินจะกระทำในทุกเที่ยวบิน (ก่อนเครื่องบินวิ่งขึ้นทุกครั้ง) รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสารอีกด้วย ฝ่ายช่างอากาศยานจะต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นนั้นก่อนเที่ยวบินเที่ยวต่อไป โรงพยาบาลต้องรับการตรวจประกันคุณภาพโดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า สรพ. เช่นเดียวกัน ในระดับสุดท้าย เป็นส่วนที่สำคัญที่สุด นั่นคือ การรณรงค์ด้านความปลอดภัย (Safety Promotion) เป็นการรณรงค์ให้สมาชิก



ทุกคนในองค์กร ตระหนักและเห็นความสำคัญ ของความปลอดภัยเป็นอันดับต้นๆในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรต้องรณรงค์อย่างเข้าถึงทุก คนและทุกหน่วยงานในองค์กร รวมถึงกระทำ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมออีกด้วย ในส่วนนี้ ทางการบิน จะมีการอบรมหลักสูตรการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ทางการบิน (Crew Resource Management: CRM) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ การรณรงค์ด้านความปลอดภัย (Safety Promotion) โดยจะอบรมให้กับผู้ปฏิบัติการบิน ทุกคน (นักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) จากแนวคิดที่ว่า บุคลากรทุกคนในองค์กรมี ความสำคัญเท่าเทียมกัน เพราะแต่ละคนคือ พันเพลิงในการขับเคลื่อนองค์กร ส่วนทางด้าน การแพทย์นั้น ความปลอดภัยของคนไข้ไม่ได้ ขึ้นอยู่กับแพทย์เพียงหน่วยงานเดียว แต่หาก พิจารณาให้ดีจะพบว่าทุกคนมีความสำคัญ เช่น ผู้ ที่ทำงานในห้องหนึ่งผ้า หากกระบวนการหนึ่งผ้า ไม่ได้มาตรฐาน เกิดการปนเปื้อน คนไข้จะมีความ เสี่ยงเรื่องการติดเชื้ออันเป็นสาเหตุในการ เสียชีวิตได้เช่นกัน หลักการที่สำคัญคือ (THAI Crew Resource Management Manual , 2009) การนำทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมด ไม่ว่าจะ เป็นบุคคล อุปกรณ์ต่างๆ ระเบียบวิธีปฏิบัติและ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำสู่ความปลอดภัยอันเป็นเป้าหมายสูงสุด โดยใช้ทักษะการสื่อสารและทักษะการจัดการ เป็นเครื่องมือที่สำคัญ แนวคิดการอบรมหลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการบิน (Crew Resource Management: CRM) เน้นในเรื่อง ของทักษะนอกเหนือหน้าที่ (Non- technical skills) มีทั้งหมด 17 หัวข้อ แต่ในงานวิจัยชิ้นนี้ คัดสรรเพียงหัวข้อที่สำคัญและนำมาประยุกต์ใช้ ในบริบททางการแพทย์เพียง 6 หัวข้อได้แก่

ความผิดพลาดของมนุษย์ (Human errors) การ จัดการภาระงาน (Task management) การ ทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ (Team Work & Leadership) การสื่อสารที่ดีเพื่อสร้างความ เข้าใจ (Communication) การตระหนักรู้ ส ถาน ก า ร ณ์ (Situation awareness) กระบวนการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง (Decision making)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับแนวคิดทักษะ นอกเหนือหน้าที่ (Non- technical skills) ของ บุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี เพื่อมาบูรณาการใน การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาแนวโน้มการนำแนวคิด ทักษะนอกเหนือหน้าที่ (Non- technical skills) ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี

ทฤษฎี/แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการยอมรับนวัตกรรม

Rogers & Shoemaker (1978 อ้างใน สวนกระต่าย, 2557) ได้กล่าวถึงการแสดงออกถึง การยอมรับและนำไปปฏิบัติตาม แบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นการรับรู้ (Awareness stage) เป็นขั้นตอนแรกในการนำไปสู่การยอมรับ หรือปฏิเสธสิ่งใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การประกอบอาชีพหรือชีวิตประจำวัน ของ บุคคลนั้น ๆ

ขั้นที่ 2 ขั้นความสนใจ (Interest stage) เป็นขั้นที่เริ่มค้นคว้าหารายละเอียด เพิ่มเติมมากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม และประสบการณ์

เดิมของบุคคลนั้นๆ ด้วย ในขั้นตอนนี้เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลใกล้ชิดมีส่วนร่วม เกี่ยวข้องในการสร้างความมั่นใจในประสิทธิภาพ และการใช้งานของนวัตกรรม

ขั้นที่ 3 ขั้นการประเมินค่า (Evaluation stage) เป็นขั้นที่ได้ไตร่ตรองประโยชน์ที่จะนำนวัตกรรมนั้นๆ มาทดลองปฏิบัติ เพราะเห็นคุณประโยชน์ (สอนดี :2560)

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลองนำไปใช้ (Trial stage) อาจทดลองบางส่วนก่อน เพื่อจะดูผลและประโยชน์ที่จะได้รับว่าดีจริงอย่างที่คาดไว้ในขั้นประเมินค่าหรือไม่หรือยัง

ขั้นที่ 5 ขั้นการยอมรับ (Adoption stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลต่างๆ ยอมรับนวัตกรรมหลังจากได้ทดลองปฏิบัติและเห็นประโยชน์ของการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

แนวคิดระบบการพัฒนาคุณภาพการบริการ สุขภาพ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. เป็นองค์การพัฒนา และรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน Hospital Accreditation: HA สำหรับสถานพยาบาลในประเทศไทย ทั้งสถานพยาบาลของรัฐและเอกชน โดยมีหลักคิดพื้นฐานของกระบวนการคุณภาพ หมายถึง กลไกการประเมินเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในสถานพยาบาล มีการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ ซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องพยายามทำให้เป็นกระบวนการเรียนรู้โดยมุ่งเป้าหมายไปที่คุณภาพการบริการ และความปลอดภัยของผู้ป่วย ในส่วนนี้ก่อให้เกิดโครงการพัฒนาด้านต่างๆ เช่นการฝึกอบรมเพิ่มความเชี่ยวชาญในด้านที่บุคลากรรับผิดชอบ

รวมถึงโครงการฝึกอบรมแนวคิดใหม่ๆที่สามารถบูรณาการกับแนวคิดเดิม เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ (คู่มือการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ตามมาตรฐาน HA สำหรับสถานพยาบาล; สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2556) ทางสรพ. กำหนดค่านิยม (Core Values) ดังนี้ 1. มีอาชีพ เร่งรีบพัฒนาคน 2. มุ่งหวังให้ทำงานอย่างมืออาชีพและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 3. มีวินัยใฝ่คุณธรรมและรับผิดชอบ 4. ปฏิบัติงานด้วยความมีวินัย มีคุณธรรม และมีความรับผิดชอบต่อ 5. มีภาวะผู้นำ ทำงานเป็นทีม พัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ทุกคนในองค์กร และให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม 6. อุทิศตนเพื่อผู้อื่นและให้เกียรติผู้อื่น

แนวคิดในเรื่องทักษะนอกเหนืองานหน้าที่ (Non-technical skills)

เป็นกระบวนการคิดในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนเสริม นอกเหนือจากการฝึกฝนตามภาระหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงานนั้น ๆ ตามแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการบิน เน้นในเรื่องของทักษะนอกเหนือ (THAI Crew Resource Management Manual: CRM, 1999) ได้แก่

ความผิดพลาดของมนุษย์ (Human Errors)

หลักพื้นฐาน 3 เรื่องที่เกี่ยวกับความผิดพลาดของมนุษย์ เมื่อการกระทำนั้นๆ ก่อให้เกิดผลในด้านลบต่อร่างกาย จิตใจของตัวเอง ผู้อื่น และทรัพย์สินเงินทอง (Reason, 1990 อังโน ชื่นชม, 2561) เรื่องแรกได้แก่ ความผิดพลาดของมนุษย์เป็นเรื่องธรรมชาติ ทุกคนมีโอกาสผิดพลาดได้เสมอ เรื่องที่สองได้แก่ จุด

กำเนิดของความผิดพลาดมีมูลฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเกิดความผิดพลาดจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดพลาดนั้นๆเป็นกรณี ๆ ไป ต้องไม่สรุปสาเหตุของความผิดพลาดตามประสบการณ์ที่ผ่านมา และเรื่องสุดท้าย ได้แก่ ความผิดพลาดที่มีลักษณะเหมือนกันอาจให้ผลลัพธ์ที่ตามมาแตกต่างกัน บางกรณีผลลัพธ์อาจไม่มีผลเสียหาย แต่บางกรณีอาจสูญเสียอย่างมากมาย เนื่องจากความผิดพลาดของมนุษย์ ดังนั้น ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นไม่ควรมุ่งการลงโทษว่าใครผิด แต่ควรมุ่งหาสาเหตุของการเกิดความผิดพลาดนั้นๆ เพื่อหาแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำเดิมอีก (Wiegmann and Shappell, 2003)

การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ (Team Work & Leadership)

การทำงานทุกประเภทต้องอาศัยการทำงานร่วมกันและการทำงานเป็นทีมที่ดีมีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ (ชื่นชม, 2561) ภาวะผู้นำนั้นมีได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่สามารถพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้นได้ ภาวะผู้นำนั้นไม่ว่าจะเป็นภาวะปกติในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่หรือในภาวะฉุกเฉินก็ตามทุกคนจำเป็นต้องมีความเป็นผู้นำและพร้อมที่จะนำออกมาใช้ได้ตลอดเวลาอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ผู้นำทีมที่ดี จำเป็นต้องเรียนรู้การแบ่งปันอำนาจแก่ผู้อื่น รู้จักการใช้อำนาจการใช้ข้อมูลและการมีความรับผิดชอบร่วมกันกับผู้อื่น

การจัดการภาระงาน (Task Management)

ลักษณะงานที่มีเรื่องของกรอบเวลาเป็นตัวกำหนดในปฏิบัติงาน อาทิเช่น การปฏิบัติงานของนักบินที่ทำงานกับความเร็วสูงของเครื่องบิน แพทย์และพยาบาลที่ต้องยื้อชีวิตของผู้ป่วยให้

กลับสู่สภาพปกติให้เร็วที่สุด เป็นต้นภาระงานที่เข้ามาพร้อมกันหลายอย่างจึงต้องมีวิธีการในการจัดการภาระที่ดี (THAI Crew Resource Management Manual:CRM,2009) มีหลักการพื้นฐานดังนี้ คือ ควรกระจายภาระงานไปยังเพื่อร่วมงานทุกคนตามความเหมาะสมหากเกิดความเครียดขึ้นระหว่างการทำงานซึ่งอาจส่งผลเสียต่อผลงาน ควรส่งสัญญาณและสื่อสารไปยังเพื่อนร่วมงานให้รับรู้ถึงความเครียดที่เกิดขึ้นเพื่อให้เพื่อนร่วมงานแบ่งเบาภาระงานบางอย่างของตนไปจะทำให้เกิดประสิทธิภาพของงานสูงสุด

การตัดสินใจ (Decision Making)

เป็นกระบวนการทางสมองในการตระหนักรู้ วิเคราะห์และประเมินข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อวินิจฉัยปัญหาหาทางเลือกที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหา การตัดสินใจประกอบด้วยขั้นตอนพื้นฐาน 4 ขั้นตอน (THAI Crew Resource Management Manual:CRM, 2009) ได้แก่ 1. ขั้นตอนในการกำหนดประเด็นปัญหาให้แน่ชัดว่าคืออะไร โดยใช้การรับรู้ อันเป็นกระบวนการรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ ผ่านทางอวัยวะรับ 2. มองหาหนทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาอันซึ่งอาจมีได้หลายทางเลือก 3. การประเมินความเป็นไปได้ของความสำเร็จโดยการนำข้อมูลที่ได้รับรู้นั้นมารวบรวมเป็นเนื้อหาเรื่องราวความเป็นไปได้ โอกาสในความสำเร็จในแต่ละทางเลือกนั้น ๆ แล้วการตัดสินใจเลือกปฏิบัติ 4. ทบทวนผลของการตัดสินใจเลือกหนทางนั้นๆแล้วลงมือกระทำอาจเรียกได้ว่าเป็นการป้อนข้อมูลกลับ (Feed Back) เพื่อประเมินผลลัพธ์ของการตัดสินใจ หากไม่สามารถยุติปัญหาได้ต้องกลับไป

ยังขั้นตอนการประเมินความเป็นไปได้ของความสำเร็จเพื่อเลือกหนทางอื่นต่อไป

การตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation Awareness)

ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้ (Endsley, 1995 อ้างใน Chuenchom, 2006)

1. การรับข้อมูลต่างๆผ่านทางประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กายสัมผัส
2. การนำสิ่งที่เรารับรู้ มาเชื่อมโยงข้อมูลนั้นๆว่าเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับตัวเราหรือสถานการณ์นั้นๆหรือไม่
3. การสร้างภาพในอนาคต ว่าหากเรา ไม่หลบหนีป้องกัน แก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติตัวเราจะเกิดความเสียหายอย่างไรต่อไป หากขาดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ถือว่าขาดองค์ประกอบของการตระหนักรู้สถานการณ์

การสื่อสาร (Communications)

โดยเฉพาะ การส่งต่อข้อมูลไปยังผู้ร่วมงาน หรือหน่วยงานอื่น การสื่อสารที่ดีต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ชัดเจน กระชับ และถูกต้อง ไม่ควรใช้อารมณ์ของตนปะปนไปกับเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร (ชื่นชม, 2561)

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จัดการฝึกอบรมบุคลากรของโรงพยาบาลธนบุรี ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะนอกเหนืองานหน้าที่ โดยวิธีการฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย การทำกิจกรรมนำเสนอความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในกลุ่มเว้นระยะประมาณหนึ่งปี จึงนำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งสามกลุ่มใหญ่ ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารโรงพยาบาล 1 ท่าน

กลุ่มที่สอง ผู้ที่เป็นวิทยากรผู้ฝึกอบรมต่อไป (Trainer) เป็นบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพของโรงพยาบาล จำนวน 16 คน กลุ่มที่สาม บุคลากรทั่วไปของโรงพยาบาลธนบุรี โดยแบ่งออกเป็นสองกลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรง และกลุ่มบุคลากรสนับสนุนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย จำนวน 37 คน รวมทั้งสิ้น 54 คน

ผลการวิจัย

การยอมรับแนวคิดทักษะนอกเหนืองานหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสามกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกัน ดังนี้ คือ

การยอมรับแนวคิดเรื่องความผิดพลาดของมนุษย์ (Human Errors)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 ยอมรับแนวคิดและสามารถนำไปใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน โดยให้เหตุผลว่าแนวความคิดความผิดพลาดของมนุษย์ทำให้มองเห็นถึงสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ชัดเจนขึ้น มีความระมัดระวังและรอบคอบในการป้องกัน และไม่กล่าวโทษกันเอง เน้นที่ระบบการทำงาน ซึ่งในการทำงานนั้นจะอาศัยแต่ระบบคอมพิวเตอร์อย่างเดียวก็ไม่อาจทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ ดังนั้นการทำงานโดยมนุษย์มีความอ่อนโยนแสดงถึงความรู้สึกเอาใจใส่ การดูแลที่ดีได้ แต่ควรจัดการแบบเป็นระบบ มีการทวนสอบความผิดพลาดได้อย่างชัดเจน และรวมถึงการมีวินัยในตนเองในการทำงาน การจัดสรรเวลา และการพักผ่อนที่เหมาะสมกับเวลางาน เพื่อลดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากมนุษย์ (Human Errors) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในการบริการดูแลผู้ป่วย ไม่ทำงาน



ตามความคืบหน้าและเป็นการนำไปสู่การพัฒนา เพื่อให้เกิดประโยชน์ที่สูงสุดต่อไป

การยอมรับแนวคิดการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ (Team Work & Leadership)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 ยอมรับแนวคิดและสามารถนำไปใช้ในการทำงาน และชีวิตประจำวัน ทำให้ทุกคนมีจุดมุ่งหมาย เดียวกัน เพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จ โดยมีผู้ มอบหมายงานตามความเหมาะสมของแต่ละ บุคคล และนำพาทีมไปสู่ผลสำเร็จของงาน ร่วมกัน รู้ภาวะบทบาทผู้นำและผู้ตาม ผู้นำควร รับฟังความคิดเห็นและเหตุผลของสมาชิกในทีม ส่วนสมาชิกในทีมสามารถโต้แย้งได้โดยใช้เหตุผล ที่เหมาะสม ซึ่งให้ผู้นำเห็นถึงข้อดีและข้อเสียก่อน การตัดสินใจร่วมกันของทีม ทำให้งานมี ประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จได้มากขึ้น เกิด ปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยลง เนื่องจากทุกคน เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

การยอมรับแนวคิดการจัดการภาระที่ดี (Task Management)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 ยอมรับแนวคิดและสามารถนำไปใช้ในการทำงาน และชีวิตประจำวัน ช่วยให้การพัฒนาเป็นระบบ รวดเร็วและสอดคล้องกับในงานพัฒนาคุณภาพ สามารถลดขั้นตอนในการทำงานลงได้ นำมา วางแผน เติริมงานและจัดลำดับความเร่งด่วน อย่างเหมาะสม ด้วยการบริหารงานที่เร่งด่วน สำคัญถึงแก่ชีวิตก่อน ช่วยประหยัดเวลาได้มาก

การยอมรับแนวคิดการตัดสินใจ (Decision Making)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 ยอมรับแนวคิดและสามารถนำไปใช้ในการทำงาน และชีวิตประจำวัน การตัดสินใจนั้นอาจส่งผล กระทบต่อร่างกายและชีวิตของผู้ป่วยได้ ระบบ บริการสาธารณสุขเป็นงานบริการที่มีหลากหลาย มิติ โดยทั่วไปจะใช้กระบวนการตัดสินใจในการ ดูแลผู้ป่วยเฉพาะเหตุการณ์เฉพาะหน้า ทำให้ ระบบการดูแลผู้ป่วยยังไม่ประสบความสำเร็จนัก เช่นในการดูแลผู้ป่วยภาวะวิกฤตมีปัญหาคับข้อง หลายระบบ จึงต้องมีการวิเคราะห์ปัญหาที่ คึกคาก และปัญหาที่อาจแทรกซ้อนเกิดขึ้น การ วิเคราะห์ปัญหา การเลือกหนทางและประเมิน ก่อนปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รอบคอบและ ปลอดภัยมากขึ้น เพื่อนำมาพิจารณาว่าควร จะวางแผนการดูแลปัญหาแต่ละระบบอย่างไรจึงจะ ปลอดภัย การให้คำปรึกษาญาติและครอบครัว ผู้ป่วย การให้ข้อมูลต่างๆ การรวบรวมข้อมูลเพื่อ ประกอบการตัดสินใจ ให้ทางเลือกที่ดีและ เหมาะสมแก่ผู้ป่วยในแต่ละราย

การยอมรับแนวคิดการตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation Awareness: S.A.)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 ยอมรับแนวคิดและสามารถนำไปใช้ในการทำงาน และชีวิตประจำวัน ทำให้เข้าใจสถานการณ์ซึ่งจะ ใช้เป็นข้อมูลในการช่วยตัดสินใจ ทำให้รับรู้เกิด ความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในสถานการณ์ ต่างๆ ได้ดีขึ้นและรู้จักสร้างภาพสถานการณ์ของ เหตุการณ์นั้นๆ ที่อาจเกิดในอนาคตอันใกล้ได้ ทำ ให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และสร้างความปลอดภัยต่อผู้ป่วย และตนเองได้มากขึ้น การทำงานเป็นประจำ มี ความว่องไว คล่องตัวแต่ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือ ปัญหาตามมาได้ ดังนั้น การตระหนักรู้

สถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญในงานการพยาบาล เนื่องจากจะเป็นสิ่งที่สามารถป้องกันหรือช่วยให้เจ้าหน้าที่จัดการดักจับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับชีวิตได้

การยอมรับแนวคิดการสื่อสาร (Communications)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 ยอมรับแนวคิดและสามารถนำไปใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน การสื่อสารในที่มเป็นเรื่องสำคัญมาก ต้องเป็นการสื่อสารที่มีคุณภาพ ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่เบี่ยงเบนข้อเท็จจริง (ใช้การสื่อสารทั้งการพูด ทางภาษากายและการเขียน) ลดการใช้การสื่อสารทางเดียว ควรเพิ่มการจดบันทึกหรือการทำสื่อเทคโนโลยี เช่นการถ่ายภาพ เหนือบันทึกเสียงเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วยมากขึ้นในส่วนที่ผู้ป่วยพึงระวังเมื่อกลับไปรักษาตนเองที่บ้านด้วยควรให้ความสำคัญ ระมัดระวังมีความรอบคอบในการสื่อสาร การส่งต่อประสานงานข้อมูลผู้ป่วยต่างๆ อย่างเคร่งครัด บุคลากรทางด้านสาธารณสุขส่วนมากยังขาดทักษะการฟัง การรับรู้ความรู้สึกทั้งในเรื่องการสื่อสารเฉพาะหน้า การสื่อสารในรูปแบบสื่อต่างๆ เช่น ควรอธิบายอย่างชัดเจนแก่ผู้ป่วยและญาติ ว่าอาจจะเกิดอะไรขึ้นต่อไปในกระบวนการดูแลรักษา

การยอมรับทักษะนอกเหนืองานหน้าที่ (Non - technical Skills)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 ยอมรับแนวคิดและสามารถนำไปใช้ในการทำงาน และชีวิตประจำวัน 100% เป็นทักษะที่เป็นภาพรวมของการอยู่ร่วมกันของสังคมการพัฒนา ได้ตรงจุด ป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้และยังเป็นระบบงานที่มีความมั่นคงทำให้ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมมากขึ้น ทำให้การตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติเกิดความปลอดภัยมากขึ้น บุคลากรในโรงพยาบาลทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ เท่ากันและพัฒนาได้ทุกเพศทุกวัย อีกทั้งยังสามารถเผยแพร่ให้กับบุคคลในครอบครัว และ บุคคลรอบข้างได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ควรจัดหลักสูตรการอบรมแนวคิดทักษะนอกเหนืองานหน้าที่ ให้กับบุคลากรทั้งหมดในโรงพยาบาล แบ่งเป็นหลักสูตรครั้งแรก (Initial course) สำหรับบุคลากรเข้าใหม่ของโรงพยาบาล และหลักสูตรตามวงรอบปี (Recurrent course) เป็นการทบทวน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาล อีกทั้งควรศึกษาวิจัยในองค์การที่เน้นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการ อาทิ การจัดการโรงแรม การจัดการท่องเที่ยว เป็นต้น

References

- Chuenchom, Panida 2006, *Factors Related to Situation Awareness and Crisis Management in Aviation*, Mahidol University, Bangkok, Thailand.
- , 2561, *Intregrated Approach Development on Multidisciplinary Service Quality*, Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand.



- Saunkratai, Chompoonuj (,2557), Innovation Management (Critical issue), **Rompreug Journal**, (October 2556-January 2557), Kreuk University, Bangkok, Thailand.
- Sondee, Pavitra 2560. **Acceptance Mobile Banking Application Innovation of User Age 40-60 Years old**, Bangkok University, Bangkok, Thailand.
- Reason, J (1990), *Human Error*, Press Syndicate of the Cambridge University Press, (Reprinted 1991, 1994), U.S.A.
- THAI Crew Resource Management Manual (CRM)*, (1999). **BZ Dept**, Thai Airways International Public Co.,Ltd, Bangkok, Thailand.
- (2009). **BZ Dept, Thai Airways International Public Co.,Ltd**, Bangkok, Thailand.
- Wiegmann, D,A. & Shappell,S.A. (2003) **A Human Error Approach to Aviation toAviation Accident Analysis: The Human Factors Analysis and Classification System**, Ashgate Publishing Ltd., England.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี

เพชร สাত্র์เงิน¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจำนวน 392 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนา ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ประชาชนขาดจิตสำนึกสาธารณะในการมีส่วนร่วม ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนพัฒนา กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ไม่มีความยืดหยุ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน งบประมาณและทรัพยากร ไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนทุกโครงการในแผนพัฒนา และขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การตัดสินใจ การมีส่วนร่วมสาธารณะ การวางแผนพัฒนา การดำเนินการ การประเมินผล

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
89/454 หมู่ที่9 ถนนพหลโยธิน ตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรีจังหวัดลพบุรี15160
email: Pachara_army@hotmail.com



Public Participation on Development Planning of Thakhae Sub-district Administration Organization, Lopburi Province

Pachara Sartngern¹

Abstract

This research aimed to study public participation on development planning, participation problems, and means to enhance participation. The data were collected by questionnaires and in-depth interviews. The research found that the level of public participation on development planning was at the moderate level. Major problems in public participation were lack of public mind in participation, and lack of knowledge and understanding about local development plan. Moreover, laws and regulations were not responsive to the needs of people, budget and resources were insufficient for supporting projects on the development plan, and public relations was not effective.

Keywords: Decision-making, public participation, development planning, operating, evaluation

¹Lecturer, Public Administration, B.P.A. Stamford International University
89/454 Moo 9, Phahonyothin Road, Tambol Thakhae, Muang District, Lopburi 15160
email: Pachara_army@hotmail.com

บทนำ

การวางแผนพัฒนาเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี โดยประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สามารถแก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการมีส่วนร่วม ที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในกิจกรรมขององค์กรทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายองค์การบริหารส่วนตำบล และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ตั้งแต่การรับรู้ข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไรอย่างใด รวมทั้งการตรวจสอบการประเมินผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยประชาชนมีสิทธิและอำนาจในการถอดถอนผู้บริหาร หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หากเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหาย ล้มเหลว หรือมีพฤติกรรมเสื่อมเสีย (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาเฉพาะกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่มากที่สุด โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงนั้น จะส่งผลต่อกระบวนการวางแผน

พัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี

นิยามศัพท์

การมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ การตัดสินใจ การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยการทดสอบสอบถาม (Questionnaire) แก่ตัวแทนประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี ซึ่งมีประชากรรวม 14,929 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี, 2560) โดยผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 392 คน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และใช้วิธีเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้มีลักษณะตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการ และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรงและมีคุณภาพ ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาการศึกษา โดยกำหนดจำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5

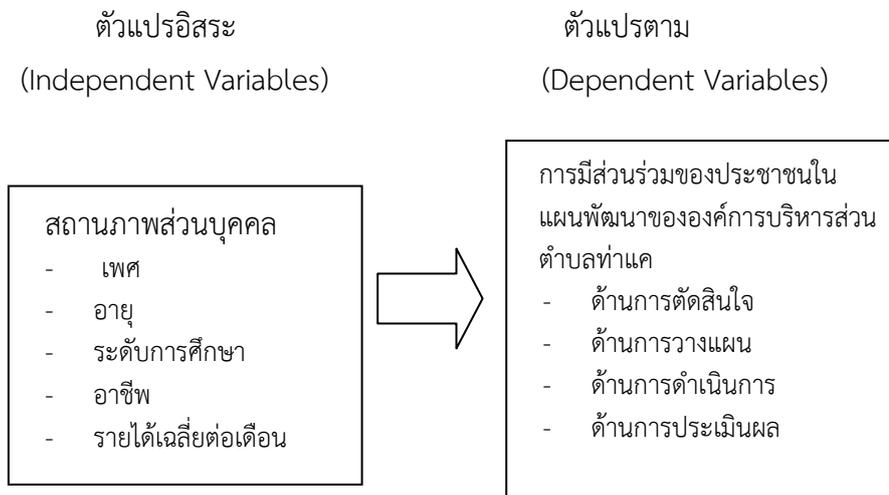
ระดับ คือ 5-4-3-2-1 ซึ่งหมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นได้อย่างเปิดกว้าง โดยผู้วิจัยจะใช้คำถามที่ถูกรวบรวมไว้ล่วงหน้าในการสัมภาษณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณได้ ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ผลการวิจัย

1 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนา ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งด้านการตัดสินใจ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการ และด้านการประเมินผล โดยมี

ตัวชี้วัดต่าง ๆ ของแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขาดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างจริงจัง และขาดการประสานงานที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับประชาชน ยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอ นอกจากนั้น ประชาชน อาจขาดจิตสำนึกที่ดีในการเป็นส่วนหนึ่งของการ พัฒนาพื้นที่ จึงไม่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมใน ความรับผิดชอบใด ๆ ประกอบกับกระบวนการ จัดทำแผนพัฒนามีหลายขั้นตอนและซับซ้อน จึง ทำให้ประชาชนรู้สึกเบื่อหน่าย และเข้ามามีส่วน ร่วมในทุกขั้นตอนของแผน ในระดับปานกลาง เท่านั้น ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของ ประชาชนกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลทั้งด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมใน แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในด้านใดด้านหนึ่ง โดยประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมใน แผนพัฒนาฯ แตกต่างกัน ทั้งด้านการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการ วางแผน ด้านการมีส่วนร่วมในดำเนินการ และ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่วน ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีส่วนร่วมแตกต่างกันในด้านการวางแผน และด้านการประเมินผล

2. ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนใน แผนพัฒนา มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาด้าน จิตสำนึกสาธารณะ ประชาชนยังขาดจิตสำนึกที่ดี ในการมีส่วนร่วม ไม่ตระหนักถึงการเป็นหุ้นส่วน ของการพัฒนาพื้นที่ และไม่คอยให้ความร่วมมือ ในการประชาคม ทั้งในระดับหมู่บ้านและระดับ ตำบล จะมาประชาคมก็เพียงส่วนน้อย โดย บางส่วนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนไม่ยอมให้ ความร่วมมือ เนื่องจากไม่ชอบโครงการที่ ดำเนินการอยู่ หรือโครงการไม่มีความสอดคล้อง

กับค่านิยมของตน จึงนำไปสู่การเพิกเฉยไม่ ปฏิบัติตาม หรือเลือกปฏิบัติเฉพาะส่วนที่ให้ผล ประโยชน์กับตน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วม ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ บริหารส่วนตำบล 2) ปัญหาด้านความรู้เกี่ยวกับ แผนพัฒนา ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการของแผนพัฒนา ทั้งแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และ แผนการดำเนินงาน ทำให้ไม่ตระหนักถึง ความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วม และไม่มีเตรียมข้อมูลสำคัญที่จะนำเสนอใน การทำประชาคม อีกทั้งมองว่าเป็นความ รับผิดชอบโดยตรงขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงไม่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมใน แผนพัฒนานั้น 3) ปัญหาด้านกฎหมายและ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ระเบียบที่กำกับวิธี ปฏิบัติงานในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนยัง ไม่เปิดกว้าง ไม่มีความยืดหยุ่นที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มี ส่วนร่วมโดยตรง มีเพียงผู้แทนประชาคมท้องถิ่น ไม่ก็คนที่ได้รับคัดเลือก ให้เป็นกรรมการที่ เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนา ทำให้ประชาชนมองไม่ เห็นความสำคัญในบทบาทของตน และขาดความ สนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การบริหาร ส่วนตำบล 4) ปัญหาด้านงบประมาณและ ทรัพยากร งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่ เพียงพอต่อการสนับสนุนทุกโครงการใน แผนพัฒนา โดยเมื่อแบ่งจ่ายงบประมาณแล้ว สามารถสนับสนุนชุมชน/หมู่บ้านได้เพียงหนึ่ง หรือสองโครงการเท่านั้น ทำให้ประชาชนมองว่า จะเข้ามาหรือไม่เข้ามามีส่วนร่วม ผลลัพธ์ของ การดำเนินโครงการก็ไม่เปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด นอกจากนั้น บุคลากรที่ใช้ในการดำเนินการมีไม่ เพียงพอ ส่งผลให้การดำเนินงานไม่มี

ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งไม่เป็นไปตามความต้องการของชุมชนหรือหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่าย และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมน้อย 5) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ในการสร้างแรงจูงใจและสร้างจิตสำนึกของการมีส่วนร่วม อีกทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ไม่มีความต่อเนื่อง และขาดความชัดเจนในรายละเอียดของการดำเนินการต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้นำชุมชน เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา ทั้งแนวคิด กระบวนการ ขั้นตอน และหลักคิดสำคัญของการทำแผนชุมชน ซึ่งจะเป็นแกนกลางในการกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้ประชาชนมองไม่เห็นความสำคัญในบทบาทของตน จึงขาดความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล

อภิปรายผล

1. ประเด็นระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนา พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนปะติ (2559) ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวงษา (2557) ว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้อยปลูก (2557) ว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ส่วนประเด็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยนั้น พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ปญญาธโร (2557) ว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความแตกต่างกันในการมีส่วนร่วมเฉพาะด้านการวางแผน และด้านการติดตามประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นนปะติ (2559)

2. ประเด็นปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนา ซึ่งมี 5 ด้าน คือ

1) ปัญหาด้านจิตสำนึกสาธารณะ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิละม้าย (2558) ว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ประชาชนไม่มีจิตสำนึกที่จะเข้ามามีส่วนร่วม เนื่องจากต่างมีภารกิจที่ต้องทำมาหากินเลี้ยงครอบครัว และมองว่าการไปมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลและตรวจสอบ การทำงานของคณะผู้บริหารท้องถิ่นเป็นการเสียเวลา หรืออาจเป็นอันตรายต่อตัวเองและครอบครัว ทั้งนี้สอดคล้องกับเกตุขาวนา (2554) ว่า ถ้าคนในสังคมขาดจิตสำนึกสาธารณะ ซึ่งนอกจากจะมีผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัว และองค์กรแล้ว ยังมีผลกระทบต่อชุมชนระดับประเทศด้วย ทำให้ชุมชนอ่อนแอ ขาดการพัฒนา และยิ่งนานไปก็มีแต่เสื่อมทรุดลง เนื่องจากคนในชุมชนมองปัญหาของตนเองเป็นเรื่องใหญ่ ขาดคนอาสา นำพาการพัฒนา เพราะกลัวเสียทรัพย์สิน เสียเวลา หรือกลัวเป็นที่ครหาจากคนอื่น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ลากจิต (2550) ว่า สาเหตุที่คนตัดสินใจไม่เข้ามามีส่วนร่วมนั้น อยู่ที่ปัจจัยด้านบุคคล เช่น การศึกษา ความรู้ทักษะ ประสบการณ์ และความคิดหรือปม (Stigmatizations) ของประชาชนที่คิดว่าตัวเองไม่สำคัญ หรือไม่ใช่นักที่ เป็นหน้าที่ของรัฐ รวมถึงความไม่พร้อมของประชาชนในเรื่องการไม่มีเวลา การเงิน เศรษฐกิจ การขาดโอกาส ประกอบอาชีพ และขาดจิตสาธารณะ

2) ปัญหาด้านความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนา พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ แดงนุ้ย (2551) ว่า ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนา ได้แก่ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องแผนพัฒนา โดยเฉพาะไม่ค่อยทราบหัวข้อในการพัฒนาด้านต่าง ๆ อีกทั้งขาดผู้เชี่ยวชาญในการวางแผน ทำให้ในการวางแผนบางครั้งไม่ค่อยได้รายละเอียดมากนัก และประชาชนก็ไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการวางแผนในโครงการดังกล่าว อีกทั้งแผนพัฒนานั้นมักจัดทำมาก่อนแล้วโดยทีมงานขององค์กร ประชาชนเพียงมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพิ่มเติมเท่านั้น ชุมชนจึงไม่ค่อยให้ความสำคัญในการทำแผนนั้น นอกจากนี้ ในการติดตามประเมินผลโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ประชาชนไม่ทราบถึงที่มาที่ไปของโครงการ/กิจกรรม ทำให้ไม่สามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปญญารัตโร (2557) ว่า ประชาชนไม่เข้าใจในรายละเอียดแต่ละด้านของการจัดทำแผน จึงไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ซึ่งควรจัดการฝึกอบรมประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

3) ปัญหาด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลากจิต (2550) ว่า แม้ในระเบียบและพระราชบัญญัติได้กำหนดไว้ว่า ให้มีตัวแทนประชาชนหรือผู้แทนชุมชนเข้ามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา มีประชาคมหมู่บ้าน และประชาคมตำบล ร่วมแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการทำงานก็ตาม แต่ในความเป็นจริงที่ทำได้มากที่สุด คือ การร่วมประชาคมหมู่บ้าน ซึ่งกระบวนการขั้นตอนอื่น ๆ ส่วนใหญ่ทำได้น้อย เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง ติดประกาศเฉพาะบางเรื่อง หรือไม่ได้แจ้งให้ทราบเท่าที่ควร ประการต่อมา ในการจัดทำ

ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติได้กำหนดเกณฑ์ในการเข้าร่วมค่อนข้างสูงมาก เช่น การร่วมเสนอชื่อเพื่อจัดทำข้อบัญญัติ ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนี้ได้น้อย และส่วนใหญ่ที่จะร่วมได้ก็เป็นเรื่องการรับรู้รับทราบ นอกจากนั้นระเบียบการจัดทำงบประมาณรายจ่ายฯ ได้กำหนดให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ดังนั้นในกระบวนการนี้จึงเป็นในส่วนของผู้บริหารที่ดำเนินการจัดทำงบประมาณเพื่อนำเสนอสภาพิจารณา และโดยส่วนใหญ่แล้วไม่สามารถนำแผนงานมาจัดทำงบประมาณได้ทั้งหมด ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากนโยบายของผู้บริหารเองที่คิดแทนประชาชน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญญา (2553) ว่า เพื่อให้การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประสิทธิภาพ ไม่ผูกพันกับระเบียบของทางราชการมากเกินไป การปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการหรือหน่วยงาน จะต้องมีความยืดหยุ่นพอสมควร ซึ่งในบางครั้งจะพบว่าปัญหาที่ไม่ซับซ้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากขาดความเชื่อมโยงระหว่างการบริหารราชการกับการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นนับได้ว่ายังประสบปัญหาอยู่มาก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การมีส่วนร่วมยังเป็นนามธรรมที่บัญญัติไว้ในระเบียบ กฎหมาย หรือการบัญญัติไว้ในเชิงโครงสร้าง มากกว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เกิดจากพลังที่แท้จริงของพลเมือง (ชอบยศ, 2554)

4) ปัญหาด้านงบประมาณและทรัพยากร พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชอบยศ (2554) ว่า ผลการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้แผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล ในการนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติเชิงปริมาณไม่ได้ตามแผนที่ควร เนื่องจากงบประมาณที่จะใช้ดำเนินการมีไม่เพียงพอตามขนาดของภารกิจที่ต้องทำ ประกอบกับมีโครงการ/

แผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาขอรับการอุดหนุนเป็นจำนวนมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการนำแผนมาปฏิบัติเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งประชาชนมองว่าเทศบาลตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณอุดหนุนกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซากและประชาชนได้รับความเดือดร้อน กลับไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือมีการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม 5) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุชานา (2554) ว่า ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการการมีส่วนร่วม คือ การประชาสัมพันธ์ที่ขาดเนื้อหาชัดเจน และไม่ได้ให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจมากนัก จึงทำให้ประชาชนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปญญารโ (2557) ว่า การจัดประชาสัมพันธ์บอกข่าวสารเพื่อเชิญชวนให้มาร่วมประชาคมเสนอความคิด และตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังมีน้อย และประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในบางจุดของเสียงตามสาย ทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารข้อมูลการจัดทำแผนพัฒนาเท่าที่ควร อีกทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ว่าจะทำอะไร อย่างไร ส่งผลให้ประชาชนมาประชาคมไม่มากเท่าที่ควร มีเพียงส่วนน้อยที่ให้ความร่วมมือ ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรไทย (2546) ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของชุมชน และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของชุมชน ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารจากภายนอก การเข้าถึงระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับ ดิละม้าย (2558) ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีและใช้สื่อต่าง ๆ ในการ

ประชาสัมพันธ์เข้าถึงประชาชน เช่น เคเบิลทีวี ท้องถิ่น หรือการใช้วิทยุเสียงตามสาย เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารและมีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของการมีส่วนร่วม ในการกำกับดูแลและตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกระตุ้นให้ประชาชนสนใจมีส่วนร่วมในกิจการของท้องถิ่น

3. ประเด็นแนวทางแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนา ซึ่งมี 5 ประการ ดังนี้ 1) ด้านจิตสำนึกสาธารณะ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยูงทอง (2555) ว่า วรรณรงค์สร้างจิตสำนึกประชาชนให้รักท้องถิ่นของตน โดยร่วมกันสร้างสรรค์และพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญ และได้รับประโยชน์ทั่วถึงกัน ทั้งนี้กระทรวงมหาดไทยและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ควรมีนโยบายในการปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยการปลูกจิตสำนึกประชาชนในท้องถิ่นให้เป็นแกนหลักของการพัฒนาโดยการเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีนุ่น (2558) ว่า วรรณรงค์หรือกระตุ้นจิตสำนึกประชาชนให้รักท้องถิ่นหรือชุมชนของตนมากขึ้น ให้รู้จักการเสียสละด้านต่าง ๆ บ้างเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั่วถึงกัน โดยการมีส่วนร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมบรรลุผล เช่น การบริจาคเงิน ที่ดิน และอื่น ๆ เป็นต้น ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปญญารโ (2557) ว่า ควรจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกการรักท้องถิ่น ความสามัคคีในชุมชน ให้เห็นความสำคัญของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในแผนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประชาชนจะได้รับผลประโยชน์จากการทำแผนโดยทั่วถึง สอดคล้องกับหลักการการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า ควรเปิด

ให้ประชาชนเข้าร่วมโดยเริ่มตั้งแต่การเกิดจิตสำนึกในตนเองของประชาชน และถือเป็นภาระหน้าที่ของประชาชน ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือชุมชนที่ตนเองอยู่ เช่น มีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจว่าอะไรที่เป็นปัญหาของชุมชน มีสาเหตุอย่างไร จะจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเป้าหมายอย่างไร และควรที่จะจัดการกับปัญหาใดก่อนหลัง เป็นต้น (ก๊กผล, 2552) 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนปะติ (2559) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนเกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา เพื่อให้ประชาชนทราบและมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนา ซึ่งจะส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีวงษา (2557) ว่า การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการดำเนินงาน ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมประชาคมหมู่บ้าน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของชุมชน ไปกำหนดเป็นโครงการในการจัดทำแผนพัฒนาร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านการมีส่วนร่วมวิเคราะห์ปัญหาความต้องการ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมประชุม เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหาของชุมชนและมีส่วนร่วม ในการพิจารณาจัดกลุ่มปัญหาความต้องการของประชาชนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลากจิต (2550) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารทางราชการ การปิดประกาศ ข่าวสารต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ให้หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงประชาชนอย่าง

ต่อเนื่อง และต้องลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล บทบาทหน้าที่ของประชาชนพลเมือง การร่วมเข้าข้อเสนอข้อบังคับ การคัดค้านข้อบังคับตำบลที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน การตรวจสอบการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบล การเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งผลดีผลเสียในการเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับ แดงนุ้ย (2551) ในการศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาเทศบาลตำบล ว่า ควรให้มีการฝึกอบรมแก่คณะกรรมการจัดทำแผน และคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผน รวมถึงประชาสัมพันธ์แผนพัฒนาให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนพัฒนา เพื่อเป็นการปรับพื้นฐานให้ทุก ๆ ฝ่ายมีความรู้ความเข้าใจที่ใกล้เคียงกัน และพร้อมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้จริง โดยให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น 3) ด้านความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนา พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้อยปลุก (2557) ว่า ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับความสำคัญ และประโยชน์ของแผนพัฒนา รวมถึงขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนา ซึ่งจะได้แผนพัฒนาที่สมบูรณ์และมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน อีกทั้งตอบสนองความต้องการของหมู่บ้านอย่างแท้จริง นอกจากนั้น ควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยการอบรมและจัดทำคู่มือให้กับผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแกนในการนำความรู้ไปขยายต่อให้ประชาชนได้รับทราบ (ปญญาโร, 2557) ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ แดงนุ้ย (2551) ว่า ควรส่งเสริมและสร้างองค์ความรู้ในการจัดทำแผนพัฒนา โดยเฉพาะการสร้างความรู้ความเข้าใจ ในการมีส่วนร่วมของประชาคมในการวางแผนพัฒนาองค์ปกครองส่วน

ท้องถิ่น เพราะรูปแบบการทำประชาคม เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถเสนอปัญหาความต้องการของชุมชน และได้รับความต้องการจากประชาชนส่วนใหญ่ เพื่อนำไปกำหนดความต้องการที่แท้จริงสำหรับจัดทำแผนพัฒนาต่อไป และควรให้มีการฝึกอบรมแก่คณะกรรมการจัดทำแผน และคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนด้วย นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยงานเกี่ยวข้อง ควรเป็นศูนย์กลางถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องสิทธิหน้าที่ของพลเมืองที่ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ โดยเฉพาะเรื่องสิทธิในการเข้าไปมีส่วนร่วมบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การวางแผนพัฒนาชุมชนหมู่บ้าน การจัดทำข้อบัญญัติ การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การตรวจสอบการดำเนินงาน เป็นต้น (ลาภจิต (2550) 4) ด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญยา (2553) ว่า การปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการหรือหน่วยงาน จะต้องมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติพอสมควร เพื่อให้การมีส่วนร่วมของประชาชนมีอิสระ ไม่ผูกพันกับระเบียบของทางราชการมากเกินไป ทั้งนี้เพราะในบางครั้งจะพบว่าปัญหาที่ไม่ซับซ้อนแต่ก็ไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากขาดความเชื่อมโยงระหว่างการบริหารราชการกับการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การมีส่วนร่วมยังเป็นนามธรรมที่บัญญัติไว้ในระเบียบกฎหมาย หรือการบัญญัติไว้ในเชิงโครงสร้างมากกว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เกิดจากพลังที่แท้จริงของพลเมือง (ชอบยศ, 2554) ซึ่งกระทรวงมหาดไทยและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ควรมีนโยบายในการปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (ยูงทอง, 2555) 5) ด้านงบประมาณและทรัพยากร พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิละม้าย (2558) ในการศึกษาปัญหาการมีส่วนร่วม

ของประชาชนในการตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวทางแก้ไข ว่า ควรกำหนดให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแลและตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นตัววัดผลงานที่สำคัญ (Key Performance Indicators) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีผลต่อการที่รัฐบาลจัดสรรรายได้ให้แก่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ซึ่งจะกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชอบยศ (2554) ว่า ผลการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้แผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบลนั้น การนำแผนไปปฏิบัติในเชิงปริมาณไม่ได้ตามแผนที่ควรเนื่องจากงบประมาณที่ใช้ดำเนินการมีไม่เพียงพอตามขนาดของภารกิจที่ต้องทำ ประกอบกับมีโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาขอรับการอุดหนุนเป็นจำนวนมาก ทำให้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างจริงจัง โดยมีเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรบริหารอย่างเพียงพอแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำโครงการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงพัฒนากฎหมายกฎระเบียบ ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและการตราขึ้นใหม่ให้เอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญในการสร้างเวทีประชาคม ให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งในด้านการตัดสินใจ การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผล โดยการให้ข้อมูลที่เป็นจริงและเป็นประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการสร้างการเรียนรู้และเข้าใจต่อกระบวนการแผนพัฒนา ทั้งแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนา แผนพัฒนาสามปี และแผนการดำเนินงาน เพราะเจตนารมณ์ของประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดความเป็นไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ภาคประชาชนต้องตระหนักถึงความเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนาชุมชนของตน อีกทั้งกระตุ้นการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และใส่ใจต่อการมีส่วนร่วมในแผนพัฒนาให้มากขึ้น

ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นตระหนักถึงการทำงานที่เกิดประโยชน์กับประชาชนเพิ่มมากขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้งลักษณะของการมีส่วนร่วม ปัญหา และแนวทางแก้ปัญหา หรือทำการศึกษาเป็นเฉพาะรายด้าน เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อที่จะนำผลที่ได้การศึกษานั้นไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น และได้มาตรฐานตรงความต้องการของผู้ประกอบการ ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง

References

- Boonya, Apisit. (2010). **Participation of Community at a Small Outstanding School: A Grounded Theory Study**. Doctoral Dissertation. Khon Kaen University.
- Chanthai, Manee. (2003). **The Factors Affecting Participation in Rural Development of the People in Kabungnok Sub-District, Muang Yang District, Nakhonratchasima Province**. Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Chopyot, Sunthonchai. (2011). **Process and Impact from Tambon Administrative Organization (TAO) to A Sub-District Municipality : A Case Study of Sub-District Municipality in Khonkaen Province**. Master's Thesis. Institute of Development Administration.
- Daengnui, Yuthana. (2551). **People's Participation in Development Plan of Kumpangcity Municipality La-ngu District Satun Province**. Master's Thesis, Thaksin University.
- Deelamei, Sakchai. (2015). Problems with the Participation of the Public in Monitoring Local Governments and Solutions. *SSRU Graduate Studies Journal* Vol. 8 No. 2 (July – December 2015): 25-37.



- Department of Local Administration. (2003). **Operations Manual for Local Development Planning of Sub-District Administration Organization**. Bangkok: Department of Local Administration.
- Ketchowna, Nattakan. (2011). **Problem in the land reform program of the province of Phitsanulok**. Master's Independent Study. Silpakorn University.
- Kokpol, Orathai. (2009). **People's Guide to Public Participation Local Administration**. Bangkok: Charansnitwong Printing.
- Lapchit, Siripat. (2550). **Factors Affecting Citizen's Decision to Participation in Tambol Administration Organizations in Warinchamrab District, Ubonratchathani Province**. Master's Thesis. Chulalongkorn University.
- Nonpati, Laddawan. (2016). **People 's Participation in Local Administration Organization Development Planning : A Case Study of Watlamud Sub district Administrative Organization, Nakhon Chai Si District, Nakhon PrathomProvince**. **Governance Journal** Vol. 5 No. 2 (July – December 2016): 289-305.
- Noiplook, Rojana. (2014). **Public Participation in Local Development Planning of Jaehom Sub-District Administrative Organization, Jaehom District, Lampang Province**. Master's Independent Study. Nation University.
- Paññätharo, Kittichai. (2014). **The People Participation in Strategy Plan Development of Thapho Sub-District Administrative Organization, MuangDistrict, Phitsanulok Province**. Master's Thesis. Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Sriwongsa, Nara. (2014). **People's Participation for Making Development Plan of Khoksawang Sub-district Administrative Organization, Phanomprai District, Roi Et Province**. **Journal of Politics and Governance** Volume 4 Issue 2 March - August 2014: 296-313.
- Srinoon, Sopida. (2015). **Public Participation in Formulating Development Plan of Betong Municipality District, Yala Province**. Master's Minor Thesis. Hatyai University.
- Yamane, Taro. (1970). **Statistics – An Introductory Analysis 2nd Ed**. Tokyo: John Weatherhill, Inc.
- Yoongthong, Kritsada. (2012). **People's Participation in Sub-District Development Planning of Nangua Municipal Sub-District, Muang District, Phetchabun Province : Levels of People's Participation in Sub-District Development Planning of Nangua Municipal Sub-District**. Program in Public Administration. Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchabun Rajabhat University.

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

สุชาติ อดุลย์บุตร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การทหารผ่านศึก การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจำนวน 340 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง โดยความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความต้องการสำเร็จในงานเพื่อนร่วมงาน ความหลากหลายของงาน และความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 สำหรับปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้แก่ ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับไม่เท่าเทียมกัน ปริมาณงานไม่เหมาะสมกับจำนวนพนักงานและลูกจ้างที่มีอยู่ การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ได้รับในระหว่างปฏิบัติงานไม่พอเพียง พนักงานและลูกจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และปัญหาการคัดสรรพนักงานและลูกจ้างที่จะบรรจุเข้ามาใหม่

คำสำคัญ: องค์การ ความผูกพันต่อองค์การ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

Organizational Commitment of Employees in the War Veterans Organization of Thailand

Suchart Adulbutra¹

Abstract

This study aimed to investigate organizational commitment in the War Veterans Organization of Thailand. Data in this survey research were obtained from questionnaires distributed to 340 employees, and an interview with 9 key informants. The research found that the organizational commitment of employees of the War Veterans Organization was at a high level, and the overall performance was also at a high level. Organizational commitment was related with nature of job, job success, variety of jobs, freedom in operation at $p < 0.05$. The problems of working condition included justice of the boss at each level; inappropriate workload for existing employees; shortage of facilities, equipment, and working tools; insufficient welfare: lack of knowledge and understanding of the work; and problems in the selection of new recruits.

Keywords: Organization, organizational commitment, War Veterans Organization

¹ข้าราชการบำนาญ สำนักปลัดกระทรวงกลาโหม

25 ซอยโกสุมร่วมใจ 36/15 เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

e-mail: Suchart_army@hotmail.com

บทนำ

ทหารผ่านศึก เป็นผู้ที่มีความสำคัญเห็นได้จากพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ที่ทรงให้ไว้ที่พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เมื่อ 23 มกราคม 2533 ความว่า “ทหารผ่านศึกเป็นผู้มีเกียรติ เพราะได้เสียสละประโยชน์ส่วนตัวแม้กระทั่งเลือดเนื้อและชีวิต เพื่อบ้านเมืองและส่วนรวม ขอให้ภูมิใจและตั้งใจรักษาเกียรติอันแท้จริงที่มีอยู่นั้นไว้ทุกเมื่อ” (ฝ่ายนโยบายและแผน, องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2555) จากความสำคัญดังกล่าว ในเวลาต่อมา จึงได้มีการตรา พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกขึ้น และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2491 ดังนั้น จึงได้กำหนดให้ วันที่ 3 กุมภาพันธ์เป็น “วันทหารผ่านศึก” โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เข้าอยู่ในพระบรมราชูปถัมภ์ เมื่อ 13 เมษายน 2491 และต่อมาในปี 2510 ได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อขยายการสงเคราะห์ให้ครอบคลุมไปถึงทหาร ตำรวจ ข้าราชการพลเรือนและราษฎร ซึ่งได้กระทำหน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ที่เสียสละเพื่อบ้านเมือง

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกนั้น จัดได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อชาติบ้านเมือง เนื่องจากทำหน้าที่ให้การสงเคราะห์ตลอดจนบำรุงขวัญให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละแก่ประเทศชาติ เห็นได้จากกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

รัชกาลที่ 9 ที่ทรงพระราชทานไว้ในคราวองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกก่อตั้งมาครบ 50 ปี เมื่อ 28 พฤศจิกายน 2540 ความว่า “ผู้สามารถสละเลือดเนื้อและร่างกายของตน เพื่อปกป้องเอกราชอธิปไตยของชาติ ถือได้ว่าเป็นผู้กล้าที่หาได้โดยยาก ด้วยเป็นการเสียสละอย่างสูงสุด ทั้งเป็นบุคคลผู้มีบุญคุณอย่างยิ่งแก่คนทั้งชาติ การที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ถือเป็นหน้าที่ที่จะยกย่องเชิดชูบรรดาผู้กล้าหาญเหล่านั้น รวมทั้งติดตามสอดส่องดูแลทุกข์สุขและอำนวยความสะดวกสงเคราะห์อนุเคราะห์มาโดยตลอด มิได้ทอดทิ้ง จึงเป็นกรณีกึ่งที่ควรแก่การนิยมชื่นชมยิ่ง” (ฝ่ายนโยบายและแผน, องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2555)

จากการที่บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ ดังนั้นองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จึงต้องมุ่งรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณค่า เพื่อประสิทธิผลขององค์การโดยการสร้างขวัญและกำลังใจและความผูกพันให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน เพราะการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ความสำนึกรับผิดชอบ ความเสียสละทุ่มเทกำลังกายกำลังใจความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะต้องเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจจงรักภักดี และความผูกพันที่มีต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญ หากขาดซึ่งสิ่งเหล่านี้แล้ว อาจจะกระทบต่อกระบวนการในการปฏิบัติงานขององค์การและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการได้ (กำบังตน, 2553: 116) ซึ่งสอดคล้องกับ Angle & Perry (1981) ที่กล่าวว่าหากสมาชิกในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สำคัญอันนำมาสู่ปัญหาขององค์การคือ ประการแรก ปัญหาการลาออกจากงาน ซึ่งมี

ความสำคัญสูงสุดกับความผูกพันต่อองค์การ
ประการต่อมา คือปัญหาการขาดงาน เนื่องจาก
พบว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมี
แรงจูงใจให้อยากทำงานมากกว่าคนที่มีความ
ผูกพันต่อองค์การต่ำหรือไม่มีเลย ประการ
สุดท้ายคือ ปัญหาการมาทำงานสาย จึงสรุปได้ว่า
ถ้าสมาชิกในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การ
แล้ว ปัญหาที่จะตามมาคือ สมาชิกไม่มีความพึง
พอใจในงาน มาสาย หรือมักขาดงานบ่อยครั้ง
และเมื่อนานไปจะลาออกจากองค์การ ทำให้
องค์การนั้น ๆ เสื่อมถอยลง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ
ของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหาร
ผ่านศึก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานและลูกจ้างในองค์การสงเคราะห์ทหาร
ผ่านศึก
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน
ของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหาร
ผ่านศึก

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational
Commitment) หรืออาจใช้คำว่า Engagement
ซึ่งแปลว่า การมั่นหมาย ความผูกพัน การให้
สัตย์สุจริต มีความสำคัญที่ทุกหน่วยงานหรือ
องค์การจำเป็นต้องใส่ใจ เพราะองค์การจะ
ขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยบุคลากรในหน่วยงาน มี
ความรักความสามัคคีทุ่มเทเสียสละ และมีความ

ผูกพันในการทำงาน จึงจะทำให้องค์การนั้นๆเป็น
องค์การที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์
จึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการผูกพัน
ต่อองค์การไว้ดังนี้

สเตียร์ (Steers, 1977) ให้ความหมายว่า
ความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่
เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และเป็น
พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่
กลมกลืนกับสมาชิกในองค์การ แสดงตนเป็น
อันหนึ่งอันเดียวกัน และเต็มใจที่จะอุทิศกำลัง
กายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ
ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง 1) ความเชื่อมั่นอย่าง
แรงกล้า และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ
องค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม
อย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์การ
3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิก
ภาพในองค์การ

ไมเนอร์ (Miner, 1992) ได้แบ่ง
แนวความคิดของความผูกพันต่อองค์การ
ออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ด้านพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่
มองความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบพฤติกรรม
การแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการ
ทำงาน โดยไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงานและ
พยายามรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ ซึ่ง
สอดคล้องกับ แนวคิดของ เบคเคอร์ กล่าวว่า
ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่
คนเราได้ชั่งน้ำหนักว่าเมื่อเขาทิ้งสถานะสมาชิก
ขององค์การไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจาก
การที่คนเข้าไปเป็นสมาชิกองค์การใด จะเกิดการ
ลงทุนในองค์การขึ้น อาจเป็นลักษณะ เวลา
กำลังกาย สติปัญญา หรือกำลังใจที่ให้กับ
องค์การ ซึ่ง เบคเคอร์ เรียกสิ่งเหล่านี้ว่า Side-

bet เมื่อพนักงานได้ลงทุนไปในองค์การ พนักงานก็จะคาดหวังผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การในระดับที่เขาารู้สึกว่าคุ้มค่า

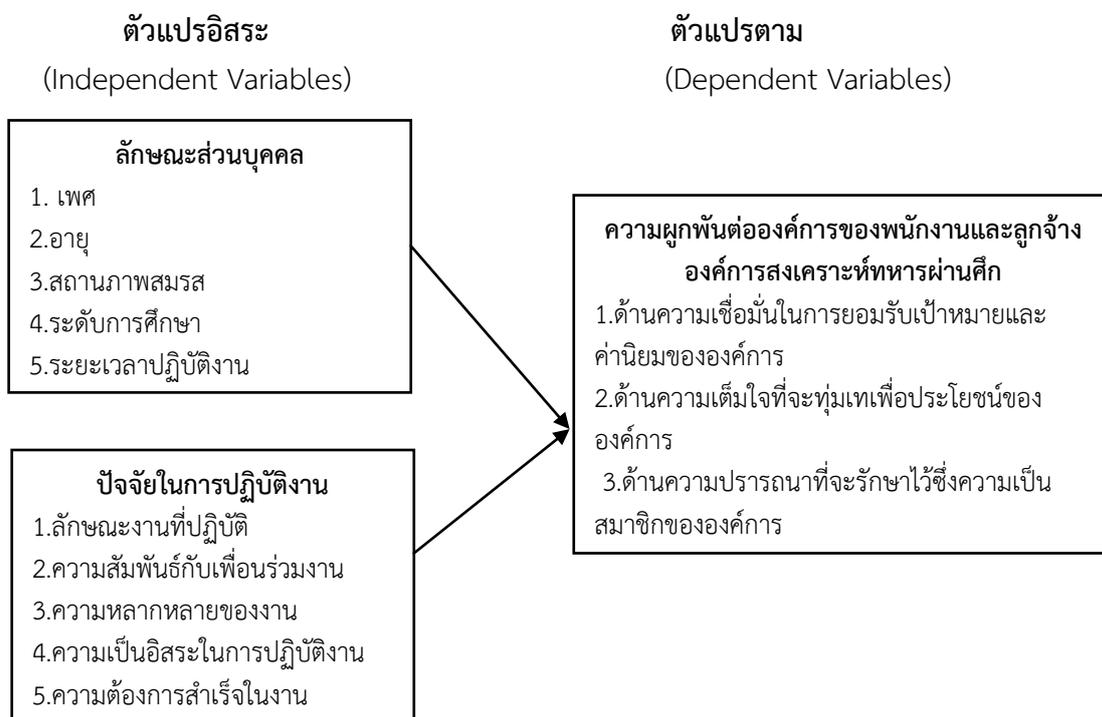
2) ด้านทัศนคติ เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยแสดงออกมาในรูปของความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์การและปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ผู้นำการศึกษาแนวคิดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ คือ สเตียร์ และ พอร์ตเตอร์ โดยจำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรก ความรู้สึกผูกพันอย่างเหนียวแน่นที่มีต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่ องค์ประกอบที่สอง เป็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์การ และองค์ประกอบสุดท้ายคือมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งสภาพสมาชิกขององค์การ โดย สเตียร์ (Steers, 1988) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล

(Personal factors) 2) ปัจจัยลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง (Role-related characteristics) 3) ปัจจัยลักษณะด้านโครงสร้างขององค์การ (Structure characteristics) และ 4) ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน (Work experiences) ซึ่งแนวคิดนี้มองว่า พนักงานจะยังคงอยู่ในองค์การ เพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป โดยจะส่งผลหรือแสดงผลลัพธ์ (Outcome) ออกมา 4 ลักษณะ คือ ความสม่ำเสมอในการทำงาน (Attendance) ความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์การ (Intent to remain) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job involvement) และความพยายามในการทำงาน (Job effort)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถสร้างกรอบแนวความคิดของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในส่วนกลาง และในหน่วยงานกิจการพิเศษ จำนวน 340 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้วิธีเจาะจง ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ทั้งในอดีตและปัจจุบันขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยมีการแปลความหมายของคะแนนที่ได้จากการวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ 5-4-3-2-1 ซึ่งหมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด สำหรับการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ Cronbach (Coefficient-) (จิรไกรศิริ, 2554) ได้ค่าความเชื่อมั่นจากคำถามจำนวน 30 ชุด ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาโดยรวม เท่ากับ 0.967 ส่วนการศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้คำถามปลายเปิด แปลผลโดยการวิเคราะห์สังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำมาตีความและสรุป

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.8 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 28.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.6 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 23.8

ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความต้องการสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความหลากหลายของงาน และ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนความเป็นอิสระในการทำงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ความต้องการสำเร็จในงานและสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความหลากหลายของงาน และ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้แก่ 1) ปัญหาความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ 2) ปัญหาปริมาณงานไม่เหมาะสมกับพนักงานและลูกจ้างที่มีอยู่ 3) ปัญหาการขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน 4) ปัญหาสวัสดิการที่ได้รับในระหว่างปฏิบัติงาน 5) ปัญหาพนักงานและลูกจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการ

ปฏิบัติงาน และ 6) ปัญหาการคัดสรรพนักงาน และลูกจ้างที่จะบรรจุเข้ามาใหม่

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่าโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การฯ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา กับระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การฯ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 ตามลำดับ นอกจากนี้ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และ อายุ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การฯด้านความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.05 ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ เมวเดย์และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานในองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลหรือก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ แต่ข้อค้นพบของ ลักษณะส่วนบุคคลตามที่ได้ตั้งสมมุติฐานไว้ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ หลีกทอง (2557) ที่พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ

องค์การของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า มีการปฏิบัติในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001. ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานและลูกจ้างได้รับมอบงานที่ทำทลายความสามารถและประสบการณ์ มีปริมาณงานที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถมีการแบ่งหน้าที่กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ ที่ชัดเจน ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ว่า “ในการปฏิบัติงานยังมีการกำหนดลักษณะงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน มีสายการบังคับบัญชา การทำงานก็ไม่มีปัญหา ทำให้เกิดความรักใคร่ผูกพันต่อองค์การ “ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เมวเดย์ และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติหมายถึงงานที่ทำทลายความสามารถ งานที่อาศัยความคิดริเริ่มใหม่ๆ ทำให้เป็นตัวอย่างใจให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงานมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ งามชสาร (2556) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เพราะพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ว่า “พนักงาน

มีความรักมีความสามัคคีกันจะส่งผลให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ไม่มีข้อขัดแย้งทำให้สร้างความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม” สอดคล้องกับแนวคิดของมาวเดย์ และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งหมายถึงลักษณะงานที่ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการช่วยเหลือให้คำปรึกษาทั้งเรื่องงานและส่วนตัว มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จอดนอก (2557) ซึ่ง พบว่าคนงานก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การใน ประเด็น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

4) ความหลากหลายของงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้อย่างมาก งานบางงานเป็นงานที่ทำให้รู้สึกท้าทายความสามารถ เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานเมื่อได้รับมอบงานใหม่ ๆ แปลก ๆ ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ความหลากหลายของงานทำให้เกิดความรู้ทำให้ไม่น่าเบื่อที่ได้ทำงานใหม่ ๆ ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ” สอดคล้องกับแนวคิดของมาวเดย์ และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่ว่าความหลากหลายของงานต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านจึงเป็นงานที่ท้าทายทำ

ให้ไม่รู้สึกรู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติให้สำเร็จ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หลีกทอง (2557) ที่พบว่าปัจจัยด้านความหลากหลายของงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

5) ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ทำให้พนักงานและลูกจ้างมีโอกาสเสนอแนวคิดต่าง ๆ แก่ผู้บังคับบัญชา เมื่อได้รับอนุมัติให้ปฏิบัติและเกิดผลสัมฤทธิ์ ทำให้เกิดการพัฒนางานและองค์การ” สอดคล้องกับแนวคิดของมาวเดย์และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีอิสระเสรีภาพในการทำงานสามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จโดยไม่ต้องมีการควบคุมจากภายนอกซึ่งจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และรู้สึกว่าการที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์การและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวกาญจน์ (2553) ที่พบว่าลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน

6) ด้านความต้องการสำเร็จในงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์การ

สงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงว่าพนักงานและลูกจ้างขององค์กรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และงานอื่น ๆ ได้เป็นผลสำเร็จทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า”ความสำเร็จในงานเป็นเครื่องแสดงออกถึงความร่วมมือร่วมใจของพนักงานและลูกจ้าง ทุกกิจกรรมหรือทุกงานที่ทำสำเร็จก็จะแสดงให้เห็นถึงความทุ่มเทความตั้งใจในการปฏิบัติงานของทุกคน สิ่งที่เราตั้งความหวังที่จะดูแลทหารผ่านศึกสามารถวัดได้จากผลสำเร็จของงานที่บ่งบอกว่าเราทำให้ทหารผ่านศึกมีความสุขได้มากน้อยเพียงใด”สอดคล้องกับแนวคิดของมอว์เดย์ และคณะ (Mowday & et al., 1982) ที่กล่าวว่า หมายถึงบุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความภูมิใจทำให้รู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ งาคชสาร (2556) ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมาก

7) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงานขององค์กร สงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานและลูกจ้างองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีการยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร มีความทุ่มเทและเสียสละที่จะอุทิศแรงกายแรงใจให้แก่องค์กรตลอดจนอยากที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุราชการ ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า”พนักงานและลูกจ้างมีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็น

อย่างมาก เนื่องจาก องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นองค์กรของรัฐ มีความมั่นคง จัดตั้งโดยมีกฎหมายรองรับ ทั้งยัง มั่นใจว่าพนักงานและลูกจ้างทุกคนตั้งใจและทุ่มเทตลอดจนเสียสละให้แก่องค์กรอย่างยิ่ง เห็นได้จากในการจัดงานเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึกในงานวันที่ 3 กุมภาพันธ์ทุกปี ซึ่งงานสำเร็จและสมเกียรติ สมศักดิ์ศรีของทหารผ่านศึก การที่พนักงานและลูกจ้างมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างยิ่ง เพราะการปฏิบัติงานที่องค์กรนี้มีความมั่นคงและมีเกียรติ ที่ผ่านมาสมาชิกขององค์กรส่วนใหญ่เมื่อเข้ามาแล้วไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนแนวทางประกอบอาชีพ” สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา หลีกทอง (2557) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์ แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิลวรรณ (2554) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับความผูกพันโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

8) สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มี 6 ประการ จำแนกได้ ดังนี้ (1) ปัญหาความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ เช่น มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและระบบอุปถัมภ์ที่มีการช่วยเหลือให้บุคลากรที่มาวิ่งเต้น (2) ปัญหาปริมาณงาน ไม่เหมาะสมกับพนักงานและลูกจ้างที่มีอยู่ เนื่องจากมีปริมาณงานมากจนทำไม่ทัน พนักงานและลูกจ้างเกิดความเครียด เช่น หน่วยงานของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก (3) ปัญหาการขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกและ

เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอุปกรณ์ประเภทคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการสงเคราะห์ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน (4) ปัญหาสวัสดิการที่ได้รับในระหว่างปฏิบัติงาน เช่นไม่สามารถเบิกจ่ายตรงในการรักษาพยาบาล ทำให้พนักงานและลูกจ้างองค์กรมีความเดือดร้อนต้องสำรองเงินออกไปก่อน (5) ปัญหาพนักงานและลูกจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างในด้านความรู้ความสามารถ ตลอดจนพื้นฐานการศึกษา ทำให้ทัศนคติและแนวคิดพื้นฐาน ตลอดจนสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสบปัญหาในการให้บริการแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว (6) ปัญหาการคัดสรรพนักงานและลูกจ้างที่จะบรรจุเข้ามาใหม่ ทำให้บางคนขาดจิตสำนึกที่ดี และมีเมตตาในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก การที่พนักงานและลูกจ้างองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ชี้ให้เห็นว่ามีประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น นับได้ว่าพนักงานและลูกจ้างเหล่านั้นอยากให้ปัญหาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร ได้รับการแก้ไข เพื่อให้องค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่มีการตอบสนองการให้บริการแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล คือตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ แสดงให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้บริหารองค์กรได้แก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ เฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1959) ที่กล่าวว่า

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะพบในสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ตลอดเวลา ได้แก่สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะแวดล้อมอื่น ๆ เช่นอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งได้แก่มีโอกาสได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายหรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ ตลอดจนนโยบายและการบริหารรวมทั้งความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลในองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้อยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรมและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เช่น ระบบอุปถัมภ์ การคัดสรรบุคลากรเข้าทำงาน ตลอดจนปริมาณงานที่เหมาะสมในหน้าที่รับผิดชอบ

2) ควรเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานและลูกจ้างชั้นผู้น้อยเพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาดำเนินการในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กรต่อไป

3) ควรมีนโยบายในการพิจารณาแนวทางการแก้ไขค่าตอบแทนของหน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานส่วนภูมิภาค และหน่วยงาน

กิจการพิเศษ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่พนักงาน และลูกจ้างขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

4) ควรมีนโยบายในการพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงบประมาณในการรักษาพยาบาลให้แก่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ควรส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการจัดให้มีการฝึกศึกษาอบรมตามระยะเวลา

2) ควรให้มีความอิสระในการปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพในการทำงาน สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเอง ในการกำหนดระยะเวลาการทำงาน และวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จโดยไม่ต้องมีการควบคุมจากภายนอก ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

3) การปฏิบัติงานในแต่ละกองควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่เพื่อให้เกิดความ

หลากหลายของงาน ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และส่งผลต่อความต้องการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จ เนื่องจากความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและลูกจ้างในหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และหน่วยงานกิจการพิเศษขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

2) ควรศึกษาขยายผลสิ่งที่ค้นพบในการวิจัยในครั้งนี้ ทั้งลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยในการปฏิบัติงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เช่น การเพิ่มผลผลิต หรือทำให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง อันจะก่อให้เกิดการมีรายได้ที่จะนำมาสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือนำมาเป็นงบลงทุนได้เพิ่มมากขึ้น

References

- Angle, Harold L. and James L. Perry. (1981). **An empirical assessment of organizational effectiveness.** Administrative Science Quarterly.
- Directorate of Policy and Planning, War Veterans Organization. (2555). **History, Mission, Organization, and Works.** Bangkok: War Veterans Organization.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B.B. (1959). **Motivation to Work.** Michigan: A Bell & Howell Information Company.
- Jirakrisiri Polsak. (2011). **Research Methodology of Social Science.** (Road Map), Faculty of Political Science. Ramkhamhaeng University.



- Jodnok, Worrawuth. (2014). **Organizational Commitment of Construction Workers in Chaiphum Municipality**. Thesis , Suranaree University of Technology.
- Lukthong, Thitima. (2000). **Organizational Commitment among Employees Working for an Automotive Parts Company in Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi Province**. Thesis ,Burapha University.
- Miner, John B. (1992). **Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Mowday, R.M., et al. (1982). **Organization Linkages: the Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover**. New York : Academic.
- Ngakochasarn, Narakorn. (2013). **The Rerationship between Job Motivations and the Organization commitment of University Academic Officer at Nakhonratchasima Rajabhat University**. Thesis. Rajamangala University of Technology Isan.
- Ninlawan, Wannipa. (2001). **Organizational Commitment of Teacher and Educational Personnel at Suratthani Vocational College in Suratthani**, Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Steer, R.M. (1977). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment**. *Administrative Science Quarterly*. 22, (1 March).
- Steer, R.M. (1988). **Introduction to Organizational Behavior**. Glenview, Ill: Scott, Foresman
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics – An Introductory Analysis 3nd Ed**. Tokyo: John Weatherhill, Inc.

การคาดการณ์การกลายพันธุ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทธุรกิจค้าปลีก

จรินทร์ จารุเสน¹
ระพีพรรณ พิริยะกุล²
เกียรียงศักดิ์ ชันธนาภา³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ค้าปลีก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 เขต ได้แก่ บางนา บึงกุ่ม คันนายาว ดอนเมือง และบางรัก จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย และใช้การคำนวณทางสถิติด้วยตัวแปรสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ และกลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การจัดการทางด้านเครือข่ายทางการค้า ไม่ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง และกลยุทธ์แบบวิเคราะห์ แต่ในทางกลับกันทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลยุทธ์แบบปกป้อง กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ และกลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อการคาดการณ์การกลายพันธุ์

คำสำคัญ: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การค้าปลีก สมรรถนะ-ผู้ประกอบการ เครือข่ายทางการค้า การเข้าถึงแหล่งเงินทุน กลยุทธ์แบบปกป้อง กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ การคาดการณ์ การกลายพันธุ์ ธุรกิจแฟรนไชส์

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนนรามคำแหง เขต/แขวง หัวหมาก กรุงเทพฯ 10240
Email: jarin_aun@hotmail.com

²รองศาสตราจารย์ ดร. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนนรามคำแหง เขต/แขวง หัวหมาก กรุงเทพฯ 10240
Email: jarin_aun@hotmail.com

³รองศาสตราจารย์ (บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 12086 ถนนรามคำแหง เขต/แขวง หัวหมาก กรุงเทพฯ
Email: jarin_aun@hotmail.com

Prediction of Mutations in Small-and Medium-Sized Enterprises in The Retail Business

จรินทร์ จารุเสน¹
ระพีพรรณ พิริยะกุล²
เกรียงศักดิ์ ชันธนาภา³

Abstract

The researcher examined the effects of firm competency, commercial networks, and financial access on the use of protective strategy, analytical strategy, and interactive strategy as the basis for predicting mutations. The sample of the study consisted of 400 small and medium sized enterprises in retail business in five districts, i.e. Bang Na, Bueng Kum, Khan Na Yao, Don Mueang, and Bang Rak in Bangkok Metropolis. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using the structural equation modeling (SEM) method. It was revealed that entrepreneur competencies positively affected the use of protective strategy, analytical strategy, and interactive strategy. Commercial networks did not positively affect the use of protective strategy, and analytical strategy, but they did positively affect the use of interactive strategy significantly. Furthermore, financial access positively affected the use of protective strategy, analytical strategy, and interactive strategy significantly. Protective strategy, analytical strategy, and interactive strategy did not affect the prediction of mutations significantly.

Keywords: Small and medium sized enterprises, retail business, entrepreneur competencies, commercial networks, financial access, protective strategy, analytical strategy, interactive strategy, prediction, mutation, franchise business

¹Student, The Degree of Doctor of Business Administration, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkapi, Bangkok, 10240
Email: jarin_aun@hotmail.com

²Associate Professor Ph.D. (Faculty of Science) Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkapi, Bangkok, 10240
Email: jarin_aun@hotmail.com

³Associate Professor (The Degree of Doctor of Business Administration) Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkapi, Bangkok, 10240
Email: jarin_aun@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำหรับประเทศไทย วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ถือว่ามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่ได้ด้วยภาคเอกชนเป็นหลัก คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 75 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) เนื่องจากธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นธุรกิจค้าปลีกเกิดมาจากการประกอบกิจการเป็นหลัก ซึ่งส่วนใหญ่เติบโตโดยมีพื้นฐานมาจากธุรกิจครอบครัว ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีลองผิดลองถูก (trial and error) ทฤษฎีการเรียนรู้ (Pavlov, 1904) ซึ่งยังไม่มี ความชำนาญในการจัดการธุรกิจ โดยผู้วิจัยได้เน้นทางด้านจุดแข็งของธุรกิจค้าปลีกที่มีการบริหารจัดการที่เป็นอิสระ จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ ที่อาจจะเกิดขึ้น หรือมีแนวโน้มในการกลายพันธุ์ของผู้ประกอบการค้าปลีก ในด้านสมรรถนะของผู้ประกอบการที่ยังขาดความรู้ในเรื่องของการบริหารจัดการ อีกทั้งทางด้านเครือข่ายทางการค้ายังไม่ค่อยชัดเจนในเรื่องความสัมพันธ์ เพราะผู้ประกอบการค้าปลีกต้องอาศัยเครือข่ายพันธมิตรในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกด้วยกัน นอกจากนี้ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการนับว่าเป็นการยาก เนื่องจากยังไม่ได้รับความไว้วางใจจากสถาบันการเงิน และในการขอสินเชื่อ

ดังนั้นรัฐบาลคงต้องให้ความช่วยเหลือ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งในการประกอบธุรกิจ และเป็นการช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งจะส่งผลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์ Miles and Snow (1978) ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จำแนกชนิดของกลยุทธ์ออกเป็น 4 แบบ คือ กลยุทธ์แบบแสวงหา กล

ยุทธ์แบบวิเคราะห้ กลยุทธ์แบบปกป้อง และกลยุทธ์แบบตอบโต้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือก กลยุทธ์แบบป้องกัน และกลยุทธ์แบบวิเคราะห้ เพราะในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีก ไม่สามารถที่จะใช้กลยุทธ์ใดได้เพียงหนึ่ง

ดังนั้นธุรกิจค้าปลีกยังคงที่ต้องการดำเนินการรักษาสถานะการประกอบกิจการคงเดิม ไม่มีความต้องการจะกลายพันธุ์ตัวเองไปเป็นรูปแบบผู้รับจ้างภายนอก (Outsourcing) หรือแฟรนไชส์ (Franchise) เนื่องจากพบข้อเสียมากกว่าข้อดี ทั้งในเรื่องของการขาดความเป็นอิสระในการการบริหารจัดการ ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ค่อนข้างที่จะสูงเมื่อเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับไม่ค่อยได้รับความยุติธรรม

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมุ่งเน้นทางด้านสมรรถนะผู้ประกอบการ การจัดการทางด้านเครือข่ายทางการค้า และการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
2. เพื่อศึกษาการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง กลยุทธ์แบบวิเคราะห้ และกลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะผู้ประกอบการเครือข่ายทางการค้า และการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ในฐานะตัวแปรอิสระที่ส่งผ่านกลยุทธ์แบบปกป้อง กลยุทธ์แบบวิเคราะห้ และกลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์และนำไปสู่การคาดการณ์ในการกลายพันธุ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and medium-sized enterprises--

SMEs) หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของเอง สำหรับกิจการค้าปลีก วิสาหกิจขนาดกลาง ต้องมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 30-60 ล้านบาท การจ้างงาน 16-30 คน วิสาหกิจขนาดย่อม ต้องมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 30 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 15 คน

2. สมรรถนะของผู้ประกอบการ (firm competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะการที่เกื้อหนุน ผสมผสานด้วยแรงจูงใจ ความมุ่งมั่น ทักษะคติของผู้ประกอบการ

3. เครือข่ายทางการค้า (commercial network) หมายถึง ความร่วมมือระหว่างธุรกิจหลาย ๆ แห่ง ในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการสร้างความสัมพันธ์ และการทำธุรกิจร่วมกัน เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

4. การเข้าถึงแหล่งเงินทุน (financial access) หมายถึง โอกาส และข้อจำกัดในการแสวงหาแหล่งเงินทุนเพื่อการลงทุนใหม่ การขยายกิจการ หรือเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินการ

5. กลยุทธ์แบบปกป้อง (defender strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่มุ่งปกป้องตลาดของตนเอง เป็นการเน้นภายในองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใน

6. กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ (analyzer strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้ความรู้ที่ครบถ้วนมาช่วยในการตัดสินใจ มุ่งแสวงหาตลาดใหม่ ขยายผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการวางแผนทางการตลาดอย่างรอบคอบ

7. กลยุทธ์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์แบบปกป้องกับกลยุทธ์แบบวิเคราะห์ (interaction of defender strategy and analyzer strategy) หมายถึง การบูรณาการระหว่างปัจจัย

ตั้งแต่สองปัจจัยขึ้นไป เพื่อให้สอดคล้องสามารถใช้ปฏิบัติงานได้ในสถานการณ์ที่เป็นจริง

8. การคาดการณ์ (prediction) หมายถึง โอกาสในอนาคต หรือการคาดคะเนสภาพของเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่ยังมิได้เกิดขึ้น โดยอาศัยการวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล

9. การกลายพันธุ์ (mutation) หมายถึง ระบบที่เปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมที่ผันผวนหรือเปลี่ยนแปลง จากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นธุรกิจสมัยใหม่

10. ธุรกิจแฟรนไชส์ (franchise) หมายถึง กระบวนการทางธุรกิจที่องค์การธุรกิจหนึ่ง ๆ ได้พัฒนาวิธีการและรูปแบบ จนได้รับการพิสูจน์ด้วยระยะเวลาแล้วว่าประสบความสำเร็จในการประกอบการ และการจัดการธุรกิจในระดับหนึ่ง และถ่ายทอดสิทธิในการประกอบธุรกิจ ตามวิธีการและรูปแบบดังกล่าวพร้อมกับตัวสินค้าหรือบริการ ให้กับบุคคลอื่นภายใต้ตรา หรือเครื่องหมายการค้า

11. การเป็นผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) หมายถึง การโอนหน้าที่ความรับผิดชอบและกิจกรรมบางอย่างในองค์การที่ไม่ใช่ธุรกรรมหลัก หรือความสามารถหลักขององค์การ ออกไปให้องค์การข้างนอกที่มีความชำนาญด้านนั้นจัดการแทนตามขอบเขตความรับผิดชอบ

การทบทวนวรรณกรรม

วงจรชีวิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs life cycle) Mason (2009) เสนอข้อค้นพบ “ในช่วง 5 ปีแรกของการจัดการธุรกิจขนาดเล็กที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ระบุว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งของธุรกิจทั้งหมดมีการบริหารจัดการที่ไม่ประสบผลสำเร็จ” (“the Small Business

Administration--SBA keeps the stats on business failures and claims that more than half of new businesses will disappear in the first five years.”) ซึ่งสอดคล้องกับ Amabile and Khaire (2008) ประเมินวัฏจักรชีวิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ความล้มเหลวเกิดจากการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพและการขาดแคลนแหล่งเงินทุน

Scott and Bruce (1987), Van Montfort (2006) ได้ศึกษาและกำหนดรูปแบบของการแข่งขันต่อนวงจรชีวิตของ SMEs เริ่มจาก (1) จุดเริ่มต้น (2) การอยู่รอดเจริญเติบโต (3) การขยายตัว และ (4) จุดอิมตัว ในขณะที่ Greiner (1972) ได้เพิ่มอีกหนึ่งขั้นตอนหลังจากจุดอิมตัวแล้ว คือ การทำงานร่วมกันในเครือข่าย

แนวความคิดการมุ่งเน้นทางด้านสมรรถนะของผู้ประกอบการ (Firm Competency)

Boyatzis (1982), McClelland (1973b) ได้สรุปผลการศึกษาว่า สมรรถนะ คือ บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ (superior employees) ซึ่งสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) อุปนิสัย (trait) บทบาททางสังคม (social role) ทรัพยากรที่เกื้อหนุน (resource) การรับรู้ตนเอง (self image) และแรงจูงใจ (motive) ดังนั้น การศึกษาของสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ที่ทำให้ทุกองค์กรต่างก็พยายามปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้มีต้นทุนการบริหารจัดการที่ต่ำ และได้เปรียบทางการแข่งขัน และองค์กรจะต้องทำให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง (Barney, 1991) สมรรถนะเป็นการผลักดันเชื่อมโยงให้บุคคลปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น Morgan

(2006), Bucker and Poutsma (2010) พบว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการ จะเป็นตัวบ่งชี้ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยต้องคำนึงถึงความร่วมกันเป็นหนึ่ง และเป็นการปฏิสัมพันธ์ทางทัศนคติ และทักษะที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความมั่นคงขององค์กร และนำเสนอในรูปแบบขององค์การธุรกิจเชิงพาณิชย์ โดยมุ่งเน้นที่กิจกรรมของกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถแข่งขันและดำรงอยู่ในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ซึ่งรูปแบบสมรรถนะเป็นการนำมาใช้บนพื้นฐาน สำหรับการพัฒนาเครื่องมือวัดขององค์กรได้ โดยทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource Based View--RBV) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่อยู่รอบองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า Ansoff (1965), Penrose (1960) ได้อธิบายทฤษฎีการเจริญเติบโตขององค์กร ซึ่งให้ความสำคัญกับการนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนถ้ามีทรัพยากรที่สามารถสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งได้

แนวความคิดการมุ่งเน้นทางด้านเครือข่ายทางการค้า (Commercial Network)

Coyle, Bardi, and Langley (2003, p. 70) กล่าวว่า ความร่วมมือระหว่างพันธมิตรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการบริหารจัดการโซ่อุปทาน และนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดและเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สอดคล้องกับ Burnes (1998) ได้ให้คำจำกัดความ ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ (supplier relationship) หมายถึง การที่ลูกค้าและผู้ส่งมอบมีการพัฒนาความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

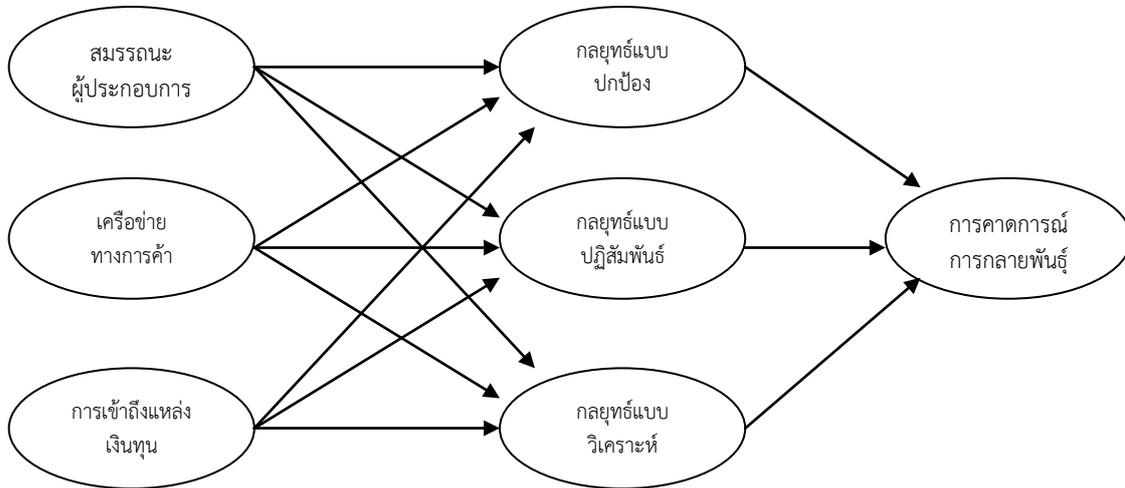
และในระยะยาวร่วมกันแบบพันธมิตร (partnership) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ทางการค้าอย่างดีที่สุด และ Tennyson and Wide (2000) กล่าวว่าความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเป็นความร่วมมือระหว่าง 2 บริษัทที่จะทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งสู่การดำเนินงานที่ยั่งยืน และ Harrison and Hoek (2001) ได้สรุปรูปแบบความสัมพันธ์ในโซ่อุปทานจากแนวคิดของ Cooper and Kaplan (1993) ว่ามีตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ห่าง ๆ (arm's length) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะที่เกิดขึ้นผ่านตลาดโดยราคาเป็นรากฐานสำคัญในการตัดสินใจสั่งซื้อ จนกระทั่งความสัมพันธ์ในลักษณะการบูรณาการในแนวตั้ง (full vertical integration) งานวิจัยของ Uddin and Akhter (2011) พบว่าการสร้างพันธมิตรหรือกลยุทธ์การร่วมมือกันขององค์กร สร้างผลประโยชน์หรือความได้เปรียบที่สามารถแข่งขันได้ เป็นรูปแบบเบื้องต้นของกลยุทธ์ความร่วมมือกัน เช่นเดียวกับ Anand and Khanna (2000) องค์กรที่มีความร่วมมือกันจะสามารถสร้างคุณค่าของการดำเนินการ ภายใต้การร่วมมือได้อย่างมากมาย ทั้งในด้านความได้เปรียบในการแข่งขันทางการค้า การสร้างคุณค่าขององค์กร และการลดต้นทุนในการดำเนินการขององค์กร

แนวความคิดการเข้าถึงแหล่งเงินทุน (Financial Access)

Gordon (2001) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ The Life Cycle of Financial Planning ไว้ว่า ประสิทธิภาพจะแสดงถึงระดับที่จะสนับสนุนการบริหารการเงินที่ดี และการแนะนำกลยุทธ์การจัดการทางการเงิน ซึ่งอยู่ที่ฐานของประมิต คือ เน้นสร้างความแข็งแกร่งและความมั่นคงของรากฐานทางการเงินและเลื่อนระดับไปจนถึงยอดประมิต ซึ่งเน้นกระจายความมั่นคง ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการจัดการทางการเงิน

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรไปสู่ความยั่งยืน ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทางการเงิน ได้แก่ (1) การเข้าถึงแหล่งเงินทุน หรือความสามารถในการจัดหาเงินทุน ซึ่งแหล่งการจัดการจัดหาเงินทุนที่สำคัญมีสองแห่ง คือ การจัดหาเงินโดยการก่อหนี้ และการจัดหาเงินจากส่วนของเจ้าของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม Gambetta (2000) ได้ศึกษาถึงความไว้วางใจ เกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ความเชื่อ (belief) และคำมั่นสัญญา (commitment) โดย Mayer, Davis, and Schoorman (1995) ได้ศึกษาค้นคว้าถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) ความสามารถ (ability) (2) ความรู้สึกที่ดี (benevolence) และ (3) ความตรงไปตรงมา (integrity) ซึ่งสอดคล้องกับ Glaeser (2000) และ Robert (1997) ได้ทำการวิจัย ค้นคว้า และสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ ความสำเร็จในผลงาน (achieving results) ความตรงไปตรงมา (acting with integrity) และการแสดงความเอาใจใส่ (demonstrating concern)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในกลุ่มธุรกิจการค้าปลีก มีจำนวน 67,551 ราย

ขนาดตัวอย่าง

วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีการของ Westland (2010, p. 476) และของ Yamane (1967, p. 258) ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการวิจัย

นำเสนอในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานการวิจัย	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (path coefficient)	t statistic
H_1 สมรรถนะของผู้ประกอบการทำให้เกิดเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง	0.289	2.329*
H_2 สมรรถนะของผู้ประกอบการทำให้เกิดเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์	0.272	2.491*
H_3 สมรรถนะของผู้ประกอบการทำให้เกิดเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์	0.217	2.579*
H_4 การจัดการทางด้านเครือข่ายทางการค้าทำให้เกิดเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง	0.131	1.188
H_5 การจัดการทางด้านเครือข่ายทางการค้าทำให้เกิดเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์	0.134	1.216
H_6 การจัดการทางด้านเครือข่ายทางการค้าทำให้เกิดเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์	0.588	7.156***
H_7 การเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทำให้เกิดผลเชิงบวก ต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง	0.252	2.567*
H_8 การเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์	0.330	3.551***
H_9 การเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์	0.161	2.385*
H_{10} การใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคาดการณ์การกลายพันธุ์ ในรูปแบบของการเป็นแฟรนไชส์และการเป็นผู้ให้บริการภายนอกของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	-0.022	0.752
H_{11} การใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคาดการณ์การกลายพันธุ์ ในรูปแบบของการเป็นแฟรนไชส์และการเป็นผู้ให้บริการภายนอกของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	0.002	0.098
H_{12} การใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคาดการณ์การกลายพันธุ์ ในรูปแบบของการเป็นแฟรนไชส์และการเป็นผู้ให้บริการภายนอกของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	0.015	0.579

หมายเหตุ: ***หมายถึง $p \leq 0.001$, **หมายถึง $p \leq 0.01$, *หมายถึง $p \leq 0.05$

จากผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ด้วยเทคนิค Smart PLS ผลการวิจัยตัวแบบสมการโครงสร้าง ในภาพเส้นทางจากตารางที่ 1 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

สมรรถนะของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง การใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ และการใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การจัดการทางด้านเครือข่ายทางการค้า ไม่ทำให้เกิดผลการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง ต่อการใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญ แต่ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ

การเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง การใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ และการใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การใช้กลยุทธ์แบบปกป้องไม่มีอิทธิพลต่อการคาดการณ์การกลายพันธุ์ ในรูปแบบของการเป็นแฟรนไชส์ และการเป็นผู้ให้บริการภายนอกของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญ และการใช้กลยุทธ์แบบวิเคราะห์ ไม่มีอิทธิพลต่อการคาดการณ์การกลายพันธุ์ ในรูปแบบของการเป็นแฟรนไชส์ และการเป็นผู้ให้บริการภายนอกของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สมรรถนะของผู้ประกอบ มีอิทธิพลต่อการเลือกกลยุทธ์แบบตั้งรับ โดยนำความรู้ ทักษะ อุปนิสัย บทบาททางสังคม และแรงจูงใจ มาช่วยในการขับเคลื่อนองค์การเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boyatzis (1982), McClelland (1973b) กลยุทธ์แบบตั้งรับ เป็นเครื่องมือในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยทางเลือกกลยุทธ์ที่องค์การนำมาใช้จะมีผลต่อระดับของสมรรถนะสูงและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Gibbons et al., 2003)

ภายใต้สมรรถนะผู้ประกอบการ กลยุทธ์ที่ใช้ต้องมีความยืดหยุ่น เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Miles & Snow, 1978) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Morgan (2006) พบว่า สมรรถนะผู้ประกอบการจะเป็นตัวบ่งชี้ ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความมั่นคงขององค์การ โดยมุ่งเน้นที่กิจกรรมของกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถแข่งขันและดำรงอยู่ในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ส่วนการจัดการทางด้านเครือข่ายทางการค้า ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อการใช้กลยุทธ์แบบปกป้อง และกลยุทธ์แบบวิเคราะห์ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องใช้กลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์เข้ามาสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ricciardi et al. (2014) เสนอข้อค้นพบว่า ในการรวมเข้ากันเป็นพันธมิตรเครือข่ายทางการค้า โดยมุมมองเชิงสัมพันธ์ขององค์การ ไม่เพียงแต่เป็นเครือข่ายขององค์การของความสัมพันธ์ แต่หมายถึง การเข้าถึงทรัพยากรที่มีคุณค่า เชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยใช้ทฤษฎีผลตอบแทนและต้นทุน (cost and benefit theory) ในการประเมินค่าต้นทุนและผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anand and Khanna (2000), Uddin and Akhter (2011) พบว่า กลยุทธ์การร่วมมือกันที่จะรวมทรัพยากรบางอย่างขององค์กรเพื่อสร้างผลประโยชน์หรือความได้เปรียบที่สามารถแข่งขันได้ ภายใต้การร่วมมือกันจะสามารถสร้างคุณค่าของการดำเนินการ และลดต้นทุนในการดำเนินการขององค์กร

ส่วนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ของผู้ประกอบการ ประเภทธุรกิจค้าปลีก กับกลยุทธ์แบบตั้งรับพบปัญหาหลักที่สำคัญ คือ โอกาสของการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และข้อจำกัดในการแสวงหาแหล่งเงินทุนเพื่อการลงทุน การขยายกิจการ หรือเพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gambetta (2000), Glaeser (2000, pp. 811-816) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับองค์กร

ส่วนกลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์ เน้นให้ความสำคัญกลยุทธ์แบบปกป้อง และกลยุทธ์แบบวิเคราะห์ (Miles & Snow, 1978) ซึ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพภายในองค์กรให้เข้มแข็งมากขึ้น พยายามลดต้นทุนการผลิต และเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับทฤษฎีฐานทรัพยากร (Amit & Schoemaker, 1993; Ansoff, 1965; Barney, 1991; Chamberlin, 1993; Penrose, 1960; Peteraf, 1993; Wernerfelt, 1984) ที่เน้นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่อยู่รอบองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการนำทรัพยากร

มาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ผู้รับสิทธิแฟรนไชส์ จากงานวิจัย พบว่าผู้ประกอบการไม่ประสงค์จะผันตัวเองไปเป็นด้วยเหตุผลของเรื่องความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Heide and John (1990), Rahatullah and Raeside (2008) ที่ค้นพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเห็นว่า ระบบแฟรนไชส์เป็นเครื่องมือในการช่วยลด ข้อจำกัดด้านการเงิน และการบริหารจัดการในการขยายธุรกิจ รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้สิทธิแฟรนไชส์ และผู้รับสิทธิแฟรนไชส์ ให้ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanchaporn. (2015) ที่ค้นพบว่า ปัจจัยด้านความยุติธรรมจากผู้ให้สิทธิไม่สนับสนุนความแข็งแกร่งและสถานะของผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิแฟรนไชส์

โอกาสที่จะกลายเป็นผู้ให้บริการภายนอก งานวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการไม่ประสงค์จะผันตัวเองไปเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barney and Hesterly (1996), Rajee (2013) พบว่า การเป็นผู้ให้บริการภายนอกเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์สำหรับประสิทธิภาพขององค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรช่วยเพิ่มเศรษฐกิจการเงินขององค์กรและความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด โดยมีมุมมองผลเสียของการเป็นผู้ให้บริการภายนอกคือ ความรู้สึกผูกพัน และความรับผิดชอบต่อองค์กรที่ว่าจ้ำจมน้อย อันส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้รับจ้าง

ข้อเสนอแนะ

ในการบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเพิ่ม

สมรรถนะของตนเอง และการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และเพื่อส่งเสริมให้มีการกลายพันธ์เป็นธุรกิจสมัยใหม่ ผู้ประกอบการไม่ควรใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจแบบปกป้อง หรือกลยุทธ์แบบวิเคราะห์ หรือกลยุทธ์แบบปฏิสัมพันธ์

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาลักษณะนี้กับธุรกิจการผลิตอุตสาหกรรมรายย่อย เพื่อจะได้เกิดองค์ความรู้ที่สามารถสรุปได้ว่า จะเป็นเช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ หรืออาจมีการเพิ่มโอกาสในทางเลือกอีกทางเลือกหนึ่งของการเป็นผู้ให้บริการภายนอกได้ดีกว่า ธุรกิจค้าปลีก

ตัวอย่างเช่น ธุรกิจผลิตประตู่ วงกบ นอกจากจะขายปลีกตามร้านค้าแล้วยังผันตัวเองไปเป็นผู้ให้บริการภายนอกให้กับโฮมโพรหรือไทวัสดุ เพราะผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกรายใหญ่จะมีการติดต่อกับธุรกิจอุตสาหกรรมรายย่อยมาเป็นผู้ให้บริการภายนอกโดยตรง ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจการค้ามากกว่าธุรกิจค้าปลีก อีกทั้งยังมีปัจจัยบางอย่างที่ควรศึกษาเพิ่มในการผันตัวเองไปดำเนินธุรกิจร่วมกับธุรกิจอื่น ในเรื่องของความยุติธรรม และข้อตกลงในการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ

References

- Amabile, T. M., & Khaire, M. (2008). Creativity and the role of the leader. *Harvard Business Review*, 86(1), 101-108.
- Amit, R., & Schoemaker, P. J. H. (1993). Strategic assets and organizational rent. *Strategic Management Journal*, 14(1), 33-46.
- Anand, B., & Khanna, T. (2000). Do firms learn to create value?: The case of alliances. *Strategic Management Journal*, 21, 295-315.
- Ansoff, H. I. (1965). *Corporate strategy*. New York: McGraw-Hill.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120.
- Barney, J. B., & Hesterly, W. (1996). *Organizational economics: Understanding the relationship between organizations and economic analysis*. In S. R. Clegg, C. Hardy, & W. R. Nord (Eds.), *Handbook of organization studies* (pp. 642-658). London: Sage.
- Boyatzis, R. E. (1982). Guest editorial competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.
- Bücker, J., & Poutsma, E. (2010). Global management competencies: A theoretical foundation. *Journal of Managerial Psychology*, 25(8), 829-844.
- Burnes, B. (1998). *Managing change: A strategic approach to organizational dynamics* (2nd ed.). London: Pitman.



- Chamberlin, R. (1993). Edward Chamberlin: Monopolistic competition and Pareto optimality. **Journal of Business & Economics Research**, 2(4), 17-23.
- Cooper, R., & Kaplan, R. S. (1993). Profit priorities from activity-based costing. **Harvard Business Review**, 69, 130-135.
- Coyle, J. J., Bardi, E. J., & Langley, C. J. (2003). **Management of business logistics: A supply chain perspective** (7th ed.). Cincinnati, OH: South-Western College.
- Gambetta, D. (2000). Can we trust trust? In G. Diego (Ed.), **Trust: Making and breaking cooperative relations, electronic edition, department of sociology** Oxford, England: University of Oxford.
- Gibbons, P., Kennealy, R., & Lavin, G. (2003). Adaptability and performance effect of business level strategies: An empirical test. **Irish Marketing Review**, 16(2), 57-63.
- Glaeser, E. L. (2000). Measuring trust. **The Quarterly Journal of Economics**, 115(3), 811-846.
- Gordon, G. M. (2001). **The life cycle of financial planning**. Laramie, WY: University of Wyoming Cooperative Extension Service.
- Greiner, L. (1972). Evolution and revolution as organizations grow. **Harvard Business Review**, 50(4), 37-46.
- Harrison, A., & Hoek, R. V. (2001). **Logistics management and strategy: Competing through the supply chain** (3rd ed.). Harlow, England: Prentice Hall.
- Heide, J. B., & John, G. (1990). Alliances in Industrial purchasing: The determinants of joint action in buyer-supplier relationships. **Journal of Marketing Research**, 27(1), 24-36.
- Kanchaporn, S. (2015). The Influence of the advantage of franchisor justice, Support and franchisor brand image on the success of the fresh roasted coffee franchise business in Thailand. **Journal of Panyapiwat**, 8(2), 63-85.
- Mason, M. K. (2009). **Research on small businesses**. Retrieved August 25, 2009, from <http://www.moyak.com/papers/small-business-statistics.html>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. **Academy of Management Review**, 20, 709-734.
- McClelland, D. C. (1973b). Testing for competence rather than intelligence. **American Psychologist**, 28(1), 1-40.
- Miles, R. E., & Snow, C. C. (1978). **Organizational strategy structure and process**. New York: McGraw-Hill.

- Morgan, G. (2006). Images of organization. **International Journal of Innovative Research & Development**, 3(13), 201-205.
- Pavlov, I. (1904). **Transmarginal inhibition: The Nobel Prize in physiology or medicine**. Retrieved June 4, 2015, from <https://th.wikipedia.org/wiki>
- Penrose, E. T. (1960). The growth of the firm: A case study the Hercules powder company. **Business History Review**, 34(1), 1-23.
- Peteraf, A. M. (1993). The cornerstones of competitive advantage: A resource-based view. **Strategic Management Journal**, 14, 179-191.
- Rahatullah, M. K., & Raeside, R. (2008). Toward operational excellence in franchising: Achieving synergy, adding value, and security competitive advantage by exploiting entrepreneurial traits and core competencies. **SAM Advanced Management Journal**, 73(3), 25-38.
- Rajee, F. S. (2013). Outsourcing services as a strategic tool for organizational performance: An exploratory study of Nigerian food, beverage, and tobacco industry. **Journal of Management Policies and Practices**, 1(1), 1-20.
- Ricciardi, R., Garcia, D., Nima, A. A., Rappe, C. M., & Archer, T. (2014). **The relationship between the job match talent test and the neo pi-r: Construct validation of an instrument designed for recruitment of personnel**. Retrieved May 15, 2015, from <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0090309>
- Robert, B. (1997). Customer value change in industrial marketing relationships. **Industrial Marketing Management**, 26, 163-175.
- Scott, M., & Bruce, R. (1987). Five stages of growth in small business. **Long Range Planning**, 20, 45-52.
- Tennyson, R., & Wide, L. (2000). **The guiding hand: Brokering partnerships for sustainable development**. Turin, Italy: United Nations Department of Public Information.
- Uddin, M. B., & Akhter, B. (2011). Strategic alliance and competitiveness: Theoretical framework. **International Refereed Research Journal**, 2(1), 43-54.
- Van Montfort, K. (2006). **Life cycle characteristics of small professional service firms**. Retrieved August 22, 2009, from <http://www.allbusiness.com/management-companies-enterprises/1187656-1.html>
- Wernerfelt, B. (1984). A resource based view of the firm. **Strategic Management Journal**, 5(2), 171-180.



Westland, J. C. (2010). Lower bounds on sample size in structural equation modeling.

Electronic Commerce Research and Applications, 9(6), 476-487.

Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis** (2nd ed.). New York: Harper & Row.

บบแผนของผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของการทำงานแบบเป็นอิสระของพนักงานชาย

โกศล น่วมบาง¹
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ของความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานฝ่ายชาย กับประสิทธิภาพในการทำงาน และความสัมพันธ์ของการสนับสนุนของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และผู้นำแบบแลกเปลี่ยน กับประสิทธิภาพในการทำงานของการทำงานแบบเป็นอิสระของพนักงานชาย โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 152 คนจากพนักงานชายอุตสาหกรรมยางรถยนต์ ในบริษัทกลุ่มผู้นำตลาด บริษัทกลุ่มระดับกลาง และบริษัทผู้นำเข้า ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานฝ่ายชาย มีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น การให้การสนับสนุนของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับพนักงานฝ่ายชายที่ทำงานแบบมีความเป็นอิสระมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01

คำสำคัญ: การทำงานแบบเป็นอิสระ ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ประสิทธิภาพในการทำงาน

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต คณะวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่: เลขที่ 22 ถนนบรมราชชนนี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170

Email: gosilpakorn@gmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่: เลขที่ 22 ถนนบรมราชชนนี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170

e-mail: viroj_jade@hotmail.com

Leadership Styles and Job Performance Effectiveness of Autonomous Salespersons

Koson Numbang¹
Viroj Jadesadalug²

Abstract

This study investigated the relationship between job autonomy of sales representatives and their job performance, and the relationship between the support of the transactional leadership and transformational leadership to job performance effectiveness of autonomous salespersons. The data were collected from salespersons in tire business. Sample size consisted of 152 sale persons in market leader, middle level and importer companies. The study found that job autonomy of sales representatives positively affected job performance. Transactional and transformational leadership styles affected job performance of salespersons significantly at the level of 0.01

Keywords: Job autonomy, transactional leadership, transformational leadership, job performance

¹ Doctor of Philosophy Program Faculty of Management Silpakorn University
Address: 22 Boromratchonnanee Road Talingchan Bangkok 10170
Email: gosilpakorn@gmail.com

²Assistant professor Faculty of Management Science Silpakorn University
Address: 22 Boromratchonnanee Road Talingchan Bangkok 10170
E-mail: viroj_jade@hotmail.com

บทนำ

ด้วยภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การลงทุนภาคเอกชนมีแนวโน้มฟื้นตัวจากปีก่อนจากแรงสนับสนุนของโครงการลงทุนภาครัฐ อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจโลกที่ฟื้นตัวช้า ตลอดจนปัญหาเชิงโครงสร้างของภาคส่งออกของไทย ส่งผลให้ปริมาณการส่งออกสินค้าและบริการปรับลดลงต่ำกว่าที่คาดการณ์ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง, 2558) องค์กรที่จะสามารถดำรงศักยภาพทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ต้องมีการปรับตัว ปรับระบบและกระบวนการในการทำงานใหม่ ในภาคการค้าและบริการ

ในการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องประกอบด้วยการทำงานร่วมกันหลายๆ ฝ่าย ทั้งนี้ฝ่ายขายโดยพนักงานขายมีส่วนสำคัญในการสร้างยอดขายและรายได้ให้กับองค์กร ทั้งยังเป็นผู้แทนองค์กรที่จะสร้างประสิทธิภาพในการสร้างโอกาส สื่อสาร ให้การบริการ และรวบรวมข้อมูล (Kotler, Armstrong, Brown, and Adam, 2006) ทั้งนี้การทำงานของฝ่ายขายจะมีความแตกต่างจากฝ่ายอื่นๆ ที่ไม่มีข้อจำกัดในการทำงาน หรือมีความเป็นอิสระต่อการทำงานสูงเพื่อที่จะทำการเจรจาต่อรองในการขาย การมีอิสระในการทำงานภายใต้กรอบของวินัยจะทำให้พนักงานขายมีความคล่องตัวและสามารถสร้างยอดขายได้ดี

อย่างไรก็ตาม การทำงานของพนักงานฝ่ายขายเพียงฝ่ายเดียวไม่สามารถที่จะให้งานประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งพนักงานขายต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายต่างๆ โดยเฉพาะการสนับสนุนจากผู้นำที่เป็นหนึ่งในส่วนการสนับสนุนที่สำคัญ ทั้งนี้การให้การสนับสนุนของผู้นำนั้นก็มีทั้งผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่จะคอยช่วยสนับสนุน

ความรู้ ทักษะ ความเข้าใจกับผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่เป็นการให้ผลตอบแทน รางวัล และสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกับความสำเร็จในการทำงาน (Burns, 1978) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสำคัญของบทบาทของการสนับสนุนจากผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ต่อพนักงานขายที่มีความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน

บททวนวรรณกรรม

ความเป็นอิสระในการทำงาน

สิ่งกำหนดลักษณะของงานขาย การแก้ปัญหาและผลของการดำเนินงาน ได้แก่ความเป็นอิสระในการทำงาน (Wang and Netemeyer, 2002) ซึ่งเป็นธรรมชาติของพนักงานขาย ที่จะสร้างสมดุลระหว่างความเป็นอิสระกับการมีวินัย เพื่อผลของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งจะมีผลสะท้อนถึงความพึงพอใจในงาน ในบริบทของพนักงานขายในสถานการณ์ปัจจุบัน ผลงานวิจัยพบว่า การให้ความเป็นอิสระในการทำงานจะเพิ่มการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานฝ่ายขาย (Saragih, 2011)

ประสิทธิภาพในการทำงาน

ความคาดหวังขององค์กรคือความสำเร็จในงานขายของพนักงานขายซึ่งจะวัดจากประสิทธิภาพในการทำงานโดยจะสามารถแบ่งได้เป็นสองชนิดคือ ประสิทธิภาพในหน้าที่ (Task Performance) กับประสิทธิภาพในเชิงบริบท (Contextual Performance) ประสิทธิภาพในหน้าที่ เป็น ประสิทธิภาพในเนื้องานที่เกี่ยวข้องกับทักษะ ความรู้และความสามารถส่วนประสิทธิภาพในเชิงบริบท

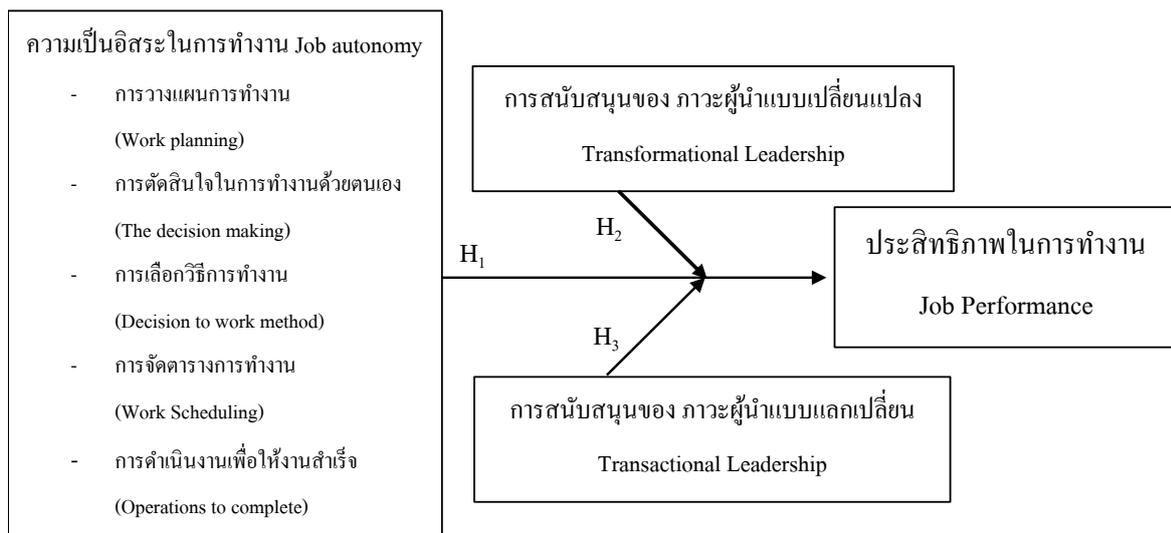
เป็นลักษณะพฤติกรรมในด้านการช่วยเหลือสังคม และทางจิตวิทยา (Borman and Motowidlo, 1997) ทั้งนี้ในด้านพนักงานขาย นอกจากแรงจูงใจในการทำงาน ก็ยังมีความเกี่ยวข้องทางด้านความเป็นอิสระในการทำงาน เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงานของพนักงานขายกับประสิทธิภาพในการทำงาน จึงกำหนดสมมติฐานเพื่อการตรวจสอบคือ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย และประสิทธิภาพในการทำงาน

2) เพื่อศึกษาการให้การสนับสนุนของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และประสิทธิภาพในการทำงานของการทำงานแบบเป็นอิสระของพนักงานขาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความเป็นอิสระในงาน ความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและความเป็นอิสระในการทำงานกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายที่ออกพื้นที่ และมีเขตการขายชัดเจน มี

อำนาจและความรับผิดชอบต่อการขายในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกพื้นที่ตัวแทนในการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จากพนักงานขายในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ ที่อยู่ในระดับตลาดบน ระดับตลาดกลาง และตัวแทนจำหน่ายสินค้า นำเข้า ทั้งนี้มีจำนวนประชากร 250 คน ขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Krejcie and Morgan สำหรับประชากรขนาดเล็ก (พสุณนท์, 2557) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน โดยส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจพนักงานขายทุกคนในบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขาย

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานแบบเป็นอิสระ การสนับสนุนจากผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจำนวน การสนับสนุนจากผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายเพศชายมากกว่าเพศหญิงร้อยละ 53.9 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปีร้อยละ 37.5 การศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 43.4 สถานภาพโสดร้อยละ 70.4 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทร้อยละ 26.3

ในด้านความอิสระในการทำงาน พบว่ามีความอิสระในการทำงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63, SD = .80422) ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68, SD =.86202) ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76,

SD =.89675) และมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74, SD =.80732)

เมื่อพิจารณาเรื่องความอิสระในการทำงานพบว่า มีความอิสระในเรื่องการวางแผนการทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.66, SD =.95671) รองลงมาคือเรื่อง การดำเนินงานเพื่อให้งานสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.64, SD =.88705) เรื่องการจัดตารางการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63, SD =.95286) เรื่องการเลือกวิธีการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.62, SD =.95553) และ การตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.61, SD =1.00363) ตามลำดับ

การได้รับการสนับสนุนจากผู้นำแบบแลกเปลี่ยน พบว่า ได้รับการสนับสนุนเรื่องหัวหน้าให้ความก้าวหน้าตามประสิทธิภาพของการทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.81, SD =.93308) รองลงมาคือ หัวหน้าให้รางวัลและชื่นชมเมื่อมีความสำเร็จในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66, SD =1.01711) หัวหน้าให้รางวัลตามความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63, SD =.98118) และ หัวหน้าเป็นผู้กำหนดวิธีการทำงานตามเป้าหมายตามรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.61, SD =.99701) ตามลำดับ

การได้รับการสนับสนุนจากผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง พบว่า ได้รับการสนับสนุนเรื่องหัวหน้าเป็นผู้สร้างความเชื่อและความคิดให้เห็นความสำคัญของงาน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.82, SD =.97724) รองลงมาคือ หัวหน้ากระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นหรืออยากทำเพื่อความสำเร็จขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.76, SD =.96286) หัวหน้ากระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นหรืออยากทำเพื่อความสำเร็จของทีมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75, SD =.92249) และ หัวหน้ากระตุ้นให้เกิดความต้องการความสำเร็จ

และการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย 3.70, SD =1.05378) ตามลำดับ

ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานนั้น พบว่า พนักงานชายมีความกระตือรือร้นทำงานให้สำเร็จมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.84, SD =.95906) รองลงมาคือ ความสามารถทำงานได้ตาม

เป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.75, SD =.95772) ทำงาน ล่วงตามแผนที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.73, SD =.86101) และ ผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64, SD =.87307) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson's Correlation Coefficients)

ตัวแปร	ความเป็นอิสระในงาน	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าที่แปรผกผัน (VIF)
ค่าเฉลี่ย(MEAN)	3.6342	3.6776	3.7582	3.7385	
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	0.80422	0.86202	0.89675	.80732	
ความเป็นอิสระในงาน		.595**	.563**	.752**	1.597
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.595**		.806**	.622**	3.109
ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	.563**	.806**		.607**	2.938
ประสิทธิภาพในการทำงาน	.752**	.622**	.607**		2.831

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 1 พบว่าการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเป็นอิสระในงาน กับตัวแปรกำกับ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ แสดงว่าตัวแปรอิสระต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน (Cooper, Schindler and Sun, 2006)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาร่วมกับค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicollinearity พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 1.597 – 2.938 ซึ่งน้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน (Lee, Lee and Lee, 2000) โดยตัวแปรต่าง ๆ ของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม				
	ประสิทธิภาพในการทำงาน				
ความเป็นอิสระในงาน	ค่าคงที่ (Constant)	0.996	0.987	3.771	3.795
	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)	0.755***		0.565***	0.551***
	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)	0.054		0.066	0.064
การวางแผนการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)		0.151**		
	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)		0.074		
	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)		0.173**		
การตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)		0.073		
	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)		0.227***		
	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)		0.07		
การดำเนินงานเพื่อให้สำเร็จ	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)		0.164**		
	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)		0.072		
	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)			0.234***	
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)			0.061	
	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)			-0.079*	
	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)			.053	
ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)				0.213***
	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)				0.056
	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)				-0.141*
ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงxความเป็นอิสระในงาน	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)				0.056
	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)				
	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)				

***มีนัยสำคัญที่ระดับ .000** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

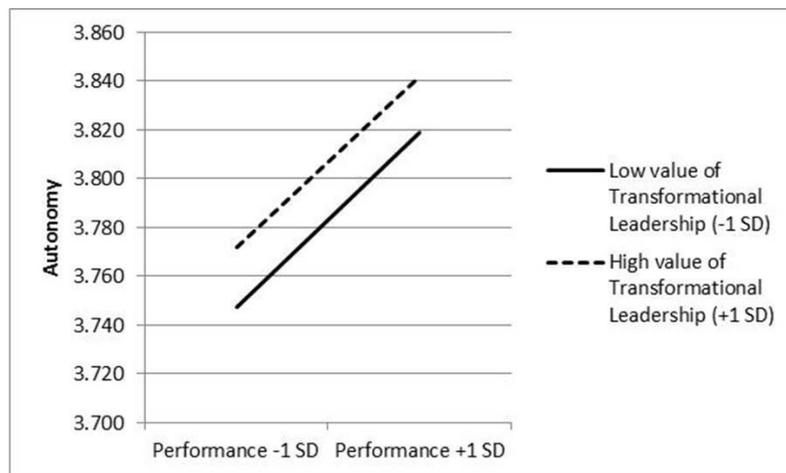
จากตารางที่ 2 พบว่า ความเป็นอิสระในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมี

นัยสำคัญ โดยปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับความเป็นอิสระในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญด้วย นอกจากนี้ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวก กับการทำงานมี

ประสิทธิภาพ โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับความเป็นอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ตามสมมติฐานที่ 1-3

สามารถสร้างกราฟความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงานของพนักงาน (ตัวแปรต้น)

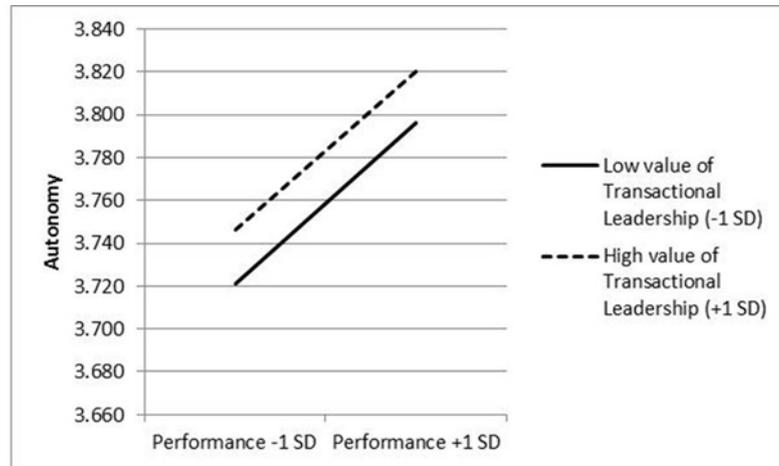
และประสิทธิภาพในการทำงาน (ตัวแปรตาม) เมื่อมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงต่ำ (-1SD) และเมื่อมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสูง (+1SD) ตามรูปกราฟที่ 1



รูปกราฟที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงานของพนักงาน (ตัวแปรต้น) และประสิทธิภาพในการทำงาน (ตัวแปรตาม) เมื่อมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงต่ำ (-1SD) และเมื่อมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสูง (+1SD)

จากกราฟที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงาน (ตัวแปรต้น) และประสิทธิภาพในการทำงาน (ตัวแปรตาม) เมื่อมีการสนับสนุนจากภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายอย่างมีนัยสำคัญ

สามารถสร้างกราฟความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงานของพนักงาน (ตัวแปรต้น) และประสิทธิภาพในการทำงาน (ตัวแปรตาม) เมื่อมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงต่ำ (-1SD) และเมื่อมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสูง (+1SD) ตามรูปกราฟที่ 2



รูปกราฟที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงานของพนักงาน (ตัวแปรต้น) และประสิทธิภาพในการทำงาน (ตัวแปรตาม) เมื่อมีผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ (-1SD) และเมื่อมีผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง (+1SD)

จากกราฟที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงานของพนักงาน (ตัวแปรต้น) และประสิทธิภาพในการทำงาน (ตัวแปรตาม) เมื่อมีการสนับสนุนจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน จะมีอิทธิพลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้ตระหนักถึงการทำงานของพนักงานชายที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การที่จะสร้างยอดการขายให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งที่ความเป็นอิสระในการทำงานที่เป็นอัตลักษณ์ของพนักงานชาย และการศึกษาครั้งนี้ได้ทดลองตัวแปรกำกับสองตัวเป็นลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ให้การสนับสนุน

ความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายเพื่อทราบความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานชายมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ Wang and Netemeyer (2002) และ Saragih, (2011)

ความเป็นอิสระในการทำงานรายด้านของพนักงานชายมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการวางแผนการทำงาน การตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง การจัดตารางการทำงาน การดำเนินงานเพื่อให้งานสำเร็จ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการจัดตารางการทำงาน ให้ผลกระทบสูงสุด

การทดสอบตัวแปรกำกับ การสนับสนุนของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงต่อความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานชายมีความสัมพันธ์เชิงบวกของความเชื่อมั่นในการขยายประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิด Bass & Riggio (2006) ที่ตอบสนองที่สูงกว่าการไม่ให้การสนับสนุน

การทดสอบตัวแปรกำกับ การสนับสนุนของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่อความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานชายมีความสัมพันธ์เชิงบวกของความเชื่อมั่นในการขยายประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิด Burns (1978) ที่ตอบสนองที่สูงกว่าการไม่ให้การสนับสนุน

จากการสรุปผลในส่วนนี้ จะทำให้สามารถอธิบายในส่วนของกลไกของความสัมพันธ์ในการให้การสนับสนุนจากผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ที่มีอิทธิพลต่อการขยายประสิทธิภาพการทำงานของความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานชาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ประโยชน์ทางการเชิงการจัดการ

ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลเบื้องต้นในออกแบบการดำเนินงาน โดยให้พนักงานฝ่ายชายที่ออกพื้นที่ มีเขตการขายชัดเจน มีอำนาจและความรับผิดชอบต่อการขาย ควรมีความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งการให้การสนับสนุนจากผู้นำทั้งแบบเปลี่ยนแปลง และแบบ

แลกเปลี่ยนมีส่วนในการขยายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายชายที่มีความเป็นอิสระในการทำงานอันจะส่งผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ประโยชน์ทางเชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์กรอบแนวคิดจากการบูรณาการทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานชาย มีผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพของงาน และงานวิจัยในครั้งนี้ได้ยืนยันและสอดคล้องทางทฤษฎีในการรับรู้การสนับสนุนจากของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลในการขยายประสิทธิภาพของงานของพนักงานชายที่มีความเป็นอิสระในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาอิทธิพลการสนับสนุนขององค์กร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของการทำงานแบบเป็นอิสระของพนักงานชาย เพื่อทราบถึงการขยายผลของประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ควรศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ของการทำงานแบบเป็นอิสระของพนักงานชาย เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลในด้านความพึงพอใจ

3. เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยอาจเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง หรือเพิ่มจำนวนขนาดประชากร ตัวอย่างให้ครอบคลุม และมีความหลากหลายมากขึ้น

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจไม่สมบูรณ์และครอบคลุมแง่มุม หรือมิติต่าง ๆ ทรัพยากรที่ทีมงาน และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยผู้ประสานงานและพนักงานฝ่ายขายในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ทุกท่าน และฝ่ายบริหาร บริษัทในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่อนุญาตให้พนักงานฝ่ายขายให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน

References

- Bass, B.M. and Riggio, R.E. (2006). **Transformational Leadership** (Second Edition), Routledge
- Borman, W. C. and Motowidlo, S. J. (1997) Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. **Human Performance**, 10(2): 99-109.
- Burns, J.M. (1978) **Leadership**. New York. Harper & Row.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2006). **Business Research Methods**. 9th ed. New York: Mcgraw-Hill.
- Fiscal Policy Office Ministry of Finance, (2558). **Executive Summary**, Thai Economic Outlook 2015, July 2015 Page 3 (In Thai)
- Kotler, P., Armstrong, G., Brown, L., and Adam, S. (2006) **Marketing, 7th edition**. Pearson Education Australia/Prentice Hall.
- Lee, C. F., Lee, J. C., & Lee, A. C. (2000). **Statistic for Business and Financial Economics**. 2nd ed. Singapore: World Scientific.
- Pasunon Prasopchai. (2014). Sample Size Determination from Krejcie and Morgan (1970) Approach in Quantitative Research. **The Journal of Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok**. Vol.7 No.2 July - December 2014. 112-120 (in Thai)
- Piriyakul Montree. (2015). Moderator and mediator in Structural Equation Modeling. **The Journal of Industrial Technology**, 11(3), 83-96. (In Thai)



SaragihSusanti (2011), The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes: Self Efficacy as an Intervening Variable, **International Research Journal of Business Studies**, ISSN: 2089-6271

Wang, Guangping and Richard G. Netemeyer (2002), "The Effects of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and Performance," **Journal of the Academy of Marketing Science**, 30 (3), 217-228.

ผลกระทบจากการก่อสร้างถนนต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพในจังหวัดนนทบุรี กรณีศึกษา ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์

กมลวรรณ แสงธรรมทวี¹

ชัยสิทธิ์ ด่านกิตติกุล²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพอันเนื่องจากการก่อสร้างถนนราชพฤกษ์ ความคิดเห็นของชุมชนต่อการก่อสร้างถนนราชพฤกษ์ และ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ และใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าการก่อสร้างถนนราชพฤกษ์ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของพื้นที่บริเวณถนนตัดผ่าน เนื่องด้วยความสะดวกในการเข้าถึงและการเพิ่มขึ้นของราคาที่ดิน ผนวกกับพื้นที่เกษตรกรรมได้รับผลกระทบจากอุทกภัยและสภาวะน้ำเค็มทำให้ผลผลิตไม่คุ้มกับการลงทุน เหล่านี้เป็นเหตุให้เกษตรกรขายที่ดินทำกินและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไร้ทิศทางของเมือง แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างประชากรในชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ร้อยละ 93.10 เห็นด้วยกับการก่อสร้างถนนราชพฤกษ์ สำหรับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ในอนาคตนั้น คาดการณ์ว่าจะยังคงสภาพการขยายตัวต่อไป เนื่องจากนโยบายของจังหวัดนนทบุรีที่ยังคงเอื้อต่อการขยายตัวของเมือง

คำสำคัญ: ผลกระทบจากการสร้างถนน ลักษณะทางกายภาพ ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรภูมิสถาปัตย์กรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
e-mail : Babyoilat@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาการออกแบบและวางผังชุมชนเมือง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
e-mail: Chai0302@yahoo.com



The Impacts of New Road Networks Construction on Physical Changes in Nonthaburi Province : A Case Study of the Klong-Om-Non Community

Kamolwan Saengthumthavee¹

Chaiyasit Dankittikul²

Abstract

The research investigated physical changes along Ratchaphruek road, opinions of the community concerning the construction of Ratchaphruek road, and the changing trends in the Om-Non community. Data were collected from historical documents, interviewing the sample group and observing the study area. The Geographic Information Technology System (GIS) was also used to analyze those data. The study revealed that the construction of Ratchaphruek road was the main factor causing physical changes within the area. Due to the convenient access, the high land price, and the decline in agricultural productivity, several pieces of lands in the area were sold. However, although the use of land had been changed, 93% of the sample people in the community appreciated the construction of Ratchaphruek road. Moreover, it was also reported that the physical changes in the future of the Om-Non Community were expected to continue in response to Nontraburi Province policies on city development.

Key words: Impacts of New Road Networks, physical characteristics, Klong-Om-Non Community

¹ Graduate student, Master of Landscape Architecture Program, Department of Urban Design and Planning, Silpakorn University
31 Na Phra Lan Rd, Phra Nakhon, Bangkok 10200
e-mail : Babyoilat@hotmail.com

² Associate Professor, Department of Urban Design and Planning, Faculty of Architecture, Silpakorn University
31 Na Phra Lan Rd, Phra Nakhon, Bangkok 10200
e-mail: Chai0302@yahoo.com

บทนำ

ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์เป็นพื้นที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ เป็นศูนย์กลางการค้าขายและแหล่งเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตรที่รู้จักกันในนาม “สวนในบางกอก” มาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาและกรุงรัตนโกสินทร์ พื้นที่ดังกล่าวมีลักษณะการตั้งถิ่นฐานขนานไปตามลำคลองทั้งสองฝั่ง บ้านเป็นเรือนยกพื้นสูง ใต้ถุนบ้านเป็นที่จอดเรือ มีท่าหน้าอยู่หน้าบ้าน ส่วนบริเวณด้านหลังบ้านมักแบ่งพื้นที่สำหรับทำสวน โดยปลูกพืชไว้หลายชนิด อาทิ ทุเรียน มังคุด ฯลฯ อีกทั้งยังมีระบบไหลเวียนน้ำตามธรรมชาติที่สมบูรณ์ เหล่านี้สะท้อนถึงลักษณะการดำรงชีวิตแบบพอเพียงและเรียบง่ายในสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัยที่ดี โดยเหล่าสมาชิกในชุมชนมีการพึ่งพาอาศัยกันอย่างอบอุ่น

ในปัจจุบันประชาชนเริ่มตระหนักถึงการดำรงชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะทางธรรมชาติที่มีความโดดเด่นและความงามที่มีคุณค่า แต่การเจริญเติบโตของเมืองอันเนื่องจากการพัฒนาเส้นทางคมนาคมได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพและเป็นภัยคุกคามที่ขาดการวางแผน เช่น การพัฒนาระบบโครงข่ายคมนาคมโดยเฉพาะการสร้างถนนพระราม 5 ถนนราชพฤกษ์ และถนนนนทบุรี 1 ที่ตัดผ่านพื้นที่เกษตรกรรม จึงเกิดการเก็งกำไรที่ดิน จนในปัจจุบันพื้นที่เกษตรกรรมลดลงเป็นจำนวนมาก โดยมีโครงการหมู่บ้านจัดสรรเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพอย่างรวดเร็ว อาจส่งผลให้รูปแบบการตั้งถิ่นฐาน สถาปัตยกรรม ภูมิทัศน์ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์สูญหายไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ชุมชนตำบลบางกร่างเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ซึ่งเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจ ถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพอันเนื่องจากการสร้างถนน และยังคงตกอยู่ในสถานะเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงของชุมชนโดยสิ้นเชิง สำหรับการศึกษานี้เพื่อให้ทราบถึงการสร้างถนนราชพฤกษ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ และสังคม อีกทั้งเพื่อให้ตระหนักถึงคุณค่าของพื้นที่เกษตรกรรมที่มีความสมบูรณ์ของดินและน้ำอีกด้วยบุคลากร ข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานโครงการของคณะกรรมการกองทุนฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านกระบวนการ เป็นการศึกษาถึงความเหมาะสมของวิธีการดำเนินงานการบริหารจัดการกองทุน การติดตามกำกับการทำงาน ด้านผลผลิต ผลของการมีโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองโดยพิจารณาด้านประสิทธิภาพ และความพึงพอใจอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ด้านผลลัพธ์ ศึกษาผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการดังกล่าว รวมทั้งแนวโน้มการพัฒนาโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการตั้งถิ่นฐานของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์
2. ศึกษาการเปลี่ยนแปลงกายภาพที่เกิดจากการสร้างถนนราชพฤกษ์
3. ศึกษาความคิดเห็นของชุมชนต่อการก่อสร้างถนนราชพฤกษ์

4. ศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้สำรวจสภาพพื้นที่จริงจากการสังเกตการณ์ การจดบันทึก เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการใช้แบบสอบถามเชิงลึก เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของชุมชนต่อการก่อสร้างถนนราชพฤกษ์ รวมถึงทางด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (1) อายุชุมชนไม่น้อยกว่า 12 ปี (2) พื้นที่ศึกษาได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการสร้างถนน ได้แก่ หมู่ 4 บ้านวัดปราสาท หมู่ 8 บ้านขวัญเมือง และหมู่ 10 บ้านวัดประหารรังสรรค์ จำนวน 3,403 ครัวเรือน ในงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้วิธีการสุ่มแบบ Cluster Random Sampling จำนวน 8 ครัวเรือน

สำหรับข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ข้อมูลที่วิเคราะห์ไว้แล้วจากแหล่งสำนักงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานสถิติ กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมพัฒนาที่ดิน และองค์การส่วนบริหารตำบลบางกร่างจังหวัดนนทบุรี เป็นต้น การสำรวจภาคสนามนั้นเป็นการปฏิบัติงานภาคสนามร่วมกับการศึกษาเปรียบเทียบแผนที่ทางอากาศโดยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495-2558

ผลการวิจัย

การศึกษาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการตั้งถิ่นฐานของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการตั้งถิ่นฐานปี พ.ศ. 2495 สรุปได้ว่า ที่อยู่อาศัยมีรูปแบบตั้งถิ่นฐานไปตามแนวยาวของลำคลองอ้อมนนท์ มีลักษณะสะเทินน้ำสะเทินบก โดยมีวัดเป็นศูนย์กลางชุมชน และการตั้งถิ่นฐานของวัดมักอยู่บริเวณปลายสุดของลำคลองเพื่อให้ความสะดวกต่อการเข้าถึง

จากการศึกษาเปรียบเทียบปี พ.ศ. 2495 ถึงปี พ.ศ. 2542 สรุปได้ว่า ปี พ.ศ. 2542 มีประชากรเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีถนนย่อยหลายสายตัดผ่านในพื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ จึงมีการตั้งถิ่นฐานแบบกระจายตัว (Scattered Settlements) โดยบ้านเรือนตั้งห่างกันไปตามแนวไร่นาหรือสวนผลไม้ของตนเอง และกระจุกตัวไปตามถนนสายย่อย แต่การตั้งถิ่นฐานนั้นจะขยายตัวไปอย่างช้า ๆ ค่อยเป็นค่อยไป

การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2542 และปี พ.ศ. 2545 มีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรและเป็นสาเหตุให้เกิดการตัดถนนราชพฤกษ์ผ่านเข้ามาในพื้นที่ เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีมีอาณาเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานครถึง 2 ด้าน ได้แก่ ทิศตะวันออกและทิศใต้ จึงเป็นพื้นที่รองรับการเติบโตของเมือง

การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2545 และปี พ.ศ. 2555 หลังจากผ่านพ้นอุทกภัยในปี พ.ศ. 2554 ทำให้พืชผลทางการเกษตรเสียหายอย่างรุนแรง โดยเฉพาะต้นทุเรียนที่เป็นเอกลักษณ์ของเมืองนนทบุรี ผนวกกับราคาที่ดินเพิ่มสูงขึ้น เป็นเหตุให้เกษตรกรขายที่ดินทำกิน จึงส่งผลต่อเนื่องไปถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไร้ทิศทาง

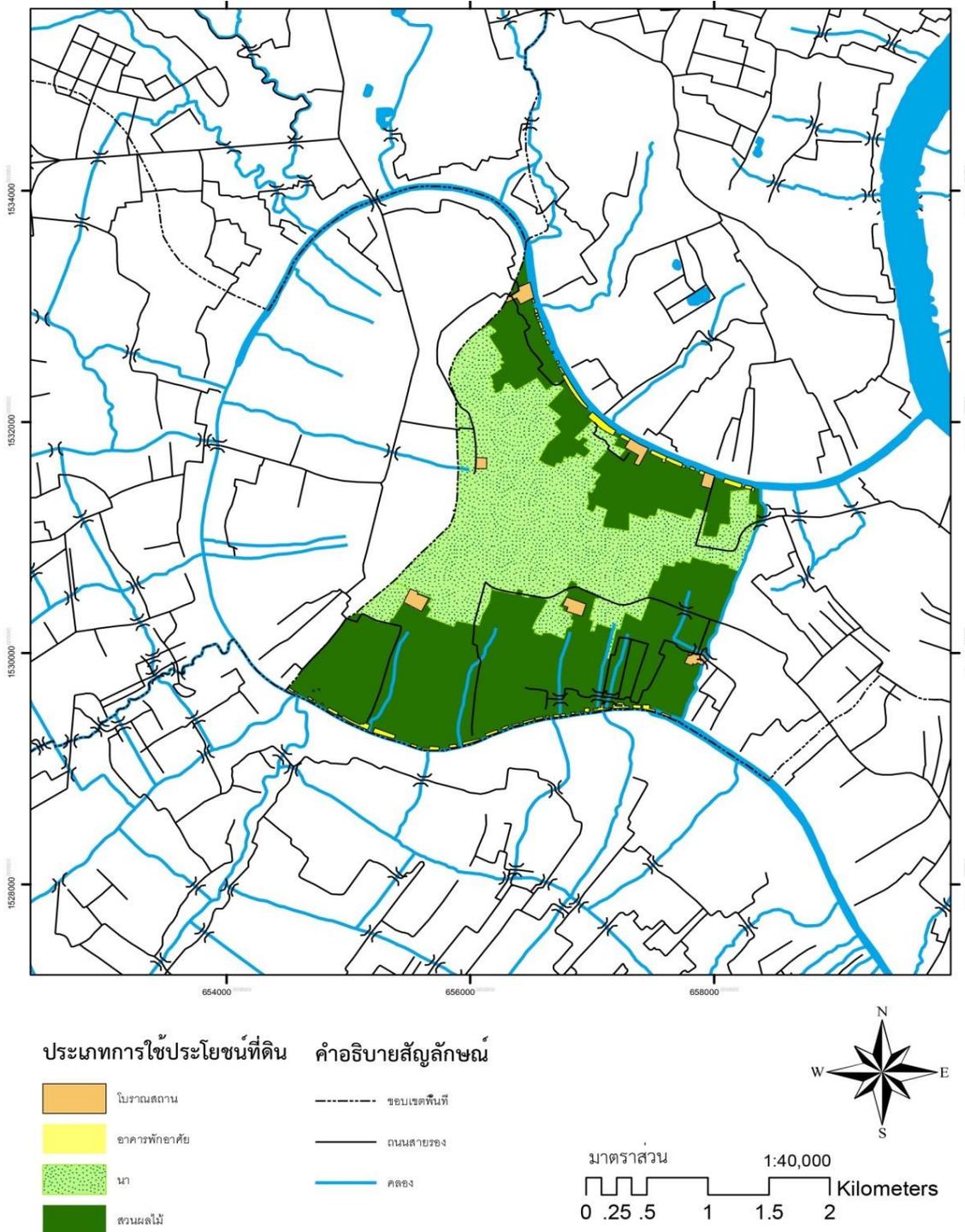
การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2555 และปี พ.ศ. 2558 ในปี พ.ศ. 2558 พบว่ามีการขยายถนนและสร้างถนนเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการจราจรที่ติดขัดในพื้นที่ ในขณะที่เดียวกันเกิด

ศูนย์การค้าไปตามแนวยาวของถนนสายหลักและถนนสายย่อย ส่งผลให้เกิดการตั้งถิ่นฐานที่ไร้ทิศทางอย่างต่อเนื่อง โดยปราศจากการควบคุมและการวางแผนการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างเหมาะสม

การเปลี่ยนแปลงกายภาพอันเนื่องจากการก่อสร้างถนนราชพฤกษ์

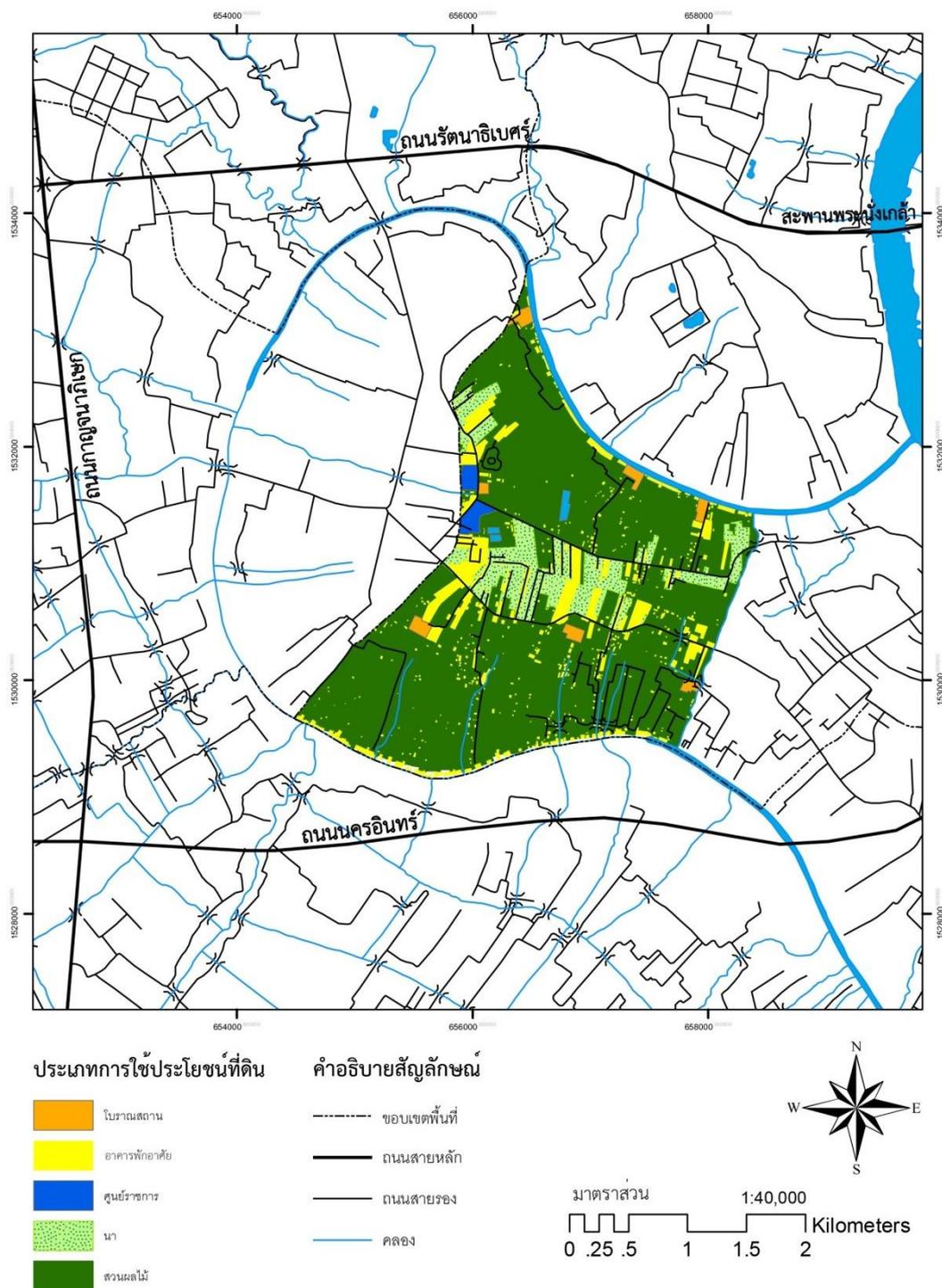
ในปี พ.ศ. 2495 ยังคงเป็นพื้นที่เกษตรกรรมที่มีความสมบูรณ์แบบ จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม ปี พ.ศ. 2495 พบว่า พื้นที่ในปีนี้มีจำนวนประชากรน้อยและมีพื้นที่ดินมาก การตั้งถิ่นฐานเป็นชุมชนริมน้ำเกาะตัวขนานไปตามลำคลองทั้งสองฝั่ง โดยใช้เส้นทางคมนาคมทางน้ำเป็นหลัก อีกทั้งเป็นพื้นที่ราบลุ่มทำให้พื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ทั้งดินและน้ำ จึงเหมาะแก่การทำเกษตรกรรม จากการศึกษาการใช้ประโยชน์ที่ดินในปี พ.ศ. 2495 พบว่า พื้นที่ศึกษาชุมชนริมคลองอ้อมนนท์มีพื้นที่เกษตรกรรมประมาณ 7.62 ตาราง

กิโลเมตรหรือคิดเป็นร้อยละ 97.49 ของพื้นที่ศึกษาทั้งหมด (ภาพที่ 1) ต่อมาในปี พ.ศ. 2538-2542 เริ่มมีการขยายตัวของประชากร ทำให้ประชากรขยายพื้นที่ทำกินเป็นของตนเอง จึงเกิดการตั้งถิ่นฐานแบบกระจายตัว โดยบ้านเรือนจะตั้งห่างออกไปตามสวนผลไม้และไร่นาของตนเอง ซึ่งในปี พ.ศ. 2542 มีพื้นที่เกษตรกรรมประมาณ 6.89 ตารางกิโลเมตรหรือคิดเป็นร้อยละ 89.69 ของพื้นที่ศึกษาทั้งหมด และเนื่องจากมีการสร้างถนนรัตนาธิเบศร์ ถนนกาญจนาภิเษก และถนนนครอินทร์ จึงส่งผลให้เกิดการขยายตัวของประชากรเข้ามาในพื้นที่เพิ่มขึ้น แต่การขยายตัวนั้นจะขยายตัวไปอย่างช้า ๆ ค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากถนนดังกล่าวตัดผ่านรอบนอกทำให้พื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ห่างจากกระแสการพัฒนาเมืองและยังคงดำรงชีวิตตามลักษณะชาวสวนแบบดั้งเดิม (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 1 แผนที่แสดงการใช้ประโยชน์ที่ดินชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ปี พ.ศ. 2495

วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 ฉบับพิเศษ (กันยายน – ตุลาคม) 2561

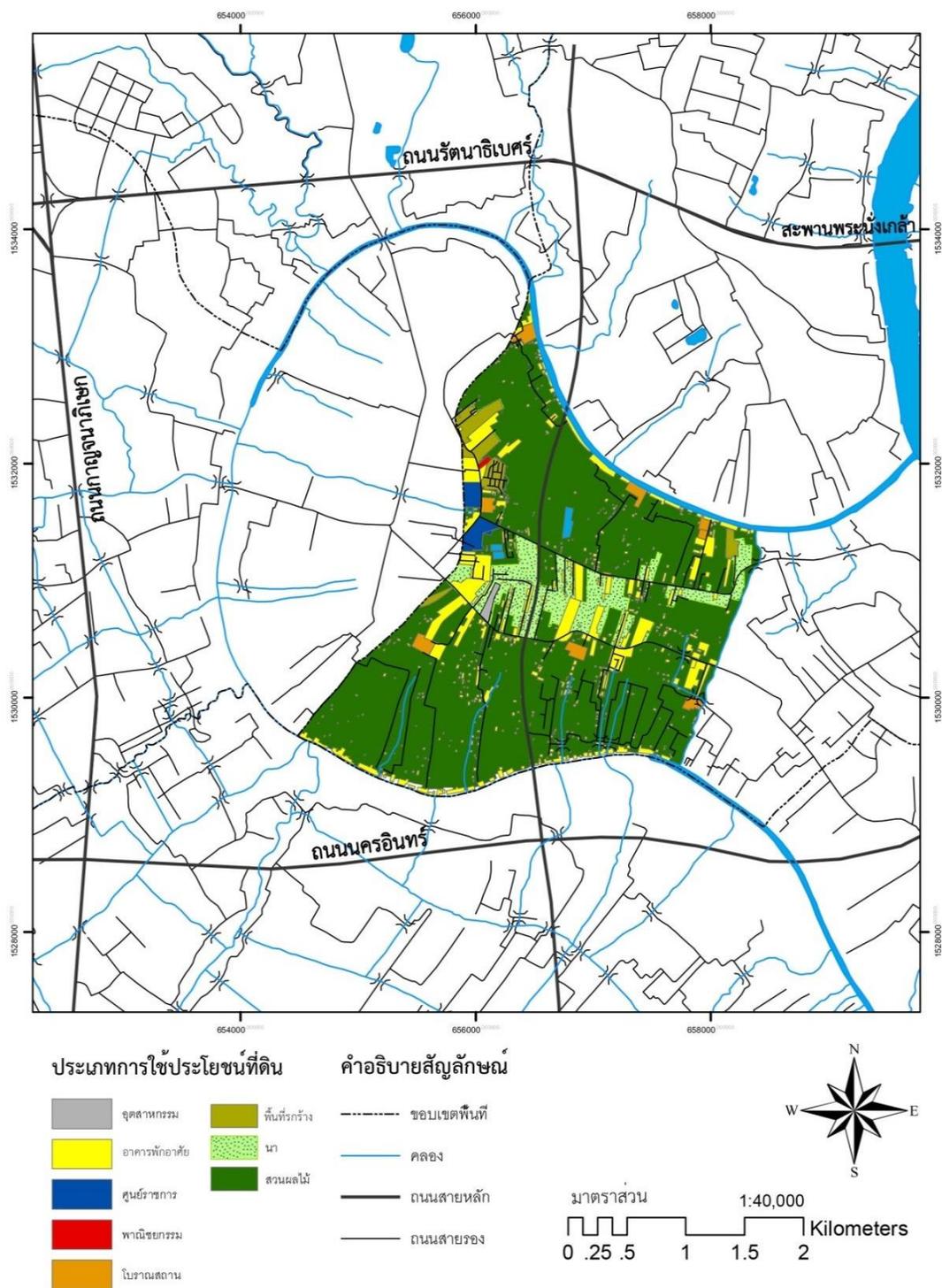


ภาพที่ 2 แผนที่แสดงการใช้ประโยชน์ที่ดินชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ปีพ.ศ. 2542

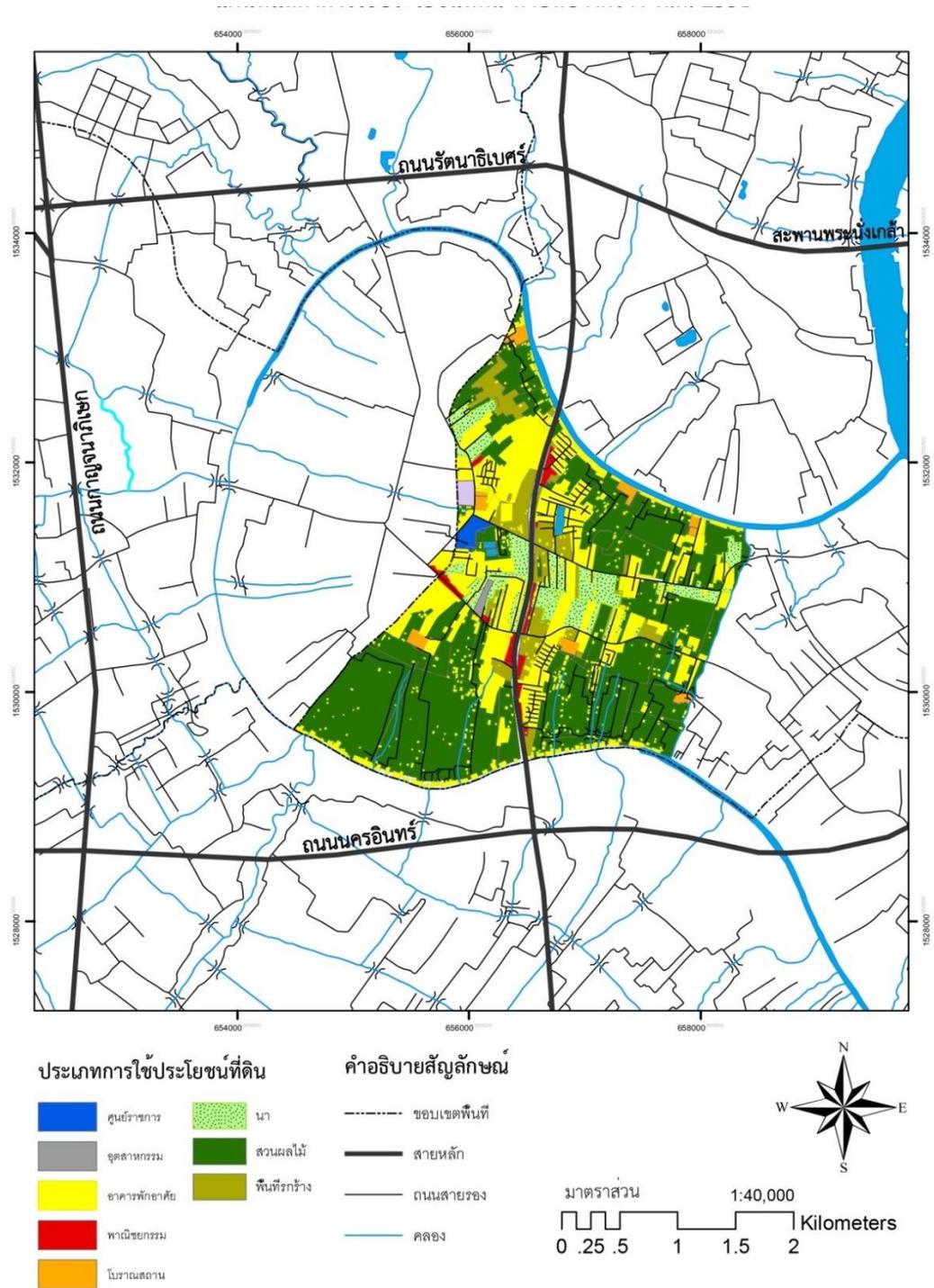
เมื่อปี พ.ศ. 2545 (ภาพที่ 3) มีการสร้างถนนราชพฤกษ์ตัดผ่านเข้ามาในพื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ จากการศึกษาการใช้ประโยชน์ที่ดินพบว่าสภาพชุมชนริมคลองอ้อมนนท์เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีการขยายตัวไปอย่างรวดเร็วและไร้ทิศทางและเกิดหมู่บ้านจัดสรรเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันเกิดอาคารพาณิชย์กรรมไปตามแนวยาวทั้งสองฝั่งของถนนราชพฤกษ์ อีกทั้งเป็นเหตุให้สูญเสียพื้นที่เกษตรกรรมชั้นดีและพื้นที่ไร่นาลดลงจำนวนมาก จากปี พ.ศ. 2538 มีพื้นที่เกษตรกรรมประมาณร้อยละ 76.83 ของพื้นที่ทั้งหมด แต่มาในปี พ.ศ. 2551 มีพื้นที่เกษตรกรรมลดลงเหลือเพียงร้อยละ 55.07 ของพื้นที่ทั้งหมด (ภาพที่ 4) แต่เกษตรกรบางรายยังไม่ตัดสินใจขายที่ดินทำกิน เนื่องจากรายได้จากผลผลิตทางการเกษตรยังดีพอที่จะครอบครองที่ดินจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2554 พื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อม

นนท์ เกิดภัยธรรมชาติจากน้ำท่วมโดยมีระยะเวลา 15-30 วัน ส่งผลให้พื้นที่เกษตรกรรมได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก

ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 ประชากรแฝงเข้ามาให้พื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการจรรยาจรติดขัดในบริเวณถนนราชพฤกษ์ ถนนข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ สะพานพระราม 5 สะพานพระนั่งเกล้า และ สะพานพระราม 4 จากนั้นกรมทางหลวงได้มีโครงการตัดถนนเพิ่มในพื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ คือ ถนนนนทบุรี 1 และสร้างสะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยามีชื่อว่า “สะพานมหาเจษฎาบดินทร์” โดยถนนดังกล่าวได้ตัดมาเชื่อมต่อกับถนนราชพฤกษ์ ในขณะเดียวกันมีการขยายถนนราชพฤกษ์จาก 6 ช่องทางเป็น 10 ช่องทาง แต่ในทางกลับกันนั้น การสร้างถนนเพิ่มขึ้นเป็นเหตุให้พื้นที่เกษตรกรรมลดลงไปจำนวนมาก (ภาพที่ 5)

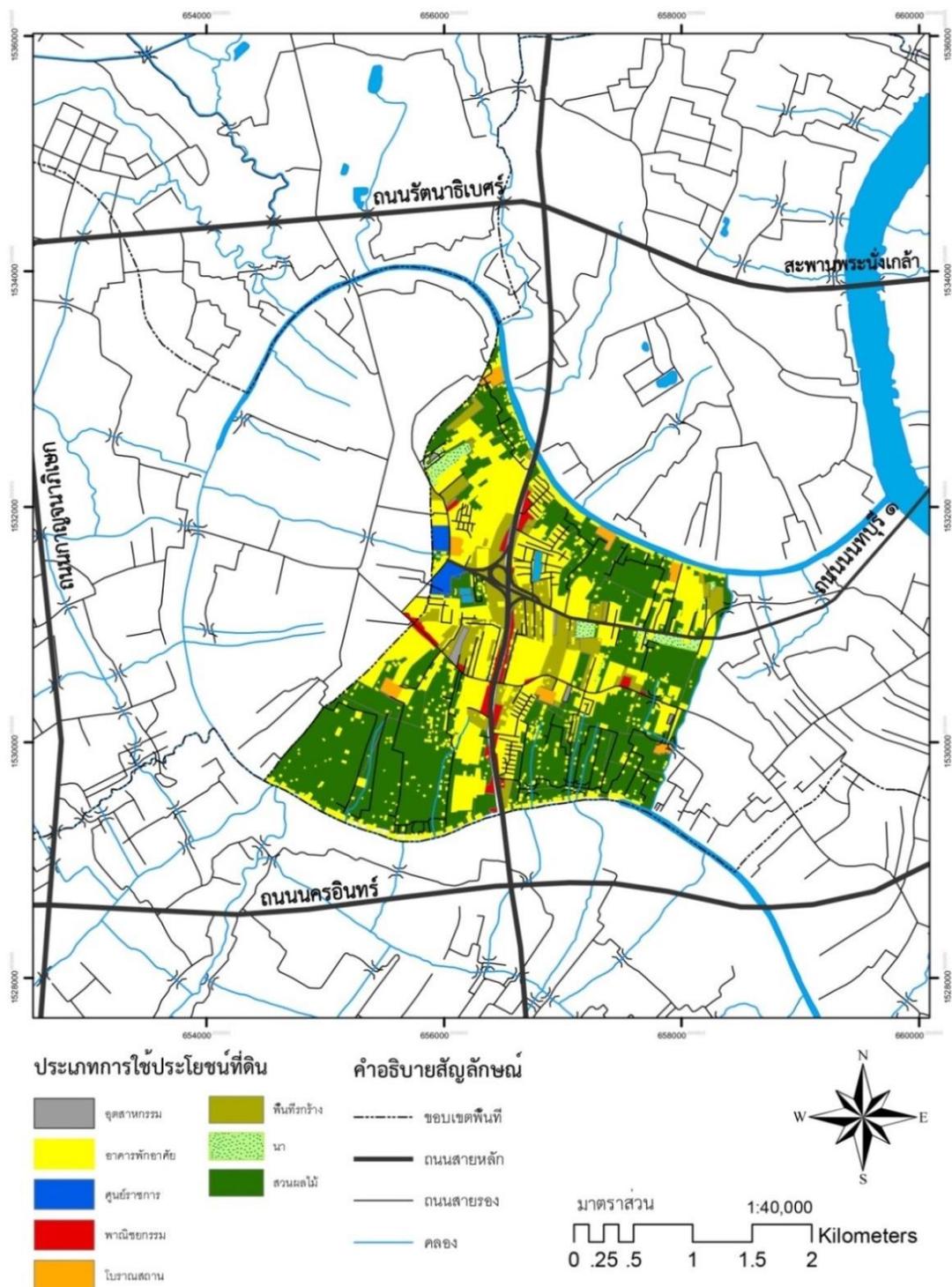


ภาพที่ 3 แผนที่แสดงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ปี พ.ศ. 2545

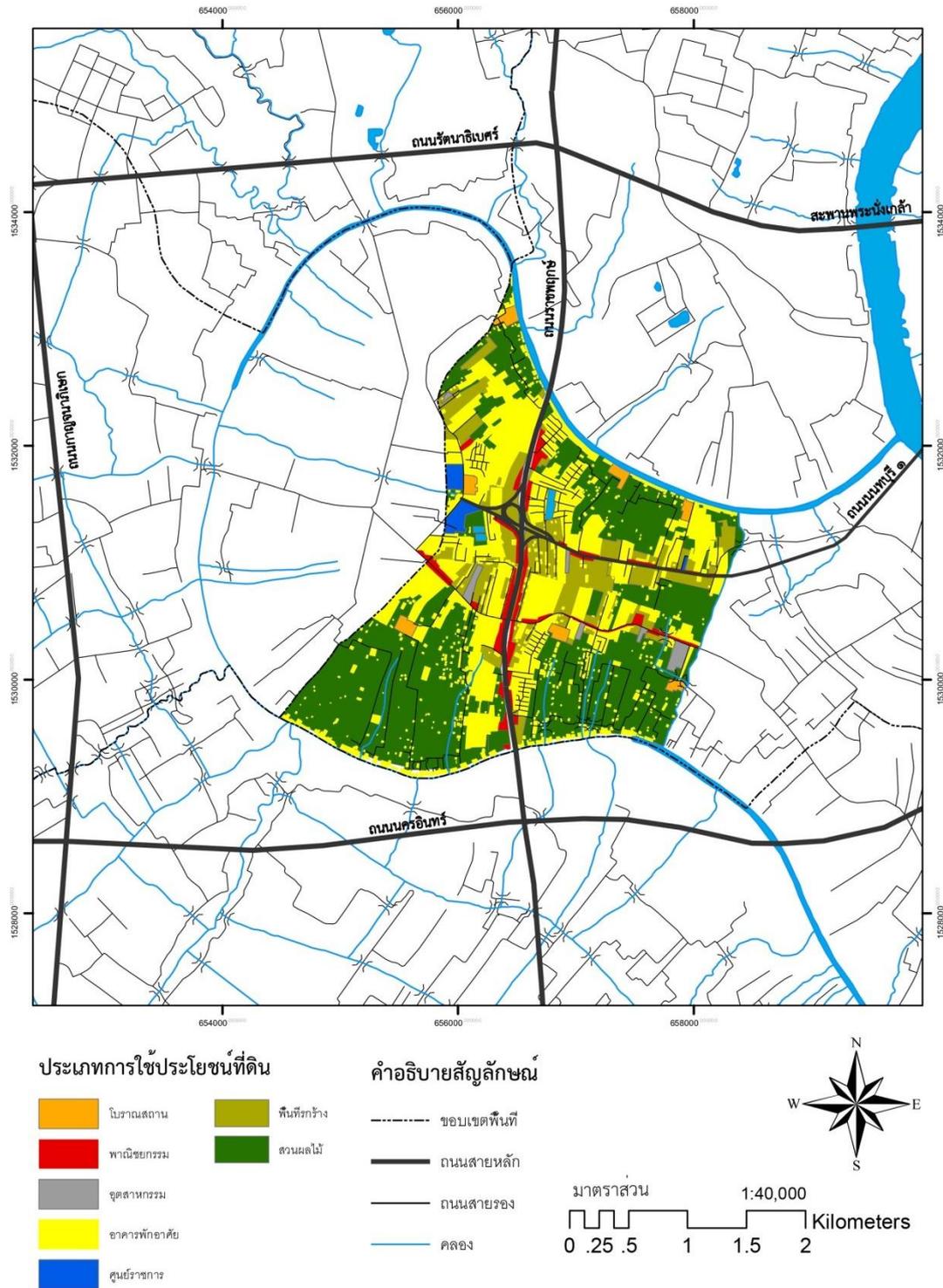


ภาพที่ 4 แผนที่แสดงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ปี พ.ศ. 2551

วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 ฉบับพิเศษ (กันยายน – ตุลาคม) 2561



ภาพที่ 5 แผนที่แสดงการใช้ประโยชน์ที่ดินชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ปี พ.ศ. 2555

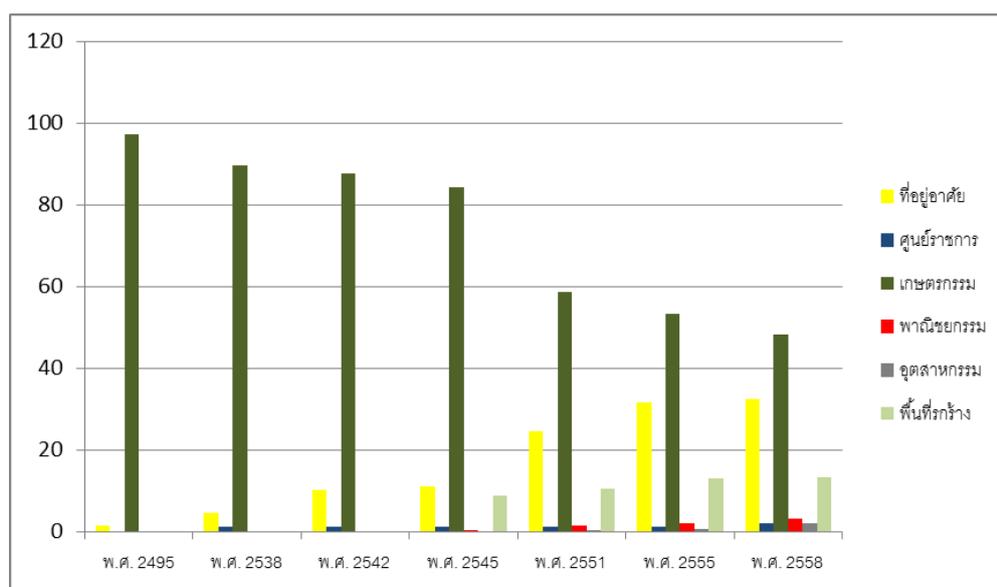


ภาพที่ 6 แผนที่แสดงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ปี พ.ศ. 2558

ดังนั้นในปี พ.ศ. 2558 จนถึงปัจจุบัน ลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ จากเดิมที่เคยเป็นพื้นที่เกษตรกรรมชั้นดี กลับกลายมาเป็นลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยหนาแน่นและมีการสร้างหมู่บ้าน

จัดสรร พาณิชยกรรม ทั้ง 2 ริมฝั่งถนนราชพฤกษ์ ถนนบางกรวย-ไทรน้อย และถนนนนทบุรี 1 ส่วนประชากรในท้องถิ่นและประชากรแฝงหันมาใช้เส้นทางคมนาคมทางบกแทนเส้นทางคมนาคมทางน้ำ (ภาพที่ 6)

แผนภูมิที่ 1 สรุปการศึกษาเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ปี พ.ศ. 2495-2558



จากการศึกษาการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินพบว่า เมื่อมีการสร้างถนนในปี พ.ศ. 2545 ถนนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพอย่างรวดเร็ว จึงเป็นเหตุให้ราคาที่ดินเพิ่มสูงขึ้น ผนวกกับเกษตรกรรมของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ได้รับความเสียหายจากสภาวะน้ำท่วมน้ำเค็ม ผลผลิตไม่คุ้มค่ากับการลงทุน เมื่อมีถนนตัดผ่านทำให้เกิดการขยายตัว

ของประชากรและการตั้งถิ่นฐานกลุ่มใหม่อย่างต่อเนื่องและไร้ทิศทาง

ซึ่งการเติบโตของเมืองมักอยู่ใกล้บริเวณถนนสายสำคัญในลักษณะโครงการหมู่บ้านจัดสรรและพาณิชยกรรมในลักษณะร้านอาหาร Community mall จึงเป็นเหตุให้รูปแบบการตั้งถิ่นฐานเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบกระจุกกระจายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง จึงเกิดการขยายถนน

และตัดถนนเพิ่ม ดังนั้นเมื่อมีการพัฒนาระบบคมนาคมเปลี่ยนแปลงไปจะเป็นเหตุให้การใช้ประโยชน์ที่ดินเปลี่ยนแปลงไปจากพื้นที่เกษตรกรรมชั้นดีกลับกลายมาเป็นพื้นที่ที่อยู่อาศัยอย่างหนาแน่น จากชุมชนชนบทไปสู่ชุมชนเมือง

การก่อสร้างถนนราชพฤกษ์เป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความสะดวกสบายในการเข้าถึงและการเพิ่มสูงขึ้นของราคาที่ดินในบริเวณที่มีถนนตัดผ่าน ผนวกกับพื้นที่เกษตรกรรมได้รับผลกระทบจากสภาวะน้ำท่วมและสภาวะน้ำเค็ม ผลผลิตที่ได้ นั้นจึงไม่คุ้มกับการลงทุนเป็นเหตุให้เกษตรกรขายที่ดินทำกิน จึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเกิดการขยายตัวแบบกระจายกระจาย ซึ่งภายหลังการสร้างถนนราชพฤกษ์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน คือ พื้นที่เกษตรกรรมลดลง จากปี พ.ศ. 2542 มีพื้นที่เกษตรกรรม ร้อยละ 87.50 ของพื้นที่ศึกษาทั้งหมด และพื้นที่เกษตรกรรมในปี พ.ศ. 2558 ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 48.17 ของพื้นที่ศึกษาทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 3.72 ตารางกิโลเมตร สำหรับอาคารพักอาศัยจากปี พ.ศ. 2542 ร้อยละ 10.21 ของพื้นที่ศึกษาทั้งหมด ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 อาคารพักอาศัยเพิ่มขึ้นร้อยละ 32.30 ของพื้นที่ศึกษาทั้งหมด หรือคิดเป็น 2.51 ตารางกิโลเมตร และอาคารพาณิชย์กรรมในปี พ.ศ. 2542 มีเพียงร้อยละ 0.02 ของพื้นที่ทั้งหมด แต่ในปี พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2 ของพื้นที่ทั้งหมดหรือคิดเป็น 0.25 ตารางกิโลเมตร

รวมถึงนโยบายของจังหวัดนนทบุรีที่เอื้อต่อการรองรับการขยายตัวจากกรุงเทพมหานคร โดยปราศจากการควบคุมและวางแผนในการขยายตัว

ของเมือง ดังนั้นเมื่อมีกลุ่มประชากรใหม่เข้ามาในพื้นที่ จึงเป็นเหตุให้มีการเติบโตของเมืองเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อเนื่องไปถึงการก่อสร้างถนนตัดเพิ่มและการขยายถนนเพิ่ม ดังนั้นเกษตรกรรมจึงสูญเสียไปอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกแก้วมณี (2546: 25) ได้ศึกษางานวิจัยของ จงโกรย (2531: 17-18) การพัฒนาเส้นทางคมนาคมนั้นทำให้ราคาที่ดินในบริเวณที่มีตัดถนนผ่านสูงขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการเข้าถึง ยังส่งผลให้การใช้ประโยชน์ที่ดินเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพเกษตรกรรมให้ผลตอบแทนที่ไม่คุ้มต่อการลงทุน ดังนั้น อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และอาคารพักอาศัยจึงเพิ่มขึ้น ประชากรมีการอพยพเข้ามาสู่พื้นที่มากขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้เกิดการก่อสร้างถนนตัดเพิ่มหรือการขยายถนนเพิ่ม เพราะถนนเป็นองค์ประกอบในการเคลื่อนย้ายคนและสินค้าจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่ง จากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค

ประชากรในชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ส่วนใหญ่ร้อยละ 93.10 ของกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการสร้างถนนราชพฤกษ์ เนื่องจากทำให้มีความเจริญเข้ามาในพื้นที่และมีความสะดวกต่อการเข้าถึง

แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีประชากรบางกลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีไม่เห็นด้วยกับการสร้างถนนราชพฤกษ์ เนื่องจากมองเห็นถึงปัญหาที่เป็นต้นเหตุให้เกิดการเจริญเติบโตของเมือง อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่ทำให้ที่ดินมีราคาสูง การทำเกษตรกรรมจึงไม่คุ้มค่ากับการลงทุน คนในชุมชนจึงขายที่ดินทำกิน อีกทั้งยังส่งผลให้วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไปทัศนียภาพที่ยังคงเป็นเอกลักษณ์มาตั้งแต่อดีตก็เริ่มจางหายไป จากการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ระดับการศึกษาอาจเป็นผลต่อความ

คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพราะมีความคิดเห็นที่แตกต่างเห็นได้อย่างชัดเจน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกแก้วมณี (2546: 110) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากการสร้างถนนลพบุรีราเมศวร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 68.2 เห็นด้วยกับการสร้างถนนราชพฤกษ์ เพราะการสร้างถนนสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้

ผลกระทบทางด้านกายภาพ กลุ่มตัวอย่างได้รับผลกระทบทางกายภาพเป็นส่วนใหญ่ แต่การสร้างถนนราชพฤกษ์นั้นไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนในชุมชนได้รับผลกระทบดังกล่าว แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างหมู่บ้านจัดสรรไปขวางทางน้ำไหลของชุมชน อีกทั้งไม่เปิดบ่อบำบัดน้ำเสียภายในโครงการหมู่บ้านแต่กลับปล่อยน้ำเสียไหลลงสู่คลองธรรมชาติโดยตรง จึงเป็นเหตุให้น้ำในคลองธรรมชาติเน่าเสียและส่งกลิ่นเหม็นต่อชุมชน จนในปัจจุบันน้ำในคลองที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวไม่สามารถนำมาใช้ในการเกษตรได้

ผลกระทบทางด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้รับผลกระทบทางด้านสังคม เนื่องจากยังมีความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้านดั้งเดิมอยู่ โดยจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ว่า สังคมแบบเดิมหรือชุมชนเดิมที่อยู่ด้วยกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนั้น ยังมีความสามัคคีและช่วยเหลือกันมาโดยตลอด ชาวบ้านทุกคนในพื้นที่อยู่อย่างสงบ และไม่ได้เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับประชากรกลุ่มใหม่ ส่วนประชาชนที่ได้รับผลกระทบเนื่องจากการติดต่อปฏิสัมพันธ์เข้าถึงยากมากขึ้น โดยผู้นำชุมชนไม่สามารถเข้าถึงประชากรกลุ่มใหม่ได้ อีกทั้งเมื่อมีความเจริญเข้ามาในพื้นที่จึงมีการเกิดโครงการทางสังคม ทำให้คนในชุมชนขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากผลผลิตที่ได้ไม่คุ้มกับการลงทุน เกษตรกรส่วนใหญ่ไม่สามารถทำเกษตรกรรมได้เนื่องจากเกิดภาวะน้ำเค็ม เป็นสาเหตุให้ต้องนำน้ำประปามาใช้ในทางการเกษตร ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพค้าขาย ประสบปัญหาการลงทุนสูงแต่ได้กำไรน้อย เนื่องจากวิถีชีวิตของคนในสมัยใหม่ต้องการสินค้าหลากหลายกว่าสินค้าท้องถิ่น ส่วนประชากรที่ไม่ได้รับผลกระทบนั้น เล็งเห็นว่า การทำอาชีพเกษตรกรรมเพียงพอต่อการดำรงชีวิตอยู่แล้วหรือบางรายประกอบอาชีพอื่นควบคู่ไปด้วย

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์

โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นคือ

(1) แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตจากความคิดเห็นของชุมชน

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตจากความคิดเห็นของชุมชนพบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่ร้อยละ 51.47 มีความตั้งใจจะเก็บที่ดินไว้ทั้งหมดเนื่องด้วยพื้นที่เกษตรกรรมยังมีผลผลิตที่มีความหลากหลายเป็นเกษตรกรรมขั้นดีที่เป็นสวนยกร่องซึ่งยังคงเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่สวนผลไม้แบบผสมไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 48.53 ตั้งใจจะขายที่ดินทั้งหมดหรือบางรายไม่แน่ใจ เนื่องจากคนรุ่นหลังไม่มีความรู้ทางด้านเกษตรกรรมหรือส่วนใหญ่ลูกหลานทำอาชีพข้าราชการและพนักงานเอกชน ส่วนเกษตรกรบางรายเห็นว่า ที่ดินไม่สามารถให้ผลผลิตได้เหมือนอย่างแต่ก่อน เหตุเพราะเกิดภาวะน้ำท่วมและภาวะน้ำเค็มเข้ามาในพื้นที่ และเนื่องด้วย

ราคาที่ดินเพิ่มสูงขึ้นสามารถนำเงินจากการขายที่ดินไปทำธุรกิจอื่นที่เติบโตกว่า

(2) แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตจากนโยบายของภาครัฐ

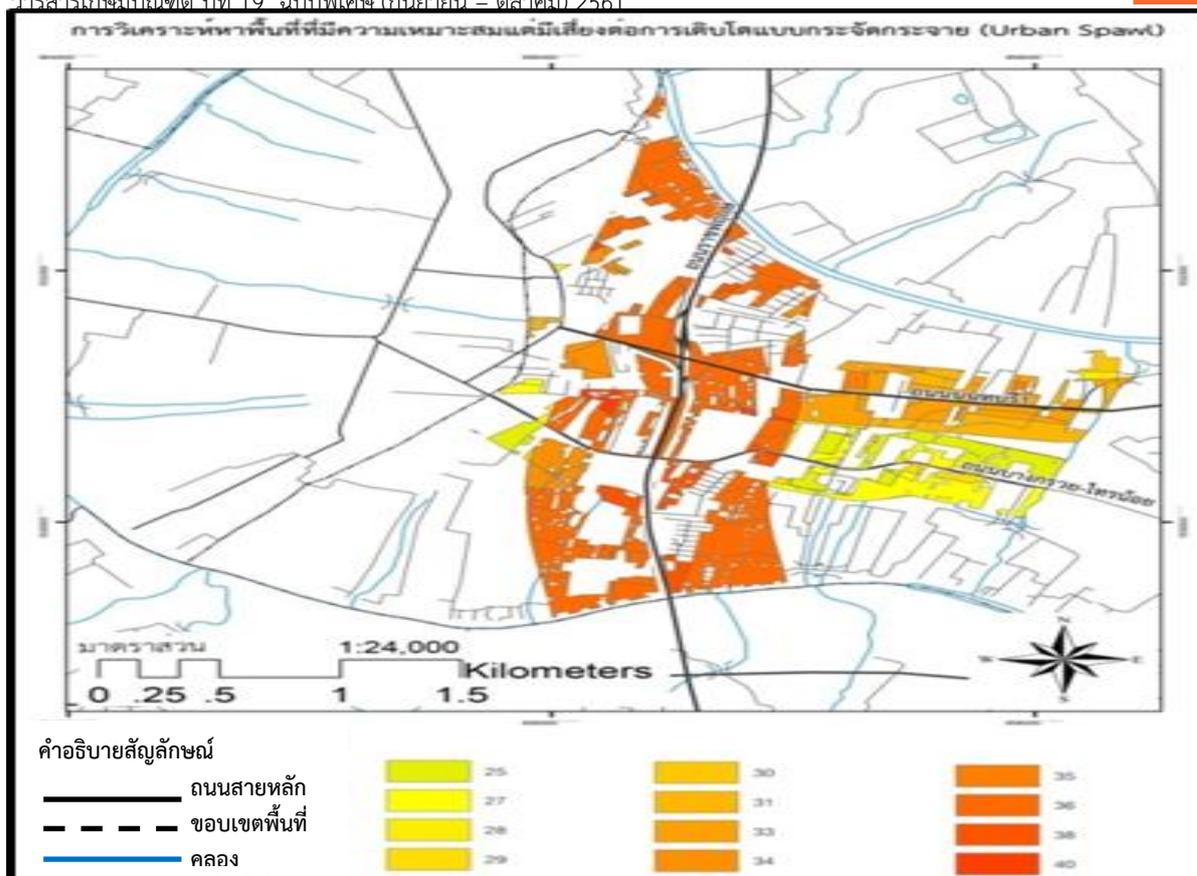
แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตจากนโยบายของภาครัฐ จากการศึกษาแผนนโยบายการพัฒนาเมืองของจังหวัดนนทบุรีและจากการสำรวจภาคสนามร่วมกับการศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ พบว่า จังหวัดนนทบุรีมุ่งเน้นการพัฒนาเมืองในทิศทางเมืองที่น่าอยู่ ซึ่งตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “จังหวัดนนทบุรีเป็นเมืองที่อยู่อาศัยชั้นดีของคนทุกระดับ โดยมีคุณภาพชีวิตที่ดีเยี่ยมและเป็นเมืองเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน” จึงสรุปได้อย่างชัดเจนว่าแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์คาดการณ์ว่า ในอนาคตนั้นจะยังคงสภาพการขยายตัวต่อไป เนื่องจากนโยบายของจังหวัดนนทบุรีที่ยังคงเอื้อต่อการขยายตัวของเมือง จากการสำรวจภาคสนามและการศึกษาการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินทางระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ พบว่า แนวโน้มที่กำลังจะขยายตัวของเมืองในอนาคต คือ พื้นที่ที่ติดกับถนนนนทบุรี 1 ที่เพิ่งเปิดให้ใช้เมื่อต้นปี พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมา เนื่องจากถนนนนทบุรี 1 ตัดผ่านพื้นที่เกษตรกรรม เป็นเหตุให้มีราคาที่ดินเพิ่มสูงขึ้น เกษตรกรจึงประกาศขายที่ดินที่ติดกับถนนนนทบุรี 1 จึงส่งผลกระทบต่อพื้นที่สีเขียวเกษตรกรรมที่มีความเปราะบางขาดการควบคุมดูแลโดยภาครัฐ และถูกรุกล้ำพื้นที่ให้เป็นหมู่บ้านจัดสรรได้อย่างง่ายดาย อีกทั้งก่อให้เกิดการขยายตัวแบบกระจัดกระจายต่อไปอีกในอนาคต

เนื่องด้วยไม่มีมาตรการและข้อกำหนดในการยับยั้งการเจริญเติบโตของเมือง แต่มีการส่งเสริมให้เป็นพื้นที่รองรับการเติบโตของเมืองในพื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์รวมถึงพื้นที่อื่น ๆ ในจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จำรัสจรูญผล (2554: 217) ผลกระทบของการพัฒนาเมือง จากนโยบายการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินส่งเสริมต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่การเกษตร ซึ่งส่งผลโดยตรงกับพื้นที่เกษตรกรรมของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ การพัฒนาเมืองนั้นสวนทางกับการพัฒนาเมืองที่ยั่งยืนและเป็นการพัฒนาเมืองแบบไร้ทิศทาง รุกล้ำพื้นที่เกษตรกรรมชานเมือง

บทสรุป

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อกำหนดค่าน้ำหนักหาพื้นที่ที่มีศักยภาพและความเหมาะสมของพื้นที่เกษตรกรรมผนวกกับการวิเคราะห์หาค่าความเสี่ยงในพื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ที่มีความเสี่ยงต่อการขยายตัวของเมืองแบบกระจัดกระจาย จากนั้นนำข้อมูลทั้ง 2 กรณีมาซ้อนทับกัน (Overlay Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาพื้นที่ที่มีความเหมาะสมทางการเกษตร แต่ในขณะเดียวกันยังมีความเสี่ยงต่อการขยายตัวของเมืองแบบกระจัดกระจาย (ภาพที่ 7) จากข้อความข้างต้น เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการออกข้อกำหนด มาตรการควบคุมในพื้นที่เกษตรกรรมที่ยังเป็นพื้นที่สีเขียวและไม่อนุญาตให้มีสิ่งปลูกสร้างทุกชนิด



ภาพที่ 7 การวิเคราะห์หาพื้นที่ที่มีความเหมาะสมทางเกษตรกรรมแต่ยังคงมีความเสี่ยงต่อการขยายตัวของเมืองแบบกระจายของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงบริบทและลักษณะทางกายภาพของชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ทำให้ทราบว่าชุมชนริมคลองอ้อมนนท์เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ และโครงสร้างพื้นฐาน แต่กลับถูกพัฒนาให้เป็นพื้นที่ที่อยู่อาศัยอย่างหนาแน่น จึงเกิดผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมและสังคมตามมา ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานที่มีความ

รับผิดชอบในพื้นที่ชุมชนริมคลองอ้อมนนท์ ให้ช่วยสนับสนุนส่งเสริมพื้นที่เกษตรกรรมให้เป็นพื้นที่ค้าขายผลไม้ที่สำคัญของจังหวัดนนทบุรี เพื่อยกระดับอาชีพเกษตรกรและสามารถกระตุ้นให้เกิดการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจให้กับคนในชุมชนให้ดีขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยให้เกษตรกรไม่ขายที่ดินทำกิน และยังคงรักษาวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมได้อย่างยั่งยืน



References

- Jumrusjarongpol, Amnat. (2011). “The Effects of Urban Development on Conservation of Green Area: A Case Study at Klong Aom, Nonthaburi Province.” Doctoral dissertation, Kasetsart University.
- Jongkroy, Puntip. (1988). “The Influence of Outer Ring Road and Ratthanathibet Road on the Western Side of Bangkok Metropolis.” Master’s thesis, Chulalongkorn University.
- Sukkaewmanee, Rataporn. (2003). “Changes of Land Use and Settlement Pattern in Amphoe Hat Yai, Changwat Songkhla after the Construction of Thanon Lopburi Ramasuan.” Master’s Thesis, Kasetsart University.

โครงการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตรายตำบลบ้านธาตุ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์¹
อาจารย์ ประจวบเหมาะ²
ธารทิพย์ พจน์สุภาพ³
ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์⁴

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้สำรวจความคิดเห็นจากตัวอย่าง ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่ตำบลบ้านธาตุ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 465 คน เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการก่อสร้างโครงการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์ จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย ตำบลบ้านธาตุอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยต่อการสร้างโรงไฟฟ้าและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาดเล็กจากการแปรรูปเศษวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย นอกจากนี้ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพลังงาน ข้อมูลเกี่ยวกับความตระหนักถึงปัญหาพลังงานในชุมชน ความคิดเห็นทั่วไปด้านการรับรู้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการมีส่วนร่วม ข้อมูลสิ่งที่จะก่อให้เกิดความกังวลต่อสภาพแวดล้อม และข้อมูลที่ต้องการทราบจากเจ้าของโรงไฟฟ้าหรือผู้ประกอบการที่ก่อสร้างโรงไฟฟ้า ยังมีอย่างไมทั่วถึง

คำสำคัญ: ความคิดเห็นสาธารณะ, ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย, วัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย,

¹อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ที่อยู่: 1771/1 ซอยพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

E-mail: lek_rungarun@yahoo.co.th

²อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ที่อยู่: 39/1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

E-mail: arjaree_prachuabmoh@yahoo.com

³อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

140 หมู่ 4 ถนน ติวานนท์ ตำบล บ้านกลาง อำเภอเมืองปทุมธานี ปทุมธานี 1200

E-mail: thantip.poj@kbu.ac.th

⁴คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี

140 หมู่ 4 ถนน ติวานนท์ ตำบล บ้านกลาง อำเภอเมืองปทุมธานี ปทุมธานี 1200

E-mail: kairung2011@yahoo.com



The Production and Distribution of 9.4 Megawatt Electricity from Non-Hazardous Wastes or Harmless Recycled Materials at Ban That Subdistrict, Kaeng Khoi District, Saraburi Province.

Rungarun Kasasin¹

Arjaree Prachuabmoh²

Thantip Pajsupab³

Kairung Kasasin⁴

Abstract

This research was an opinion survey of a sample of 465 people and stakeholders towards the production and distribution of 9.4 megawatt electricity from non-hazardous wastes and harmless recycled materials at Ban That Subdistrict, Kaeng Khoi District Saraburi province. It was revealed that most of the people disagreed on the construction and distribution. Moreover there was limited information on understanding about alternative energy, awareness of energy problem issues in the community, general information, participation, causes of environment problems, and information from electricity plant owner and plant operator.

Keywords: Public opinion, stakeholder, harmless recycled materials,

¹Human resource management in japan Faculty of Business Administration_Thai-Nichi Institute of Technology

1771/1 Phatthanakan Rd, Suan Luang, Bangkok 10250

Email : lek_rungarun@yahoo.co.th ,

²Lecturer, Faculty of management Science , Chandrakasem Rajaphat University

Address: 39/1 Rachadapisek Road, Chatuchak Bangkok (population range: over 5,000,000) 10900 Bangkok Thailand

E-mail: arjaree_prachuabmoh@yahoo.com

³Lecturer, Faculty of Admiration Pathumtanee University

Address: 140 Moo 4 Tiwanon Road, Ban Klang, Muang Pathumthani, Bangkok.

E-mail: thantip.poj@kbu.ac.th

⁴Lecturer, Faculty of Admiration Kasembundit University

Address: 140 Moo 4 Tiwanon Road, Ban Klang, Muang Pathumthani, Bangkok.

E-mail: kairung2011@yahoo.com

บทนำ

จากสถานการณ์ความต้องการใช้กระแสไฟฟ้าที่มากขึ้นของประเทศไทย เพื่อตอบสนองให้กับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมและครัวเรือนตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) ซึ่งมีแนวโน้มของความต้องการกระแสไฟฟ้ามากขึ้นทุกปี ประกอบกับการผลิตกระแสไฟฟ้าของภาครัฐไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ปัจจุบันได้มีการนำเข้าจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นจำนวนมาก ทำให้ค่าไฟฟ้าภายในประเทศสูงขึ้นและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและบริการภายในประเทศไทยสูงขึ้นตามมาด้วย ภาครัฐได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวคิดที่จะเพิ่มแหล่งผลิตกระแสไฟฟ้าให้มากขึ้นทั่วประเทศ โดยส่งเสริมให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตกระแสไฟฟ้าในรูปแบบของโรงไฟฟ้าขนาดเล็ก (Small Power Producer) และโรงไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (Very Small Power Producer) จากพลังงานหมุนเวียน เช่น ชยะกากอุตสาหกรรม และชีวมวล เป็นต้น ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเหมือนโรงไฟฟ้าขนาดใหญ่

กากอุตสาหกรรมที่ไม่เป็นอันตรายหรือสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตรายเกิดขึ้นในภาคอุตสาหกรรมจำนวนมากมักจะถูกกำจัดด้วยการฝังกลบตามหลักวิชาการ (กรมควบคุมมลพิษ, 2558) จากผลการศึกษาข้อมูลทางวิชาการ พบว่าปริมาณและคุณสมบัติทางกายภาพและเคมีของกากอุตสาหกรรมที่ไม่เป็นอันตรายที่นำไปทำการฝังกลบอยู่ในปัจจุบันนั้น พบว่ามีศักยภาพที่สามารถนำไปแปรรูปและเผาเพื่อเอาพลังงานและถือได้ว่าเป็นวิธีการหนึ่งในการทำลายกากอุตสาหกรรมไม่อันตรายที่มีประสิทธิภาพสูง (ไชยจิตร และ วิวรรณเดชะ, 2555) โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อ

สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและสุขอนามัย การเผาเพื่อเอาพลังงาน คือการนำกากอุตสาหกรรมไม่อันตรายที่ผ่านกระบวนการแปรรูปและปรับปรุงคุณภาพไปเป็นก้อนวัสดุเชื้อเพลิง (RDF) มาเผาด้วยความร้อนสูง เพื่อเอาพลังงานความร้อนที่ได้ไปผลิตกระแสไฟฟ้า ซึ่งมีวิธีการย่อ ๆ ดังนี้ คือการนำกากอุตสาหกรรมที่สามารถเป็นก้อนวัสดุเชื้อเพลิงเข้าสู่กระบวนการเผาเพื่อเอาพลังงานความร้อนไปผลิตไอน้ำ (Steam) แล้วส่งไปขับเคลื่อนกังหันไอน้ำ (Turbine) เพื่อเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ต่อไป (กรมควบคุมมลพิษ, 2558) กระบวนการการนำพลังงานความร้อนที่ได้จากการเผาก้อนวัสดุเชื้อเพลิง (RDF) เปลี่ยนไปเป็นพลังงานไฟฟ้า นับเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเผาเชื้อเพลิงฟอสซิลและลดการทำลายพื้นที่ป่าไม้ของการสร้างเขื่อนขนาดใหญ่เพื่อผลิตกระแสไฟฟ้า ปัจจุบันปัญหาการขาดแคลนกระแสไฟฟ้าของประเทศไทย กระทรวงพลังงานได้ให้การส่งเสริมการผลิตพลังงานไฟฟ้าในแนวทางนี้ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะรับซื้อกระแสไฟฟ้าที่ผลิตได้จากการใช้ก้อนวัสดุเชื้อเพลิง (RDF) โดยมีส่วนเพิ่มพิเศษ ดังนั้นนิคมอุตสาหกรรมแก่งคอย ตั้งอยู่ในเขตตำบลบ้านธาตุ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีโครงการให้บริษัทเอกชนก่อสร้างโรงไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (Very Small Power Producer) ขนาด 9.4 เมกะวัตต์ จากพลังงานหมุนเวียนจากกากอุตสาหกรรมที่ผ่านการแปรรูปเป็นก้อนวัสดุเชื้อเพลิง (RDF) ภายใต้ชื่อโครงการ “โครงการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์ จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย” ซึ่งก้อนวัสดุเชื้อเพลิง (RDF) มีคุณสมบัติทางกายภาพและเคมีที่สามารถนำไปเผาเอาพลังงานความร้อนเพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพสูง (พลังงานไฟฟ้าชยะ, 2558) โดยไม่

ก่อให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและ
สุขอนามัย สร้างความยั่งยืนทางด้านกระแสไฟฟ้า
ให้ชุมชน หน่วยงานราชการ และภาคอุตสาหกรรม
ในเขตจังหวัดสระบุรีและพื้นที่ใกล้เคียง ตลอดจน
การสร้างตลาดแรงงานขนาดใหญ่หลาย 100 อัตรา
และหลักประกันรายได้ที่มีคุณภาพให้กับประชาชน
ในพื้นที่ด้วย แต่อย่างไรก็ตามในฐานะของ
ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านธาตุ อำเภอแก่งคอย
จังหวัดสระบุรีและผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบ
จากการก่อสร้างและดำเนินการของโครงการผลิต
และจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์
จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย
โดยตรง จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความคิดเห็น
ของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว เพื่อนำ
ข้อคิดเห็น ประเด็นคำถาม ความต้องการ
ข้อเสนอแนะ และข้อกังวลของประชาชนและผู้มี
ส่วนได้เสีย ไปกำหนดรูปแบบการดำเนินงานที่
เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
และผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงมาตรการลดกระทบ
ต่างๆ ซึ่งเป็นการแสดงถึงเจตนารมณ์ที่ดีในการ
รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการพัฒนา
พลังงานที่ยั่งยืนของประเทศ (ภูจินดา, 2557)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชน
และผู้มีส่วนได้เสียต่อการก่อสร้างโครงการผลิตและ
จำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์ จากสิ่ง
ปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน
และผู้มีส่วนได้เสียที่มีผลต่อการก่อสร้างโครงการ
ผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์
จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย
3. เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของ
ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย ให้ทราบถึงความ

ต้องการ ข้อกังวล ปัญหาอุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการก่อสร้างโครงการผลิต
และจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์
จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของ
ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียต่อการก่อสร้าง
โครงการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด
9.4 เมกะวัตต์ จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว
ที่ไม่เป็นอันตราย ในพื้นที่หมู่ที่ 1, 2, 3, 4 และ 5
ตำบลบ้านธาตุ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
จำนวน 465 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่ม
ตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก
(Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูล
ในเดือน กุมภาพันธ์ 2558 (28 วัน)

แนวความคิดและการทบทวนวรรณกรรม

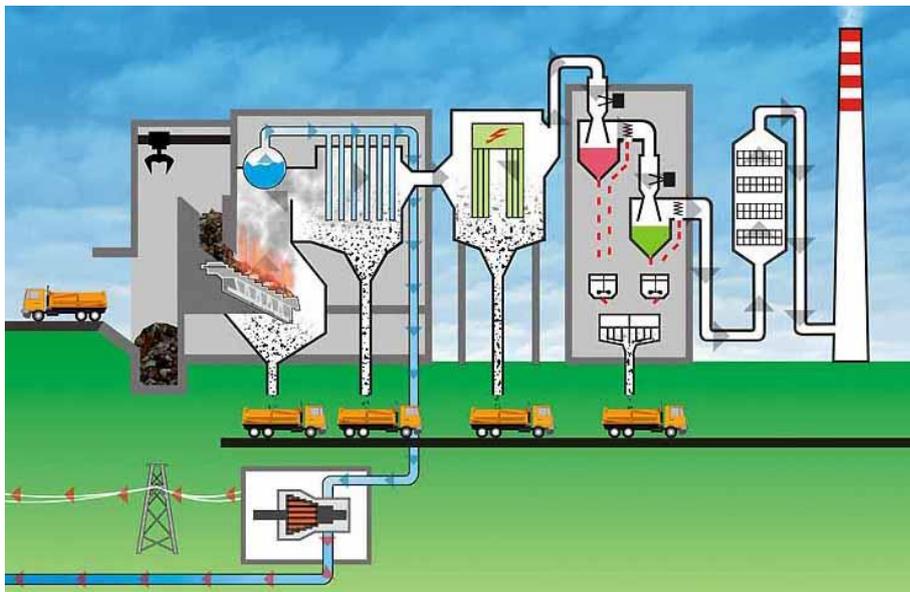
สถานการณ์พลังงานและไฟฟ้า
พลังงานถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ
ต้นทุนของประเทศในทุกด้าน ทั้งทางด้าน
เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ล้วนแล้วแต่มี
ส่วนเชื่อมโยงกับพลังงานแทบทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็น
การดำรงชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ การ
ผลิตวัตถุดิบ หรือแม้แต่ต้นทุนในการผลิตและ
ขนส่งสินค้าและบริการ หากแต่ปัจจุบันประเทศไทย
ต้องพึ่งพาพลังงานจากฟอสซิล (fossil) ใน
การขับเคลื่อนระบบต่าง ๆ ในปริมาณที่สูง แต่
ในทางกลับกันประเทศไทยสามารถขุดเจาะและ
ผลิตพลังงานจากฟอสซิลได้เพียงร้อยละ 10 ของ
ความต้องการใช้พลังงานในประเทศเท่านั้น จึง
เห็นได้ว่าพลังงานมีผลกระทบต่อระบบการค้า
ของประเทศไทยโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ถึงเวลา
แล้วที่ทุกภาคส่วนในประเทศควรหันมาให้

ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาพลังงานภายในประเทศให้สามารถนำมาใช้ทดแทนพลังงานที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ เพื่อเป็นการพึ่งพาตนเองทางด้านพลังงานอย่างยั่งยืนและเป็นการลดความเสี่ยงทางด้านพลังงานของประเทศ ตลอดจนสามารถลดต้นทุนในการแข่งขันกับต่างประเทศจนสามารถเพิ่มมูลค่าทางการค้าให้แก่ธุรกิจของประเทศไทยให้สามารถก้าวขึ้นเป็นผู้นำเศรษฐกิจของภูมิภาคในอนาคตอันใกล้ (สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2558)

ประเทศไทยมีปริมาณขยะชุมชนเพิ่มขึ้นโดยตลอดหากไม่มีการนำขยะไปใช้ประโยชน์ในสัดส่วนที่มากขึ้นในปี 2558 จะมีปริมาณขยะต่อวันถึง 49,680 ตัน หรือ 17.8 ล้านตัน ต่อปีปัจจุบันมีการคิดค้นเทคโนโลยีกำจัดขยะที่สามารถแปลงขยะเป็นพลังงานและใช้ผลิตกระแสไฟฟ้าได้แก่

- 1) เทคโนโลยีการฝังกลบ และระบบผลิตก๊าซชีวภาพจากหลุมฝังกลบขยะ (Landfill Gas to Energy)
- 2) เทคโนโลยีเตาเผาขยะ (Incineration)
- 3) เทคโนโลยีการผลิตก๊าซเชื้อเพลิงจากขยะชุมชน (Municipal Solid Waste Gasification: MSW)
- 4) เทคโนโลยีย่อยสลายแบบไม่ใช้ออกซิเจน (Anaerobic Digestion)
- 5) เทคโนโลยีผลิตเชื้อเพลิงขยะ (Refuse Derived Fuel : RDF)
- 6) เทคโนโลยีพลาสมาอาร์ค (Plasma Arc)
- 7) เทคโนโลยีการแปรรูปขยะเป็นน้ำมันเชื้อเพลิง

ภาพที่ 1 กระบวนการผลิตไฟฟ้าจากของเสีย



ที่มา : โรงงานไฟฟ้าจากของเสีย, 2558

ข้อดีของการผลิตไฟฟ้าจากขยะ คือเป็นแหล่งพลังงานราคาถูก ช่วยลดปัญหาการกำจัดขยะแต่ก็มีข้อจำกัดเช่น โรงไฟฟ้าขยะมักได้รับการต่อต้านจากชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง เทคโนโลยีบางชนิดใช้เงินลงทุนสูง มีค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะให้เหมาะสมก่อนนำไปแปรรูปเป็นพลังงานต้องมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการจัดการกับฝุ่นควันและสารที่เกิดขึ้นจากการเผาขยะ อีกทั้งข้อจำกัดทางด้านการเป็นเจ้าของขยะ เช่น ผู้ลงทุนตั้งโรงไฟฟ้าอาจไม่ใช่เจ้าของขยะ แต่เป็นเทศบาล ทำให้กระบวนการเจรจาแบ่งสรรผลประโยชน์มีความล่าช้า (โรงไฟฟ้าขยะ, 2558)

สิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตรายของเสียอุตสาหกรรมไม่เป็นอันตราย (industrial non hazardous waste) หมายถึง สิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่ปนเปื้อนสารอันตราย หรือของเสียที่มีสภาพเสถียรหรือคงตัว ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือภาวะความเป็นพิษอย่างรุนแรงแก่สิ่งแวดล้อม เช่น กากตะกอน กระดาษ พลาสติก/ยาง เศษผ้า ขยะทั่วไป วัสดุดูดซับ/วัสดุตัวกรอง วัสดุติด/ผลิตภัณฑ์เสื่อมคุณภาพ กากเชื้อเพลิงผสม(ของแข็ง) และกากเชื้อเพลิงผสม(ของเหลว) เป็นต้น

การจัดการสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย ลักษณะการประกอบกิจการจะนำสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่เป็นของเสียไม่อันตราย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของของแข็งหรือกึ่งของแข็ง เช่น กากตะกอนรีดน้ำต่างๆ โดยของเสียดังกล่าวมีคุณสมบัติที่ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อีก จะถูกรวบรวมเพื่อฝังกลบในหลุมฝังกลบแบบถูกสุขอนามัย (Sanitary Landfill) กรณีอยู่ในรูปของแข็ง ประกอบด้วย

พลาสติก เศษไม้ กระดาษ เหล็ก แก้ว และอื่นๆ จากภาคอุตสาหกรรม จะนำมาผ่านกระบวนการคัดแยกด้วยเครื่องจักร หรือแรงงานคน วัสดุที่ผ่านการคัดแยกแล้วอาจนำไปสู่กระบวนการต่อเนื่อง เช่นอัดเป็นก้อน เพื่อสะดวกต่อการขนส่งก่อนนำไปใช้เป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตต่อไป ดังนั้นระบบการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตรายเหล่านี้มีหลายวิธี ดังนี้

- (1) ระบบฝังกลบแบบถูกหลักสุขาภิบาล (Sanitary Landfill)
- (2) ระบบบำบัดน้ำเสียรวม (Waste Water Treatment)
- (3) ระบบการปรับเสถียรและการฝังกลบสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่เป็นอันตราย
- (4) ระบบการปรับปรุงคุณภาพสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วเพื่อเป็นเชื้อเพลิงทดแทน (Synthetic Fuel Blending) และวัตถุดิบทดแทน (Alternative Raw Material)
- (5) ระบบวิเคราะห์

สำหรับสิ่งปฏิกูลเหล่านั้น การบำบัด/กำจัดไม่ใช่เรื่องง่ายนัก ต้องมีการควบคุม ป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมขึ้นในภายหลัง ดังนั้น การได้มาซึ่งสูตรทางเคมีจากการวิเคราะห์สิ่งปฏิกูลฯ อย่างละเอียดถี่ถ้วน และรอบคอบ เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบต่างๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง อีกทั้งวิธีการ (Method) ที่ทำการวิเคราะห์จะต้องได้รับการรับรองตามกฎหมายทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล (น่วมทั้ง, 2553)

ตารางที่ 1 การจำแนกของเสียอุตสาหกรรมตามประเภทกิจการอุตสาหกรรม 19 หมวด

หมวด	ประเภทของการประกอบกิจการอุตสาหกรรม
01	ของเสียจากการสำรวจ การทำเหมืองแร่ การทำเหมืองหินและการปรับสภาพแร่ธาตุโดยวิธีกายภาพและเคมี
02	ของเสียจากการเกษตรกรรม การเพาะปลูกพืชสวน การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การทำป่าไม้ การล่าสัตว์ การประมง การแปรรูปอาหารต่างๆ
03	ของเสียจากกระบวนการผลิตไม้ และการผลิตแผ่นไม้ เครื่องเรือน เยื่อ กระดาษหรือกระดาษแข็ง
04	ของเสียจากอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ขนสัตว์ และอุตสาหกรรมสิ่งทอ
05	ของเสียจากกระบวนการกลั่นปิโตรเลียม การแยกก๊าซธรรมชาติ และกระบวนการบำบัด ถ่านหินโดยการเผาแบบไม่ใช้ออกซิเจน
06	ของเสียจากกระบวนการผลิตสารอนินทรีย์ต่างๆ
07	ของเสียจากกระบวนการผลิตสารอินทรีย์ต่างๆ
08	ของเสียจากการผลิต การผสมตามสูตร การจัดส่ง และการใช้งานของสี สารเคลือบเงา สารเคลือบผิว กาว สารติดผนังและหมึกพิมพ์
09	ของเสียจากอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับการถ่ายภาพ
10	ของเสียจากกระบวนการใช้ความร้อน
11	ของเสียจากการปรับสภาพผิวโลหะและวัสดุต่างๆ ด้วยวิธีเคมี รวมทั้งการชุบเคลือบผิว และของเสียจากกระบวนการ
12	ของเสียจากการตัดแต่ง และปรับสภาพผิวโลหะ พลาสติกด้วยกระบวนการทางกายภาพหรือเชิงกล
13	ของเสียประเภท น้ำมันและเชื้อเพลิงเหลว ไม่รวมน้ำมันที่บริโภคได้
14	ของเสียที่เป็นตัวทำละลายอินทรีย์ สารทำความสะอาด สารขัดเคลือบ ไม่รวมของเสียรหัส 07 และ 08
15	ของเสียประเภทบรรจุภัณฑ์ วัสดุอุดซับ ผ้าสำหรับเช็ด วัสดุตัวกรอง และชุดป้องกัน
16	ของเสียประเภทต่างๆ ที่ไม่ได้ระบุในรหัสอื่น
17	ของเสียจากงานก่อสร้างและการรื้อทำลายสิ่งก่อสร้าง(รวมถึงดินที่ขุดจากพื้นที่ปนเปื้อน)
18	ของเสียจากการสาธารณสุขสำหรับมนุษย์และสัตว์ รวมถึงการวิจัยทางด้านสาธารณสุข
19	ของเสียจากโรงบำบัดคุณภาพของเสีย โรงบำบัดน้ำเสีย โรงผลิตน้ำประปา และโรงผลิตน้ำใช้ อุตสาหกรรม

ที่มา : ยอดพุง,2551

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านธาตุใต้ หมู่ 2 บ้านท่ากระเบา หมู่ 3 บ้านธาตุเหนือ หมู่ 4 บ้านเดื่อ และหมู่ 5 บ้านธาตุใต้ จำนวน 465 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่า/ ประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่ำ

กว่า 5,000 บาท และประชากรส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 16 ปีขึ้นไป

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียต่อการก่อสร้างโครงการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์ จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตราย พบว่า ความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพลังงาน ส่วนใหญ่มีผู้ไม่ให้อินโฟรมาพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพลังงานรายข้อพบว่า ผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจเรื่องความต้องการพลังงานในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

รองลงมาผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจเรื่องปัจจุบันพลังงานที่ใช้ในประเทศเกือบทั้งหมดมาจากการนำเข้าจากต่างประเทศและพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานน้ำ พลังงานจากก้อนวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว พลังงานลม สอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ่มพงษ์. (2555). ทิววิจัยการใช้ประโยชน์และการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนประชาชน ตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

พบว่าสามารถนำมาใช้ทดแทนน้ำมันและก๊าซธรรมชาติได้ และผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจเรื่องน้ำมันและก๊าซธรรมชาติซึ่งยังคงมีจำนวนไม่พอที่จะสามารถใช้ได้อีกหลายร้อยปีข้างหน้าน้อยที่สุด (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเรื่องน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ

ข้อ	ประเด็น	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ให้ข้อมูล
1	น้ำมันและก๊าซธรรมชาติยังคงมีจำนวนไม่พอที่จะสามารถใ ร้อยปีข้างหน้า	154 (33.1)	93 (20.0)	218 (46.9)
2	ปัจจุบันพลังงานที่ใช้ในประเทศเกือบทั้งหมดมาจากการนำเข้าจากต่างประเทศ	177 (38.1)	76 (16.3)	212 (45.6)
3	ความต้องการพลังงานในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น	211 (45.4)	42 (9.0)	212 (45.6)
4	พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานน้ำ พลังงานจากก้อนวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว พลังงานลม สามารถนำมาใช้ทดแทนน้ำมันและก๊าซธรรมชาติได้	177 (38.1)	70 (15.1)	218 (46.9)

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () หมายถึงร้อยละ

ความคิดเห็นด้านข้อมูลเกี่ยวกับความตระหนักถึงปัญหาพลังงานในชุมชน ส่วนใหญ่ตระหนักถึงปัญหาพลังงานในชุมชน มีการติดตามข่าวสารเรื่องพลังงานอยู่เสมอคิดว่าตนเองต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาการ

ขาดแคลนพลังงานของคนในชุมชน และปัญหาพลังงานที่ขาดแคลนนั่นเป็นปัญหาของชุมชน มีความตระหนักน้อยที่สุด (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การตระหนักถึงปัญหาพลังงานในชุมชน

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					ไม่ให้ข้อมูล
		5	4	3	2	1	
5	ท่านเห็นว่าปัญหาพลังงานที่ขาดแคลนเป็นปัญหาของชุมชน	47 (10.1)	34 (7.3)	65 (14.0)	13 (2.8)	26 (5.6)	280 (60.2)
6	ท่านเห็นด้วยว่าปัญหาการขาดแคลนของคนในชุมชนมีแนวโน้มที่จะมีปัญหเพิ่มขึ้นจึงต้องหาแนวทางแก้ไข	53 (11.4)	44 (9.5)	62 (13.3)	9 (1.9)	17 (3.7)	280 (60.2)
7	ท่านคิดว่าท่านต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาการขาดแคลนพลังงานของคนในชุมชน	55 (11.8)	35 (7.5)	61 (13.1)	10 (2.2)	24 (5.2)	280 (60.2)
8	ท่านติดตามข่าวสารเรื่องพลังงานอยู่	56 (12.0)	50 (10.8)	50 (10.8)	10 (2.2)	19 (4.1)	280 (60.2)
9	ท่านไม่รู้สึกรังวลต่อสถานการณ์ความ การพลังงานของคนในชุมชนที่เพิ่มขึ้น	53 (11.4)	38 (8.2)	57 (12.3)	12 (2.6)	25 (5.4)	280 (60.2)

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () หมายถึงร้อยละ และระดับ 5 = มากที่สุด 1= น้อยที่สุด

สำหรับความคิดเห็นทั่วไปพบว่าด้านการรับรู้ว่ามี การตั้งโรงไฟฟ้าที่ผลิตไฟฟ้าจากก้อนวัสดุที่ไม่ใช้แล้วในตำบลบ้านธาตุส่วนใหญ่มีผู้ตอบที่ไม่ให้ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาได้รับทราบ และมีผู้ตอบว่าไม่ได้รับทราบน้อยที่สุด ด้านการรับรู้

ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสร้างโรงไฟฟ้าที่ผลิตไฟฟ้าจากก้อนวัสดุที่ไม่ใช้แล้วในเขตตำบลบ้านธาตุ ส่วนใหญ่มีผู้ตอบไม่ให้ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาไม่ทราบข้อมูล และทราบจากเอกสาร/ใบปลิวน้อยที่สุด (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แหล่งการรับรู้ข่าวสารการก่อสร้างโรงไฟฟ้า

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ผู้นำชุมชน	86	18.5
เข้าร่วมประชุมชี้แจง	25	5.4
การติดป้ายประกาศของเจ้าของโรงไฟฟ้า/ หรือบริษัทรับเหมา	25	5.4
เอกสาร/ใบปลิว	6	1.3
วิทยุชุมชน/ประกาศเสียงตามสาย	16	3.4
รถโฆษณาของอบต.	6	1.6
ไม่ทราบข้อมูล	105	22.6
ไม่ให้ข้อมูล	196	42.2
รวม	465	100.0

ด้านการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาพลังงานในชุมชน ส่วนใหญ่มีผู้ไม่ให้ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาไม่มีส่วนร่วม และมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

ถ้ามีการให้ความรู้เรื่องการติดตั้งโรงไฟฟ้าที่ผลิตไฟฟ้าจากก้อนวัสดุที่ไม่ใช้แล้วในชุมชนจะเข้าร่วมฟัง ส่วนใหญ่มีผู้ที่ไม่ให้ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมน้อยที่สุด ก่อนการก่อสร้างโรงไฟฟ้า ผู้ประกอบการได้มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ท่านทราบถึงการดำเนินการก่อสร้าง ส่วนใหญ่มีผู้ที่ไม่ให้ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาไม่มีการชี้แจง และมีการชี้แจงน้อยที่สุด หากมีการตั้งโรงไฟฟ้าที่ผลิตไฟฟ้าจากก้อนวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว มีสิ่งที่จะก่อให้เกิดความกังวลต่อสภาพแวดล้อมในบริเวณที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ผู้ที่ไม่ให้ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาตอบว่าก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม และตอบว่าไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมน้อยที่สุด

สิ่งที่จะก่อให้เกิดความกังวลต่อสภาพแวดล้อมในบริเวณที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ผู้ที่ไม่ให้ข้อมูลมากที่สุด พิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นว่าก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านอากาศมากที่สุด

ที่สุด ผลกระทบด้านฝุ่นละออง ผลกระทบด้านกลิ่น ผลกระทบด้านเสียงและน้ำน้อยที่สุด ข้อมูลที่ต้องการทราบจากเจ้าของโรงไฟฟ้าหรือผู้ประกอบการที่ก่อสร้างโรงไฟฟ้าในบริเวณพื้นที่ที่ใกล้เคียงกับที่อยู่อาศัย ในภาพรวมส่วนใหญ่มีผู้ไม่ให้ข้อมูลมากที่สุด พิจารณารายข้อพบว่า ความต้องการทราบข้อมูลจากเจ้าของโรงไฟฟ้าหรือผู้ประกอบการที่ก่อสร้างโรงไฟฟ้าด้านขนาดที่ตั้งชื่อโรงไฟฟ้าและเจ้าของโรงไฟฟ้ามากที่สุด รองลงมาชนิดของเชื้อเพลิง/วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้า และกระบวนการที่ใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้า และข้อมูลด้านผลตอบแทนที่ชาวบ้านจะได้รับ มีอะไรบ้าง เช่นการจ้างงาน การดูแลสุขภาพและจากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่ได้ให้ทราบถึงความต้องการ ข้อกังวล ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการก่อสร้างโครงการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขนาด 9.4 เมกะวัตต์ จากสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่ไม่เป็นอันตรายของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย รองลงมาไม่มีใครอยู่บ้าน/อยู่แต่ไม่ออกมาพบ ตอบว่าไม่แน่ใจ ตอบว่าเห็นด้วยและไม่ให้ข้อมูล (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ข้อมูลที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องการทราบ

ข้อมูลที่ท่านต้องการทราบ	ลำดับจากความต้องการ					ไม่ตอบ
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
1. ขนาด ที่ตั้ง ชื่อโรงไฟฟ้าและเจ้าของ โรงไฟฟ้า	37 (8.0)	37 (8.0)	34 (7.3)	15 (3.2)	25 (5.4)	317 (68.2)
2. ชนิดของเชื้อเพลิง / วัสดุที่ใช้ใน การผลิตกระแสไฟฟ้า	36 (7.7)	29 (6.2)	42 (9.0)	12 (2.6)	29 (6.2)	317 (68.2)
3. กระบวนการที่ใช้ในการผลิต กระแสไฟฟ้า	36 (7.7)	34 (7.3)	31 (6.7)	18 (3.9)	29 (6.2)	317 (68.2)
4. จำนวนการจ้างงาน	32 (6.9)	38 (8.2)	25 (5.4)	21 (4.5)	32 (6.9)	317 (68.2)
5. มาตรการในการป้องกันและลด ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น สิ่งแวดล้อม สุขภาพ	29 (6.2)	41 (8.8)	31 (6.7)	15 (3.2)	30 (6.5)	319 (68.6)
6. ผลตอบแทนที่ชาวบ้านจะได้รับ มี อะไรบ้าง เช่นการจ้างงาน การดูแล สุขภาพ	29 (6.2)	48 (10.3)	23 (4.9)	22 (4.7)	23 (4.9)	320 (68.8)

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () หมายถึงร้อยละ

สรุปและอภิปรายผล

ส่วนใหญ่ประชาชนไม่ทราบข่าวสารข้อมูลจากหน่วยงานที่เข้ามาตั้งโรงไฟฟ้า ลักษณะการรับทราบข้อมูลข่าวสารเป็นแบบไม่เป็นทางการ ไม่มีมาตรการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มโครงการ ไม่มีการรับฟังข้อมูลของโครงการที่ได้รับการเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ไม่มีการแจ้งให้ทราบ และการรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนในการรับฟังการชี้แจงลักษณะโครงการ ไม่มีการเตรียมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน วิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดผลกระทบ (Keith,1972) และขั้นตอนการตรวจสอบก่อนเริ่มโครงการ ชุมชนไม่ให้ข้อมูล ไม่มีการให้ข้อมูลและการ

เสนอแนะแก่โครงการฯ การกระจายข่าวสารข้อมูลของโครงการอย่างถูกต้องชัดเจน ข้อมูลของผู้นำชุมชนในท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่ชัดเจน การมีส่วนร่วมดำเนินโครงการฯ ส่วนใหญ่ไม่ให้ข้อมูล และไม่มีการจัดกิจกรรมอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ในตั้งโรงไฟฟ้า ทั้งนี้หากโรงไฟฟ้ามีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ซึ่งเป็นวิธีการที่ดีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์การให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใสยุติธรรมและตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของสังคม (Kast and Rosenzweig,1985) นำมาซึ่งความเจริญในด้านต่างๆ เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ชุมชน สังคมประเทศชาติ และสังคมโลก ถือได้

ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์และจรรโลงให้ชุมชนเกิดการพัฒนายั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ผู้ประกอบการ ต้องมีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมประชากรทุกภาคส่วน ส่วนราชการ ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น นักเรียน นักศึกษา อย่างเป็นระบบและชัดเจน
- 2) ผู้ประกอบการ ต้องมีทีมบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์มืออาชีพ ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ และมีจิตวิทยาการเข้าถึงชุมชนทุกระดับ
- 3) ผู้ประกอบการ ต้องมีการประเมินผลการประชาสัมพันธ์เป็นระยะ และนำผลมาพัฒนาวิธีการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ร่วมกับชุมชน หน่วยราชการ ทุกภาคส่วน มีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) ผู้ประกอบการ ต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น วิทยุชุมชน/เสียงตามสาย เข้าร่วมชี้แจงในการประชุมประชาคมประจำเดือนของหมู่บ้าน เอกสารเผยแพร่ แผ่นพับ/ใบปลิว วิทยุชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในสถานศึกษาในพื้นที่รอบโครงการ เป็นต้น
- 2) ผู้ประกอบการ ต้องทำการประชาสัมพันธ์ในข้อข้องใจของประชาชนต่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในทุกด้าน ด้านอากาศ ด้านฝุ่นละออง ด้านกลิ่น ด้านเสียงและน้ำ และมลพิษด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับขั้นตอนการจัดหา

กระบวนการแปรรูปเศษวัสดุเป็นเชื้อเพลิง กระบวนการผลิตกระแสไฟฟ้าให้ชัดเจนทุกขั้นตอน โดยเฉพาะมาตรการและเทคโนโลยีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3) ผู้ประกอบการ ต้องทำการประชาสัมพันธ์การดำเนินการขออนุญาตขั้นตอนของทางราชการตามกฎหมาย ทั้งก่อนการผลิต และระหว่างการผลิต รวมทั้งการกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐตามกฎหมาย ให้ประชาชนทราบ

4) ผู้ประกอบการ ต้องจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีส่วนร่วมด้วยวิธีการที่หลากหลาย รวดเร็ว และไขข้อข้องใจ การเยียวยา/แก้ไขปัญหาของประชาชน ตอบสนองปัญหาอย่างทันที่ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1) ให้ความชัดเจนในประเด็นต่างๆ ที่เป็นข้อวิตก กังวลของประชาชนในพื้นที่
- 2) มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงโครงการในการส่ง/ให้ข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ที่สนใจหรือเป็นความกังวลในส่วนตัวและส่วนรวมของประชาชนในพื้นที่ผ่านสื่อและช่องทางต่างๆ ได้โดยไม่จำกัดเวลาหรือสถานที่

ความจำกัดของการวิจัย

ผู้วิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีการถ่ายภาพในขณะที่ทำการสำรวจและสอบถาม



Yodpayung, Kongwut. (2551) **Industrial Waste Management in Chemical Indust**
Bangpoo Industrial Estate Case Study Agromet (Thailand) Co., Ltd. McGraw
Hill. Company.



การพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต

เสาวลักษณ์ ชมทรัพย์¹
วัชร ย์สุนเทศ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 145 คน รวบรวมข้อมูลโดย แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้และการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้และการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรในรายละเอียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการประกันคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 1761 ถนนพัฒนาการ เขต/แขวง สวนหลวง กรุงเทพฯ 10260

Email: saovalux_kbu@yahoo.com

² อาจารย์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่อยู่: 1767 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

e-mail: Chinnaso12@gmail.com

Development of Internal Educational Quality Assurance at Curriculum Level: A Case Study of Kasem Bundit University

Saovalux Chomsub¹
Watchara Yeessonntes²

Abstract

This study investigated perception of and participation in the internal educational quality assurance at curriculum level. The participants for this study were 145 Kasem Bundit University's faculty members, staff and stakeholders who were concerned with internal educational quality assurance at curriculum level. The questionnaires were employed to collect data from 145 participants. The study found that perception and participation in internal educational quality assurance at the curriculum level were generally at high level. Moreover, the perception and participation in internal educational quality assurance at curriculum level were positively related with the outcome of the internal quality assurance.

Keywords: Internal Educational Quality Assurance, Kasem Bundit University

¹Student, Master of Administration Program, Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250
email: saovalux_kbu@yahoo.com

²Lecturer, Graduate School, Kasem Bundit University
1767 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok, 10250
e-mail: Chinnaso12@gmail.com

บทนำ

การศึกษาเป็นสิ่งที่อยู่เคียงคู่สังคมมนุษย์ มาทุกยุคทุกสมัย และการจัดการศึกษาของประเทศไทยมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยโบราณเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ด้วยความเชื่อที่ว่า การศึกษาช่วยกำหนดทิศทางของชาติ เพื่อพัฒนาคนไทยให้มีความพร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้า (เอกอุ้น, 2542 : 75) เมื่อพิจารณาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับที่สาม ต่อจากระดับที่สอง คือ มัธยมศึกษา การจัดอุดมศึกษาของไทย มีระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อนุปริญญาถึงระดับปริญญาตรี โท และเอก การศึกษาระดับนี้ปัจจุบันเป็นทั้งของรัฐและเอกชน ปรัชญาการอุดมศึกษานั้นในอดีตจะมุ่งเฉพาะด้านปัญญาและการปลูกฝังคุณธรรมเป็นแหล่งชุมนุมของผู้ยากรู้อยากเห็นต้องการหาความจริงที่เป็นสากลและนิรันดร (ศรีสะเกษ, 2518 : 7)

คุณภาพของการจัดการศึกษานั้นระดับความสำคัญแบ่งออกเป็น ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสถาบัน โดยสิ่งที่มีความสำคัญและมีบทบาทมากที่สุดในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คือ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ซึ่งภาระหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จะต้องอาศัยการรับรู้และการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร เทียบกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร การศึกษาจะช่วยกันขับเคลื่อนให้

เกิดการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเป็นการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการปรับปรุง เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในบรรลุเป้าหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินการ และช่วยผลักดันให้สถาบันการศึกษาพัฒนาคุณภาพทั้งทางด้านวิชาการ และการให้ประโยชน์กลับสู่สังคม และชุมชน

จากความเป็นมาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร โดยศึกษาจากกรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อนำผลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลตามเกณฑ์มาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับผลการประกันคุณภาพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพ

สมมติฐานการศึกษา

1. การรับรู้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มีความสัมพันธ์กับผลการประกันคุณภาพ
2. การมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มีความสัมพันธ์กับผลการประกันคุณภาพ

3. การรับรู้ และการมีส่วนร่วม การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มีความสัมพันธ์กับผลการประกันคุณภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบตัวแปรด้านการรับรู้ที่มีต่อผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

2. ทำให้ทราบตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมที่มีต่อผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

3. นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรเพื่อส่งผลดีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการวิจัย

ประชากร : การศึกษาครั้งนี้กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 200 คน

(สำนักประกันคุณภาพการศึกษา 2558) ผู้ศึกษาเลือกตัวอย่างจำนวน 145 คน (คำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน)

เครื่องมือในการศึกษา

คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การรับรู้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

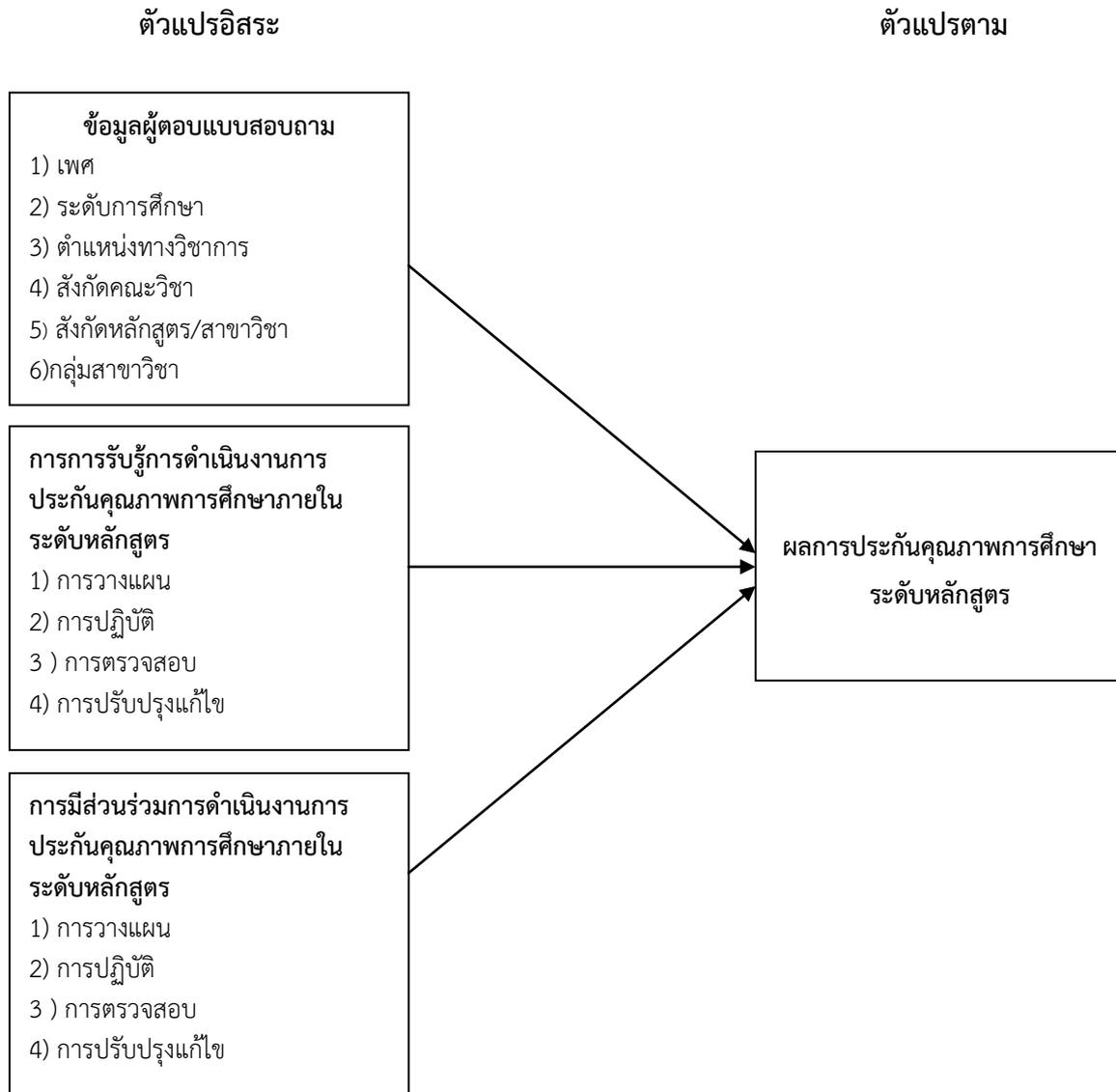
ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

ส่วนที่ 4 ผลการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ทั้ง 57 หน่วยงาน โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 145 ชุด ได้รับคืน 145 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 145 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มีตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตร สังกัดคณะสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน กลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

2. การรับรู้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตพบว่าการรับรู้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรในภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการวางแผน ด้านการ

ดำเนินการ และการปรับปรุงและพัฒนาตามลำดับ

3. การมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร พบว่า การมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรในภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา และด้านการตรวจสอบตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ของการรับรู้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรต่อผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

รับรู้การวางแผนการดำเนินงานทางวิชาการของอาจารย์ รับรู้การตรวจสอบการจัดการเรียนการสอน การบูรณาการ การช่วยเหลือ กำกับ ติดตาม ในการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับบัณฑิตศึกษา และรับรู้การปรับปรุงการออกแบบ พัฒนาหลักสูตร มีความสัมพันธ์กับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์การรับรู้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

การรับรู้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
รับรู้การวางแผนการดำเนินงานทางวิชาการของอาจารย์	.285	.131	.709	2.173	.033
รับรู้การตรวจสอบการจัดการเรียนการสอน การบูรณาการ การช่วยเหลือ กำกับ ติดตาม ในการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับบัณฑิตศึกษา	.194	.092	.507	2.111	.038
รับรู้การปรับปรุงการออกแบบ พัฒนาหลักสูตร	.373	.146	.929	2.548	.013

5. ความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรต่อผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

การมีส่วนร่วมการวางแผนพัฒนาบัณฑิตเพื่อได้มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มีส่วนร่วมการตรวจสอบการจัดการ

เรียนการสอน การบูรณาการ การช่วยเหลือ กำกับ ติดตาม ในการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับบัณฑิตศึกษา และการมีส่วนร่วมการตรวจสอบการกำกับประเมินหลักสูตร (มคอ.7) มีความสัมพันธ์กับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 2)



ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

การมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
มีส่วนร่วมการวางแผนพัฒนาบัณฑิตเพื่อได้มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	.364	.162	.925	2.248	.027
มีส่วนร่วมการตรวจสอบการจัดการเรียนการสอน การบูรณาการ การช่วยเหลือ กำกับ ติดตาม ในการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับบัณฑิตศึกษา	.556	.177	1.395	3.132	.002
มีส่วนร่วมการตรวจสอบการกำกับประเมินหลักสูตร (มคอ.7)	.322	.151	.912	2.128	.036

6 ความสัมพันธ์การรับรู้และการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

การรับรู้และมีส่วนร่วมการดำเนินงานการกำกับประเมินการเรียนการสอน (มคอ.5 มคอ.6) รับรู้และมีส่วนร่วมการตรวจสอบการดำเนินงานปรับปรุงหลักสูตร รับรู้และมีส่วนร่วม

การตรวจสอบการออกแบบ พัฒนาหลักสูตร และรับรู้และมีส่วนร่วมการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน การบูรณาการ การช่วยเหลือ กำกับ ติดตาม ในการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับบัณฑิตศึกษา มีความสัมพันธ์กับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์การรับรู้และการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

การรับรู้และการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
รับรู้และมีส่วนร่วมการดำเนินงานการเตรียมความพร้อมก่อนรับนักศึกษา	.321	.148	.811	2.165	.033
รับรู้และมีส่วนร่วมการดำเนินงานการกำกับประเมินการเรียนการสอน (มคอ.5 มคอ.6)	.352	.152	.907	2.314	.023
รับรู้และมีส่วนร่วมการตรวจสอบการดำเนินงานปรับปรุงหลักสูตร (มคอ.7)	.436	.217	1.146	2.005	.048
รับรู้และมีส่วนร่วมการตรวจสอบการออกแบบพัฒนาหลักสูตร	.384	.179	1.026	2.146	.035
รับรู้และมีส่วนร่วมการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน การบูรณาการ การช่วยเหลือ กำกับติดตาม ในการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับบัณฑิตศึกษา	.330	.164	.849	2.011	.048

สรุปและอภิปรายผล

(1) การรับรู้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการ ด้านการตรวจสอบ ด้านการปรับปรุง ภาพรวม อยู่ในระดับมีการรับรู้มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงอำรง (2549) การรับรู้ของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ระบุว่าบุคลากรมีการรับรู้ในภาพรวมระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทฉะลิขิพงษ์ (2553) การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

ภายในของบุคลากรสังกัดคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี รวมทุกด้านอยู่ในระดับรับรู้ดี เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับดี

(2) การมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ด้านภาพรวม ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการ ด้านการตรวจสอบ ด้านการปรับปรุง อยู่ในระดับมีส่วนร่วมมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทฉะลิขิพงษ์ (2553) การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดคณะมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรีรวมทุกด้านอยู่ในระดับรับรู้ดี และ

งานวิจัยของ สุตจันทร์ (2547) การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพาการมีส่วนร่วมด้านภาพรวมด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการ ด้านการตรวจสอบด้าน การปรับปรุง ของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตดังต่อไปนี้

(1) การรับรู้ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในควรจัดกิจกรรมให้มีการรับรู้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพระดับหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอให้กับบุคลากรแต่ละหลักสูตรอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะใน องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การบริหารและพัฒนาอาจารย์ และองค์ประกอบที่ 6 ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

(2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในควรจัดระบบให้บุคลากรของทุกหลักสูตรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกัน

ของหลักสูตรอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะใน องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การรับสมัครนักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การบริหารและพัฒนาอาจารย์ และตัวบ่งชี้ที่ 4.2 คุณภาพอาจารย์

(3) การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตอยู่ในระดับมากและมีความสัมพันธ์กับผลการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญดังนั้นผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในควรวางแผนในการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้อย่างชัดเจนและกำกับการให้บุคลากรทุกคนในหลักสูตรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาจนเป็นวัฒนธรรมของหน่วยงาน โดยเฉพาะใน องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การรับสมัครนักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 คุณภาพอาจารย์ และองค์ประกอบที่ 6 ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

(4) ผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตควรมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหลักสูตรเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

(5) ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตสร้างสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมเพื่อเป็นการผลักดันให้ผลการดำเนินงานการประกัน

คุณภาพการศึกษาของหลักสูตรมีผลเป็นที่น่าพอใจอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

เพื่อให้การพัฒนาคำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรมีความต่อเนื่องและยั่งยืนควรศึกษาการจัดการความรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

References

- Chanchalermpong, Sudeeporn (2553). **The Perception and Participation of Internal Quality Assurance of Faculty Staff, Sripatum Univeristy, Chonburi Campus.** Sripatum Chonburi Journal
- Saengthamrong, Orathai (2549). **The Perception of King Mongkut's University of Technology North Bangkok's Staff towards Educational Quality Assurance,** the Journal of King Mongkut's University of Technology North
- Sudjumnong, Chanorn (2547). **The Participation of Teaching and Learning Supporting Staff in Quality Assurances: A Case Study of Burapha University,** Central Library, Burapha University



ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กัณณ์ วีระกรพานิช¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยความฉลาดทางจิตวิญญาณเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัย โดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า ตัวแปรความฉลาดทางจิตวิญญาณ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร และลักษณะมุ่งอนาคต มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางจิตวิญญาณ

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความฉลาดทางจิตวิญญาณ ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร ลักษณะมุ่งอนาคต

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ที่อยู่: 34/20 หมู่ที่ 6 ซอยชินเขต 1/55 ถนนงามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
Email: veerakompanich@hotmail.com

Variables Influencing Organization Citizenship Behavior

Kan Veerakornpanich¹

Abstract

This research, by means of structural equation modeling, looked into causal influences on organization citizenship behavior, spiritual intelligence being the transmission variable. The research results were as follows: the spiritual intelligence influenced organization citizenship behavior. Emotional quotient (EQ), working behavior in Divine States (Brahmavihara) and future orientation characteristic influenced the spiritual intelligence as a transmission variable.

Keywords: Organization citizenship behavior, spiritual intelligence, emotional quotient, working behavior in Brahmavihara (divine state), future orientation

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ที่อยู่: 34/20 หมู่ที่ 6 ซอยชินเขต 1/55 ถนนงามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
Email: veerakornpanich@hotmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันเราจะพบปัญหาของการแข่งขันกันอย่างรุนแรงระหว่างพนักงานในองค์กรเดียวกัน หรือการแข่งขันกันต่างองค์กร ทำให้องค์กรทุกแห่งต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานของพนักงาน หากต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานขององค์กรจะต้องพยายามแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวกับพนักงานให้ได้ เพราะคนเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา ดังนั้น องค์กรจึงควรเริ่มจากการแก้ปัญหและพัฒนาคนของตนก่อนเป็นสำคัญ ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะให้ความสนใจส่วนใหญ่อยู่ที่การบริหารองค์กรแบบมีชีวิต พึ่งพาอาศัยกัน ทำให้คนมีปฏิสัมพันธ์ และเรียนรู้ร่วมกันที่จะอยู่เป็นชุมชน ทำให้เกิดคุณค่าและแสวงหาความหมายร่วมกัน จนเกิดมิติของจิตวิญญาณในการทำงานขึ้น (โกมาตร, 2550)

ในปัจจุบันเริ่มมีผู้ให้ความสำคัญกับความฉลาดทางจิตวิญญาณ (Spiritual Intelligence) ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดที่จะทำให้คนเรามีสติสามารถจัดการความเป็นจริงของชีวิตบนพื้นฐานของการรู้ตนเอง รู้คุณค่าและเป้าหมายในชีวิตของตนเอง (ดวงกมล และ เฉลิมชัย, 2555) ความฉลาดทางด้านจิตวิญญาณ คือความฉลาดที่จะบริหาร “ใจ” เพื่อยกระดับจิตใจของตัวเราให้สูงขึ้น เช่น เรื่องการยึดถือ จริยธรรม คุณธรรม ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น การทำงานเป็นทีม การเปิดกว้าง ให้เกียรติซึ่งกัน โดยอยู่บนพื้นฐานการเข้าใจถึงความเป็นจริงในชีวิต (David, 2008) ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญในการทำให้พนักงานเกิดความฉลาดทางจิตวิญญาณนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่างๆพบว่า ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร และลักษณะมุ่งอนาคตตามที่ คองอิม (2555) ศึกษาไว้ว่า พบว่า ความ

ฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีอิทธิพลต่อความฉลาดทางจิตวิญญาณ ส่วนพฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร ทองอ่อน (2548) ศึกษาพบว่าทำให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีสัมพันธอันดี เกื้อกูลกัน และลักษณะมุ่งอนาคต วรรณลักษณ์ (2550) ศึกษาพบว่าเป็นส่วนหนึ่งของจริยธรรม สามารถเผชิญปัญหาและหาทางออกของอุปสรรคได้ มีความอดทน เพื่อความสำเร็จในอนาคต ดังนั้นองค์กรที่คาดหวังให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพ สร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ความฉลาดทางจิตวิญญาณเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสนใจเป็นอันดับแรก

ส่วนพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่พนักงานขององค์กรต้องปฏิบัติ แต่พนักงานทุกคนในองค์กรปฏิบัติเองโดยความเต็มใจเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับส่วนรวม (Organ, 1991) ซึ่ง (ชัยเสฏฐ์, 2548) ได้กล่าวถึง ความฉลาดทางจิตวิญญาณว่า หากปลูกฝังให้เกิดกับพนักงานในองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดสมดุลชีวิตในการทำงาน บุคลากรจะมีความขัดแย้งลดลง ช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในปัจจุบันอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่างประสบปัญหาด้านแรงงานในเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น พนักงานมีอัตราการลาออกและขาดงานสูง ระดับผลิตภาพต่ำ ระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำ และอื่นๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการยกระดับความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก (อมรวัฒนา, 2553) ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เบื้องต้นเกิดจากพนักงานยังขาดความเต็มใจในการทำงาน

เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ปราศจากจิตใจที่พร้อมในการพัฒนาตนเองในทุกๆด้านของการทำงาน

หากเราสามารถพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีศักยภาพในตนเอง รู้เป้าหมายคุณค่าในการทำงาน มีจิตใจที่พร้อมจะพัฒนาตนเองในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการพัฒนาความดีงามทางด้านจิตใจ เมื่อนั้นองค์กรจะสามารถประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยเหตุนี้ ทางผู้วิจัยจึงมุ่งให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความฉลาดทางจิตวิญญาณ และพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีควิธิตามฉลาดทางจิตวิญญาณเป็นตัวแปรกลาง ซึ่งประกอบด้วยด้านระเบียบวิจัยและเนื้อหา ในด้านระเบียบวิธีวิจัยจะทำการศึกษา ในเรื่อง ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ด้านเนื้อหาจะทำการศึกษา 5 ด้านประกอบไปด้วย พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความฉลาดทางจิตวิญญาณ ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร และลักษณะมุ่งอนาคต ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร และลักษณะมุ่งอนาคต ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย ผลงานวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความฉลาดทางจิตวิญญาณ ความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร และลักษณะมุ่งอนาคต เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือวัด 5 ตัวแปร ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึงพฤติกรรมในทางที่ดีซึ่งกระทำด้วยความสมัครใจของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กร หรือเป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่นในองค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในงานและนอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาองค์ประกอบของเครื่องมือวัดโดยใช้ทฤษฎีของ Graham (1991) ซึ่งมี 3 องค์ประกอบคือ การเคารพเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Royalty) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation)

2. ความฉลาดทางจิตวิญญาณ หมายถึงพนักงานมีเป้าหมายในชีวิตที่จะกระทำตนเองให้มีคุณค่า แสดงพฤติกรรมต่างๆในทางที่ดี มีสติในการดำเนินชีวิต มีจริยธรรม และสามารถพัฒนาจิตใจตนเองให้ดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาองค์ประกอบของเครื่องมือวัดโดยใช้ ทฤษฎีของ Amram (2007) ซึ่งมี 7 องค์ประกอบคือ สติสัมปชัญญะ (consciousness) ความมั่งคั่งภายในจิตใจ (Grace) การเข้าใจความหมายที่แท้จริงของสิ่งต่างๆ (Meaning) ความหลุดพ้นจากกิเลส (Transcendence) การยอมรับความเป็นจริง (Truth) ความสงบสุขในตนเอง

(Serenity) การแสดงออกที่มาจากจิตใจของตนเอง (Inner – Directedness)

3. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่เข้าใจสภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถใช้อารมณ์อย่างฉลาดเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น และ จัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้เมื่อเผชิญกับปัญหา ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาองค์ประกอบของเครื่องมือวัดโดยใช้ ทฤษฎีของ Goleman(1998) ซึ่งมี 5 องค์ประกอบคือ การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) การควบคุมตนเอง (Self-regulation) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivation) การเอาใจใส่ความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) ทักษะทางสังคม (Social Skills)

4. พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร หมายถึง หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และสังคมในที่ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาองค์ประกอบของเครื่องมือวัดโดยใช้แนวคิดของหลักพรหมวิหารซึ่งเป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งมี 4องค์ประกอบคือ พฤติกรรมการทำงานแบบ เมตตา (loving-kindness) พฤติกรรมการทำงานแบบกรุณา (compassion) พฤติกรรมการทำงานแบบมุทิตา (sympathetic joy) พฤติกรรมการทำงานแบบอุเบกขา (equanimity)

5. ลักษณะมุ่งอนาคต หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถคาดการณ์อนาคตของตนเอง สร้างเป้าหมายของตนเองอย่างมีเหตุผล รู้ถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ปฏิบัติตนควบคุมพฤติกรรมตนเองในปัจจุบันอย่างเหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาองค์ประกอบของเครื่องมือวัดโดยใช้ แนวคิดของ พันธุมนาวิณ (2538) และ

นักวิชาการท่านอื่นๆ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบคือ การคาดการณ์อนาคต (Future Expectation) ดำเนินการเพื่ออนาคต (Action for the Future) การควบคุมตนเอง (Self Control)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมบางกระดี และ พนักงานของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จำนวน 5 แห่ง

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาตามแนวคิดของ Hair, et al. (1998) ที่กล่าวว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง คือจำนวน 10 - 20 ตัวอย่างต่อตัวแปรที่ศึกษา 1ตัวแปร ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรมีค่าพารามิเตอร์ทั้งหมด 22 พารามิเตอร์ ในการพิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งผู้วิจัยได้ใช้จำนวน 20 ตัวอย่างต่อหนึ่งตัวแปร กลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวน 440 คน แต่ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 800 คน และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิจัย 547 ชุด

วิธีการสร้างเครื่องมือในการวัด

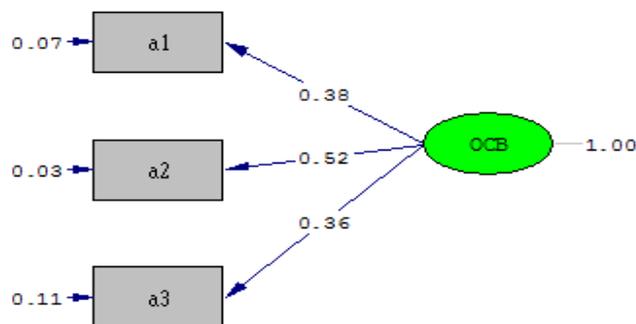
ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดแต่ละตัวแปรแล้ว นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 150 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก วิเคราะห์ค่าความ

เชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) และวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน จากนั้น ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรง และตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยทดสอบโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบองค์ประกอบของแบบวัดตัวแปร 5 ตัวแปร

ภาพที่ 1 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

OCB หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

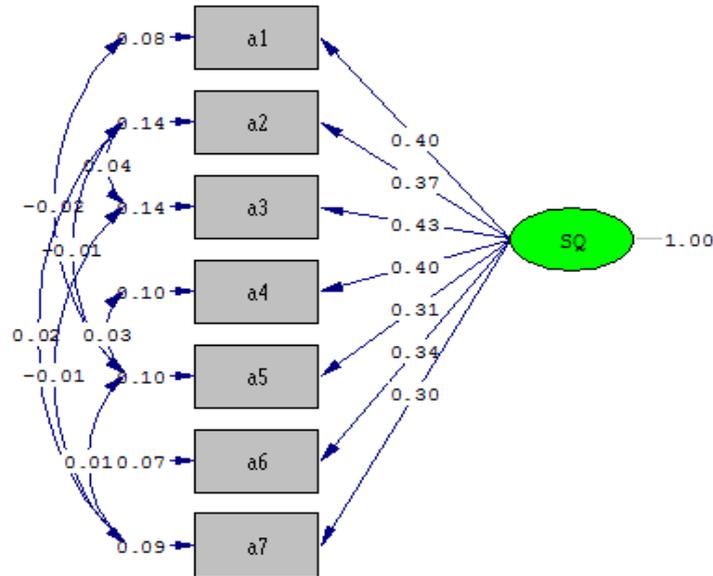
a1 หมายถึง การเคารพเชื่อฟังองค์การ

a2 หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์การ

a3 หมายถึง การมีส่วนร่วมในองค์การ

องค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ค่า Chi-Square = 0 ค่า P-value = 1 โดยพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI)= 1 (AGFI) = 1 (CFI) = 1 (RMSEA) = 0 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าโมเดลการวัดอิ่มตัว (The Model is Saturated, The Fit is Perfect) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของความฉลาดทางจิตวิญญาณ



Chi-Square=6.50, df=7, P-value=0.48267, RMSEA=0.000

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

SQ หมายถึง ความฉลาดทางจิตวิญญาณ

a1 หมายถึง สติสัมปะชัญญะ

a2 หมายถึง ความมดงตามภายในจิตใจ

a3 หมายถึง การเข้าใจความหมายที่แท้จริงของสิ่งต่างๆ

a4 หมายถึง ความหลุดพ้นจากกิเลส

a5 หมายถึง การยอมรับความเป็นจริง

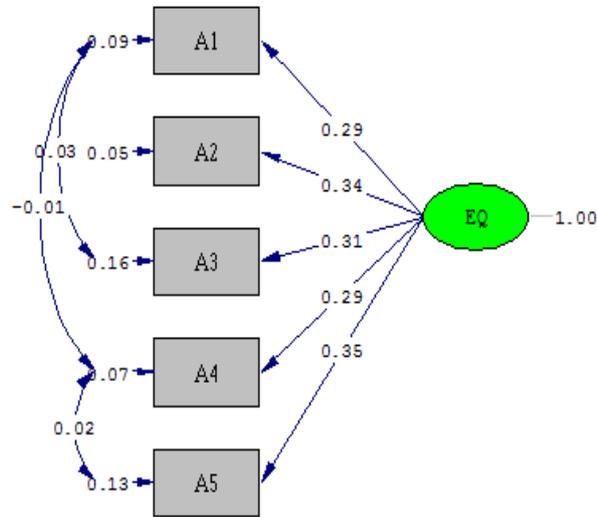
a6 หมายถึง ความสงบสุขในตนเอง

a7 หมายถึง การแสดงออกที่มาจากจิตใจของตนเอง

องค์ประกอบหลัก 7 ด้าน ค่า Chi - Square =

6.50 ค่า P-value = 0.48267 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI)= 0.98 (AGFI) = 0.95 (CFI) = 1 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมากกว่า 0.9 ค่า (RMR) = 0.01 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องน้อยกว่า 0.05 (RMSEA) ต่ำกว่า 0.08 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 0.08 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ภาพที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความฉลาดทางอารมณ์



Chi-Square=2.47, df=2, P-value=0.29130, RMSEA=0.040

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

EQ หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์

A1 หมายถึง การตระหนักรู้ในตนเอง

A2 หมายถึง การควบคุมตนเอง

A3 หมายถึง การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

A4 หมายถึง การเอาใจใส่ผู้อื่น

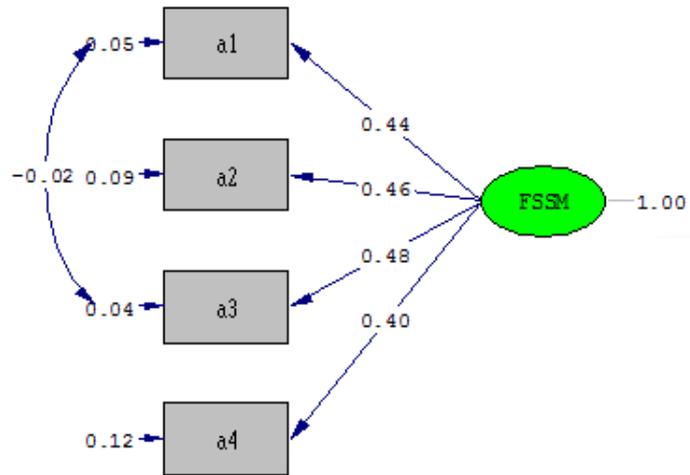
A5 หมายถึง ทักษะทางสังคม

องค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ค่า Chi

- Square = 2.47 ค่า P-value = 0.29130 ไม่

มีนัยสำคัญทางสถิติถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI)= 0.99 (AGFI) = 0.95 (CFI) = 0.99 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมากกว่า 0.9 ค่า (RMR) = 0.003 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องน้อยกว่า 0.05 (RMSEA) = 0.04 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 0.08 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ภาพที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร



Chi-Square=0.00, df=1, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

FSSM หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร

a1 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบเมตตา

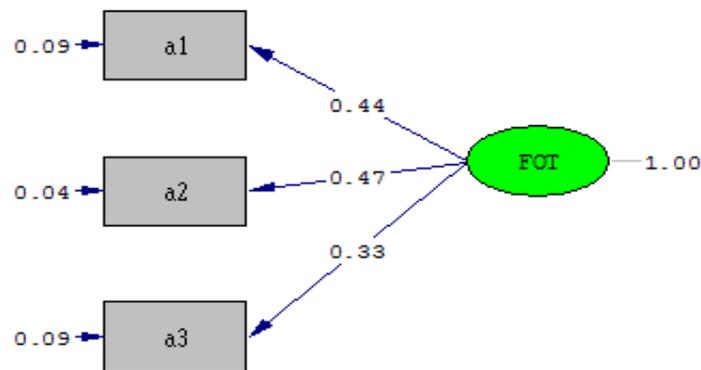
a2 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบกรุณา

a3 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบมุทิตา

a4 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบอุเบกขา

องค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ค่า Chi - Square = 0 ค่า P-value = 1 โดยพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI)= 1 (AGFI) = 1 (CFI) = 1 (RMSEA) = 0 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าโมเดลโมเดลการวัดอิ่มตัว (The Model is Saturated, The Fit is Perfect) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (วิรัชชัย, 2542)

ภาพที่ 5 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของลักษณะมุ่งอนาคต



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (วิรัชชัย, 2542)

FOT หมายถึง ลักษณะมุ่งอนาคต

a1 หมายถึง การคาดการณ์อนาคต

a2 หมายถึง ดำเนินการเพื่ออนาคต

a3 หมายถึง การควบคุมตนเอง

องค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ค่า Chi – Square = 0 ค่า P-value = 1 โดยพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI)= 1 (AGFI) = 1 (CFI) = 1 (RMSEA) = 0 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าโมเดลการวัดอิมิตัว (The Model is Saturated,The Fit is Perfect) มีความ

2. การทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลเชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis)นำเสนอในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษา

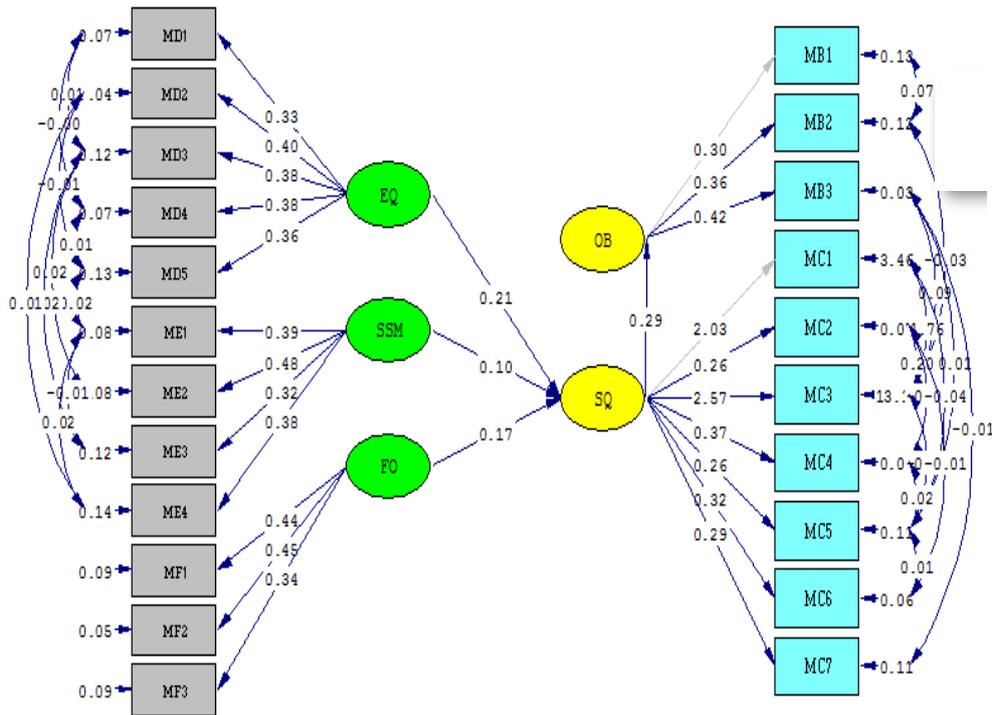
ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	Sk	Ku
1.พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	3.800	.422	-.082	-.740
1.1 การเคารพเพื่อฟังองค์การ	3.892	.468	.052	-.556
1.2 ความจงรักภักดีต่อองค์การ	3.784	.499	-.162	.022
1.3 การมีส่วนร่วมในองค์การ	3.725	.458	.166	-.324
2. ความฉลาดทางจิตวิญญาณ	3.841	.330	-.007	-.045
2.1 สติสัมปชัญญะ	3.843	.470	.114	-.148
2.2 ความมั่งคั่งภายในจิตใจ	3.846	.371	.032	.111
2.3 การเข้าใจความหมายที่แท้จริงของสิ่งต่างๆ	3.864	.489	-.085	-.262
2.4 ความหลุดพ้นจากกิเลส	3.937	.470	-.060	-.609
2.5 การยอมรับความเป็นจริง	3.721	.418	.046	-.622
2.6 ความสงบสุขในตนเอง	3.816	.404	-.090	.421
2.7 การแสดงออกที่มาจากจิตใจของตนเอง	3.863	.442	.025	-.550
3. ความฉลาดทางอารมณ์	3.629	.394	.466	-.085
3.1 การตระหนักรู้ในตนเอง	3.616	.421	.339	-.037
3.2 การควบคุมอารมณ์ตนเอง	3.833	.448	.102	.131
3.3 การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	3.673	.516	.478	-.444
3.4 การเอาใจใส่ความรู้สึกผู้อื่น	3.547	.461	.498	-.277
3.5 ทักษะทางสังคม	3.475	.508	.166	-.768
4. พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร	3.794	.424	.374	-.004
4.1 พฤติกรรมการทำงานแบบเมตตา	3.765	.481	.266	.025
4.2 พฤติกรรมการทำงานแบบกรุณา	3.764	.550	.294	-.163
4.3 พฤติกรรมการทำงานแบบมุทิตา	3.839	.475	.237	-.179
4.4 พฤติกรรมการทำงานแบบอุเบกขา	3.806	.533	-.008	-.287
5. ลักษณะมุ่งอนาคต	3.706	.440	.015	-.174
5.1 การคาดการณ์อนาคต	3.711	.529	-.292	.153
5.2 ดำเนินการเพื่ออนาคต	3.667	.504	.098	-.307
5.3 การควบคุมตนเอง	3.739	.457	-.106	.239

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแต่ละตัวพบว่า ตัวแปรที่มีการกระจายน้อยที่สุดได้แก่ ความฉลาดทางจิตวิญญาณด้านความงามภายในจิตใจ และตัวแปรที่มีการกระจายมากที่สุดได้แก่ พฤติกรรมการทำงานแบบกรุณา ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ สอดคล้องตามแนวคิดของ (Kline, 2005) ข้อมูลจึงมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์โมเดล ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าความเบ้เป็นบวก และมีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่า ค่าความเบ้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและมีความเบ้ขวา มี

ค่าเฉลี่ยมากกว่าค่ามัธยฐาน มีค่าความโด่งติดลบ และมีค่าน้อยกว่ากว่า 1 แสดงว่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ (กัลยา, 2550) ข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดล

ผลการทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรโดยความฉลาดทางจิตวิญญาณเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ภาพที่ 6 โมเดลเชิงสาเหตุตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรโดย
ความฉลาดทางจิตวิญญาณเป็นตัวแปรส่งผ่าน



Chi-Square=179.30, df=159, P-value=0.12920, RMSEA=0.015

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

CB หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 SQ หมายถึง ความฉลาดทางจิตวิญญาณ
 EQ หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์
 SSM หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร
 FO หมายถึง ลักษณะมุ่งอนาคต
 MB1 หมายถึง การเคารพเชื่อฟังองค์กร
 MB2 หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กร

MB3 หมายถึง การมีส่วนร่วมในองค์กร
 MC1 หมายถึง สติสัมปชัญญะ
 MC2 หมายถึง ความมุ่งมั่นภายในจิตใจ
 MC3 หมายถึง การเข้าใจความหมายที่แท้จริงของสิ่งต่าง ๆ
 MC4 หมายถึง ความหลุดพ้นจากกิเลส
 MC5 หมายถึง การยอมรับความเป็นจริง
 MC6 หมายถึง ความสงบสุขในตนเอง
 MC7 หมายถึง การแสดงออกที่มาจากจิตใจของตนเอง

MD1	หมายถึง	การตระหนักรู้ในตนเอง
MD2	หมายถึง	การควบคุมอารมณ์ตนเอง
MD3	หมายถึง	การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง
MD4	หมายถึง	การเอาใจใส่ความรู้สึกผู้อื่น
MD5	หมายถึง	ทักษะสังคม
ME1	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานแบบเมตตา
ME2	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานแบบกรุณา
ME3	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานแบบมุทิตา
ME4	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานแบบอุเบกขา
MF1	หมายถึง	การคาดการณ์อนาคต
MF2	หมายถึง	ดำเนินการเพื่ออนาคต
MF3	หมายถึง	การควบคุมตนเอง

จากแผนภาพที่ 6 พบว่า ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล มีค่าดังนี้ ค่าไค-สแควร์ต่อระดับความเป็นอิสระ (χ^2/df) เท่ากับ 1.128 ความคลาดเคลื่อนการประมาณค่าโมเดล (RMSEA) เท่ากับ 0.015 ค่าความคลาดเคลื่อนของส่วนที่เหลือจากการอธิบายได้ด้วยตัวแปร (RMR) เท่ากับ 0.027 และดัชนีประสิทธิภาพ CFI เท่ากับ 1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผล

1. ความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความฉลาดทางจิตวิญญาณ ทั้งนี้เพราะ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นพื้นฐานในการพัฒนาตนเอง ช่วยทำให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้บุคคลที่มีความฉลาดทางจิตวิญญาณ จะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์

มาก่อน และใช้ความฉลาดทางอารมณ์ พัฒนาตนเองให้เกิดความฉลาดทางจิตวิญญาณซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Salovey and Mayer (1997) ที่ได้กล่าวถึงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า ต้องใช้การรับรู้ตนเอง ประเมินตนเอง และแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีการวิเคราะห์ และรู้จักการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ซึ่งมีแนวคิดสอดคล้องไปทางเดียวกันกับแนวคิดของการพัฒนาความฉลาดทางจิตวิญญาณของ Zohar and Mashall (2000) ที่กล่าวว่า บุคคลจะต้องปลูกฝังการรู้ตนเอง ปลูกฝังนิสัยที่สะท้อนออกมาตามประสบการณ์ของตนเองรู้จักการประเมินตนเอง และประเมินพฤติกรรมของตนเองในทุกๆสิ่ง

2. พฤติกรรมการทำงานแบบพรหมวิหาร มีอิทธิพลทางตรงต่อความฉลาดทางจิตวิญญาณ ทั้งนี้เพราะ พรหมวิหารเป็นหลักธรรมอันประเสริฐเหมาะสำหรับบุคคลที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีวิต และการทำงาน บุคคลใดที่มีพรหมวิหารธรรมในจิตใจย่อมมีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น รู้จักเคารพให้เกียรติผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไสว มาลาทอง (2542) ที่กล่าวถึงการพัฒนาพรหมวิหารในบุคคลไว้ว่า ต้องรู้จักการปรารถนาดีต่อผู้อื่น แผ่เมตตาให้กับผู้อื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ดังจะเห็นได้ว่า การพัฒนาบุคคลให้มีพรหมวิหารธรรมนั้นย่อมทำให้เขามีจิตใจที่ประเสริฐ บริสุทธิ์ดีงาม ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ คือ ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางจิตวิญญาณสูงเช่นกัน

3. ลักษณะมุ่งอนาคตมีอิทธิพลทางตรงต่อความฉลาดทางจิตวิญญาณ ทั้งนี้เพราะ ลักษณะมุ่งอนาคตเป็นลักษณะส่วนหนึ่งของบุคคลที่มีจริยธรรมในจิตใจ บุคคลนั้นจะสามารถคาดเดาถึงผลดี และผลเสียที่จะเกิดในอนาคตจากการ

กระทำปัจจุบันของตนเองได้ จึงรู้จักควบคุมตนเองก่อนที่จะกระทำการสิ่งใดที่ไม่ถูกต้องต่อผู้อื่น และสิ่งต่างๆรอบตัว โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน (Kohlberg,1964; Mischel, 1974; Wright, 1975 อ้างถึงใน ดวงเดือนและเพ็ญแข , 2520) ที่พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตเป็นส่วนหนึ่งของพลังอีโก้ (Ego-strength) ของบุคคล ผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูง จะสามารถระงับหรือชะลอบำบัดความต้องการต่าง ๆ ของตนได้ เป็นผู้ที่ปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับกาลเทศะและไม่เป็นผู้ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของศาสนา จึงจัดว่าเป็นผู้มีจริยธรรมสูง ดังนั้น ลักษณะมุ่งอนาคตจะทำให้คนรู้จักคิดและตัดสินใจกระทำการสิ่งใด ๆ ได้โดยใช้สติสัมปชัญญะ ซึ่งอยู่ในกรอบของเหตุผล เขาจะคาดหวังความสำเร็จในชีวิตของตนเอง ซึ่งลักษณะที่กล่าวมานั้น คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความฉลาดทางจิตวิญญาณสูงนั่นเอง

4. ความฉลาดทางจิตวิญญาณมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การทั้งนี้เพราะ ความฉลาดทางจิตวิญญาณคือ บุคคลที่รู้จักทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น และส่วนรวม รู้จักการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม ซึ่งหากกล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต่อองค์การนั้น คือ พฤติกรรมของบุคคลที่ให้ความใส่ใจต่อบุคคล กลุ่มงาน และหน่วยงานในองค์การ ร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ หากบุคคลในองค์การที่มีความฉลาดทางจิตวิญญาณสูง เขาจะมีจิตลักษณะที่มีความเอื้ออาทรปรารถนาดีต่อผู้อื่น และสิ่งต่างๆรอบตัว เขาจะคิดทำแต่สิ่งที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม ผู้ร่วมงานและองค์การ จึงส่งผลให้พฤติกรรมต่างๆที่เขาแสดงออกต่อผู้ร่วมงาน และองค์การ คือ ลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั่นเอง ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piroozfar (2013) ที่พบว่า พนักงานที่มีจิตวิญญาณในการทำงานสูงขึ้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพนักงานจะสูงขึ้น

References

- Goleman, Daniel. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. NewYork: Bantams Book,
- Graham, J. W. (1991) "An Essay on Organizational Citizenship Behavior". *Employee Responsibilities and Rights Journal*. 4(4): 249-270.
- Hair, Anderson, Tatham and Black. (1998.) *Multivariate Data Analysis*. 5th ed. New Jersey : Prentice-Hall
- King, D.B. (2008). *Rethinking claims' of spiritual intelligence: A definition, model, & measure*. Unpublished master's thesis: Trent University,

- Kline, R. and Principles, B. (2005). **and Practice of Structural Equation modeling.** 2nd. ed. New York: Guilford.
- Organ, D.W. (1991). **Organizational Behavior.** 4th ed. United States of America : Richard D. Irwin, Inc.,
- Salovey, P. and John D. Mayer. (1990) Emotional intelligence, Imagination. **Cognition, and personality.** 9(19) 185-211.
- Piroozfar, Sara (2013). **The influence spirituality in workplace on employee's organizational citizenship behavior.** Available Online at <http://www.sciroad.com/tss.html>.
- Zohar, Danah and Marshall, Lan.(2000). **SQ: Spiritual Intelligence The Ultimate Intelligence.** London+: Bloomsbury.

การประเมินหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ (หลักสูตรปรับปรุง 2561)

นิคม เจียรจินดา¹
วรินทร์ธร ธรรมสารสมบัติ²
วิรมล เวศสุนทรเทพ³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษา บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต คณาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยของคณาจารย์, ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ของหลักสูตรด้านความสอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรด้านนำไปปฏิบัติได้จริง อยู่ในระดับมากที่สุด และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรด้านมีความเป็นเอกลักษณ์อยู่ในระดับมาก ส่วนผลการวิจัยของนักศึกษา/บัณฑิต พบ ว่าระดับความเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ด้านความสอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน ด้านนำไปปฏิบัติได้จริง และด้านมีความเป็นเอกลักษณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า การปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ในภาพรวมโดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การประเมินหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ความพึงพอใจ

¹อาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 1761 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
Email: nik_3240@hotmail.com

²อาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 1761 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
e-mail: varinthorn_ru@hotmail.com

³อาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 1761 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
e-mail: Viramon@gmail.com



The Evaluation of Dual Master Degree in Public Administration and Business Administration Curriculum (Improved Curriculum, 2018)

Nikom Jearrajinda¹

Varinthorn Tarasansombut²

Viramon Vatsunthonrathap³

Abstract

This research was a quantitative research employing questionnaire for data collection from students, graduates, employers of graduates, faculty members, and experts. It was revealed that faculty members, employers of a graduates and experts demonstrated that the program was very much responsive to present social need and real life whereas present students and graduates expressed very favorable attitude toward the program in the said aspects. Moreover, employers of graduates reported that they were very satisfied with the graduates in both their qualifications and performances.

Keywords: Curriculum evaluation, objective of the curriculum, satisfaction

¹Lecturer, Master Degree Program in Public and Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkok 10240
email: nik_3240@hotmail.com

²Lecturer, Master Degree Program in Public and Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkok 10240
email: varinthorn_ru@hotmail.com

³Lecturer, Master Degree Program in Public and Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkok 10240
email: Viramon@gmail.com

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริบทขององค์การทั้งภาครัฐและเอกชนมีความสลับซับซ้อนมาก และมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ยากแก่การเข้าใจถึงปัญหาวิธีการแก้ไข การปรับตัว และการบูรณาการ นักบริหารทั้งภาครัฐและเอกชน รวมตลอดถึงองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร จึงจำเป็นจะต้องมีองค์ความรู้ที่กว้างขวางครอบคลุมถึงขอบข่ายและเนื้อหาสาระของการบริหารภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคที่ไม่มุ่งหวังกำไรมีทักษะที่จะวิเคราะห์วางแผน และบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดสำหรับองค์การที่ตนรับผิดชอบ ผู้บริหารยุคใหม่จึงควรมีทัศนภาพทั้งทางด้านบริหารภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งจะทำให้มีมุมมองที่กว้างครอบคลุม และมีความเข้าใจทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค ซึ่งจะช่วยให้เป็นนักบริหารที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศที่ต้องการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ตามบริบทของศตวรรษที่ 21

จากสถานการณ์ภายนอก ซึ่งจำเป็นต้องมีความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเห็นควรที่จะพัฒนาหลักสูตรที่ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสศึกษาองค์ความรู้ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้สำเร็จการศึกษา มีความเข้าใจในความสัมพันธ์ของทั้งสองภาค และเข้าใจต่อความจำเป็นในความร่วมมือ ตลอดจนประสานงานกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบกับองค์ความรู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และการบริหารธุรกิจมีเนื้อหาบางส่วนที่ทับซ้อนกันอยู่ สามารถที่จัดเรียนร่วมกันได้ และ

มีความเป็นไปได้สูงที่จะจัดให้มีการเรียนการสอนควบกันระหว่างปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต และปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเหมือนเช่นที่ทำกันอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงตัดสินใจที่จะเป็นผู้นำในการเปิดการเรียน การสอนทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศไทย โดยเริ่มเปิดรับสมัครครั้งแรกในปี พ.ศ. 2546

ปัจจุบันมีนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วทั้งหมด 10 รุ่น และมีนักศึกษาที่กำลังศึกษาในชั้นเรียนอยู่ 2 รุ่นที่ 11 และรุ่นที่ 12 ปรากฏการณ์ปัจจุบัน คือ จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาในหลักสูตรทวิปริญญาโทฯ มีแนวโน้มมากขึ้นในรุ่นที่ 11 และรุ่นที่ 12 แสดงให้เห็นถึงความมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพของหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ ทั้งนี้ในตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจได้มีการพัฒนาและปรับปรุง อาทิเช่น ปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน การประเมินผลและปรับปรุงมาตรฐานหลักสูตร พัฒนาบุคลากรด้านการเรียน การสอน และการพัฒนาหลักสูตร เป็นต้น

การพัฒนาหลักสูตรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการจัดหลักสูตรทุกประเภท ในการพัฒนาหลักสูตรนั้นจะมีส่วนสัมพันธ์ และเกี่ยวข้องกับ การวางแผน การจัดทำหลักสูตร และ กระบวนการสร้างหลักสูตรควบคู่กันไป หลักสูตรทุกรูปแบบ ทุกประเภทจะต้องได้รับการพัฒนา อยู่เสมอให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ของ ประเทศ รวมทั้งระบบการศึกษาของประเทศด้วย หลักสูตรทุกหลักสูตรจะหยุดอยู่กับที่ไม่ได้จะต้อง มีการพัฒนาให้ทันเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น โครงการทวิปริญญาโททาง รัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ จำเป็นต้อง มีการพัฒนาหลักสูตร เพื่อให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลง ที่สำคัญเหตุผลอีกประการหนึ่ง ที่ การพัฒนาหลักสูตรให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 ที่ กำหนดให้ทุกหลักสูตรที่เปิดการเรียน การสอน ต้องพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย โดยมีการประเมิน และรายงานผลการดำเนินการดำเนินงานของ หลักสูตรทุกปีการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป ปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรเป็นระยะ ๆ อย่างน้อย ตามรอบระยะเวลาของหลักสูตร หรือทุกรอบ 5 ปี

ปัจจุบันหลักสูตรของ โครงการทวิปริญญา โททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจที่ใช้ อยู่ เป็นเล่มหลักสูตรโครงการทวิปริญญาโททาง รัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ (หลักสูตร ปรับปรุง พ.ศ.2556) ซึ่งจะครบกำหนดที่จะต้อง ทำการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร ในปี พ.ศ. 2561 ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา อีกทั้งโครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสน ศาสตร์และบริหารธุรกิจมีความประสงค์ที่จะทำ การปรับปรุงหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐ ประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ เพื่อให้หลัก

สูตรมีความทันสมัยต่อสภาวะการณ์ และเป็นการ พัฒนา เพิ่มทักษะในการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา โดยสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบวิชาชีพได้อย่าง มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การปรับปรุงหลักสูตรยังปรับ ทิศทางการจัดการเรียนการสอน ให้ตรงกับ ความ ต้องการของงานด้านการบริหารทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินความเหมาะสมและ คุณภาพของหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐ ประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ ในด้าน บริบทของของหลักสูตร ได้แก่ วัตถุประสงค์ หลักสูตร โครงสร้างของหลักสูตร แผนการ ดำเนินงานของหลักสูตร และเนื้อหาวิชาของ หลักสูตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของ หลักสูตร ได้แก่ คุณสมบัติของผู้เรียน การ จัดการเรียน การสอน คุณสมบัติของอาจารย์ที่ สอน อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจน งบประมาณในการผลิตบัณฑิต
3. เพื่อศึกษากระบวนการด้านบริหาร จัดการของหลักสูตร ได้แก่ การจัดตารางเรียน การ สอน ตารางสอบ การจัดโครงการ/กิจกรรม เสริมหลักสูตร การวัดและประเมินผล การ บริหารหลักสูตร
4. เพื่อศึกษาผลผลิตของหลักสูตร ได้แก่ การตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียน คุณ ลักษณะบัณฑิต ผลการปฏิบัติงานของ บัณฑิต ความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประกอบด้วย นักศึกษา บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต คณาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิของ โครงการทวีปัญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วยนักศึกษา ที่ศึกษาในปัจจุบัน จำนวน 130 คน บัณฑิต จำนวน 110 คน และผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 110 คน คณาจารย์และผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิของโครงการทวีปัญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ดังกล่าว

แนวความคิด และ ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

นิยามและความหมายของหลักสูตร (Conception of Curriculum)

Lewis and Miel (1972: 72) กล่าวว่า หลักสูตรนอกจากจะหมายถึงเอกสารหลักสูตรแล้วยังหมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างนักเรียน ครู เนื้อหาสาระ ยุทธวิธี การสอน การกำหนดเป้าหมาย การประเมินผล ซึ่งหมายถึง สิ่งแวดล้อมทางการเรียน นั่นเอง และ Bobbit (1973 : 42) กล่าวถึงหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตร คือ รายการของสิ่งต่างๆ ที่เด็กและเยาวชนต้องทำ และมีประสบการณ์ด้วยวิธีการพัฒนาความสามารถในการทำ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวให้ดี เพื่อสามารถดำรงชีวิตในวัยผู้ใหญ่ได้ ส่วน Good (1973 : 157) ให้ความหมายของหลักสูตร คือ กลุ่มรายวิชาที่จัดไว้อย่างมีระบบ หรือลำดับวิชา ที่บังคับสำหรับการจบการศึกษา หรือเพื่อรับ

ประกาศนียบัตรในสาขาวิชาหลักๆ สำหรับ Oliva (1992: 8-9) ได้ให้นิยามความหมายของ หลักสูตร โดยแบ่งเป็น 1. การให้ นิยามโดยยึด จุด ประสงค์ (Purpose) หลัก สูตร จึงมี ภาระหน้าที่ที่จะทำให้ผู้เรียนควรจะเป็นอย่างไร หรือมีลักษณะอย่างไร หลักสูตรแนวคิดนี้จึงมีความหมายในลักษณะที่เป็นวิธีการ ที่นำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย 2. การให้นิยามโดยยึดบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Contexts) นิยาม หลักสูตรในลักษณะนี้ เป็นการอธิบายถึงลักษณะทั่วไปของหลักสูตร ซึ่งแล้วแต่ว่าเนื้อหาสาระของหลักสูตรมีลักษณะเป็น ใด 3. การให้นิยามโดยยึดวิธีดำเนินการ หรือยุทธศาสตร์ (Strategies) เป็นการให้นิยาม หลักสูตรในเชิงวิธีดำเนินการ ที่เป็นกระบวนการ ยุทธศาสตร์หรือเทคนิควิธีการที่ใช้ในการจัดการ เรียนการสอน

เมื่อวิเคราะห์ความหมายของหลักสูตร ข้างต้นพบว่า ความหมายของหลักสูตร คือ แผนงานหรือโครงการที่จัดประสบการณ์ทั้งหมด ให้แก่ผู้เรียนโดยแผนงานต่างๆ จะถูกกำหนดเป็น ลายลักษณ์อักษรมีขอบ เขตกว้างขวาง หลากหลาย เพื่อเป็น แนวทางการ จัด ประสบการณ์ การเรียนรู้ที่ต้องการ ดังนั้น หลักสูตรอาจเป็นหน่วย (Unit) เป็นรายวิชา (Course) หรือเป็นรายวิชาย่อย (Sequence of courses) ทั้งนี้ แผนงานหรือโครงการทางการศึกษาดังกล่าว อาจจัดขึ้นได้ทั้งในและนอก ชั้นเรียน ภายใต้การบริหารและดำเนินงานของ สถานศึกษา

องค์ประกอบของหลักสูตร หมายถึง ส่วนที่อยู่ภายในและประกอบกันเข้าเป็น หลักสูตร เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ความหมาย ของหลักสูตรสมบูรณ์ เป็นแนวทางในการจัดการ



เรียนการสอน การประเมินผล และการปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรไปด้วย นักการศึกษาได้นำเสนอ องค์ประกอบของหลักสูตรไว้มีความสอดคล้อง และคล้ายคลึงกันแต่จะระบุในรายละเอียด เพื่อ

ขยายขั้นตอนหรือการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน แต่ ความหมายจะเหมือนกัน ปรากฏดังตาราง ต่อไปนี้

Tyler (1986)	Zais (1976)	Kerr (1976)	Taba (1962)	Beauchamp(1975)
1. การกำหนดวัตถุประสงค์	1. เป้าหมาย หรือ จุดประสงค์	1.วัตถุประสงค์ของ หลักสูตร	1. การวินิจฉัยความต้องการ	1.การกำหนดวัตถุประสงค์
2. การเลือกเนื้อหาสาระและประสบการณ์การเรียนรู้	2. เนื้อหาวิชา	2. เนื้อหาสาระ	2. การกำหนด จุดประสงค์	2.การกำหนดขอบ ข่ายของเนื้อหา สาระ
3. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้	3.กิจกรรมการเรียน การสอน	3. ประสบการณ์ การเรียน	3. การเลือกเนื้อหา สาระ	3. การวางแผนการใช้หลักสูตร
4. การประเมินผล การเรียนรู้	4. การประเมินผล	4. การประเมินผล	4. การจัดเนื้อหา สาระ	4. การพิจารณาตัดสิน
			5.การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้	
			6.การจัดประสบการณ์การเรียนรู้	
			7. การประเมินผล	

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของหลักสูตรที่ นักวิชาการศึกษา ได้ให้ความหมายไว้นั้นสามารถ กล่าวได้ว่าองค์ประกอบของหลักสูตรที่สำคัญมี 4 ส่วน คือ 1. จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ทั่วไป และวัตถุประสงค์เฉพาะ 2. เนื้อหาและจำนวน ชั่วโมงสอนแต่ละวิชา 3. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน 4. วิธีการประเมินผล

ในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development) Taba (1962: 454) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาหลักสูตรหมายถึง การเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านการกำหนดเป้าหมาย การจัด เนื้อหารายวิชา และการประเมินผล เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายใหม่ที่กำหนดไว้ ส่วน Good (1973 : 157 -158) ได้ให้ความเห็นว่า “การพัฒนาหลักสูตร เกิดได้ 2 ลักษณะ คือ การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงหลักสูตร การปรับปรุงหลักสูตรเป็น วิธีการพัฒนาหลักสูตรอย่างหนึ่งเพื่อให้เหมาะสมกับโรงเรียนหรือระบบโรงเรียน จุดมุ่งหมายของการสอน วัสดุอุปกรณ์ วิธีสอน รวมทั้งการประเมินผล ส่วนคำว่าเปลี่ยนแปลงหลักสูตร หมายถึงการแก้ไข หลักสูตรให้แตกต่างไปจากเดิม เป็นการสร้าง โอกาสทางการเรียนขึ้นใหม่” Saylor, Alexander and Lewis (1981: 7) ให้ความหมายว่า “การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การจัดทำหลักสูตรเดิม ที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือเป็นการจัดทำหลักสูตร

ใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมอยู่ก่อน การพัฒนาหลักสูตร อาจหมายถึงรวมถึงการสร้างเอกสารอื่นๆ สำหรับนักเรียนด้วย ”

สรุปได้ว่า การพัฒนาหลักสูตร หมายความว่า การเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านการกำหนดเป้าหมาย การจัดเนื้อหาวิชา และการประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายใหม่ที่กำหนดไว้ โดยการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร เป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด ตั้งแต่เป้าหมายของหลักสูตร จนกระทั่งวิธีการเรียนการสอน หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรแต่เพียงบางส่วน โดยไม่เปลี่ยนแปลงแนวคิด พื้นฐาน หรือรูปแบบของหลักสูตร

การประเมินหลักสูตร คือ กระบวนการเก็บรวบรวมและศึกษาข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบหลักสูตร และตัดสินใจว่าหลักสูตรมีคุณค่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินหลักสูตรเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาหลักสูตร ข้อบกพร่อง หรือความผิดพลาด อาจจะเนื่องมาจากสาเหตุและปัจจัยต่างๆ เช่น การออกแบบหลักสูตรอาจจะไม่เหมาะสม กับความต้องการของบุคคลและสังคม เป็นต้น ถ้าไม่มีการประเมินหลักสูตรก่อนการนำหลักสูตรไปใช้อาจจะเป็นภาระที่ยุ่งยากมากสำหรับผู้เรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักสูตร ดังนั้น การประเมินหลักสูตร จึงต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ เพื่อที่จะลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อใช้หลักสูตรจริง

รูปแบบการประเมินผลการศึกษาของ Danial L. Stufflebeam

Danial L. Stufflebeam (1970) ได้เสนอวิธีการประเมินผลทางการศึกษาหรือ

โครงการประเมินแบบซิปป (CIPP / Context, Input, Process, Product) โดยเสนอรายงานการประชุมครั้งที่ 11 ของสมาคม Phi Delta Kappa ในปี ค.ศ. 1970 เรื่อง Educational Evaluation and Decision Making และได้ให้ความหมายการประเมิน คือ กระบวนการที่ประกอบด้วย การอภิปรายและขยายรายละเอียดของสิ่งที่ต้องการประเมินให้ชัดเจน การได้มาของข้อมูล รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูล เพื่อประกอบการตัดสินใจ การประเมินเพื่อการตัดสินใจ 4 ประการ คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน (planning decision) การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้าง (structuring decision) การตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน (implementing decisions) การตัดสินใจเมื่อสิ้นสุดโครงการ (recycling decisions) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสำเร็จของการใช้หลักสูตร จึงเรียกว่า “วิธีการประเมินค่า” การตัดสินใจเกี่ยวกับความสำเร็จของการประเมิน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจทั้ง 4 ประการ ควรทำการประเมินองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ (วงษ์ใหญ่ , 2554 :150-151) 1. การประเมินสภาวะแวดล้อม หรือบริบท (Context evaluation: C) 2. การประเมินองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation: I) 3. การประเมินองค์ประกอบที่เป็นกระบวนการ (Process evaluation: P) 4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation: P)

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการรูปแบบวิธีการประเมินทางการศึกษา Stufflebeam (1970) ที่ได้เสนอวิธีการประเมินแบบซิปป (CIPP / Context, Input, Process, Product) นั้นสามารถที่จะอธิบายความสำเร็จของการใช้หลักสูตรของโครงการทวิปริญญาโท ทางรัฐ



ประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ ได้อย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดใช้รูปแบบวิธีการประเมินทางการศึกษาของ Stufflebeam (1970) เป็นรูปแบบที่ใช้วัดความสำเร็จของการ

ใช้หลักสูตรของโครงการทวิปริญญาโท ทางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ และผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

องค์ประกอบ 4 ด้านของการประเมิน			
บริบท (Context)	ปัจจัยนำเข้า (Input)	กระบวนการ (Process)	ผลผลิต (Product)
<ul style="list-style-type: none"> - วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของสังคม มีความเป็นเอกลักษณ์ และนำไปปฏิบัติได้จริง - โครงสร้างหลักสูตรมี จำนวนหน่วยกิตของแต่ละหมวดวิชาเหมาะสม - เนื้อหาสาระของหลักสูตรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักสูตร สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและมีความทันสมัย 	<ul style="list-style-type: none"> - คุณลักษณะผู้สอน - สื่อการเรียนการสอน - สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน 	<ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมการเรียนการสอน - การวัดและประเมินผล 	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และมีความทันสมัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความคิดเห็นนักศึกษา/บัณฑิต เกี่ยวกับสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2556)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำแนกตามตามปีที่เข้าศึกษา ภาคเรียน และสถานภาพการศึกษาที่ตอบคำถามมากที่สุดคือ นักศึกษาปัจจุบัน จำแนกตามภาวะการทำงานส่วนใหญ่ คือ ทำงาน แล้ว ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเลือกเรียน อันดับที่ 1 คือ ต้องการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. สอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน	4.46	0.461	มากที่สุด
2. มีความเป็นเอกลักษณ์	4.27	0.548	มากที่สุด
3. นำไปปฏิบัติได้จริง	4.28	0.572	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34	0.048	มากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.34

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.46 รองลงมาคือ นำไปปฏิบัติได้จริง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความเป็นเอกลักษณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

โครงสร้างหลักสูตร

ตารางที่ 2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิตของแต่ละหมวดวิชาในโครงสร้างหลักสูตร

โครงสร้างหลักสูตร	\bar{X}	S.D	ความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิต
1. หมวดวิชาบังคับไม่นับหน่วยกิต	2.08	0.334	พอดี
2. หมวดวิชาบังคับรวม	2.08	0.344	พอดี
3. หมวดวิชาเอกรัฐุประศาสนศาสตร์	1.94	0.283	พอดี
4. หมวดวิชาเอกบริหารธุรกิจ	1.94	0.283	พอดี
5. หมวดวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระทางการจัดการ	2.00	0.214	พอดี
6. การสอบประมวลความรู้	2.05	0.237	พอดี
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	2.02	0.280	พอดี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการประเมินความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิตของแต่ละหมวดวิชาในโครงสร้างหลักสูตร โดยรวมทั้งหมดมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับพอดี มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 2.02

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การประเมินความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิตของแต่ละหมวดวิชาในโครงสร้างหลักสูตรที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด คือ หมวดวิชาบังคับไม่นับหน่วยกิตและหมวดวิชาบังคับร่วม มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับพอดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 รองลงมาคือ การสอบประมวลความรู้ มีความคิดเห็น อยู่ที่ระดับพอดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 และการ

ประเมินความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิตของแต่ละหมวดวิชาในโครงสร้างหลักสูตรที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ หมวดวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ และหมวดวิชาเอกบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับพอดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94

ปัจจัยนำเข้า ส่วนที่ 1 ผู้สอน

ตารางที่ 3. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ส่วนที่ 1 ผู้สอน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การเตรียมการสอน	4.18	0.539	มาก
2. ความรู้ความสามารถ เทคนิคและวิธีการสอน	4.19	0.507	มาก
3. จรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.46	0.529	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	0.525	มากที่สุด

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยนำเข้าส่วนที่ 1 ผู้สอน ในภาพรวม 3 ด้าน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.27

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ

มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการเตรียมการสอน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ปัจจัยนำเข้า ส่วนที่ 2 สื่อการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

ตารางที่ 4.ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ส่วนที่ 2 สื่อการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

สื่อการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.ตำรา/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	3.98	0.578	มาก
2.โสตทัศนูปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน	3.56	0.775	มาก
3.แหล่งค้นคว้าข้อมูล	3.59	0.674	มาก
4.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลักสูตร	4.00	0.578	มาก
5.อาคารเรียน ห้องเรียน	3.45	0.811	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	0.683	มาก

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยนำเข้าส่วนที่ 2 สื่อการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ในภาครวม 5 ด้าน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.71

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลักสูตร มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ตำรา/

กระบวนการวิชาการในการจัดการเรียนการสอน

กระบวนการวิชาการในการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ กิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและการประเมินผล

ตารางที่ 5. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการวิชาการในการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ กิจกรรมการเรียนการสอนและการวัดและการประเมินผล

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.กิจกรรมการเรียนการสอน	4.02	0.499	มาก
2.การวัดและการประเมินผล	3.98	0.561	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.530	มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กระบวนการวิชาการในการจัดการเรียนการสอนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กิจกรรมการเรียนการสอนมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การวัดและการประเมินผลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

เอกสารประกอบการเรียนการสอน มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 , แหล่งค้นคว้าข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59, โสตทัศนอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อาคารเรียน ห้องเรียน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ของหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2556)

ข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้บัณฑิต

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 5 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีตำแหน่งในระดับหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก/หัวหน้างาน



ผู้ใช้บัณฑิตมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 15 ปี ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานของภาครัฐ มีกิจการประเภทอื่นๆ คือเป็นกิจการส่วนตัว และส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรภายในหน่วยงานจำนวน 1,001 คน ขึ้นไป ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บัณฑิตพิจารณารับบัณฑิตเข้าทำงาน ให้ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ ความรู้

ความสามารถพิเศษ อันดับที่ 2 คือ สาขาวิชาที่เรียน อันดับที่ 3 คือ บุคลิกภาพ อันดับที่ 4 คือ ผลการเรียน และอันดับสุดท้ายคือ สถาบันการศึกษา

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ต่อผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง และคุณสมบัติของบัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อ การปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม

คุณลักษณะของบัณฑิต	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านคุณธรรม	4.53	0.439	มากที่สุด
ด้านความรู้ ความสามารถ	4.13	0.536	มาก
ด้านทักษะทางปัญญา	4.26	0.507	มากที่สุด
ด้านพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	4.40	0.472	มากที่สุด
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.15	0.551	มาก
รวม	4.29	0.501	มากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านคุณธรรม โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือ ด้านพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40, ด้านทักษะทางปัญญา โดย

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ,ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผลการทดสอบสมมติฐาน**สมมติฐานการวิจัย**

“คุณสมบัตินักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการ ”

ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ตาราง 8. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ

คุณสมบัตินักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการ				
	S.D	b	β	t	p- value
ค่าคงที่	12.162		77.995	6.413	0.000
ด้านคุณธรรม	3.699	0.218	6.599	1.784	<0.007
ด้านความรู้	3.615	0.119	2.770	0.766	<0.045
ด้านทักษะทางปัญญา	3.784	0.288	6.862	1.813	<0.007
ด้านพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.532	0.193	5.222	1.152	<0.002
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.944	0.626	14.204	3.602	<0.000

$$R = 0.531; R^2 = 0.282 ; F = 8.150 ; p\text{-value} = 0.000$$

จากตาราง 8 จะเห็นว่า คุณสมบัตินักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเป็น 0.531 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 28.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า คุณสมบัตินักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในทุกด้านเช่น ด้านคุณธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการ ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการพยากรณ์คุณสมบัตินักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการ เมื่อนำคุณสมบัตินักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการ = $77.995 + 6.599(\text{ด้านคุณธรรม}) + 2.770(\text{ด้านความรู้}) + 6.862(\text{ด้านทักษะปัญญา}) + 5.222(\text{ด้านพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ$

ความรับผิดชอบ) + 14.204(ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ)

สรุปและอภิปรายผล

หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มีความเหมาะสมกับสอดคล้องกับบริบท ปัญหาและ ความต้องการของสังคมปัจจุบัน หรือไม่ อย่างไร

จากผลการวิจัย เพื่อประเมินความเหมาะสมและคุณภาพของหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ ในด้านบริบทของของหลักสูตร สามารถอภิปรายและสรุปผลได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร มีความสอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน ด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจนั้น มีวัตถุประสงค์ เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีทักษะจัดการองค์ความรู้ สามารถประยุกต์ทักษะการบริหารจัดการสู่การพัฒนาหลักการบริหารแบบองค์รวม เพราะบริบทในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การมีทักษะในการจัดการองค์ความรู้ จึงเป็นสิ่งที่ต้องการต่าง ๆ ต้องการจากบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงนั้น หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ เป็นการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กร ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฯ จึงเน้นที่การนำเอาไปปฏิบัติงานได้ เช่น เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาสร้างเครื่องข่ายระบบสารสนเทศด้านการบริหาร

ร่วมกับภาครัฐ เอกชนเพื่อการพัฒนาหลักการบริหาร และเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความรอบรู้ และสามารถในการวิจัย การสืบค้นข้อมูลวิชาการ การใช้สื่อเทคโนโลยี เพื่อนำองค์ความรู้ทางการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ, เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความสามารถในการวิเคราะห์ สร้างสรรค์ และประยุกต์ใช้ผลการวิจัย และองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนางานของตนเอง หน่วยงาน องค์กร สังคม และชุมชน และเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีทักษะจัดการองค์ความรู้ สามารถประยุกต์ทักษะการบริหารจัดการสู่การพัฒนาหลักการบริหารแบบองค์รวม จากรายละเอียดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นได้ถูกถ่ายทอดผ่านการเรียนการสอนของโครงการ เพื่อให้นักศึกษาของโครงการ ทุกคนเมื่อจบการเรียนแล้ว สามารถนำไปใช้ในองค์กรของนักศึกษาได้ อันนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้

สำหรับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเป็นเอกลักษณ์ ด้วยเหตุผลที่ว่าหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ เป็นการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กรทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชนดัง ที่กล่าวมาแล้วนั้น การกำหนดในวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ฯ จึงมีลักษณะเป็นเฉพาะ และมีความเป็นเอกลักษณ์ที่เช่น เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรม จริยธรรม จิตอาสาธรรมา ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน หน่วยงาน องค์กร สังคม และ ชุมชน , เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ดำเนินการพัฒนา สร้างเครือข่ายระบบสารสนเทศ ด้านการบริหารร่วมกับภาครัฐ

เอกชน เพื่อการพัฒนาหลักการบริหาร และเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีทักษะจัดการองค์ความรู้สามารถประยุกต์ทักษะการบริหารจัดการสู่การพัฒนาหลักการบริหารแบบองค์รวม

จากรายละเอียดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการกำหนดจากค่านิยม ในยุคปัจจุบัน อันเป็นเอกลักษณ์ที่สำคัญของ

โครงสร้างหลักสูตร เพื่อศึกษาความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิตของแต่ละหมวดวิชา ได้แก่ หมวดวิชาบังคับไม่นับหน่วยกิต, หมวดวิชาบังคับร่วมหมวดวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ หมวดวิชาเอกบริหารธุรกิจ และหมวดวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระทางการจัดการ พบว่าความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิต ที่มีระดับความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมพอดี ต่อการเรียนเรียนการสอนนั้น เนื่องมาจากโครงการฯ ได้มีการปรับปรุง จำนวนวิชา จำนวนหน่วยกิต ในแต่ละหมวดวิชามาโดยตลอด เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง เนื้อหาสาระของแต่ละวิชาด้วย

เนื้อหาสาระของหลักสูตร เพื่อศึกษาเนื้อหาสาระของหลักสูตร มีความสอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน , สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และ มีความเป็นเอกลักษณ์ พบว่าเนื้อหาสาระของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และ มีความเป็นเอกลักษณ์ เนื่องมาจากโครงการฯ ได้มีการปรับปรุง จำนวนวิชา จำนวนหน่วยกิต ในแต่ละหมวดวิชามาโดยตลอดในการปรับปรุงนั้นได้ปรับปรุงตั้งแต่วัตถุประสงค์

โครงสร้าง และเนื้อหาสาระ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โครงสร้างหลักสูตร และเนื้อหาสาระของหลักสูตร มีความสอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และ มีความเป็นเอกลักษณ์ หรืออาจกล่าวได้ว่า หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ ในด้านบริหารของของหลักสูตร ได้แก่ วัตถุประสงค์หลักสูตร โครงสร้างของหลักสูตร แผนการดำเนินงานของหลักสูตร และเนื้อหาวิชาของหลักสูตร มีความเหมาะสมและมีคุณภาพ

ผลผลิตที่เกิดจากการใช้หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหาร ธุรกิจ คือ บัณฑิต มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตหรือไม่ อย่างไร

ในส่วนขอ ความพึงพอใจในการใช้บัณฑิต ในด้านคุณลักษณะบัณฑิต และผลการปฏิบัติ งานของบัณฑิต จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อบัณฑิต ที่จบการศึกษาจากโครงการทวิปริญญาโท ๆ นั้น ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของบัณฑิต นั้นเป็นเพราะโครงการฯ ได้มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่าหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบัน , สามารถนำไปปฏิบัติได้ จริง และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเป็นเอกลักษณ์ เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีทักษะจัดการองค์ความรู้ สามารถประยุกต์ทักษะการบริหารจัดการสู่การพัฒนาหลักการบริหารแบบองค์รวม เพราะบริบทในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การมีทักษะในการจัดการองค์ความรู้ จึงเป็นสิ่งที่

องค์การต่าง ๆ ต้องการจากบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผลผลิตที่เกิดจากการใช้หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ จึงสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติ ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต การปฏิบัติงานของบัณฑิตจึงสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า ผลผลิตที่เกิดจากการใช้หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหาร ธุรกิจ คือ บัณฑิต มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรฯ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของหลักสูตร โครงสร้างหลักสูตร และเนื้อหาสาระของหลักสูตรนั้น

องค์ประกอบดังกล่าว จะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการสังคมปัจจุบันสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และมีความเป็นเอกลักษณ์ จึงจะเป็นที่ต้องการของนักศึกษาที่ต้องการศึกษา และผลผลิตที่เกิดจากการใช้หลักสูตรฯ นั้น ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตได้

ดังนั้น โครงการฯ จะต้องมึนโยบายการพัฒนาหลักสูตรฯ ที่ชัดเจน และต้องนำนโยบายดังกล่าวออกเป็นแผนงาน ที่ต้องนำไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ อีกประการหนึ่งนโยบายที่เกี่ยวกับคุณสมบัติ อาจารย์ ที่โครงการฯ มี

นโยบายที่ชัดเจนให้อาจารย์ผู้สอนต้องมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอก และเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญ หรือเกี่ยวข้องกับวิชาที่สอน เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่โครงการฯ กำหนดไว้ ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนของโครงการทวิปริญญาโทฯ จึงมีความเป็นมืออาชีพ มีความเป็นครู เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เทคนิค และวิธีการสอนและจากความเป็นมืออาชีพ มีความเป็นครู จึงมีความเมตตา กรุณา และมีจิต สำนึกในความเป็นครู มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา ดังนั้นนโยบายเกี่ยวกับคุณสมบัติ อาจารย์ จะต้องดำรงไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ นักศึกษา/บัณฑิต อาจารย์ และผู้ใช้บัณฑิต ของโครงการทวิปริญญาโทฯ และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบ โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา/บัณฑิต อาจารย์ และผู้ใช้บัณฑิต ของโครงการอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา หลักสูตรฯ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารโครงการ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทาง การศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตรในอนาคตต่อไป

References

- Beauchamp, G.A. (1975). **Curriculum Theory** . 4th ed.. Itasca : F. E. Peacock Publishing.
- Bobbitt, Franklin. (1973). **The Curriculum**. Boston: Houghton Mifflin.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. 4th ed. New York : McGraw-Hill Book.
- Kerr, J.R. (1976). **The Curriculum: Content, Design & Development**. Edinburgh :Oliver & Boyd.
- Lewis, Arther J., and Miel, Alice. (1972). **Supervision for Improved Instruction**. Belmont, California:Wore Worth Publishing Company,Inc.
- Oliva , Peter F. (1992) . **Developing the Curriculum** 3rd ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Saylor , Alexander and Lewis. (1981). **Curriculum Planning for The Better Teaching and Learning**. New York: Holt Rinehart and Winston.Taba.
- Stufflebeam, Daniel L. (1970), **Educational Evaluation and Decision Making**. Illinois : F. E. Peacock Publishing.
- Tyler, R.W. (1986). **Basic Principles of Curriculum and Instruction**. Chicago The University of Chicago Press.
- Wongyai, Wichai. (2554). **Development of Higher Education Curriculum**. 2nd ed .Bangkok.
- Zais, R.S. (1976). **Curriculum: Principle and Foundations**. New York :Thomas Y. Crowell.



รัฐประศาสนศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยว: บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และพัฒนาวัฒนธรรม: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลเชียงคาน เทศบาลเมืองน่าน และเทศบาลนครเชียงใหม่

วิลาลินี จินตลิจิตต์¹
เอนก เหล่าธรรมทัศน์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการท่องเที่ยวที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการอนุรักษ์ วัฒนธรรมของท้องถิ่น และศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการธำรงรักษามรดกวัฒนธรรมของท้องถิ่นเอาไว้ ผลการวิจัยพบว่าการท่องเที่ยวเอื้อประโยชน์ในการช่วยอนุรักษ์ ฟื้นฟู และพัฒนา วัฒนธรรมอันดีงามของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อีกทั้งยังช่วยสร้าง ความตระหนักของ ประชาชนในท้องถิ่นให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของวัฒนธรรม จนเกิดเป็นความภาคภูมิใจใน วัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลและประชาชนในท้องถิ่นมี บทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และพัฒนาวัฒนธรรม จน เกิดเป็นนวัตกรรมในการจัดการการท่องเที่ยวบนฐานของการอนุรักษ์วัฒนธรรมของเทศบาล ซึ่ง มี ความแตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลเชียงคานใช้ รัฐประศาสนศาสตร์ อย่างไม่เป็นทางการ เทศบาลเมืองน่านใช้รัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง และเทศบาลนครเชียงใหม่ใช้ รัฐประศาสนศาสตร์อย่างเป็นทางการ

คำสำคัญ: รัฐประศาสนศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยว, วัฒนธรรม, รัฐประศาสนศาสตร์อย่างไม่เป็นทางการ, รัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง, รัฐประศาสนศาสตร์อย่างเป็นทางการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000
e-mail: vilasinee.ji@ssru.ac.th

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

Public Administration for Tourism and the Roles of Local Governments in Tourism Management in Conserving, Restoring, and Developing Culture: Case Studies of Chiang Khan, Nan, Chiang Mai Municipalities

Vilasinee Jintalikhitdee¹
Anek Laothamatas²

Abstract

The study aimed to investigate tourism as an instrument to converse the local culture. and the roles of local administrative organization as well as well as the participation of local people in tourism management. The findings revealed that tourism could support cultural conservation, restoration and development of culture-based tourist attractions. Moreover, it also raised the awareness of local people on the value and importance of culture that could bring about the pride in their local culture. The local administrative organizations in the form of municipalities and the local people also played an important role in tourism management for conserving, restoring and developing culture. The innovation in the field of tourism management based on municipal cultural conservation varied by locations. Chiang Khan Municipality used informal public administration while Nan Municipality used civic public administration, whereas Chiang Mai Municipality used formal public administration.

Keywords: public administration for tourism, local culture, informal public administration, civic public administration

¹ Student of Philosophy of Doctor in Public Administration Public Administration Institute, College of Government, Rangsit University Lak-Hok Muang Pathum Thani 12000
e-mail: vilasinee.ji@ssru.ac.th

² Thesis Advisor of Philosophy of Doctor in Public Administration Public Administration Institute, College of Government , Rangsit University Lak-Hok Muang Pathum Thani 12000



Introduction

Interestingly, today tourism has become the main economic contributor of Thailand. The economic growth of Thailand in 2016 during the first quarter grew 3.2%, compared to last year. One of the important reasons is that the tourism sector is growing faster than other sectors. (Manager Online, 5 Jan 2017). The public administration should focus on the public administration for tourism.

As the tourism and service business are important, especially the cultural tourism industry which has gained great interest and popularity from tourists, they should use the local administrative organizations as the mechanism to apply local cultural heritage to promote tourism. If every local administrative organization can apply its own local history, identity, culture, and characteristics with tourism, Thailand will be economically profited by this prominent selling point; in addition, it will also bring about the enduring conservation of valued local cultural heritage.

Research Objective

To study cultural tourism in the three case study areas in different aspects which consist of application of

the cultural heritage to the tourism promotion, the cultural heritage visitors in the areas, and the impact of tourism towards the culture, and to study the role of the local administrative organizations and the local people in tourism management for cultural conservation, restoration, and development.

Research Methodology

This research was a qualitative research by mean of data collection from primary sources and secondary sources, in-depth interviews informally with important informants and The researcher chose three local administrative organizations in form of municipality as the case studies; these three local administrative organizations consist of Chiang Khan Sub District Municipality, Nan Town Municipality, and Chiang Mai Municipality which are famous for their tourist attractions and successful in tourism management for cultural conservation, restoration, and development.

Research Results

1. Tourism and Cultural Conservation

1.1 The cultural heritage. These three cultural tourist attractions had many valuable tangible and intangible

cultural heritages. They had similar cultural heritages which work religious places or temples which were commonly used as cultural tourist attractions. The religious places of these three cultural tourist attractions still retained their unique identities to show the pride in cultural heritage of the local people and to let the non-local tourists admire these cultural heritages.

Moreover, these three cultural tourist attractions also had remarkable cultural heritages representing the identities of their own local areas. Chiang Khan Sub District Municipality possesses the ancient wooden houses in Mekong riverside and the tradition of almsgiving with sticky rice. Nan Town Municipality had the mural art of Pu Man Ya Man (Grandfather and Grandmother of Nan) and local textile. Chiang Mai Municipality has the Chiang Mai City Arts & Cultural Center, Chiang Mai Historical Centre, and Lanna Folklife Museum. These cultural heritages had attracted tourists to visit these three cultural tourist attractions and supported the cultural conservation, restoration and development of these local areas.

1.2 The cultural tourists. Cultural tourism gives an importance to the tourists who are interested in the cultural heritage to visit non-local cultural tourist attractions. Most of the

cultural tourists who visited these three cultural tourist attractions were the purposeful cultural tourists while another group were sightseeing cultural tourists.

Although, the cultural tourists who visited these three cultural tourist attractions were the purposeful cultural tourists who admired in each of local culture, but there were still some differences lie within these cultural tourists. The first difference was the age of the tourists. In Chiang Khan Sub District Municipality, most of the tourists were adolescence or in working age. In Nan Town Municipality, most of the tourists were elders or those who traveled with their families. In Chiang Mai Municipality, there were a number of tourists in every age group visiting. The second difference is the race of the tourists. In Chiang Khan Sub District Municipality and Nan Town Municipality, most of tourists were Thai. On the other hand, there were a number of both Thai tourists and foreign tourists visiting Chiang Mai Municipality. The third difference was the amount of tourists. The most visited tourist attraction was Chiang Mai Municipality, following by Nan Town Municipality and Chiang Khan Sub District Municipality, respectively.

1.3 The impact of tourism on culture. Cultural conservation,



restoration and development were carried out in the areas. Tourism reinforced the valued traditions and cultural preservation of these three tourist attractions. Moreover, it also raised the local people's awareness of the importance of their own local traditions and culture through the transfer of the culture and folk wisdom from generation to generation. Local people realized and were proud of their own culture. They could explain outsiders or tourists to acknowledge and understand the value of their way of life and their local culture. Both the local people and the tourists participated in the learning process to cooperatively conserve, restore, and develop culture to strengthen the local culture.

Moreover, tourism also encouraged the cultural heritage conservation, restoration, and development in these three tourist attractions in conformity with the environment and culture of each area. In Chiang Khan Sub District Municipality, there was the conservation of ancient wooden houses in Mekong riverside and the restoration of almsgiving with sticky rice tradition. The tradition's pattern had changed to be more appropriate with the tourists who came to visit the area. In Nan Town Municipality, local people loved and were proud of Nan's identity. In Chiang

Mai Municipality, there were all-round learning centers in the form of museums.

2. The Success of Tourism Management for Cultural Conservation, Restoration, and Development by Local Administrative Organizations and Local People.

2.1 Chiang Khan Sub District Municipality

was a good example of public regulations and public power in terms of social control which empowered and mobilized the operation of tourism management for cultural conservation, restoration, and development. However, the operation of Chiang Khan Sub District Municipality for cultural conservation, restoration, and development to promote tourism was still in its infancy. Therefore, it was exciting for them to find an appropriate way or method to promote tourism on the basis of the conservation of precious local cultures. Chiang Khan Sub District Municipality had successfully overcome trials and errors thanks to the desire to promote their local area, their love in their local area, and people's participation in their local area. Hence, Chiang Khan Sub District Municipality began to use informal administration by implementing a regulation called 'Chiang Khan Charter' to monitor their society (Kaewniran, Interpersonal Communication, 16 /09/2016); it was

very successful and appropriate to the environment in the area. It could be said that it was the right idea for Chiang Khan Sub District Municipality to use informal public administration to promote tourism on the basis of cultural conservation.

Chiang Khan Conservation Group was regarded as one of the main contributors in terms of conserving valued local culture. It represented the enthusiasm of those who were concerned about their local area as they assembled into a group to protect the significant local cultural heritages by protecting them from tourists or 'tourism', ultimately.

Chiang Khan Sub District Municipality also had a right policy to conserve their traditional architecture to the greatest degree by executing the municipal law of Chiang Khan Sub District Municipality on architecture conservation (Saijan, Interpersonal Communication, 16 September 2016). However, when this municipal law was promulgated, it was not effective compared with the simple cooperation between local people and entrepreneurs that Chiang Khan Sub District Municipality had discussed about and requested. This proved that the informal public administration was highly suitable for tourism management on the basis of cultural conservation in Chiang Khan Sub District Municipality.

Furthermore, an interesting issue of tourism management in Chiang Khan Sub District Municipality was the use of 'yearning for the past' concept as a strategy for managing tourism and promoting cultural capital in the local area, for example, using local culture to generate income.

2.2 The Nan Town Municipality.

The civic public administration Nan Town Municipality was founded based on the belief and faith in the 'civil society' between the Nan City mayor, the community, and the local people. This brought about the group gathering and participation in tourism management for conserving, restoring, and developing culture. The Nan City mayor used various strategies to accomplish local cultural conservation and promote tourism as described below:

To build love and pride in Nan identity. Nan people were proud of their cultural heritages which represented their identity such as the mural art of Pu Man Ya Man (Grandfather and Grandmother of Nan), the Kam Mueang dialect (Northern Thai language), local costumes, and so on. When Nan Town Municipality aimed to build love and pride in Nan identity, they gave importance to the awareness of Nan's cultural origin among the youth. Nan Town Municipality had supported school



children who belonged to Nan Town Municipality to acknowledge Nan's cultural origin by studying, researching, and learning from teachers and seniors at school about the origin of Nan, cultural heritages, and the pride in Nan identity. This helped them successfully become junior guides who could provide tourists with right information. (Tiensoot, Interpersonal Communication, 4 April 2016).

There were not only the groups of children and youth who participated in tourism management for cultural conservation, restoration, and development, but also other members in the community who contributed to the aforementioned operation (Songnet, Interpersonal Communication, 4 April 2016). Nan Town Municipality regularly financially supported the community operations and gave useful suggestions to accommodate the operations. Nonetheless, the community took full responsibility in decision-making and operation planning by engaging people in the community to operate various tasks, including problem solving to prevent destruction or devaluation of cultural heritages by tourism, conserving and restoring the community's cultural heritages to promote tourism, preventing the destruction of traditional culture,

and sustainably preserving Nan city traditions.

2.3 Chiang Mai Municipality

played an important role in cultural conservation, restoration, and development for promoting tourism. As Chiang Mai Municipality was a large, systematic organization which was assisted by various tourism institutions, it was ready in terms of budget, staff, and legal authority to manage tourism management by continuing the original policy which was already orderly and effectively promulgated.

Chiang Mai Municipality used formal public administration to enhance the efficiency of their tourism management operations and activities for cultural conservation, restoration, and development. It could be said that Chiang Mai Municipality set developmental strategies which were linked to the developmental strategies of Chiang Mai province and local administrative organizations in Chiang Mai province. This brought about the integration between the institutions and created a cooperative network for promoting tourism on the basis of cultural conservation. Moreover, the three-year developmental plan of Chiang Mai Municipality also stated the details of several projects which strengthened the conservation and inheritance of art

and culture, customs, and local wisdom for tourism. Chiang Mai Municipality had effectively operated projects or activities. Due to the readiness of staff and budget as well as the visionary mayor, Chiang Mai Municipality was successful in operating projects and activities that other local administrative organizations could not accomplish. At the time when the research was buy done, Chiang Mai Municipality was enhancing its cultural tourism management to reach the international level by various means, for example, administrating the Klangwiang Chiang Mai museum partnerships, organizing activities in Chiang Mai Walking Street, creating trilingual (Thai-English-Chinese) handbook to promote tourism, and constructing a cycling route in the Chiang Mai Municipality.

Another factor that made Chiang Mai Municipality outstanding and efficient in tourism management is the Chiang Mai Tourist Information Center, a professional tourism institution. The establishment of Chiang Mai Tourist Information Center represented the capability of Chiang Mai Municipality to create an institution consisting of a building, space, and staff to facilitate Thai and foreigner tourists (Sripoh, *Interpersonal Communication*, 22 September 2016). It could be said that Chiang Mai Municipality had set some

standards to provide tourism services. Due to all of the above, Chiang Mai deserved to be the top of cultural tourist attractions in Thailand.

Discussion

The findings explained that cultural heritage visitors were one of the important factors influencing cultural tourism. Most of cultural heritage visitors who visited these three case study cultural tourist attractions were the purposeful cultural tourists while the smaller group was sightseeing cultural tourists. This conforms to the typology of cultural tourists developed by McKercher and Du Cros who stated that these two types of tourists were specifically interested in cultural traveling, which makes them acknowledge the unchanging local culture (McKercher and Du Cros, 2002: 144-147). Moreover, this also conforms to the cultural tourist characteristics identified by Chanan Vongvipak who stated that cultural tourists are the ones who want to look for the true cultural experiences (Vongvipak, 2009: 14-15). Therefore, the entering of these two types of tourists can promote the awareness of the value of cultural heritages as the community has to conserve traditional cultural heritages to serve the need of these cultural tourists.



Furthermore, these three case study areas usually select quality cultural tourists to visit their areas. They focus on the cultural tourists who admire local cultural heritages and the local way of life. This conforms to the idea of Sigala and Leslie that the researcher used as a research framework which is “we have to serve the need of some tourist groups while ignore or neglect other tourist groups” (Sigala and Leslie, 2006: 56). Therefore, the tourists had to follow the local customs of cultural tourist attractions that they visited. This helped the communities sustainably conserve their precious local culture.

Tourism in these three case study areas did not destroy or modify the local culture to lose its own identity, but is rather an instrument to support the cultural conservation in the local area. Local people used tourism to effectively strengthen their own traditional culture, so they were proud of, acknowledged, and realized the value of their local culture. This conforms to the idea of Raj, Griffin, and Morpeth who said that tourism is an instrument for promoting the local area’s culture. It can help local people to be educated, understand, and be aware of the importance of local culture, and eventually leads to the

strengthening of local culture (Raj, Griffin, and Morpeth, 2013: 31).

To be successful in tourism management for cultural conservation, restoration, and development, the communities had to rely on the operations, cooperation, and participation of local administrative organizations and the local people. This conforms to Therdchai Choibamroong’s idea in which the local administrative organizations, regarded as the approaching institutions for the local people and have administration authority at local level, should play an important role in promoting tourism because the local administrative organizations are the important mainstay for powerful and effective tourism management (Choibamroong, 2009: 72-76).

The municipalities of these three case study areas consist of Chiang Khan Sub District Municipality, Nan Town Municipality, and Chiang Mai Municipality. These three municipalities are the examples of the successful local administrative organizations in terms of tourism management for cultural conservation, restoration, and development. They differently used public administration to serve their own areas. Chiang Khan Sub District Municipality used informal public

administration. As mentioned by Anek Laothamatas, “to administer local area cannot use only formal administration because if we use only formal administration, the local people almost cannot do anything. On the other hand, the local area also should use an informal administration by building love in the local area and in the country, arranging informal local meetings, and discussing about the pride in the local area. This will create people’s love, pride, and value of their local area culture” (Laothamatas, 2016: 84-85).

At the same time, Nan Town Municipality used the civic public administration to operate their tourism management. This conforms to the ideas of Anek Laothamatas and Walaiporn Ratanaset saying that the civic public administration can create diligent people or the gathering of several groups of people, who are mobilized by their community to assemble to solve their own problems and manage their own tasks and their community tasks. These people possess the sense of citizenship and always hold on the collective interest (Laothamatas and Ratanaset, 2014: 97-98). Moreover, this also conforms to the concept of Osborne and Gaebler stating that the community and the local people should take care and take responsibility of their tasks diligently

and become the active citizens who are an important source of power for public sector management (Osborne and Gaebler, 1993: 51). Nan Town Municipality also used the participatory governance described by Patcharee Siroros that it is how the public sector allows the private sector to play more roles, for example, defining problems, organizing projects, and assessing the public sector operation results (Siroros, 2014: 277).

Chiang Mai Municipality used the formal public administration in governance based on the concept of Max Weber which is bureaucracy for large organizations. The main ideas are: an organization should have systematic operations; the services for the people should be effective; the organization structure must be divided; and the tasks must be distributed based on the skills (Laohavichien, 2000: 21-22).

Recommendations

According to the aforementioned findings, the policy recommendations for tourism management for cultural conservation, restoration and development of local administration organizations are synthesized as follows:

First, the local administrative organizations should use the concept of ‘yearning for the past’ to set a policy for



promoting tourism and maintaining valuable art, customs, folk wisdom, and the culture of their local areas.

Second, the local administrative organizations should support in collecting and using their cultural capital to apply in tourism. This not only brings about the effective cultural conservation, restoration, and development of the local area, but also prospers the local economies.

Third, the local administrative organizations should foster the community members who are skillful, knowledgeable, and professional in traditional arts. They should cooperate with education institutions in the local areas, for example, Rajabhat University, Rajamangala University, and other vocational education Colleges.

Fourth, the local administrative organizations which are still at their infancy in terms of tourism management for cultural conservation, restoration, and development, or have not been successful in tourism management, may observe the successful local

administrative organizations and apply their know-how to their local areas.

Fifth, the local administrative organizations should promote the cultural tourism management by building love and pride in the traditional culture of the local areas among the public and encourage the good-quality cultural tourists to visit their areas.

Sixth, the government should open an opportunity to local administrative organizations to play the main role for tourism promotion and maintenance of arts, customs, folk wisdom, and valuable culture of the local areas in order to develop their cultural identities and strengthen their economic capability.

Seventh, each local administrative organization should acquire tourism management for cultural conservation, restoration, and development which is appropriate to different environments as well as their own local culture by using both formal and informal tourism management on the basis of cultural conservation.

References

- Choibamroong, Therdchai. (2009). **The Roles of Local Administrative Organizations and Sustainable Tourism Development Based on the Concept of the Sufficiency Economy**. Bangkok: Cabinet and Royal Gazette Publishing Office.
- Kaewniran, Long. (2016, 16 September). Mayor of Chiang Kan Sub-district [Interview].

- Laohavichien, Uthai. (2000). **Public Administration: Course Descriptions and Dimensions**. Bangkok: Saematham Publishing.
- Laothamatas, Anek. (2016). **A Popular Land, Thailand Is Our Home**. Nonthaburi: Center for Megacity and City Studies, Rangsit University.
- Laothamatas, Anek and Ratanaset, Walaiporn. (2014). **Civic Public Administration**. Bangkok: Dhurakij Pundit University.
- Malinowski, Bronislaw. (1945). **The dynamics of cultural change**. New Haven: Yale University Press.
- Manager Online. "Thailand's Economy 2016: Blooming from Tourism and Public Measures" [Online] Retrieved from <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9590000058181>, 5 Jan 2017.
- McKercher, Bob and du Cros, Hilary. (2002). **Cultural Tourism: The Partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management**. New York: Haworth Press.
- Osborne, David and Gaebler, Ted. (1993). **Reinventing government: how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector**. New York: Plume of Penguin Books.
- Raj, Razaq and Griffin, Kevin and Morpeth, Nigel. (2013). **Cultural Tourism**. UK : MPG Books Group.
- Saijan, Teerapong. (2016, 16 September). Deputy Mayor of Chiang Kan Sub-district [Interview].
- Sigala, Marianna and Leslie, David. (2006). **International Cultural Tourism : management, implications and cases**. USA : Butterworth-Heinemann.
- Siroros, Patcharee. (2014). **Public Policy Dynamic: The State, The Private, and The Citizenship**. Bangkok: Kobfai Publishing.
- Sripoh, Roong. (2016, 22 September). Deputy Permanent Secretary of Chiang Mai Province [Interview].
- Songnet, Prayat. (2016, 4 April). President of Community Chiefs Club, Nan Municipality [Interview].
- Tiensoot, Surapon. (2016, 4 April). Mayor of Nan Province [Interview].
- Vongvipak, Chanan. (2009). **Cultural tourism**. Bangkok: Faculty of Archaeology, Silpakorn University.



บทวิจารณ์หนังสือ (Book review)

Gray, David E.(2018). **Doing Research in the Real World**. 4th edition. London: Sage, 813 pp.

ณัฐพล ชันธไชย¹

กระแสของระเบียบวิธีการวิจัยในทางสังคมศาสตร์ในปัจจุบัน แบ่งระเบียบวิธีการวิจัยเป็น 3 แนวทาง คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงผสม (Mixed research)

ปรากฏการณ์ดังกล่าวสร้างปัญหาให้แก่บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

หนังสือ *Doing Research in the Real World* (4th edition) โดย David E. Gray นำเสนอวิธีการวิจัยที่อยู่ในกระแสปัจจุบัน

David E. Gray ผู้เรียบเรียงหนังสือ *Doing Research in the Real World* เป็นศาสตราจารย์ในสาขาภาวะผู้นำ และพฤติกรรมองค์กรที่มหาวิทยาลัย Greenwich ในสหราชอาณาจักร ความสนใจ และผลงานทางวิชาการอยู่ในด้านระเบียบวิธีการวิจัย การเรียนรู้ด้านการจัดการ และธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) เป็นต้น

สาระสำคัญของหนังสือ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

Part A Principles and Planning for Research

I

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักวิจัยซึ่งต้องอาศัยทุนสนับสนุนในการดำเนินการวิจัย อาจไม่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ถ้าวิธีดำเนินการวิจัยที่เลือกไม่ตรงกับนโยบายวิธีการวิจัยของหน่วยงานที่พิจารณาให้ทุนวิจัย หรือการเลือกวิธีการวิจัยตามกระแสความนิยมซึ่งทำให้ต้องใช้ทรัพยากรในการวิจัย เช่น งบประมาณ เวลา และกำลังคนที่ไม่ประหยัดโดยไม่จำเป็น เป็นต้น

II

Part B Research Methodology
Part C Data Collection and Methods
Part D Analysis and Report Writing
ใน Part A ว่าด้วยหลักการเบื้องต้นและการวางแผนการวิจัย เช่น แนวความคิดทางทฤษฎีของการวิจัย การจัดทำข้อเสนอเพื่อการวิจัย (Research proposal) จริยธรรมในการวิจัย และการจัดทำวรรณกรรมวิจารณ์ (Literature review)

ใน Part B ผู้เขียนหนังสือบรรยายถึงระเบียบวิธีการวิจัยทางปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยแบบผสมผสาน เทคนิคการเลือกตัวอย่าง การออกแบบการวิจัยเชิงพรรณนา และเชิงการวิเคราะห์ กรณีศึกษา การวิจัยเชิง

¹รองศาสตราจารย์,(เศรษฐศาสตร์), Ph.D. University of Reading, UK บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1767 ถนนพัฒนาการ. แขวง/เขต สวนหลวง กรุงเทพฯ. 10250 email: Nkhanthachai@gmail.com

ปริมาณ และการวิจัยการดำเนินงาน (Action research)

วิธีการรวบรวมข้อมูลวิธีต่าง ๆ นำเสนอใน Part C ได้แก่ การสำรวจและแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ แบบไม่มีส่วนร่วม การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและชาติพันธุ์วิธี (Ethnography) กลุ่มจำเพาะเจาะจง (Focus group) และวิธีทางอ้อม (Unobtrusive measures) วิธีสื่อวิจัย (Visual research

หนังสือ Doing Research in the Real World มีความยาว 813 หน้า Gray ได้พยายามบรรยายระเบียบวิธีการวิจัยวิธีต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดมากที่สุดเท่าที่ความยาวของหนังสือจะทำได้ ทั้ง ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีผสม จึงเป็นมูลเหตุสำคัญทำให้หนังสือมีความยาวถึง 813 หน้า แต่อย่างไรก็ตามก็ย่อมจะไม่สามารถบรรยายรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยของทั้ง 3 วิธีได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้ง

นอกจากการบรรยายในรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยทั้ง 3 ระเบียบวิธีแล้ว ในแต่ละบทระบุแนวการเสนอ (Chapter outline) คำสำคัญ (Key words) วัตถุประสงค์ (Chapter objectives) สารสำคัญ สรุป คำถามท้ายบท รายการหนังสือสำหรับค้นคว้าเพิ่มเติม ทำให้ผู้อ่านได้ทราบล่วงหน้าเป็นการเตรียมตัว และใช้ทบทวนความรู้ที่ได้รับจากการอ่าน

การจัดทำหนังสือ หรือตำราระเบียบวิธีการวิจัย โดยให้ครอบคลุมทั้ง Quantitative, Qualitative และ Mixed methods เป็นความพยายามที่น่าจะได้ประโยชน์สำหรับผู้อ่านหรือ

methods) วิธีวิจัยดิจิทัล และการวิจัยข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

Part D ซึ่งเป็นตอนสุดท้ายของหนังสือ นำเสนอวิธีการวิเคราะห์และการนำเสนอรายงาน ทั้งวิธีเชิงปริมาณ เช่น SPSS, NVivo การวิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพ การเขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ รวมทั้ง การเตรียมตัวในการสอบป้องกัน (Vivas) วิทยานิพนธ์หรือดุษฎีนิพนธ์

III

ส่วนที่เป็น Glossary ทำให้ผู้อ่านค้นหาความหมายสำคัญของแนวความคิด (Concepts) ต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว

ผู้อ่านสามารถอ่านหนังสือได้ด้วยเครื่องมือทางดิจิทัล (Digital device) โดยดำเนินการตามขั้นตอน 3 ขั้นตอนคือ

1. เข้าถึงโดย <http://bookshelf.vitalsource.com>

2. สร้างบัญชีและ download

3. ได้รับ interactive eBook โดยใช้ code: 2 EW 3 NMMVGM4D8SYA3QCA

เป็นที่สังเกตว่า ผู้เขียนตำรานี้มิได้ให้ความแตกต่างระหว่างวิจัย (Research) และวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific research) ไว้อย่างชัดเจน แม้ในดัชนีท้ายเล่ม (Index) ก็ไม่ช่วยบ่งชี้ว่าได้ให้บรรณานุกรมไว้อย่างไร

IV

นักศึกษาที่ต้องการความรู้พื้นฐาน ทั้ง 3 ระเบียบวิธีดังกล่าว รวมทั้งตระหนักถึง จุดอ่อน-จุดแข็ง ของแต่ละระเบียบวิธี เพื่อนำไปประเมินทำให้เห็นแนวทางต่าง ๆ ของการดำเนินการวิจัย



หลักการโดยทั่วไประเบียบวิธีการวิจัยน่าจะเลือกให้เหมาะสมกับประเด็นปัญหาของการวิจัย (Research problem) หรือคำถามวิจัย (Research questions) รวมทั้งประโยชน์ที่คาดหวังจากผลการวิจัยว่าเป็นการวิจัยเชิงวิชาการ (Academic research) หรือ การวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied research)

ผู้สนใจระเบียบวิธีการวิจัยโดยละเอียด ควรศึกษาเพิ่มเติมในตำรา ว่าด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงผสม โดยละเอียดเป็นการเฉพาะด้วยเพื่อความเข้าใจ และความสามารถในการประยุกต์ระเบียบวิธีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามปัญหาหรือคำถามการวิจัยของตน