



แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัด สมุทรสงคราม

Guidelines for Developing the Capacity of Personnel Within Bang Khonthi District Office. Samut Songkhram Province.

กรรณิการ์ สุวรรณศรี
อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวนทั้งหมด 14 คน วิธีการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยเรื่องนี้ พบว่า 1) สมรรถนะ การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) แนวทาง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ควรให้การอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากสมรรถนะในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อตัวของผูปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่งและเป็นตัวกำหนดความสำเร็จของงานที่จะเกิดขึ้น ในการที่ตัวบุคลากรจะมีสมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติงานนั้นควรจะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ดีให้ครบในทุกๆ ด้าน

คำสำคัญ : การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

Abstract

This research aimed to : 1) study the level of performance competency of personnel at the Bang khonthi district office. Samut Songkhram Province, and 2) to propose ways to developing the capacity of personnel within Bang Khonthi district office. Samut Songkhram Province. The research personel of 14 personnel in the Bang khonthi district office in Samut Songkhram province. The tool for collecting data was a questionnaire. The research results were: 1) Work performance competency of personnel in Bang Khonthi district office in Samut Songkhram province. Was overall at a high level, and 2) Guidelines to developing the capacity of personnel within Bang Khonthi district office. Samut Songkhram Province. that the training and knowledge about the performance of personnel is important. Because performance is important to the worker and determines the success of the job. In the capacity of the personnel to perform well in the performance should be able to perform well in all areas. The achievement.

Key word: Personnel competency development



1. บทนำ

ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรวมถึงสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบันนี้ ทำให้องค์กรทุกแห่งต้องเผชิญกับความเสี่ยง ซึ่งเป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต (Dynamic) ในปัจจุบัน ที่นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร โดยองค์กรทุกองค์กรจึงต้องการปรับตัวเพื่อเปลี่ยนแปลงให้ทันกับการแข่งขันและสร้างภูมิคุ้มกันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยพยายามหาแนวทางที่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะสามารถเตรียมพร้อมและรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดีที่สุด คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรที่มีให้เข้มแข็งมีศักยภาพหรือความสามารถ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สามารถพัฒนาและเพิ่มมูลค่าได้ และสามารถนำมาใช้ได้อย่างเสมอเพราะบุคลากรมีการสะสมความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้ หากองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพและความสามารถจะยิ่งก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร เช่นเดียวกับสังคมและประเทศชาติ

องค์กรทุกแห่งมีการพัฒนาเพื่อให้ดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร องค์กรทุกองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยไม่เฉพาะแต่ภาคธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันเท่านั้น แต่รวมถึงภาคราชการด้วย โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561 ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า องค์กรภาคราชการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพและมีความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2561)

ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานที่นำหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะไปประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเอง ในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคลากรด้านการประเมินการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรโดยให้มีการประเมินด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ซึ่งการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานให้ประเมินโดยกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการและค่าเป้าหมายจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะให้ประเมินโดยพิจารณาจากประเภทสมรรถนะหลักตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) จริยธรรม และ 5) ความร่วมแรงร่วมใจ ตามระดับความคาดหวังของตำแหน่งงาน ผลจากการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงานหรือสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ผ่านมาพบว่ามีพบว่ามีระดับพฤติกรรมหรือระดับสมรรถนะลดลง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดีและด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งระดับพฤติกรรมทั้ง 2 ด้าน นับเป็นพฤติกรรมที่สำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เพราะเป็นพฤติกรรมที่สำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เพราะเป็นพฤติกรรมที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการของหน่วยงาน อันเป็นปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายรัฐบาลและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

จากความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ ควบคู่ไปกับการเป็นคนดี มีคุณธรรมและจริยธรรม และมีจิตสำนึกในการพัฒนางาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างมีคุณภาพ รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการยอมรับและยกย่องในการปฏิบัติราชการต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรภายในที่ว่าการอำเภอบางคนที จ.สมุทรสงคราม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล และสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรของที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
- 2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

3. ประโยชน์ของการวิจัย

- 3.1 ทราบข้อมูลระดับสมรรถนะบุคลากรภายในที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
- 3.2 ได้ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการ คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) การบริการที่ดี (Service Mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) และ 5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

4.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอบางคนที จ. สมุทรสงคราม ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 7 คน พนักงานราชการ จำนวน 2 คน และลูกจ้างประจำส่วนราชการ จำนวน 5 คน รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 14 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสมุทรสงคราม ณ วันที่ 22 ตุลาคม 2561)

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานของที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วยข้าราชการ จำนวน 7 คน พนักงานราชการ จำนวน 2 คน และลูกจ้างประจำส่วนราชการ จำนวน 5 คน รวมจำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยติดต่อขอแจกแบบสอบถามและนำ

ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ จากนั้นนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและการพรรณนาข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการ ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) การบริการที่ดี (Service Mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) และ 5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

6.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรของที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม

ตารางที่ 1 แสดงผลระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน

ที่	สมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1	สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีและถูกต้อง	5 (35.7)	7 (50.0)	2 (14.3)	0	0
2	สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายทันเวลาที่กำหนด	4 (28.6)	8 (57.1)	2 (14.3)	0	0
3	มีการกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	7 (50.0)	5 (35.7)	2 (14.3)	0	0
4	มีการตรวจสอบงานตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด	7 (50.0)	5 (35.7)	2 (14.3)	0	0
5	มีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4 (28.6)	9 (64.3)	1 (7.1)	0	0
6	มีการปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ใหม่ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	6 (42.9)	6 (42.9)	2 (14.2)	0	0
7	สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อนได้โดยยึดผลประโยชน์ของหน่วยงานเป็นหลัก	7 (50.0)	5 (35.7)	2 (14.3)	0	0



ที่	สมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	สามารถบริหารจัดการทรัพยากรทุกด้านของหน่วยงาน เพื่อได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน	8 (57.1)	2 (14.3)	3 (21.4)	1 (7.1)	0
การบริการที่ดี						
9	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ	10 (71.4)	4 (28.6)	0	0	0
10	มีความตั้งใจ เต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ	10 (71.4)	4 (28.6)	0	0	0
11	สามารถให้คำแนะนำขั้นตอนแก่ผู้ขอรับบริการได้ถูกต้อง	8 (57.1)	4 (28.6)	2 (14.3)	0	0
12	สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด	9 (64.3)	2 (14.3)	3 (21.4)	0	0
13	สามารถช่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ขอรับบริการได้	9 (64.3)	4 (28.6)	1 (7.1)	0	0
14	มีส่วนร่วมในการช่วยตัดสินใจให้แก่ผู้ขอรับบริการ	7 (50.0)	6 (42.9)	1 (7.1)	0	0
15	อำนวยความสะดวก ประสานงานการให้บริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	8 (57.1)	4 (28.6)	2 (14.3)	0	0
16	ศึกษาผลการให้บริการเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ	7 (50.0)	5 (35.7)	2 (14.3)	0	0
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ						
17	มีความกระตือรือร้นสนใจใฝ่เรียนรู้ในการศึกษาหาความรู้	9 (64.3)	5 (35.7)	0	0	0
18	มีการศึกษาหาความรู้สนใจเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ	7 (50.0)	6 (42.9)	1 (7.1)	0	0
19	นำวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น	7 (50.0)	5 (35.7)	2 (14.3)	0	0

Oral
198



ที่	สมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20	สามารถนำความรู้เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ปรับเปลี่ยนใช้ในการปฏิบัติงานของตนได้	8 (57.1)	4 (28.6)	2 (14.3)	0	0
21	สามารถนำความรู้และเทคโนโลยี และวิทยาการใหม่ๆ มาให้คำแนะนำหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานได้	7 (50.0)	4 (28.6)	3 (21.4)	0	0
22	มีการรวบรวมความรู้เทคโนโลยี และวิทยาการต่างๆ มาสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กรได้	6 (42.9)	5 (35.7)	2 (14.3)	1 (7.1)	0
23	ชวนขยายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างได้อย่างต่อเนื่อง	7 (50.0)	4 (28.6)	3 (21.4)	0	0
24	สนับสนุนการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้มีการพัฒนาเกิดความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ ได้	9 (64.3)	2 (14.3)	3 (21.4)	0	0
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม						
25	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้อง	10 (71.4)	4 (28.6)	0	0	0
26	แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา	7 (50.0)	7 (50.0)	0	0	0
27	มีความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ พร้อมอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของทางราชการ	10 (71.4)	3 (21.4)	1 (7.1)	0	0
28	มีจิตสำนึกที่ดี มีสัจจะเชื่อถือในคำพูดได้	8 (57.1)	4 (28.6)	2 (14.3)	0	0
29	ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ	9 (64.3)	5 (35.7)	0	0	0
30	ยึดมั่นธำรงความถูกต้องแม้ผลของการปฏิบัติงานอาจสร้างศัตรู	8 (57.1)	6 (42.9)	0	0	0
31	กล้าตัดสินใจยืนหยัดเพื่อความถูกต้องแม้จะตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก	8 (57.1)	6 (42.9)	0	0	0



ที่	สมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32	อ้างความถูกต้องยืนยันภัย พิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงของประเทศชาติ	8 (57.1)	5 (35.7)	1 (7.1)	0	0
การทำงานเป็นทีม						
33	ปฏิบัติหน้าที่ในสิ่งที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในทีม	7 (50.0)	6 (42.9)	1 (7.1)	0	0
34	รายงานให้ทีมงานทราบความคืบหน้าของการดำเนินงาน หรือข้อมูลอื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	7 (50.0)	5 (35.7)	2 (14.3)	0	0
35	สร้างความสัมพันธ์ และให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมได้เป็นอย่างดี	7 (50.0)	6 (42.9)	1 (7.1)	0	0
36	กล่าวถึงผู้ร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ทั้งต่อหน้าและลับหลัง	6 (42.9)	6 (42.9)	2 (14.3)	0	0
37	รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น	9 (64.3)	4 (28.6)	1 (7.1)	0	0
38	สามารถประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขขัดข้องที่เกิดขึ้นเพื่อรวมพลังในการปฏิบัติงาน	9 (64.3)	2 (14.3)	3 (21.4)	0	0
39	แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤตและให้ความช่วยเหลือแก่ทีมงาน	9 (64.3)	3 (14.3)	2 (14.3)	0	0
40	สามารถประสานสัมพันธ์ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจต่างๆของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จ	10 (71.4)	2 (14.3)	2 (14.3)	0	0

Oral
200

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่าระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบุคลากรภายในที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรสามารถบริหารจัดการทรัพยากรทุกด้านของหน่วยงาน เพื่อได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 57.1 2) ด้านการบริการบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ และมีความตั้งใจ เต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 71.4 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ บุคลากรมีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่รู้ในการศึกษาหาความรู้และสนับสนุน

การทำงานของบุคลากรในองค์กรให้มีการพัฒนาเกิดความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 64.3
4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้อง และมีความภูมิใจในความเป็นข้าราชการ พร้อมอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ
5) ด้านการทำงานเป็นทีม บุคลากรสามารถประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อร่วมพลังกันในการ ปฏิบัติภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 64.3

6.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม

6.2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่าบุคลากรควรร่วมมือใส่ใจในหน้าที่รับผิดชอบและต้องบูรณาการ ทรัพยากรทั้งหมดเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน เกิดประสิทธิภาพคือความคุ้มค่าและประหยัด อีกทั้งให้บุคลากร ตั้งใจ อุทิศตนในการทำงาน เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการทำงานด้านอื่น ๆ ได้เพิ่มขึ้นด้วย

6.2.2 ด้านการบริการที่ดี พบว่าบุคลากรควรให้คำแนะนำและบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มี มารยาท สุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาให้ประชาชน โดยให้ข้อมูลมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีสถานที่ให้บริการเพื่อความสะดวกรวมทั้งมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพการให้ข้อมูล รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน

6.2.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่าบุคลากรควรหมั่นศึกษาหาความรู้เปรียบ ขอบังคับ ความรู้เท่าทันโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นอย่างรุนแรงและรวดเร็วในปัจจุบัน เพื่อปรับตัว และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ควรหมั่นทบทวนหน้าที่การงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำและหาความรู้ในหลักการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ และ ควรให้มีการจัดการความรู้ของบุคลากร เพื่อรวบรวมองค์ความรู้แต่ละ บุคคลแต่ละงานแล้วทำเป็นคู่มือ รวมทั้งถ่ายทอดให้กับบุคลากรรุ่นหลังได้นำไปใช้ ไม่ต้องเสียเวลามาดูผิดลองถูก และเพื่อลดความสิ้นเปลืองทรัพยากร

6.2.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม พบว่าบุคลากรควรยึดกฎระเบียบ ขอบังคับ แนวทางปฏิบัติตามหนังสือสั่งการ และรู้เท่าทันเทคโนโลยีว่าส่งผลดี ผลเสียอย่างไรต่อตนเองและองค์กร ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดในหลักความเป็นธรรม คุณธรรมจริยธรรมในการตัดสินใจในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง และควรมีรางวัลให้กับผู้ปฏิบัติงาน อาจมีค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ ให้กับบุคลากร

6.2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าบุคลากรควรมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมมือกันทำงาน ปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่องานจะได้สำเร็จลุล่วง ใส่ใจเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ทุกคนได้มี ส่วนร่วมและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อความสามัคคี ร่วมกัน การแข่งกีฬา การพบปะพูดคุยปรึกษาเรื่องต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรรู้สึกเป็นทีมเดียวกันและมี วิสัยทัศน์ร่วมกัน

7. การอภิปรายผล

7.1 สมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงครามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรสามารถบริหารจัดการทรัพยากรทุกด้านของหน่วยงาน เพื่อได้ประโยชน์สูงสุด ต่อภารกิจของหน่วยงาน ด้านการบริการบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ และมีความตั้งใจ เต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ



บุคลากรมีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่รู้ในการศึกษาหาความรู้และสนับสนุนการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้มีการพัฒนาเกิดความสำเร็จในวิทยาการด้านต่างๆ ได้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องและมีความภูมิใจในความเป็นข้าราชการ พร้อมอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของทางราชการ และด้านการทำงานเป็นทีม บุคลากรสามารถประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของแก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2561) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสมรรถนะตามตำแหน่งงานสมรรถนะด้านการจัดการและสมรรถนะหลักอยู่ที่ระดับสูง งานวิจัยของธารณี อภัยโรจน์ (2554) ได้ศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบัน ได้แก่ สมรรถนะความยึดมั่นในคุณธรรม สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะความรับผิดชอบ สมรรถนะการทำงานเป็นทีมและสมรรถนะการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากและสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของจำนงค์ สายวงศ์ปัญญาและธานี เกสทอง (2551) ได้ศึกษาสมรรถนะและนำเสนอแนวทางการเสริมสร้างของข้าราชการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 นครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 นครสวรรค์ มีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือความร่วมมือร่วมใจ และอันดับต่ำสุดคือการส่งมอบความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชฎา ณ น่าน (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่าปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะหลักด้านความรู้ที่ต้องมีมากที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น สมรรถนะหลักด้านทักษะที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ทักษะการบริหารงบประมาณ สมรรถนะหลักด้านความสามารถที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงาน และสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นจำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบ

7.2 แนวทางการทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าบุคลากรควรร่วมมือใส่ใจในหน้าที่รับผิดชอบและต้องบูรณาการทรัพยากรทั้งหมดเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน เกิดประสิทธิภาพคือความคุ้มค่าและประหยัด อีกทั้งให้บุคลากรตั้งใจ อุทิศตนในการทำงาน เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการทำงานด้านอื่น ๆ ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และบุคลากรควรหมั่นศึกษาภาวะเปียบ ข้อบังคับ ความรู้เท่าทันโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นอย่างรุนแรงและรวดเร็วในปัจจุบัน เพื่อปรับตัวและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอควรหมั่นทบทวนหน้าที่การทำงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ และหาความรู้ในหลักการและเทคโนโลยีใหม่ๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ และ ควรให้มีการจัดการความรู้ของบุคลากร เพื่อรวบรวมองค์ความรู้แต่ละบุคคลแต่ละงานแล้วทำเป็นคู่มือ รวมทั้งถ่ายทอดให้กับบุคลากรรุ่นหลังได้นำไปใช้ ไม่ต้องเสียเวลามาลองผิดลองถูก และเพื่อลดความสิ้นเปลืองทรัพยากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม พบว่าบุคลากรควรยึดภาวะเปียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติตามหนังสือสั่งการ และรู้เท่าทันเทคโนโลยีว่าส่งผลดี ผลเสียอย่างไรต่อตนเองและองค์กร ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดในหลักความเป็นธรรม คุณธรรม จริยธรรมสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกชัย หลายชั้นและมีทนา วิงณอมศักดิ์ (2558) พบว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักบุคลากร ควรให้โอกาสบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมโครงการที่เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและ

Oral
202



มอบหมายสอนงานให้บุคลากรพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอาชีพ ดูแลแนะนำและส่งเสริมให้บุคลากร
รับผิดชอบงานใหม่ๆ อีกทั้งควรจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากร

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ ที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ควรมีการจัด
ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะให้บุคลากรทุกคน และให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการ
พัฒนาสมรรถนะที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
ที่ว่าการอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เช่น
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและสมรรถนะรองในการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนา
สมรรถนะให้ดียิ่งขึ้น

9. บรรณานุกรม

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของ
องค์การ. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561.

จำนงค์ สายวงศ์ปัญญา และธานี เกสทอง. (2551). การพัฒนาสมรรถนะข้าราชการมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครสวรรค์.

ธาริณี อภัยโรจน์. (2554). สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยมหิดล แนวทางการพัฒนาบุคลากร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

รัชฎา ณ น่าน. (2553). สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.
นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

เอกชัย หลายชั้นและมัทนา วังถนอมศักดิ์. (2558). สมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล. วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย
ศิลปากร. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (มกราคม-มิถุนายน 2558).



การศึกษาความคาดหวังและคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์
ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
A STUDY OF EXPECTANCY AND VALENCE OF OUTCOMES OF PUBLIC WELFARE
SMART CARD PROJECT ON PEOPLE STATE

รวิญญู อุทัย

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน (Effort Performance Expectancy) และระดับความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความคาดหวังและความพึงพอใจ ภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 3. เพื่อศึกษาระดับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ถือบัตรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ตามแนวคิดของครอนบัท (Cronbach Alpha Formula) จำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ผลทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือที่ 0.9814 สถิติวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทดสอบความแตกต่างใช้สถิติแบบ t – test, F – Test และการเปรียบเทียบความแตกต่างและจัดลำดับ ใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI Modified) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลวิจัยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วง มากกว่า 50 ปีขึ้นไป สถานภาพ สมรส (คู่) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรีหรือสูงกว่า ประกอบอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000 - 5,000 บาท ตามลำดับ ในส่วนความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กลุ่มเป้าหมายมีระดับความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน (Effort Performance Expectancy) มากกว่าระดับความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) โดยมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมากและมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือนมีผลต่อความคาดหวังต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร



แตกต่างกัน และความแตกต่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างสูงสุดในด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร และภาพรวมค่า PNI Modified หรือดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมีค่า PNI Modified เท่ากับ 0.118

คำสำคัญ:คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์;บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ;ความคาดหวัง; ความพึงพอใจ

Abstract

The research aimed to 1) study the effort performance expectancy and performance-outcome expectancy, 2) compare the differences between personal factors with expectancy and satisfaction on valence of outcomes toward public welfare smart card project on people-state, and 3) study the valence of outcomes level and compare expectancy and valence towards public welfare smart card project on people-state especially in Bangkok.

A quantitative method using survey research was employed. Data were collected using questionnaire from 400 persons in Bangkok metropolitan area. Testing the reliability of the research instrument was based on Cronbach Alpha Formula for 30 samples tested for reliability. The data were analyzed using descriptive statistics: Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Quantitative Data Analysis t-test, F -Test, and Modified Priority Needs Index (PNI Modified) at 0.05 significance level.

The results indicated that most of the respondents were female over 50 years old, married, bachelor's degree graduates, and having their own business with a monthly income around 3,000 - 5,000 baht.

In the expectancy of earning beneficiary by using public welfare smart card, the target groups had higher effort performance expectancy than performance-outcome expectancy, respectively. Card holder review had higher level in expectancy than valence of outcomes with the highest expectancy and the highest valency in the medium.

Research results of hypothesis testing showed that personal factors, expectancy and valence of outcomes such as marital status, education level, and monthly income, had an impact on the expectancy of public welfare smart card project on people-state especially in Bangkok. Personal factors and educational level affected the valency of public welfare smart card project on people-state. Also, the results showed that the average of card holder's expectancy was higher than valence of outcomes. The average difference rate was revealed in terms of card terms and

conditions and card usage. Entirely, total PNI or Index Ordering Modified value equally needed should be at 0.118

Keyword: VALENCE OF OUTCOMES PUBLIC WELFARE SMART CARD EXPECTANCY VALENCE

1. บทนำ

ปัญหาความยากจนในสังคมไทยเป็นปัญหาที่มีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญและพยายามแก้ไขปัญหามาโดยตลอด สอดคล้องกับแนวคิดของธนพล สราญจิตร (2558: 19) โดยปัญหาความยากจนในสังคมเป็นปัญหาที่มีมาอย่างยาวนานนับสิบปี ทั้งยังเป็นปัญหาสำคัญระดับชาติที่มีความซับซ้อนเป็นอย่างยิ่งและส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อสังคมไทย เป็นต้นเหตุเกี่ยวเนื่องไปยังปัญหาต่าง ๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ พิมพงา เพ็งนาเรนทร์ (2554: 40) กล่าวว่า ปัญหาความยากจนของประเทศไทยเป็นปัญหาเชิงระบบและโครงสร้างระดับชาติที่สั่งสมกันมานาน ซึ่งหลายรัฐบาลและหลายหน่วยงานได้พยายามแก้ไขจนกระทั่งรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติในการแก้ปัญหาความยากจน ขณะที่สภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ส่งผลให้ปัญหาความยากจนมีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมารัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณจำนวนมากเพื่อสนับสนุนสวัสดิการสังคมช่วยเหลือประชาชนตลอดช่วงชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น สวัสดิการสำหรับเด็กแรกเกิด ครอบครัว การศึกษา การสาธารณสุข ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ แต่การดำเนินการช่วยเหลือต่างๆ ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรเนื่องจากภาครัฐยังขาดข้อมูลเชิงลึกส่วนบุคคล ดังนั้นจึงเกิดโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือบัตรคนจน เป็นหนึ่งในโครงการสำคัญของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่มุ่งหวังการช่วยเหลือเยียวยาและบรรเทาความเดือดร้อนของชาวบ้าน ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม ตรงกลุ่มเป้าหมายและเป็นการบริหารงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการเริ่มศึกษาและวางแผนการดำเนินโครงการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 จนในช่วงวันที่ 3 เมษายน ถึง 15 พฤษภาคม 2560 ได้มีการเปิดให้ประชาชนทำการลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญ ในการจัดทำฐานข้อมูลเชิงลึกของบุคคลที่มาลงทะเบียน เพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อให้การจัดสรร สวัสดิการภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงสุด และตรงกลุ่มเป้าหมายตามเจตนารมณ์ของรัฐบาล จากนโยบายรูปแบบใหม่ในการให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการประชาชนผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของรัฐบาล

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะการศึกษาความคาดหวังและคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงและให้ความช่วยเหลือตรงจุดความต้องการของประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน (Effort Performance Expectancy) และระดับความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy)



2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความคาดหวังและความพึงพอใจ ภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

2.3 เพื่อศึกษาระดับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 ทราบถึงระดับความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน (Effort Performance Expectancy) และระดับความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy)

3.2 ทราบถึงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความคาดหวังและความพึงพอใจ ภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

3.3 ทราบถึงระดับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. สมมติฐานของการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความคาดหวังภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ของประชาชนต่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ของประชาชนต่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแตกต่างกัน

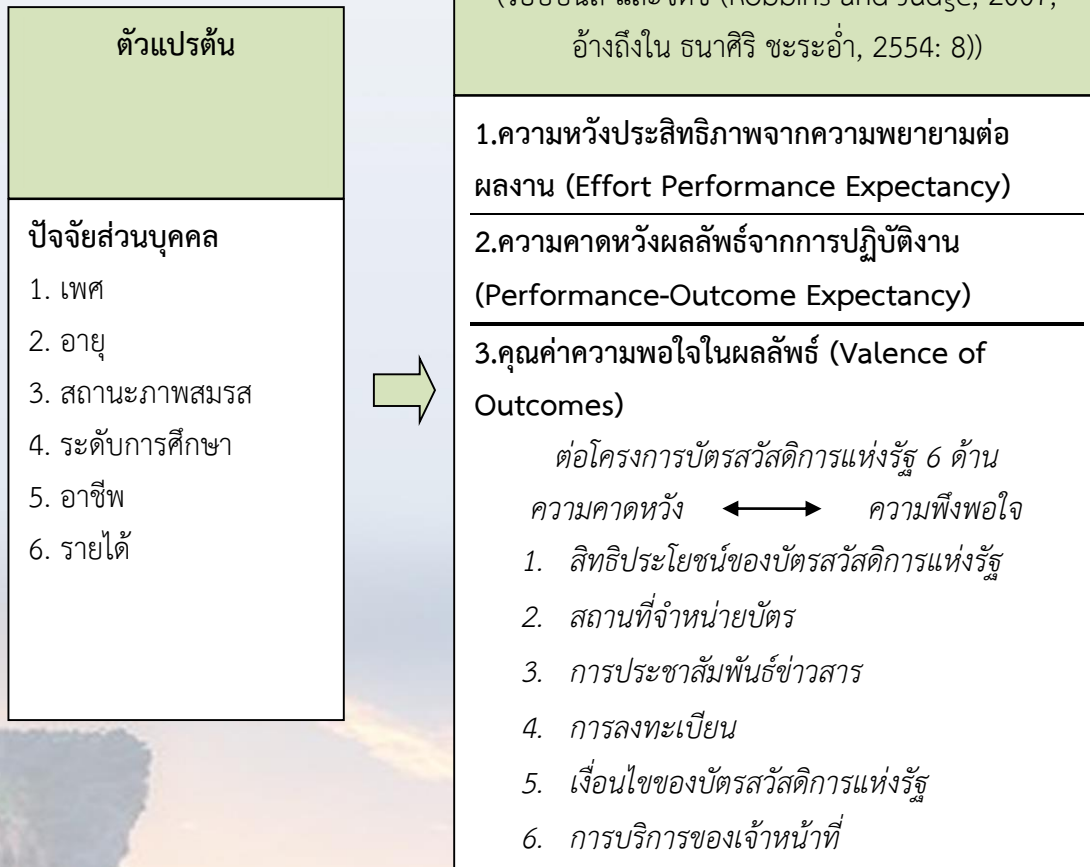
4.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยประกอบด้วย ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาเฉพาะความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน (Effort Performance Expectancy) และความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและความคาดหวังความพึงพอใจ และศึกษาระดับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) โดยประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยของตัวโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านเงื่อนไขของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ด้านการลงทะเบียน ด้านสถานที่จ่ายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน ตัวแปรที่ศึกษาและตัวแปรตาม ได้แก่ ความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน (Effort Performance Expectancy) ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) และคุณค่า

ความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ของเขตประชากร ได้แก่ประชาชนผู้ถือบัตรในกรุงเทพมหานคร ที่มีสิทธิได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



Oral
208

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยมีขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

- **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ถือบัตรในกรุงเทพมหานคร ที่มีสิทธิได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 552,278 ราย ใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
- **การสุ่มตัวอย่าง** ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำสุ่มจากประชากรทั้งหมด หรือใช้ตารางเลขสุ่มโดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมดของประชากร



- **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ประกอบด้วย ความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน (Effort Performance Expectancy) และความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อย ได้แก่ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ประกอบด้วย สิทธิประโยชน์ของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เงื่อนไขของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ช่องทางการลงทะเบียน สถานที่จ่ายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การบริการของเจ้าหน้าที่ และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

- **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** ใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบหาความตรง (Content Validity) โดยใช้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าเฉลี่ยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (ค่า IOC) เท่ากับ 0.8919 และนำแบบสอบถาม ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบ จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค โดยถือเกณฑ์การทดสอบที่ค่า Alpha มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้โดยทั่วไป โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) 0.9814

- **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกที่ร้านธงฟ้าประชารัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต เพื่อให้ผู้ใช้บัตรตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์

- **การวิเคราะห์ข้อมูล** การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกระบวนการและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ดังต่อไปนี้

- **สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อวัดระดับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน (Effort Performance Expectancy) ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) และคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) เพื่อใช้ประกอบในการพรรณนา (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2557:147) ประกอบด้วย

- (1) การแจกแจงความถี่ (Frequency) คือ ค่าร้อยละ (Percentage)
- (2) การวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลาง (Central Tendency) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean)
- (3) การวัดการกระจาย (Measure of Variation) คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- **สถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistics)** ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความคาดหวังและความพึงพอใจภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- (1) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)



(2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (F-test) ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

(3) การเปรียบเทียบความแตกต่างและจัดลำดับ ใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI Modified)

7. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความคาดหวังและคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

7.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	181	45.25
	หญิง	219	54.75
	รวม	400	100.00
อายุ	อายุ 18 - 20 ปี	65	16.25
	อายุ 21 - 35 ปี	83	20.75
	อายุ 36 - 50 ปี	122	30.50
	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	130	32.50
	รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	134	33.50
	สมรส (คู่)	140	35.00
	หม้าย	48	12.00
	หย่าร้าง	40	10.00
	แยกกันอยู่	38	9.50
	รวม	400	100.00
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	ไม่ได้เรียน	19	4.75
	ประถมศึกษา	77	19.25
	มัธยมศึกษาตอนต้น	74	18.50
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	81	20.25
	ปวส./อนุปริญญาตรี	59	14.75
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	90	22.50
	รวม	400	100.00
อาชีพหลัก	เกษตรกรรวม/ทำนา	48	12.00

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง/กรรมกร	72	18.00
ค้าขาย/กิจการส่วนตัว	80	20.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	75	18.75
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	51	12.75
นักเรียน/นักศึกษา	67	16.75
อาชีพอิสระอื่นๆ	7	1.75
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 3,000 บาท	63	15.75
3,000 - 5,000 บาท	127	31.75
5,001 - 7,000บาท	110	27.50
7,001 - 8,000 บาท	100	25.00
รวม	400	100.00

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.75 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 45.25 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง มากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.50 รองลงมา อายุ 36 - 50 ปี ร้อยละ 30.50 อายุ 21 - 35 ปี ร้อยละ 20.75 และน้อยที่สุดอายุ 18 - 20 ปี ร้อยละ 16.50 สถานภาพ สมรส (คู่) ร้อยละ 35.00 รองลงมา โสด ร้อยละ 33.50 หม้าย ร้อยละ 12.00 หย่าร้าง ร้อยละ 10.00 และแยกกันอยู่ ร้อยละ 9.50 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 22.50 รองลงมามีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 20.25 ประถมศึกษา ร้อยละ 19.25 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 18.50 และปวส./อนุปริญญาตรี ร้อยละ 14.75 น้อยที่สุดไม่ได้เรียน ร้อยละ 4.75 ประกอบอาชีพ ค้าขาย/กิจการส่วนตัว ร้อยละ 20.00 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.75 รับจ้าง/กรรมกร ร้อยละ 18.00 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 16.75 พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 12.75, เกษตรกรรม/ทำนา ร้อยละ 12.00 น้อยที่สุด อาชีพอิสระอื่นๆ ร้อยละ 1.75 ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000 - 5,000 บาท ร้อยละ 31.75 รองลงมา 5,001 - 7,000บาท ร้อยละ 25.00 น้อยที่สุด 7,001 - 8,000 บาท ร้อยละ 15.75 ตามลำดับ

7.2 ความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังของผู้มีสิทธิใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	\bar{X}	SD.	แปลค่า
ด้านความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน	4.13	0.69	มาก
ด้านความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน	4.07	0.48	มาก
รวม	4.10	0.49	มาก

ความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในภาพรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน รองลงมา ด้านความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ด้านความหวังประสิทธิภาพจากความพยายาม

ต่อผลงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยความคาดหวังสูงสุดคือ รัฐบาลมีความพยายามแก้ไขปัญหาความยากจนผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะได้รับการดำเนินโครงการต่อในรัฐบาลต่อไป และ หน่วยงานภาครัฐมีความตั้งใจอย่างแท้จริงที่จะดำเนินนโยบายนี้ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ตามลำดับ ด้านความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุดผู้มีรายได้น้อยทุกคนจะได้รับสิทธิใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมา โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะได้รับการเพิ่มวงเงินค่าใช้จ่ายและรูปแบบการใช้สิทธิมากยิ่งขึ้นในอนาคต, โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นระบบสวัสดิการที่ช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย และโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยที่ตรงจุดและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย, มีสถานที่รองรับการใช้บัตรอย่างทั่วถึง, โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะช่วยลดปัญหาความยากจนในสังคมไทย ตามลำดับ

7.3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) ที่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.59

ผลการวิเคราะห์ ความความคาดหวังและความพึงพอใจ ภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ซึ่งในด้านความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.88$), ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร ($\bar{x} = 3.79$), ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร ($\bar{x} = 3.79$), ด้านสถานที่จ่ายบัตร ($\bar{x} = 3.78$), และด้านการลงทะเบียนบัตร ($\bar{x} = 3.60$) และความพึงพอใจซึ่งในด้านความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ($\bar{x} = 3.42$), ด้านสถานที่จ่ายบัตร ($\bar{x} = 3.39$), ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร ($\bar{x} = 3.33$), ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร ($\bar{x} = 3.32$), และด้านการลงทะเบียน ($\bar{x} = 3.29$) ตามลำดับ

1. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รายได้สูงกว่า 30000 บาทแต่ไม่เกิน 100000 บาท/ปีได้รับวงเงิน 200 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมา ได้รับวงเงินส่วนลดค่าก๊าซหุงต้ม 45 บาท/คน/3เดือน, ช่วยลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทาง, ได้รับเงินค่าโดยสารรถเมล์/รถไฟฟ้า เป็นเงิน 500 บาท/คน/เดือน และ รายได้ไม่เกิน 30000 บาท/ปีได้รับวงเงิน 300 บาท/เดือน ตามลำดับ และมีความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้รับวงเงินส่วนลดค่าก๊าซหุงต้ม 45 บาท/คน/3เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมา ได้รับเงินค่า

โดยสารรถเมล์/รถไฟฟ้า เป็นเงิน 500 บาท/คน/เดือน, รายได้ไม่เกิน 30000 บาท/ปีได้รับวงเงิน 300 บาท/เดือน และช่วยลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทาง ตามลำดับ

2. ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร ในภาพรวม มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความคาดหวัง ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร มีค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด กรณีบัตรสูญหาย หรือขารุด (เกิดจากผู้มีสิทธิเอง) ต้องเสียค่าทำบัตร มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา กรณีบัตรสูญหาย หรือขารุด (เกิดจากผู้มีสิทธิเอง) มีการออกบัตรใหม่ให้ภายใน 30 วันทำการ ($\bar{x} = 3.77$) และ วงเงินในบัตรจะถูกตัดทุกสิ้นเดือน ไม่มีการนำเงินที่เหลือทบในเดือนถัดไป ($\bar{x} = 3.77$) ความพึงพอใจ ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด วงเงินในบัตรจะถูกตัดทุกสิ้นเดือน ไม่มีการนำเงินที่เหลือทบในเดือนถัดไปมีค่าเฉลี่ย 3.34 รองลงมา กรณีบัตรสูญหาย หรือขารุด (เกิดจากผู้มีสิทธิเอง) มีการออกบัตรใหม่ให้ภายใน 30 วันทำการ ($\bar{x} = 3.32$) และ กรณีบัตรสูญหาย หรือขารุด (เกิดจากผู้มีสิทธิเอง) ต้องเสียค่าทำบัตรใหม่ 100 บาท ($\bar{x} = 3.32$)

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ โดยมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ต่างๆของบัตร มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมา การประชาสัมพันธ์ วิธีการและขั้นตอนการลงทะเบียนและรับบัตร และการประชาสัมพันธ์ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตามลำดับ และความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การประชาสัมพันธ์ วิธีการและขั้นตอนการลงทะเบียนและรับบัตร, การให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ต่างๆของบัตร และการประชาสัมพันธ์ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตามลำดับ

4. ด้านการลงทะเบียน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ โดยมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด หน่วยรับลงทะเบียน 5 หน่วยงาน คือ ธ.ก.ส., ธ.ออมสิน, ธ.กรุงไทย, คลังจังหวัดทั่วประเทศ และสำนักงานเขต กทม.ทุกเขตมีค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา มีระยะเวลาการเปิดให้ทำการลงทะเบียน 43 วัน คือระหว่างวันที่ 3 เมษายน - 15 พฤษภาคม 2560 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด หน่วยรับลงทะเบียน 5 หน่วยงาน คือ ธ.ก.ส., ธ.ออมสิน, ธ.กรุงไทย, คลังจังหวัดทั่วประเทศ และสำนักงานเขต กทม.ทุกเขต และมีระยะเวลาการเปิดให้ทำการลงทะเบียน 43 วัน คือระหว่างวันที่ 3 เมษายน - 15 พฤษภาคม 2560 ตามลำดับ

5. ด้านสถานที่จ่ายบัตร มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ โดยมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สถานที่รับบัตรมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา ผู้ให้บริการการจ่ายบัตรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการผู้มารับบัตร และมีที่นั่งเพียงพอในขณะรอรับการรับบัตร ตามลำดับ และมีความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 โดยสูงสุด สถานที่รับบัตรมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ, ผู้ให้บริการการจ่ายบัตรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการผู้มารับบัตร มีที่นั่งเพียงพอในขณะรอรับการรับบัตร ตามลำดับ

6. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ โดยมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่พฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพและเต็มใจในการให้บริการ , ความยินดีต้อนรับอัยาศัยของเจ้าหน้าที่-ในการให้บริการลงทะเบียนและแจกบัตร ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายและตอบข้อคำถามต่างๆและ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายและตอบข้อคำถามต่างๆ, เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่พฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพและเต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างและจัดลำดับ โดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI Modified) (นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช ,2542) โดยใช้สูตรในการคำนวณในประเด็นทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ด้านการลงทะเบียน ด้านสถานที่จ่ายบัตร และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้ โดยภาพรวมค่า PNI Modified หรือดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมีค่า PNI Modified เท่ากับ 0.118 โดยสามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ตามลำดับดังนี้ 1. ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร มีค่า PNI Modified เท่ากับ 0.142 2. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร มีค่า PNI Modified เท่ากับ 0.138 3.ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีค่า PNI Modified เท่ากับ 0.124 4.ด้านสถานที่จ่ายบัตรมีค่า PNI Modified เท่ากับ 0.115 5.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีค่า PNI Modified เท่ากับ 0.102 และ 6. ด้านการลงทะเบียน มีค่า PNI Modified เท่ากับ 0.094 ตามลำดับ

8. การอภิปรายผล

จากการศึกษาความคาดหวังและคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผลการวิจัยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังระดับมาก มีสูงสุด ด้านความหวังประสิทธิภาพจากความพยายามต่อผลงาน และมีความคาดหวังด้านความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน รองลงมา ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ประชาชนส่วนมากตั้งความหวังในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไว้สูงสะท้อนให้เห็นถึงสภาวะปัญหาความยากจนในสังคมที่ประชาชนเผชิญอยู่ในขณะนี้ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลือและบรรเทาสภาวะความยากจน ผ่านการช่วยเหลือของรัฐบาลและมีความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์จากโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่รัฐบาลได้จัดทำขึ้น สอดคล้องกับแนวความคิดของพรพิมล ริยาและคณะ (2556: 5) ที่กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้การคาดการณ์ถึงสิ่งที่คุณคณาจารย์จะเป็น หรือจะได้อะไรในอนาคต

ความแตกต่างของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือนมีผลต่อความคาดหวังต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ พัทรี มหาลาภ (2538) ที่กล่าวว่า ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน

ด้านความแตกต่างระหว่างคาดหวังและความพึงพอใจภายใต้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ มีความคาดหวังสูงสุด ด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร รองลงมาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร ด้านสถานที่จ่ายบัตร และด้านการลงทะเบียนบัตร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยสูงสุด ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร, ด้านสถานที่จ่ายบัตร,ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร, ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร, และด้านการลงทะเบียน ตามลำดับ ซึ่งในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร มีความคาดหวัง สูง สูงสุด รายได้สูงกว่า 30,000 บาทแต่ไม่เกิน 100,000 บาท/ปีได้รับวงเงิน 200 บาท/เดือน และมีความพึงพอใจ สูงสุด ได้รับวงเงินส่วนลดค่าก๊าซหุงต้ม 45 บาท/คน/3เดือน ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีความคาดหวังสูงสุด การให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ต่างๆของบัตร และความพึงพอใจ สูงสุด การประชาสัมพันธ์ วิธีการและขั้นตอนการลงทะเบียนและรับบัตร ด้านการลงทะเบียน มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด หน่วยรับลงทะเบียน 5 หน่วยงาน คือ ธ.ก.ส.,ธ.ออมสิน,ธ.กรุงไทย,คลังจังหวัดทั่วประเทศ และสำนักงานเขต กทม.ทุกเขต ด้านสถานที่จ่ายบัตร มีความคาดหวังและความพึงพอใจ สูงสุด สถานที่รับบัตรมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความคาดหวังสูงสุด เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการมี และมีความพึงพอใจสูงสุด การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทะไพบูลย์ (2551) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์การได้รับประการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างสูงสุดในด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร รองลงมา ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ด้านสถานที่จ่ายบัตร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านการลงทะเบียน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (1997) ที่กล่าวว่า ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการบริการตามความคาดหวังของบุคคลนั้น ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นความแตกต่างระหว่างผลของการบริการที่รับรู้ได้ และความคาดหวังที่จะได้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลของการทำการเปรียบเทียบความแตกต่างและจัดลำดับ โดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI Modified) ซึ่งได้ใช้สูตรในการคำนวณในประเด็นทั้ง 6 ด้าน พบว่า สามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครได้ตามลำดับดังนี้ 1. ด้านเงื่อนไขบัตรและการใช้บัตร 2. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร 3.ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 4.ด้านสถานที่จ่ายบัตร 5.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และ 6. ด้านการลงทะเบียน ตามลำดับ

เมื่อสรุปถึงเรื่องความพอใจในผลลัพธ์ต่อโครงการบัตรสวัสดิการของรัฐ ของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กล่าวโดยสรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อโครงการสูงกว่าความพึง

พอใจที่ได้รับในทุกด้าน ทั้งนี้อาจจะด้วยความที่โครงการดังกล่าว เป็นนโยบายใหม่ที่เพิ่งมีการดำเนินการจัดทำ จึงทำให้เกิดอุปสรรคปัญหาจากความไม่พร้อมในหลายๆ ด้าน ซึ่งหากมองในภาพรวมจะเห็นว่าโครงการมีช่องโหว่ของการคัดเลือกคนที่ไม่มีสิทธิ์ได้รับบัตร ซึ่งตามหลักเกณฑ์จริงการขึ้นทะเบียนคนจนค่อนข้างมีปัญหา เช่นคนที่ยากจนจริงยังไม่ได้รับบัตร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการลงทะเบียนไม่ทัน อันเนื่องมาจากการขาดการรับรู้ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์โครงการที่ไม่ทั่วถึงหรือการให้ข้อมูลของทางภาครัฐไม่ครบถ้วน และนอกจากนี้ยังมีเรื่องของการเรียนรู้การให้สิทธิ์ของภาครัฐ ที่ใช้การให้บัตรแทนเงินสด ซึ่งกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดและวิธีการใช้งาน

นอกจากนี้ข้อมูลจากการศึกษายังได้สะท้อนถึงข้อดี และข้อด้อยของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งมีประเด็นที่ภาครัฐต้องมีการทบทวนการบริหารจัดการโครงการดังกล่าว ทั้งในเรื่องเงินและสิทธิประโยชน์ของบัตร ว่ามีส่วนช่วยคนจนให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายได้หรือไม่อย่างไร และจากการดำเนินนโยบายเป็นการแก้ปัญหาความยากจนในสังคมไทยได้ตรงจุดหรือไม่ และมีส่วนช่วยได้มากน้อยแค่ไหน นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่ต้องพิจารณาในเรื่องของการเพิ่มวงเงิน เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับคนจนอีกด้วยว่าเหมาะสมหรือไม่ในอนาคต และต้องตรวจสอบถึง "พลวัตการเปลี่ยนแปลง" เพราะคนจนในวันนี้ อาจไม่จนในวันข้างหน้า หรือวันนี้ไม่จน แต่วันหน้าอาจจน ซึ่งในเรื่องนี้ภาครัฐจะมีวิธีการจัดการอย่างไร เพื่อช่วยเหลือคนจนได้อย่างตรงจุด ตรงกลุ่มเป้าหมาย และที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดคือภาครัฐจะดำเนินโครงการนี้อย่างไร เพื่อให้คนจนสามารถยืนหยัดในการสร้างฐานะของตนเองจากการมีอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวในอนาคต ไม่ใช่การหวังแต่เพียงได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐโดยส่วนเดียว

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

9.1.1 จากผลวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีความแตกต่างกัน จึงควรให้ความสำคัญกับการควรสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือและความไว้วางใจในใช้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐโดยควรมีการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งควรทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและมีความรวดเร็วในการให้บริการสามารถตอบสนองและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันที ควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนควรมีการติดต่อได้อย่างรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อความต้องการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ การที่ผู้ใช้บริการเปิดใจยอมรับรูปแบบกาให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากยิ่งขึ้น

9.1.2 จากผลวิจัยความคาดหวังต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ดังนั้นควรมีรูปแบบและกระบวนการให้บริการให้เหมาะสมและความต้องการได้อย่างรวดเร็วให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องและตรงเวลา ควรมีความรอบรู้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีมีความเป็นกันเองและใส่ใจผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค มีความรอบรู้ในเรื่องการบริการมีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ ตลอดจนมีเข้า



ใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน สามารถเข้าถึงการให้บริการที่สะดวกสบายและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นต้น

9.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะในงานวิจัยดังนี้

9.2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยขอนำเสนอให้ศึกษาถึงความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา รูปแบบ และวิธีการให้บริการให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

9.2.2 การศึกษาในครั้งต่อไปผู้วิจัยขอนำเสนอให้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำแนกประเภทการให้บริการหรือจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อผลการศึกษานำไปพัฒนาระบบการให้บริการการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้ประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น

10. บรรณานุกรม

- ชนพล สราญจิตร. (2558). ปัญหาความยากจนในสังคมไทย.วารสารมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย12(5),19.
- ชานินทร์ ศิลป์ จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.กรุงเทพฯ : บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.นงลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวานิช. (2542). การสังเคราะห์งานวิจัยทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์อภิ
มานและการวิเคราะห์เนื้อหา. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนัก
 นายกรัฐมนตรี.
- พรพิมล ริยายและคณะ. (2555). “ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหา
รายวิชาการศึกษารายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา.” สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- พัชรี มหาลาภ. (2538). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง ค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 จาก
http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm #ixzz1cLMKBx79.
- พิมพ์ภา เพ็งนาเรนทร์. (2554). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management** (10th ed.). Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall.



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเข้าศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Factors Affecting the Need for Admission to the MBA Program Human Resource
Management and Development Faculty of Management Science Phuket
Rajabhat University

บัญญัติ ไหวว่อง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สมมาตุ ศรีสวัสดิ์

อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเข้าศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตและเพื่อทราบแนวทางในการบริหารหลักสูตร ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสังคม ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด และปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเฉพาะหลักสูตรได้รับการรับรองมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติจริง โครงสร้างรายวิชาที่เน้นการอภิปรายกลุ่ม สัมมนา และศึกษาดูงานนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัย การเลือกศึกษาต่อ สาขาวิชา

Abstract

This research aims to study the factors affecting the need for admission to the MBA program Human Resource Management and Development Faculty of Management Science Phuket Rajabhat University and to know the guidelines for curriculum management. The result of this study shows that the factor of school fee is the highest average value followed by social factor. The image of the faculty and the field factor service and building factors, and curriculum and teaching style factors respectively. In particular, the curriculum has been accredited to the standards and quality of education. Teaching and learning management model that emphasizes practicality Course structure that focuses on group discussions seminars and study visits to locations of average values.



Keywords: Factors; Selecting for Futher Study; Study Field or Major

1. บทนำ

การพัฒนาประเทศได้ให้ความสำคัญกับการยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ซึ่งเป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ ได้อย่างยั่งยืน และเมื่อก้าวถึงการพัฒนาคคนหรือทุนมนุษย์ให้เข้มแข็ง การเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของคน ทั้งในเชิงสถาบัน ระบบโครงสร้างของสังคมให้เข้มแข็ง ต้องกล่าวถึงระบบการศึกษา ซึ่งสามารถสร้างให้คนมีคุณภาพอันเป็นแรงกระตุ้นในการส่งเสริมและพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ดีในอนาคต การศึกษาคือบทบาทสำคัญในการทำให้คนได้เรียนรู้ และนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555)

การศึกษาถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะส่งผลต่อการสร้างแนวความคิดใหม่ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการพัฒนาองค์กร ภาคสังคมและประเทศได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ ภายใต้กรอบการค้าเสรีที่กำลังมีบทบาทสำคัญในปัจจุบัน โดยเฉพาะการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตกำลังคนระดับสูง การศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันมีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรง ทั้งนี้ เนื่องจากการขยายตัวและการยกฐานะของมหาวิทยาลัยใหม่ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง เมื่อปี พ.ศ. 2559 และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ซึ่งยกสถานะเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 นอกจากมหาวิทยาลัยของรัฐแล้ว มหาวิทยาลัยเอกชนก็เกิดใหม่ขึ้นหลายแห่ง ส่งผลให้มีการเปิดหลักสูตรที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550)

สำหรับการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษานั้น นับว่ามีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นในหลายมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะ เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐหรือเอกชน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของคนที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาตนเอง และประเทศชาติ และเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานที่ต้องการคนที่มีทักษะการทำงานในระดับสูง ในสภาวะทางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่เข้มข้น จากสภาพการณ์ดังกล่าวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับแนวโน้มอนาคตการศึกษาของไทย เพื่อการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามพระราชบัญญัติอุดมศึกษาที่ว่า อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนา กำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืน สร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิต บนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2556)

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวและภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ตได้ปรับตัวในทิศทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นรายได้หลักของจังหวัดอยู่ในภาวะที่มีเม็ดเงินจากการท่องเที่ยวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ ส่งผลให้ภาคการค้าและการลงทุนของเอกชนในจังหวัดขยายตัวดีขึ้น ประกอบกับการส่งเสริมของภาครัฐในการพัฒนาภูเก็ตให้เป็นเมืองนานาชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางความเจริญของภาคใต้ องค์การภาคธุรกิจจึงมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการบริหารองค์การ



หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA.) สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นหลักสูตรที่
ต้องสนองความต้องการของท้องถิ่นในแถบจังหวัดอันดามัน โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จะทำให้
ทราบถึงข้อมูลด้านปัจจัยที่ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหาร
หลักสูตรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเข้าศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการจัดการศึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ใน
สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาคปกติและ ภาค เสาร์ –
อาทิตย์ รุ่น 58 จำนวน 337 คน (ระบบบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2561)

4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่
ในสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาคปกติและ ภาค เสาร์
– อาทิตย์ รุ่น 58 จำนวน 337 คน ซึ่งได้ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตามทฤษฎีของ ทาโร
ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973) โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ 185 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการการเลือกกลุ่ม
ตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากร โดยมีการแบ่งเป็น
นักศึกษาภาคปกติจำนวน 85 คน และภาค เสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 100 คน ซึ่งเลือกแจกแบบสอบถามแบบ
บังเอิญจนครบตามจำนวนที่ต้องการตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น

- ปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน
- ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน
- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา

- ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่
- ปัจจัยด้านสังคม

ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

4.4 ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน สิงหาคม – พฤศจิกายน 2561 เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาเปิดภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 และเพื่อใช้ข้อมูลในการพัฒนาและการเตรียมความพร้อมรับนักศึกษาในปีการศึกษา 2562 ต่อไป

4.5 ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกพื้นที่การวิจัยเฉพาะ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตเท่านั้น

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม การตัดสินใจของผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือก (Select) การซื้อ (Purchase) การใช้ (Use) และกำจัดส่วนที่เหลือ (Dispose) ของสินค้า หรือบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตน (ชูชัย สมितिโกร, 2553, น.6) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การหาคำตอบให้กับคำถามที่ว่าใครเป็นลูกค้า ความต้องการของลูกค้าคืออะไร ซื้ออย่างไร ใช้ผลิตภัณฑ์อย่างไร และปฏิภิกิริยาของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ในการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค (พิชญ จงสถิตย์วัฒนา, 2544, น.54)

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าใดก็ตามส่วนสำคัญประการหนึ่งในเรื่องของการตลาด เป็นปัจจัยอย่างยิ่งที่ต้องทำความเข้าใจ ดังนั้นปัจจัยประการแรกก็คือ แนวคิดส่วนประสมการตลาด (The Marketing Mix) ทั้งสี่องค์ประกอบนั้นเรียกอีกอย่างหนึ่งก็คือ 4Ps ของส่วนประสมการตลาด 4 ด้าน ที่จำเป็นและสัมพันธ์กัน เพื่อมุ่งสนใจตอบสนองลูกค้า ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2534, น. 36)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองตอบ ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ และนอกจากนี้จะต้องมีการพิจารณาออกแบบหรือพัฒนาขึ้น ให้ตรงกับความต้องการของตลาด และลูกค้า รวมทั้งรูปร่างของผลิตภัณฑ์และ/หรือรวมไปถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคา เป็นต้นทุนของลูกค้าผู้บริโภค ที่จะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น ๆ หรือการกำหนด ราคาให้ถูกต้องเหมาะสม ในเรื่องราคานี้จะเป็นใจกลางของส่วนประสมของการตลาดทั้งหมด และเป็นตัวกลไกที่สามารถดึงดูดความสนใจให้เกิดขึ้นมาได้ ในการกำหนดราคาจะต้องพิจารณา ทั้งลักษณะของการแข่งขันในตลาดเป้าหมาย และปฏิภิกิริยาของลูกค้าต่อราคาที่แตกต่างกัน ราคาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้บริหารการตลาดต้องสนใจเป็นพิเศษ



3. สถานที่หรือช่องทางการตลาด (Place) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ดีหากไม่สามารถไปถึงทันเวลาและในสถานที่ ที่ซึ่งมีความต้องการแล้ว ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ก็ไร้ความหมาย ดังนั้น ในด้านของสถานที่จึงต้องมีการพิจารณาถึงสถานที่ เวลา และบุคคลที่สินค้าและบริการ ควรจะถูกนำไปเสนอขาย

4. การส่งเสริมการจัดจำหน่าย (Promotion) เป็นโครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วย สถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย หรือการแจ้ง การบอกกล่าว และการขายความคิด ความเข้าใจให้ลูกค้าได้รับ การส่งเสริมการจัดจำหน่ายจะเกี่ยวข้องกับวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับสื่อความ ให้ถึงตลาดเป้าหมาย ให้ได้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ ว่าได้มีจำหน่ายที่ใด สำหรับช่องทางส่งเสริมการจัดจำหน่าย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจของผู้บริโภคนั้นจะทำให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคทางด้านต่าง ๆ และสามารถจะจัดหาแนวทางกระตุ้นการตลาดให้เหมาะสม ซึ่งได้มีการแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึนึกคิด ได้แก่ (คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง : Kotler and Armstrong, 2001, p.78)

1. ค่านิยม (Value) ค่านิยมจะมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีตัวเลือกหลายตัว ตัวเลือกที่หนึ่งอาจมีผลทำให้ค่านิยมพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้น ในขณะที่ตัวเลือกที่สองสามารถสร้างค่านิยมใหม่ที่เหมาะสมกับความต้องการได้ อย่างไรก็ตามจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของบุคคลนั้น

2. ประเภทของครอบครัว (Type of Family) ประเภทของครอบครัวมีผลต่อการตัดสินใจ เช่น ขนาดของครอบครัว การเงินของครอบครัว อาชีพ และการศึกษาของสมาชิกที่อยู่อาศัยของครอบครัวจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ

3. ทรัพยากรครอบครัว (Family Resources) ทรัพยากรครอบครัวมีผลต่อการตัดสินใจ กล่าวคือ บุคคลโดยทั่วไปมักจะทำตามรูปแบบการซื้อในสิ่งเดิมที่เคยซื้อในอดีต ทำให้รอบคอบมากขึ้นเพราะเกิดการตัดสินใจขั้นสุดท้ายและเป็นนิสัย

4. ทิศทางของเศรษฐกิจสังคม (The Socioeconomic Setting) เศรษฐกิจของประเทศจะส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อ กล่าวคือ ในช่วงที่เศรษฐกิจรุ่งเรืองผู้คนส่วนใหญ่จะทำงานและมีเงินสำหรับใช้จ่ายใช้สอยได้อย่างสบายใจ แต่เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำก็จะตระหนักถึงสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงจึงใช้จ่ายใช้สอยน้อยลง

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่ และปัจจัยด้านสังคม

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ หรือ การตัดสินใจไม่เข้าศึกษาต่อ ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตัวแปรอิสระ

- ปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน
- ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน
- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา
- ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่
- ปัจจัยด้านสังคม

ตัวแปรตาม

การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ
ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

7. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

7.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาประเด็นหลักของปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเข้าศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ต

7.2 ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน หากไม่สอดคล้อง ผู้วิจัยจะทำการแก้ไขหรือเพิ่มเติมเพื่อให้แบบสอบถามมีความสอดคล้องกับการวิจัยมากที่สุด

7.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามตามความจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

7.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากงานวิจัย และประมวลผลการวิจัยสรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรายงานวิจัย

8. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่ และปัจจัยด้านสังคม ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้เลือกในลักษณะการใช้มาตราวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)
ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำข้อมูลมาประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์

9.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

9.2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ และปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

10. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิจัย จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 185 ชุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 71.35 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 24 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 44.87 รองลงมาคืออายุระหว่าง 25 - 29 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 ลำดับสุดท้าย อายุ 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59 ตามลำดับ ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานในหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.62 รองลงมาศึกษาเพียงอย่างเดียว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 41.17 ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.97 และลำดับสุดท้าย พนักงานในหน่วยงานภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.24 รายได้รวมต่อเดือนของครอบครัว โดยเฉลี่ย พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 39.46 รองลงมาคือรายได้ มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.95 และลำดับสุดท้ายคือรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.48 ด้านสถานภาพทางการสมรส ด้านสถานภาพทางการสมรส โสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเข้าศึกษาต่อประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่ และปัจจัยด้านสังคม ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั้ง 5 ด้านในภาพรวม

ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน	4.42	0.48	มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านสังคม	4.33	0.49	มากที่สุด	2
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์ และสาขาวิชา	4.30	0.59	มาก	3
ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่	4.25	0.68	มาก	4
ปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบ การเรียนการสอน	4.23	0.67	มาก	5
รวม	4.30	0.58	มาก	

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเข้าศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสังคม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชาค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.30$) ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.25$) และปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในลำดับแรกค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการเรียนโดยแสดงรายละเอียดที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาลำดับที่สองได้แก่ สามารถชำระเงินค่าเรียนได้หลายวิธี โอนเงินผ่านธนาคาร บัตรเครดิต หรือการชำระเงินสดที่งานการเงิน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ลำดับถัดมาลำดับที่สามได้แก่ค่าธรรมเนียมการเรียนได้รวมค่าศึกษาดูงานต่างประเทศไว้แล้ว ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.92) ลำดับถัดมาลำดับที่สี่ได้แก่ค่าธรรมเนียมการเรียนมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่น ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) และลำดับที่ห้า สามารถผ่อนชำระค่าธรรมเนียมการเรียนเป็นงวดได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสังคม ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในลำดับแรกค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสำเร็จการศึกษาในระดับมหาบัณฑิตเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาลำดับที่สองได้แก่ การสำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการยกระดับทางสังคมให้สูงขึ้น ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) ลำดับถัดมาลำดับที่สามได้แก่ การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการสร้างเครือข่ายกับเพื่อร่วมชั้นเรียนทั้งจากวิชาชีพเดียวกัน

Oral
225

และต่างวิชาชีพ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ลำดับถัดมาลำดับที่สี่ ได้แก่ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาไปพัฒนางานของตนเองและนำวุฒิการศึกษาไปปรับฐานเงินเดือน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) และลำดับที่ห้า ต้องการนำวุฒิการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาไปใช้ในการสมัครงานใหม่ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในลำดับแรกคือคณาจารย์มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพและวิชาการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาลำดับที่สองได้แก่คณาจารย์และสาขาวิชาเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ลำดับถัดมาลำดับที่สามได้แก่ ภาพลักษณ์ในความใส่ใจของคณาจารย์และสาขาวิชาในการให้คำปรึกษาการดูแลนักศึกษา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ลำดับถัดมาลำดับที่สี่ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านจำนวนคณาจารย์ที่เพียงพอต่อการรับนักศึกษาในแต่ละรุ่น ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) และ ลำดับที่ห้า คณาจารย์มีชื่อเสียงและเป็นรู้จักในระดับประเทศ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) ลำดับที่สอง มีสถานที่ให้นั่งพักผ่อนอย่างเพียงพอนอกเวลาเรียน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ลำดับที่สามห้องเรียนที่ใหม่และอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) ลำดับที่สี่ ห้องสาขาวิชาสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวก ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) และ ลำดับที่ห้า มีลิฟท์โดยสารบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักสูตรได้รับการรับรองมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาลำดับที่สองได้แก่ รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติจริง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ลำดับถัดมาลำดับที่สามได้แก่ โครงสร้างรายวิชาที่เน้นการอภิปรายกลุ่ม สัมมนา และศึกษาดูงานนอกสถานที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ลำดับถัดมาลำดับที่สี่ ได้แก่ มีการศึกษาดูงานต่างประเทศค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) และ ลำดับที่ห้า สามารถยืดหยุ่นด้านเวลาในการเข้าห้องเรียนได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$)

11. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเข้าศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยมีประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้



ด้านข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมา เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานในหน่วยงานภาคเอกชน รองลงมาศึกษาเพียงอย่างเดียว รายได้รวมต่อเดือนของครอบครัว พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ที่เพียงพอต่อการชำระค่าลงทะเบียน แต่ด้วยเนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดภูเก็ตอยู่ในช่วงชะลอตัว จึงส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา และด้านสถานภาพทางการสมรสพบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดหรือสมรสมีความต้องการในการศึกษาต่อไม่แตกต่างกันโดยการเลือกศึกษาต่อสถาบันการศึกษาที่อยู่ในท้องถิ่นใกล้บ้าน ได้อยู่กับครอบครัว ไม่ต้องการเดินทางไกลเพื่อไปศึกษาที่อื่นโดยไม่กระทบต่อการดำเนินชีวิตปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรสุดา จารุธีรพันธุ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนสาขาวิชา ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าศึกษาต่อจะมีภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในท้องถิ่นใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัย โดยส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอเมือง รองลงมาเป็นภูมิลำเนาอื่น ๆ ตามลำดับ และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 รองลงมาคือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.3) ตามลำดับ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัสมา บุญชัยยะ (2551) เรื่อง แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ด้านสถาบันอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของเจริญ โสภา (2551) เรื่อง แรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีด้านสถาบันอยู่ในระดับมาก

Oral
227

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ใน 3 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว คือ ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีระบบเศรษฐกิจที่ดี จึงส่งผลให้รายได้ของครอบครัวส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มีฐานะทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ แก้วสมบูรณ์ (2556) ทำงานวิจัย เรื่อง เหตุจูงใจที่ทำให้ นิสิตเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณโดยปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าเล่าเรียนมีความเหมาะสม ระบบการจ่ายค่าเล่าเรียนมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิสรา เพชรบุรณิน (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการศึกษาพบว่า ทางด้านปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์นั้น นักศึกษาได้ให้ความสำคัญทางด้านราคาโดยได้พิจารณาถึงช่องทางในการชำระเงินที่มีหลายรูปแบบ เช่น การชำระเงินสด หรือผ่านธนาคาร เพื่อจะได้มีความสะดวกในการเดินทาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาชัยวัฒน์ เดชาสินธ์เจริญ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการศึกษาต่อในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านสถาบัน และด้านสังคม ตามลำดับ

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านสังคม ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจาก ข้อที่เป็นเหตุผลในการเลือกเข้าศึกษาต่อของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การ



สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือในสายตาคู่ค้าภายนอกโดยทั่วไป การสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทจะเป็นการยกระดับสถานภาพทางสังคมให้สูงขึ้น ซึ่งอาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยในปัจจุบันเปิดรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีไม่จำกัดสาขาทำให้ผู้เข้าศึกษามีเพื่อนร่วมชั้นเรียนที่มีความหลากหลายทางวิชาชีพ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานทำแล้ว ทำให้มีการแลกเปลี่ยนทัศนะและประสบการณ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียนทั้งจากวิชาชีพเดียวกันและต่างวิชาชีพ เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น รวมทั้งสังคมภายนอกให้การยอมรับในเรื่องความรู้ความสามารถของผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการเข้าสังคมกับผู้สำเร็จการศึกษาไม่ว่าจะเป็นสังคมกลุ่มเพื่อนหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาเชื่อว่าจะได้รับการยอมรับด้านความรู้ความสามารถจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง อาทิ พ่อแม่ ญาติพี่น้อง รวมทั้งเกิดความภาคภูมิใจว่าได้สำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประศาสน์ ไสลงวงษ์ (2552) เรื่อง แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิตของนักศึกษา ปริญญาโทมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต ด้านสังคม อยู่ในระดับมาก และ อัสมา บุญชัยยะ (2551) เรื่อง แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสังคม อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของคณาจารย์และสาขาวิชา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชาโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีชื่อเสียงมายาวนานกว่า 10 ปี มีความเป็นเลิศทางวิชาการและวิชาชีพ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของสาขาวิชาฯ อันจะช่วยให้เกิดการจดจำ การบอกถึงคุณลักษณะเด่นของสาขาวิชาฯ รวมทั้งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้เข้ามาศึกษาและสำเร็จการศึกษาออกไปอีกทั้งยังเป็นสาขาวิชาที่มีเครือข่ายภาคธุรกิจและตลาดแรงงานนั้นคือ ชมรมบริหารงานบุคคล จังหวัดภูเก็ต ส่งผลให้สาขาวิชาฯ เป็นที่รู้จักในวงกว้างของตลาดแรงงานที่จะพร้อมรับบัณฑิตเข้าไปเป็นบุคลากรในสถานประกอบการ รวมทั้งชื่อเสียงของคณาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับจากตลาดแรงงาน โดยการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติจริง มีความหลากหลายในรูปแบบการสอนโดยนำเทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในห้องเรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีการอภิปรายกลุ่ม การสัมมนา ตลอดจนการทำโครงการและโครงงานให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้กับการใช้งานอุปกรณ์และเครื่องมือทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้จริง ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ใจชนก ภาคอืด (2556) เรื่อง ปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพของสถาบันที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยพบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อด้านภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งภาพลักษณ์ของสถาบันจะช่วยให้เกิดการจดจำ การบอกถึงคุณลักษณะเด่นของสถาบันนั้นๆ ได้ รวมทั้งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อสามารถเข้าศึกษาและสำเร็จการศึกษาจากสถาบัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่นักศึกษามีทัศนคติที่ดีมากกว่าข้ออื่นๆ คือมหาวิทยาลัยต้องมีชื่อเสียงและมีความเป็นเลิศทางวิชาการโดยเฉพาะอย่างยิ่งความมีชื่อเสียงของการเรียนการสอนและคณาจารย์ในหลักสูตรต้องเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงมีคุณวุฒิเฉพาะด้านและมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเป็นอย่างดี



ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยด้านการบริการและอาคารสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนประกอบสำคัญในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งการเรียนการสอนจะประสบผลสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีอาคารที่น่าเรียนและใช้ประโยชน์ได้ตามจุดประสงค์การจัดการศึกษา สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้คำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ตลอดจนการดูแลสภาพแวดล้อมให้ทันสมัย ถูกสุขลักษณะ มุ่งพัฒนาสถานที่ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับ ดลฤดี สุวรรณศิริ (2550) ที่ทำการศึกษเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานศึกษา โดยมุ่งที่อาคารสถานที่และชื่อเสียงของคณาจารย์ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ (2549) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยพบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อด้านอุปกรณ์การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติด้าน ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนการสอนที่มีความทันสมัยและเพียงพอสำหรับนักศึกษาเพราะนักศึกษาต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อและสนับสนุนต่อการเรียนการสอนให้ลุล่วงไปด้วยดี

ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก หลักสูตรที่เปิดสอนต้องเน้นตรงตามความต้องการของสถานประกอบการอันจะทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาเชื่อมั่นได้ว่า หากสำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชานี้จะได้รับการยอมรับและได้รับการพิจารณา เพราะหลักสูตรได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มีจำนวนหน่วยกิตและจำนวนภาคเรียนต่อปีการศึกษาที่เหมาะสม และมีค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรสิงห์ สุดสงวน (2560) เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า หลักสูตรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับมาก เนื่องจากให้ความสำคัญเมื่อสำเร็จการศึกษาไปสู่การประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งต้องการความมั่นคงในอาชีพและเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิธา ดวงตาน้อย (2556) เรื่อง ความต้องการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบัญชี โดยพบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติมากกว่าข้ออื่นๆ คือ การจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีชั่วโมงปฏิบัติการ อภิปรายกลุ่ม สัมมนา โครงการหรือวิจัยเรียนรู้นอกสถานที่ ฝึกงาน เพราะนักศึกษาให้ความสำคัญและสนใจในการเรียนการสอนที่หลากหลาย ผสมผสานกัน ทั้งแบบภาคบรรยายและภาคปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยกาญจน์ สิทธิศักดิ์ (2559) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ความเชื่อมั่นในผลงานทางวิชาการที่ผ่านมาของมหาวิทยาลัยระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษามีความเหมาะสม มหาวิทยาลัยเปิดสาขาที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรเหมาะสม เช่น การศึกษาดูงานต่างประเทศ เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าทางวิชาการอยู่ตลอดเวลา ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต แสดงถึงด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย หลักสูตรมีความหลากหลายและทันสมัยเป็นที่ยอมรับเพื่อให้เป็นที่สนใจและพิจารณาจากด้านภาพลักษณ์จะมีผลทำให้ผู้สนใจคิดที่จะศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Oral
229



12. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

12.1 ด้านการบริหารจัดการระบบค่าธรรมเนียมการเรียน หลักสูตรควรมีรูปแบบการชำระค่าลงทะเบียนหลากหลายช่องทางเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่นักศึกษา มีระบบการชำระเป็นงวด และต้องชี้แจงรายละเอียดค่าลงทะเบียนอย่างชัดเจน โดยประสานความร่วมมือกับสถาบันการเงินในจังหวัดภูเก็ตด้านการชำระผ่านธนาคาร

12.2 ด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชามีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษามากที่สุด ดังนั้น สาขาวิชาควรเร่งส่งเสริมภาพลักษณ์ของคณาจารย์ในสาขาวิชาในด้านความรู้ความสามารถในวิชาการและด้านการยอมรับของภาคธุรกิจจังหวัดภูเก็ตให้เพิ่มมากขึ้น โดยหลักสูตรควรเข้าร่วมประชุมและร่วมการดำเนินงานกับชมรมบริหารงานบุคคล จังหวัดภูเก็ต และสมาคมบริหารงานบุคคลแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นการเสริมสร้างเครือข่ายและสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักในแวดวงวิชาชีพด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์

12.3 ด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน หลักสูตรควรจัดการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติจริง มีการอภิปราย สัมมนา และการศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์และทักษะแก่นักศึกษา โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในกลุ่มประเทศอาเซียนในการแลกเปลี่ยนคณาจารย์ นักศึกษา และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการในการเข้าศึกษาดูงานในองค์การที่มีความเป็นมืออาชีพด้านการบริการและการจัดการทรัพยากรมนุษย์

13. ข้อเสนอการวิจัยครั้งต่อไป

13.1 ควรศึกษาวิจัยด้านความต้องการในการเข้าศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

13.2 ควรศึกษาวิจัยด้านหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอน การยอมรับทางวิชาการและวิชาชีพ ที่สังคมมีความคิดเห็นต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

13.3 ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องความคาดหวังของนักศึกษา ก่อนเข้าศึกษาและติดตามผลว่าเป็นไปตามความคาดหวังอย่างไร

14. บรรณานุกรม

เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต(สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. อัดสำเนา. ไกรสิงห์ สุดสงวน. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาริตมมหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารวิชาการ Veridian E – Journal บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ. ปีที่ 10(ฉบับที่ 1) : 201-207.



- เจริญ โสภา. (2551). **แรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สาขาบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ถ่ายเอกสาร.
- ใจชนก ภาคอ้อ. (2556). **ปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพของสถาบันที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดลฤดี สุวรรณศิริ. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 6 ทั่วประเทศ**. วารสารพัฒนาสังคม. ปีที่ 9(ฉบับที่ 1): 157-174.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2534). **การตลาดสำหรับนักบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาชัยวัฒน์ เดชาสินธ์เจริญ. (2553). **ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัย เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.
- ประศาสน์ ไสลงวงษ์. (2552). **แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิตของนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- ปานิสรา เพชรบุรณิน. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**. โครงการวิจัยเฉลิมพระเกียรติ(สาขาวิชาการตลาดและธุรกิจระหว่างประเทศ). เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- พิชญ์ จงสถิตวัฒนา. (2544). **การบริหารการตลาด การวิเคราะห์กลยุทธ์และการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรสุดา จารุธีรพันธุ์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนสาขาวิชา ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**. (รายงานผลการวิจัย). เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. ถ่ายเอกสาร.
- ระบบบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2561) **สถิติการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี รุ่น 2558**. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- วิศรดา ดวงตาน้อย. (2556). **ความต้องการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาสาขาการบัญชี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). อุดรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. ถ่ายเอกสาร.
- วันวิสาข์ แก้วสมบุรณ์. (2556). **เหตุจูงใจที่ทำให้นิสิตเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณ**. วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ. ปีที่ 13 (ฉบับที่ 2) กรกฎาคม – ธันวาคม: 48-61.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2556). **แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- หทัยกาญจน์ สิทธิศักดิ์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- อัสมา บุญชัยยะ. (2551). **แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต(การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Kotler, P., and Armstrong, G. (2001). **Principles of Marketing. (9th ed.)**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Yamane Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. New York : Harper and Row Publication.



อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่

Influence of Knowledge Management on Ability to Create Management Innovation of Subdistrict Municipalities in Chiang Mai

ณัฐชานันท์ วงศ์มูลิทธิกร

คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 78 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างกระจายแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามคือปลัดเทศบาลตำบล จำนวน 78 แห่ง โดยในส่วนของ 1 คือข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับข้อมูลในส่วนของ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.11$) ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำนวน 7 ข้อ คือ 1) การทำงานของคณะทำงานฯ ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารเทศบาล 2) ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะทำงานฯทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 3) จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อช่วยกันพัฒนาท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 4) มีการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่คณะทำงานฯ หรือผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น 5) มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค ในการดำเนินงาน 6) ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาท้องถิ่น 7) มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปต่อยอดหรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นในเรื่องอื่นๆที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ปัจจัยทั้ง 7 ข้อนี้ มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.98 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ได้ร้อยละ 96.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 20

คำสำคัญ: นวัตกรรมการบริหารจัดการ การจัดการความรู้



Abstract

This research aimed to study the knowledge management level of subdistrict municipalities in Chiang Mai, as well as relationship of knowledge management towards the ability to create management innovation of subdistrict municipalities in Chiang Mai through the quantitative research. The samples were 78 subdistrict municipalities using simple random sampling. The instrument of the research was the questionnaire and the respondents were 78 subdistrict municipal clerks. Part 1 involved the information on knowledge management level and the statistics were percentage, mean, and standard deviation (S.D.). Part 2 involved the information on the relationship of knowledge management towards the ability to create management innovation by analyzing data with Multiple Linear Regression.

The result showed that the overall of the opinion on knowledge management of subdistrict municipalities in Chiang Mai was at a low level ($\bar{x} = 2.11$). The analysis result of the relationship of knowledge management towards ability to create management innovation of subdistrict municipalities in Chiang Mai revealed that there are 7 aspects of knowledge management factors as follows: 1) working of the knowledge management team promoted and supported by the municipal administrators, 2) in term of knowledge sharing, all of the knowledge management team were equal, 3) organizing the knowledge management team to mutually develop locality consistently and continuously, 4) praising or awarding to the knowledge management team or the participants in sharing or transferring information to develop locality, 5) systematically analyzing to perceive strength-weakness/opportunity-threat in operation, 6) knowledge obtained from knowledge management when implemented leading to achievement of local development, and 7) utilizing knowledge from any of knowledge management to build upon or apply with other local development in similar ways. These 7 factors had relation with ability to create management innovation with the multiple correlation of 0.98 and could mutually predict the ability to create 96.30 percent of management innovation with a statistical significance of 0.05 and the standard deviation of ± 20 .

Keyword: management innovation, knowledge management

1. บทนำ

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์กรบรรลุจุดประสงค์และเป้าหมาย โดยเฉพาะโลกปัจจุบัน ซึ่งถือว่าเป็นยุคแห่งฐานความรู้ คืออาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่จะทำให้องค์กรเติบโต ดังนั้นการที่องค์กรจะสร้างความได้เปรียบได้การแข่งขัน จึงขึ้นอยู่กับวงจรแห่งการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งมีกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปัน และ



ใช้ความรู้ (บุรชัย ศิริมหาสาคร, 2550: 3) ทั้งนี้ การจัดการความรู้ในความหมายนี้ มิได้กระทำต่อองค์ความรู้โดยตรง แต่เป็นการบริหารจัดการที่มุ่งพัฒนาคนในหน่วยงาน ให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ หรือเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ (Knowledge Worker) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ ช่วยทำให้ข้อมูลที่มีอยู่เป็นสารสนเทศ แล้วยกระดับให้เป็นความรู้ จนกลายเป็นภูมิปัญญา ซึ่งสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานได้ในที่สุด จึงจะบรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้อย่างแท้จริง คือ การสร้างนวัตกรรมในการให้บริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าองค์กรอื่นๆ ในภารกิจเดียวกัน

ท่ามกลางบริบทของโลกในศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม ทำให้หลายองค์กรปรับตัวไม่ทัน และได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงเพราะการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดสถาบันและกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความหลากหลาย นำไปสู่ความต้องการและปัญหาที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุกวันนี้ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่คาดเดาไม่ได้ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่แทบไม่มีทิศทางหรือแนวโน้มแบบแต่ก่อน ทำให้ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าอนาคตจะเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ดังนั้นแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ และประการสำคัญมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติราชการ (วุฒิสาร ตันไชย, 2552: 7-8) จึงต้องพยายามพัฒนาขีดความสามารถ และใช้ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการที่ได้รับนี้ ในการคิดริเริ่ม ค้นหาทดลองวิธีการแก้ปัญหา พัฒนางานและบริการสาธารณะของตนเองได้กว้างขวาง ทันทต่อความเปลี่ยนแปลงและความคาดหวังของประชาชนให้ได้มากที่สุด (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2548: 2) ในรูปแบบของการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ที่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ ปัญหา และบริบทแวดล้อมของท้องถิ่นตน ดังนั้นแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมุ่งพัฒนาคนในองค์กร ให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีพลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จากพลังสมอง และพัฒนาจนกระทั่งเกิดเป็นทุนทางปัญญา ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ความสามารถและความชำนาญของบุคลากร ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยศักยภาพใหม่ๆ (กีรติ ยศยิ่งยง, 2552: 27) เพื่อการแก้ปัญหาหรือพัฒนางาน ที่มีลักษณะของความเข้าใจต่อปัญหาสาธารณะ (Public problem) อย่างถ่องแท้ มีฐานคิดในการบริหารจัดการที่เหมาะสม และเป็นการเชื่อมโยงกับผลประโยชน์ของสาธารณะโดยตรง

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเหตุที่ ต้องการศึกษาในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ จึงทำให้มีวงเงินงบประมาณในการพัฒนาสูง อีกทั้งยังมีประชากรจำนวนมากอีกด้วย จึงน่าจะมีโอกาสริเริ่มนวัตกรรมได้มากกว่า การองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ใกล้เคียง โดยมุ่งหวังเพื่อใช้เป็นบทเรียนให้กับเทศบาลตำบล รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ได้เรียนรู้และสามารถที่จะริเริ่มบทบาทในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ผ่านการพัฒนาการจัดการความรู้ภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นการสร้างความได้เปรียบที่ยั่งยืน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกในปัจจุบันและอนาคต



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่

3. ประโยชน์ของงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ จะทำให้ทราบถึงแนวทางของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการรวมทั้งการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมีการวิจัยเอกสาร (Documentary research) อันประกอบด้วย ข้อมูลหมายและระเบียบต่างๆ ของเทศบาลตำบล รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น แนวคิดทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น และการกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนวัตกรรมการบริหารจัดการท้องถิ่น แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ เพื่อใช้ข้อมูลจากการวิจัยเอกสารดังกล่าว เป็นฐานคิดในการทำความเข้าใจผลการวิจัยที่เกิดขึ้น

ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น เหตุที่มุ่งศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเฉพาะในรูปแบบของเทศบาล เนื่องจากเทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจพอสมควรและมีความเป็นชุมชนเมือง กล่าวคือ มีความหนาแน่นของประชากร มีรายได้เพียงพอแก่การบริหารจัดการปกครองตนเอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบให้ชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้วให้ขยายตัวมากขึ้น อันนำมาสู่การเกิดปัญหาทางสังคมที่มีจำนวนและความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน โดยศักยภาพของเทศบาลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ทั้งในเชิงจำนวนประชากรและขนาดของงบประมาณรายจ่ายประจำปี จึงมีแนวโน้มที่จะมีนวัตกรรมสังคมเกิดขึ้นได้ง่ายเช่นเดียวกัน ส่วนเหตุผลที่เลือกศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบล โดยไม่ศึกษาเทศบาลนครและเทศบาลเมืองไปพร้อมกันนั้น เนื่องมาจากเทศบาลทั้งสามประเภท มีความแตกต่างกันในประเด็นสำคัญหลายประการ อาทิ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับขององค์กร อำนาจหน้าที่และ

ภารกิจ ขนาดของรายได้ รวมทั้งขนาดชุมชน ดังนั้นหากดำเนินการวิจัยพร้อมกันในพื้นที่เทศบาลทั้ง 3 ประเภท อาจส่งผลกระทบต่อระยะเวลาและทรัพยากรในการวิจัยที่มีจำกัดได้

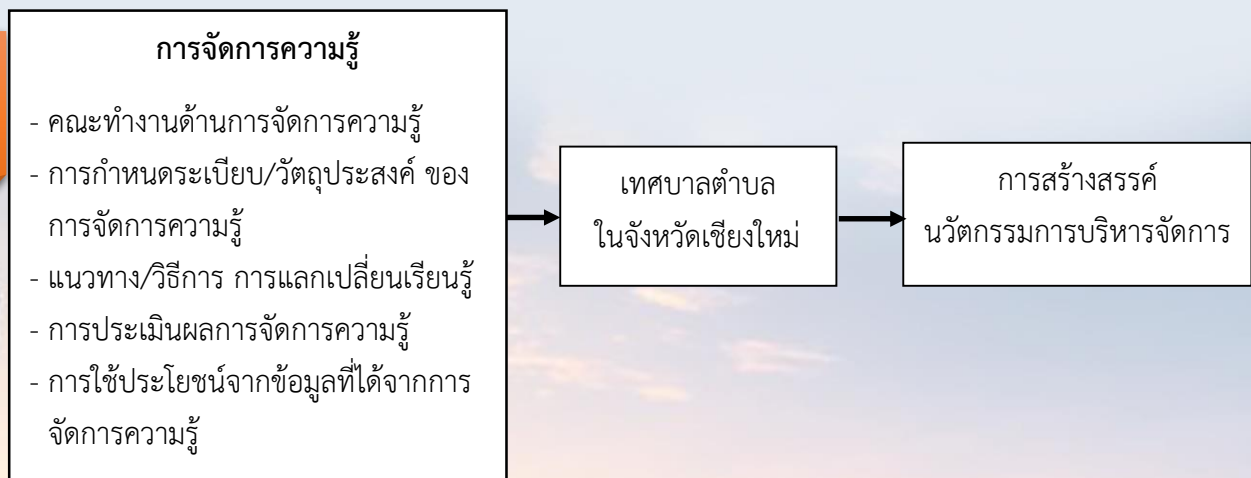
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ จึงทำให้มีวงเงินงบประมาณในการพัฒนาสูง อีกทั้งยังมีประชากรจำนวนมาก อีกด้วย จึงน่าจะมีโอกาสริเริ่มนวัตกรรมได้มากกว่าการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ใกล้เคียง

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

นวัตกรรมการบริหารจัดการ (Administrative Innovation) หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์กร การดำเนินงาน และการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการ สร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือ ประยุกต์ใช้องค์ความรู้และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด การพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพ ของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

6. กรอบแนวคิดการวิจัย



7. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จังหวัดเชียงใหม่มีเทศบาลตำบล จำนวนรวมทั้งหมด 116 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ 23 อำเภอ จากทั้งหมด 25 อำเภอในจังหวัด รายละเอียดปรากฏตาม ตาราง 1



ตารางที่ 1 รายชื่อเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 30 กันยายน 2561

อำเภอ	จำนวนเทศบาลตำบล ทั้งหมด
เชียงดาว	7
เมืองเชียงใหม่	8
แม่แจ่ม	2
แม่แตง	5
แม่ริม	6
แม่วาง	1
แม่ฮ่าย	1
ไชยปราการ	2
จอมทอง	6
ดอยหล่อ	3
ดอยเต่า	1
ดอยสะเก็ด	13
เวียงแหง	1
ฝาง	4
พร้าว	6
สะเมิง	1
สันกำแพง	6
สันทราย	11
สันป่าตอง	6
สารภี	12
หางดง	10
อมก๋อย	1
ฮอด	3
รวม	116

Oral

238

ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2561)

จากตาราง 1 เห็นได้ว่าเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนรวมทั้งหมด 116 แห่ง ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยโดยเปิดโอกาสให้ทุก ๆ หน่วยของมวลประชากรมีสิทธิ์ที่จะได้รับเลือกขึ้นมาเป็นตัวแทนเท่าๆ กัน การเลือกตัวอย่างโดยวิธีการนี้ มีหลักประกันทางสถิติที่จะเชื่อได้ว่า ตัวอย่างที่ได้รับเลือกขึ้นมา นั้น เป็นตัวแทนของมวลประชากรนั้น ๆ สำหรับวิธีการเลือกตัวอย่างใช้วิธี การเลือกแบบบังเอิญ (Haphazard or Accidental Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามที่มีอยู่หรือที่ได้รับความร่วมมือ ตัวอย่างที่ได้จึงเป็นกรณีที่เผลอหรือยินดีให้ความร่วมมือหรืออยู่ในสถานที่หรือตกอยู่ในสภาวะดังกล่าวตามจำนวนที่ต้องการ สำหรับขนาดของตัวอย่าง (sample size) ที่เป็นตัวแทนประชากรนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้สูตรตามแบบ ยามาเน่ (Yamane, 1974) คือ

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

ซึ่งในที่นี้

n คือ ขนาดของตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% (e) มีค่าเท่ากับ 0.05

จากสูตร

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

$$n = \frac{116}{1 + 116(0.05)^2}$$

$$n = 89.92 \text{ หรือประมาณ } 90 \text{ แห่ง}$$

ดังนั้นหน่วยในการศึกษา (unit of analysis) คือเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 90 แห่ง โดยจำนวนข้อมูลที่ยอมรับได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (72 แห่ง) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ปลัดเทศบาล เนื่องจากเป็นข้าราชการประจำ ที่เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของพนักงานเทศบาล รับผิดชอบในการรับนโยบายจากผู้บริหารเทศบาล และนำไปปฏิบัติจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ จึงเป็นบุคคลที่สามารถมองเห็นภาพรวมในการทำงานของเทศบาลได้เป็นอย่างดี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ที่ได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยเป็นแบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (Structured questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยดัดแปลงมาจากการศึกษา ค้นคว้า เอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ประสานไปยังท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้แจ้งเวียนไปยังเทศบาลตำบลที่เกี่ยวข้อง ในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท้องถิ่นอำเภอ ทุกๆอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ ให้เป็นผู้กระจายแบบสอบถาม รวมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากเทศบาลตำบล ที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของอำเภอนั้นๆ

2) การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนนี้ได้ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเทศบาลตำบลและนวัตกรรมท้องถิ่นของเทศบาลตำบล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนนี้ได้ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple Linear Regression)

Oral
240

8. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวมทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.11$) โดยหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.13$) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ มีระบบที่ทำให้การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น สามารถบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตการทำงานตามปกติของคณะทำงานฯ (อยู่ในระดับน้อย $\bar{x} = 2.26$) 2) ด้านการกำหนดระเบียบ/วัตถุประสงค์ ของการจัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ ผลการศึกษาวิจัย ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.12$) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะทำงานฯทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (อยู่ในระดับน้อย $\bar{x} = 2.22$) 3) ด้านการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.03$) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อช่วยกันพัฒนาท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (อยู่ในระดับน้อย $\bar{x} = 2.28$) 4) ด้านการประเมินผลการดำเนินงานของคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย (\bar{x}

= 2.38) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่คณะทำงานฯ หรือผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น (อยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.48$) และสุดท้าย 5) ด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูลของคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.90$) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาท้องถิ่น (อยู่ในระดับน้อย $\bar{x} = 2.19$) รายละเอียดตามตาราง 2

ตารางที่ 2 ระดับการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ	การจัดการความรู้	\bar{x}	SD.
คณะทำงานด้านการจัดการความรู้			
1	การทำงานของคณะทำงานฯ ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารเทศบาล	2.01	0.78
2	มีระบบที่ทำให้การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น สามารถบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตการทำงานตามปกติของคณะทำงานฯ	2.26	0.61
ค่าเฉลี่ยรายด้าน		2.13	0.60
การกำหนดระเบียบ/วัตถุประสงค์ ของการจัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้			
3	ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะทำงานฯทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	2.22	0.81
4	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัด/เป้าหมายที่ชัดเจน ในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น	2.03	0.83
ค่าเฉลี่ยรายด้าน		2.12	0.76
การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะทำงานด้านการจัดการความรู้			
5	จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อช่วยกันพัฒนาท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	2.28	0.80
6	มีการถ่ายทอด Best Practices อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร	1.78	0.69
ค่าเฉลี่ยรายด้าน		2.03	0.66
การประเมินผลการดำเนินงานของคณะทำงานด้านการจัดการความรู้			
7	มีการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่คณะทำงานฯ หรือผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น	3.44	0.71
8	มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค ในการดำเนินงาน	1.78	0.65
9	มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน	1.94	0.87
ค่าเฉลี่ยรายด้าน		2.38	0.62

ลำดับ	การจัดการความรู้	\bar{x}	SD.
การใช้ประโยชน์จากข้อมูลของคณะทำงานด้านการจัดการความรู้			
10	ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาท้องถิ่น	2.19	0.80
11	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไปต่อยอดหรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ในเรื่องอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน	1.78	0.69
12	มีการนำความรู้ในการพัฒนาท้องถิ่น ที่ได้จากการจัดการความรู้ของคณะทำงานฯ ไปใช้งานในทางปฏิบัติจริง	1.73	0.67
ค่าเฉลี่ยรายด้าน		1.90	0.59
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน		2.11	0.56

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter จากตารางพบว่า ปัจจัยทั้ง 12 ข้อ มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.98 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ได้ร้อยละ 96.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001* และ 0.05** โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm .20$

เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่าปัจจัยที่ไม่สามารถพยากรณ์เรื่องความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การมีระบบที่ทำให้การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น สามารถบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตการทำงานตามปกติของคณะทำงานฯ, การกำหนดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัด/เป้าหมายที่ชัดเจน ในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น, มีการถ่ายทอด Best Practices อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร, มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน, มีการนำความรู้ในการพัฒนาท้องถิ่น ที่ได้จากการจัดการความรู้ของคณะทำงานฯ ไปใช้งานในทางปฏิบัติจริง รวมจำนวน 5 ข้อ (p-value = 0.887, 0.085, 0.062, 0.294, 0.429 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่สามารถพยากรณ์เรื่องความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยเรื่องการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น (AWA) และปัจจัยเรื่องการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหาร (EXE) สามารถพยากรณ์ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (p-value = 0.000 และ 0.001) นอกจากนี้ ปัจจัยเรื่องการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาท้องถิ่น (EFF), ปัจจัยเรื่องทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (EQU), ปัจจัยเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (KM), ปัจจัยเรื่องการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค ในการดำเนินงาน

(SYS), และปัจจัยเรื่องการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปต่อยอดหรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ในเรื่องอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (CON) สามารถพยากรณ์ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ (MI) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.004, 0.007, 0.042, 0.043, 0.046 ตามลำดับ) รายละเอียดตามตาราง 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ SE_b

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	Sig
คณะทำงานด้านการจัดการความรู้					
1. การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.180	0.052	0.132	3.498	0.001*
2. มีระบบที่ทำให้การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น สามารถบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตการทำงานตามปกติของคณะทำงานฯ	0.010	0.073	0.006	0.142	0.887
การกำหนดระเบียบ/วัตถุประสงค์ ของการจัดการความรู้					
3. ทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	0.094	0.046	0.072	2.038	0.046**
4. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัด/เป้าหมายที่ชัดเจน ในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น	0.086	0.049	0.067	1.752	0.085
แนวทาง/วิธีการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
5. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	0.099	0.048	0.074	2.067	0.043**
6. มีการถ่ายทอด Best Practices อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร	0.094	0.050	0.061	1.900	0.062
การประเมินผลการจัดการความรู้					
7. มีการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วม ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น	0.861	0.070	0.575	12.296	0.000*
8. มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อทราบถึง จุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค ในการดำเนินงาน	0.155	0.052	0.095	2.964	0.004**

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	Sig
9. มีการนำผลการประเมินฯ มาปรับปรุงการดำเนินงาน	-.051	.048	-.042	-1.057	0.294
การใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากการจัดการความรู้					
10. ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาท้องถิ่น	0.087	0.042	0.066	2.069	0.042**
11. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไปต่อยอดหรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ในเรื่องอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน	0.148	0.053	0.096	2.782	0.007**
12. มีการนำความรู้ในการพัฒนาท้องถิ่น ที่ได้จากการจัดการความรู้ของคณะทำงานฯ ไปใช้งานในทางปฏิบัติจริง	0.040	0.051	0.026	0.796	0.429

ค่าคงที่ -1.824 ; SEest = ± 20

R = .984 ; R² = 969 ; R² Adjust = .963 ; F = 170.315 ; p-value < .001* ; p-value < .05**

การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหาร (EXE) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.132) หมายความว่า ถ้าการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหาร เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการ เพิ่มขึ้น 0.132 หน่วยมาตรฐาน โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

การยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น (AWA) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.575) หมายความว่า ถ้าการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการ เพิ่มขึ้น 0.575 หน่วยมาตรฐาน โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาท้องถิ่น (EFF) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.066) หมายความว่า ถ้ามีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาท้องถิ่น เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการ เพิ่มขึ้น 0.066 หน่วยมาตรฐาน โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

ทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (EQU) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูป

คะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.072) หมายความว่า ถ้าทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ เพิ่มขึ้น 0.072 หน่วย มาตรฐาน โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (KM) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์ นวัตกรรมการบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนน มาตรฐาน (Beta = 0.074) หมายความว่า ถ้าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพิ่มขึ้นหนึ่ง หน่วย มีผลให้ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ เพิ่มขึ้น 0.074 หน่วยมาตรฐาน โดยที่ ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

การวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค ในการดำเนินงาน (SYS) มี อิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่า สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.095) หมายความว่า ถ้าการวิเคราะห์อย่างเป็น ระบบ เพื่อทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค ในการดำเนินงาน เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้ความสามารถใน การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ เพิ่มขึ้น 0.095 หน่วยมาตรฐาน โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปต่อยอดหรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ในเรื่องอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (CON) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหาร จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.096) หมายความว่า ถ้าการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปต่อยอดหรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนา ท้องถิ่น ในเรื่องอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการ เพิ่มขึ้น 0.096 หน่วยมาตรฐาน โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

จากตาราง ผู้วิจัยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหาร จัดการ ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อนำปัจจัยทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนน มาตรฐาน ได้ดังนี้

- 1) สมการทำนายรูปแบบคะแนนดิบ คือ $MI = -1.824 + 0.861AWA + 0.180EXE + 0.148CON + 0.155SYS + 0.099KM + 0.094EQU + 0.087EFF$
- 2) สมการทำนายรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ $MI = 0.575AWA + 0.132EXE + 0.096CON + 0.095SYS + 0.074KM + 0.072EQU + 0.066EFF$

9. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter พบว่า ค่า Multiple R = 0.984 นั่นคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างชุดตัวแปรทำนายทั้ง 12 ตัว กับ ตัวแปรความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และยัง พบว่า ตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีทั้งหมด 7 ตัว ดังนี้ การยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วมใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น (AWA) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนน มาตรฐาน (Beta = 0.575) การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหาร (EXE) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการ



สร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.132) ทั้ง 2 ตัวแปร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สำหรับการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปต่อยอดหรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ในเรื่องอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (CON) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.096) การวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค ในการดำเนินงาน (SYS) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.095) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (KM) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.074) ทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (EQU) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.072) การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.066) ทั้ง 5 ตัวแปร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้ การยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทฤษฎีลำดับขั้นของแรงจูงใจของ Abraham Maslow ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลา ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์หรือใช้เป็นแรงจูงใจได้ นอกจากนี้ความต้องการของมนุษย์ยังเป็นไปตามลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง คือ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs), ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs), ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs), ความต้องการทางสังคม ความต้องการยกย่องยอมรับนับถือ (Esteem Needs) และความต้องการประสบความสำเร็จตามที่นึกคิด หรือ ความต้องการประจักษ์ในตัวเอง (Self-Actualization Needs) (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2551: 149-150) สำหรับตัวแปรเรื่องการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลนี้ หากใช้ทฤษฎีลำดับขั้นแรงจูงใจ ของ Abraham Maslow มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ จะถือว่าความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการการยกย่องยอมรับนับถือ (Esteem Needs) จัดอยู่ในลำดับที่ 4 รองลงมาจากรดับสูงสุด โดยความต้องการในลำดับนี้คือความต้องการมีฐานะเด่นดังในสังคม มีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการยกย่องว่าเป็นคนมีความรู้ความสามารถ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันให้คนต้องมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อหาทางตอบสนองความต้องการดังกล่าว ดังนั้นจึงมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการจูงใจคนในชุมชนและในเทศบาล ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น อันเป็นตัวแปรสำคัญให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ยังมีตัวแปรที่สำคัญอีกหนึ่งตัวแปร คือ การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหาร เนื่องจาก การมีผู้นำที่กล้าเสี่ยงและสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับทีมงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม (กีรติ ยศยิ่งยง, 2552: 57) สอดคล้องกับ พยัต วุฒิชงค์ (2557: 98) ที่กล่าวว่า หากองค์กรมีผู้บริหารที่ให้การสนับสนุนการสร้างสรรค่นวัตกรรมการทำงานของพนักงานอย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง พนักงานเหล่านั้นก็จะมีทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ทำและมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยพนักงานจะมีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นต้น

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ท่ามกลางบริบทของสังคมฐานความรู้ แต่เทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ กลับให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในระดับน้อย โดยเหตุนี้ถือเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลให้การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการ อยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน ดังนั้นแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ควรต้องพยายามใช้ข้อได้เปรียบนี้ ในการคิดริเริ่ม ค้นหา ทดลอง สร้างสรรค์ วิธีการแก้ปัญหาและพัฒนางานของตนเอง ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและความคาดหวังของประชาชนอย่างรวดเร็วและได้มากที่สุด ซึ่งจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งของท้องถิ่นที่ยั่งยืน ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เฉพาะที่มีปัจจัยมาจากการจัดการความรู้ แต่จากการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่ายังมีปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหาร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นอีก คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน การสร้างเครือข่ายการทำงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารท้องถิ่นทั้งในฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ ดังนั้นแล้ว ถ้ามีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมว่าปัจจัยดังกล่าว มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ก็จะทำให้ได้องค์ความรู้ที่กว้างขวางและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำไปประยุกต์ใช้ได้มากยิ่งขึ้น

Oral

247

11. บรรณานุกรม

- กীরติ ยศยิ่งยง. 2552. **องค์กรแห่งนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. 2548. **โครงการวิถีนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- บุรชัย ศิริมหาสาคร. 2550. **จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- พยัต วุฒิรงค์. 2557. **การจัดการนวัตกรรม ทรัพยากร องค์กรแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. 2552. **ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุรยา. 2551. **แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่: ธนุชพรีนติ้ง.



“การจัดการปกครองสาธารณสุขแนวใหม่” : กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรมบริการสุขภาพ ประชาชนในท้องถิ่นของโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

“New Public Health Governance” : Processes of Health Service Innovative Promotion of Local Peoples of Ubonrat Hospital, Khon Kaen Province

นพพล อัครฮาต

พิมพ์ลิขิต แก้วหานาม

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

บทคัดย่อ

บทความชิ้นนี้ต้องการนำเสนอการวิเคราะห์กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรมบริการสุขภาพประชาชนในท้องถิ่นของโรงพยาบาล เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ในฐานะตัวแบบ “โรงพยาบาลประชารัฐ” ของกระทรวงสาธารณสุขในปัจจุบัน (2562) โดยการใช้เครือข่ายจากภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการสร้างเครื่องมือและเครือข่ายทางการจัดการสาธารณสุขสำหรับการบริหารจัดการระบบของโรงพยาบาลและการปกป้องดูแลสุขภาพของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งผู้เขียนได้ใช้แนวทางการวิเคราะห์กระบวนการทางนวัตกรรมของ Rogers & Kim (1985) เพื่ออธิบายและจัดแบ่งกระบวนการพัฒนานวัตกรรมใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนกำหนดวาระ 2) ขั้นตอนการทำให้เข้ากันได้ 3) ขั้นตอนการออกแบบขึ้นใหม่ 4) ขั้นตอนการจัดวางโครงสร้าง และ 5) ขั้นตอนการสร้างปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อจะเข้าใจในกระบวนการของการเกิดกลไกทางการจัดการปกครองระหว่างหน่วยงานรัฐ และภาคีต่างๆ ในการจัดการปัญหาและและนำยุทธศาสตร์ประชารัฐไปปรับใช้กับการให้บริการสาธารณสุขในระดับพื้นที่อย่างชัดเจนร่วมกัน

คำสำคัญ: การจัดการปกครอง; การบริการสาธารณสุข; โรงพยาบาลประชารัฐ; โรงพยาบาลอุบลรัตน์

Abstract

This paper aimed to present an analyzed process about health service innovative promotion of local peoples of a public hospital. In order to enhance a participation in Ubonrat hospital, Khon Khaen province as current typicality “Civil-State Hospital” of ministry of public health, Thailand. There is network use, including public agency, people sector, private sector, and civil society by constructed the public health management tools and network for managing in relate to hospital administrative system and heath care protection of local peoples. the authors used the approach of Rogers & Kim (1985) to explain and divide the process of developing an innovation into 5 steps: 1) Agenda setting 2) Matching 3) Redefining 4) Structuring and 5) Interconnecting. In order to clearly understand within each process of innovation of the existed governance. At the same time, It is important for the Thai government, especially in the strategy

section in their implementation of the Civil-State strategy, to include all government sectors, private sector and non-profit sector in the issue of managerial problems at local level together.

Keywords: Governance; Public Health Service; Civil-State Hospital; Ubonrat Hospital

1. บทนำ

นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือ 30 บาทรักษาทุกโรค ของกระทรวงสาธารณสุขถือเป็นต้นแบบของระบบการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนที่เน้นหลักความเสมอภาคของการเข้าถึงบริการ ซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน และได้รับการยอมรับจากองค์การอนามัยโลก (WTO) และองค์การสหประชาชาติ (UN) ในฐานะต้นแบบของประเทศกำลังพัฒนาที่มีนโยบายก้าวหน้าด้านการดูแลสุขภาพประชาชนอย่างทั่วถึง (Ramesh, 2010: 106 – 111) แต่ปัจจุบัน นโยบายดังกล่าวกลับนำไปสู่ปัญหาสู่กระทรวงสาธารณสุข โดยบุคลากรทางด้านสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานตามโรงพยาบาลของรัฐที่ต่างๆ ที่ต้องรับภาระปัญหาด้านการให้บริการต่อประชาชนที่เพิ่มจำนวนสูงขึ้นเรื่อยๆ เกิดปัญหาภาวะสมองไหลของบุคลากรที่ต้องการทำงานให้กับหน่วยงานภาคเอกชนที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้มาตรการบังคับการปฏิบัติงานตามนโยบายนี้ รวมทั้งปัญหาการขาดแคลนงบประมาณในการดูแลรักษาผู้ป่วยและการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีนำไปสู่การบั่นทอนกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับการบริการอย่างไม่มีมาตรฐานและคุณภาพการรักษาที่ดีพอ ซึ่งถือเป็นวิกฤติหนึ่งที่เกิดขึ้นทางด้านการบริหารจัดการโรงพยาบาลของรัฐภายใต้ต้นนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เกษียร เตชะพีระ, 2557)

ต่อมารัฐบาลปัจจุบัน (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มียุทธศาสตร์แก้ไขปัญหาการบริหารจัดการโรงพยาบาลของรัฐที่ประสบปัญหาการจัดการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้แนวคิดที่เรียกว่า “โรงพยาบาลประชารัฐ” ซึ่งได้แก่ การดึงพลังทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคม โดยมองบนพื้นฐานว่า “คนไทยทุกคนคือประชาชนของชาติ” ซึ่งถือเป็นพลังอำนาจที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาในการเปลี่ยนแปลงหรือการปฏิรูป และการพัฒนาประเทศในทุกมิติและทุกด้านอย่างยั่งยืน โดยการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ประชารัฐ ที่แบ่งเป็น 2 ยุทธศาสตร์ย่อย คือ รัฐบาลกับประชาชน โดยรัฐบาลจะเป็นผู้อำนวยความสะดวก สนับสนุน และเปิดช่องทางให้กับภาคประชาชน และ/หรือภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนตามกระบวนการประชาธิปไตยเพื่อให้ประชาชนเข้าใจการบริหารงานของรัฐบาลในเรื่องต่างๆ และไม่สร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับรัฐบาล และ 2) ประชาชน กับ เจ้าหน้าที่รัฐ คือการทำงานร่วมกันของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการสร้างเครือข่าย ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน อันเป็นแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลปัจจุบัน (ประยุทธ์ จันทร์โอชา) เพื่อให้การบริหารจัดการงบประมาณของรัฐมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาชุมชน และการพัฒนาสิทธิและสวัสดิการของรัฐเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน ไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคมเช่นที่ผ่านมา ซึ่งหัวใจสำคัญของของยุทธศาสตร์นี้ คือการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกคน เนื่องจากการแก้ไขปัญหา การปฏิรูป และการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้านจะสำเร็จหรือเห็นผลเป็นรูปธรรมไม่ได้เลย หากขาดซึ่งความร่วมมือร่วมใจและการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ และรัฐบาล (สุรศักดิ์ ภวันดี, 2560) และคาดการณ์ว่าถ้า “ประชาชน” และ “รัฐ” ได้ทำงานร่วมกันจะก่อให้เกิดความเข้มแข็งและมั่นคงของประเทศในด้านต่างๆ รวมทั้งโอกาสในการเข้าถึงสิทธิหรือได้รับสิทธิ และ

สวัสดิการของรัฐอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งผลดีต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม

แต่อย่างไรก็ตาม ยุทธศาสตร์ประชารัฐของรัฐบาลปัจจุบัน (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ต่างถูกวิพากษ์วิจารณ์จากกระแสสังคมทั่วไปว่าขาดความชัดเจนและแบบแผนของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ไปสู่เป้าหมายของนโยบายที่วางไว้ หรือในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐ ประชาชนและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าวมองว่าเป็นเพียงนโยบายขายฝัน หรือเป็นเพียงการยืดเวลาการบริหารประเทศของรัฐบาลอำนาจนิยมที่มาจากพรรคการเมืองออกไปเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้มีการประกาศใช้บังคับแล้ว ผู้เขียนจึงต้องการนำเสนอมุมมองบางประการทางด้านการจัดการภาครัฐในยุคการจัดการปกครอง (Governance) ที่มุ่งเน้นการบริหารราชการแบบการสร้างความร่วมมือระหว่างภาคีต่างๆในการนำนโยบายไปปฏิบัติและการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งสังเคราะห์ผลจากกระบวนการบริหารจัดการของโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับอำเภอในการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาทางการบริหารจัดการโรงพยาบาลของรัฐภายใต้นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามที่เกิดขึ้นและได้รับการจัดตั้งเป็น “โรงพยาบาลประชารัฐ” ในปัจจุบัน (2562) โดยการใช้เครือข่ายการจัดการสาธารณสุขระหว่างภาคส่วนต่างๆในท้องถิ่นสำหรับการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารโรงพยาบาลและการส่งเสริมระบบการดูแลสุขภาพชุมชนท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านสุขภาพและบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางทางการบริหารจัดการภาครัฐของนโยบายประชารัฐของรัฐบาลปัจจุบัน และเป็นตัวอย่างของการปฏิรูปการบริหารจัดการที่มุ่งไปสู่แนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) ซึ่งจะให้เห็นกระบวนการและตัวแสดงต่างๆของการสร้างเครือข่ายการบริหารจัดการโรงพยาบาลของรัฐจากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมขึ้น

2. วัตถุประสงค์

บทความชิ้นนี้ต้องการวิเคราะห์กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรมบริการสุขภาพประชาชนในท้องถิ่นของโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโรงพยาบาล ทั้งจากภาครัฐภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการสร้างเครื่องมือและเครือข่ายทางการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ร่วมกัน

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คำว่า การจัดการปกครอง หรือในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “governance” มาจากคำในภาษาลาตินคำว่า “gubernare” ซึ่งหมายถึงการถือหางเสือเรือ (steering a ship) ในวรรณกรรมทางรัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการปกครองถูกใช้เพื่ออ้างอิงถึงความรู้สึกที่รับรู้กันอย่างกว้างขวางในความหมายของการทำหน้าที่ถือหางเสือของชุมชน, ท้องถิ่น, รัฐ หรือรวมไปถึงองค์การโลกบาล ซึ่งเป็นผลพวงมาจากรัฐประศาสนศาสตร์ยุคที่ใช้แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ในการขับเคลื่อนผ่านความคิดของการจัดการปกครองของภาครัฐในฐานะผู้ที่ทำหน้าที่ในการถือหางเสือเพื่อมุ่งเน้นการจัดให้บริการ/การผลิตบริการที่มีลักษณะถูกแบ่งแยกไปตามรูปแบบของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำบริการสาธารณะในระดับต่างๆ ซึ่งองค์การสาธารณะอาจจะทำหน้าที่ถือหางเสือในส่วนของ การเข้าไปทำหน้าที่ในการตอบสนองต่อการจัดทำบริการและการจัดให้บริการสาธารณะตามที่เกิดขึ้น แต่ไม่ใช่ทำในลักษณะของการลงมือปฏิบัติตนเอง (row) ซึ่งเป็นความรู้สึกของการเป็นผู้ผลิตและให้บริการสาธารณะแบบเดิม (Osborne and Gaebler, 1992) นอกจากนี้ในปัจจุบันมีการพูด

ถึงแนวคิดการจัดการปกครอง (Governance) ที่กว้างขวางขึ้นซึ่งมุ่งวิเคราะห์ทำความเข้าใจถึงแนวคิดพื้นฐานของการปกครอง (government) ที่ถูกทำให้เกิดการแบ่งแยกและกระจายตัวไปสู่สถาบันทางสังคมต่างๆ สำหรับการเข้ามามีส่วนในการทำหน้าที่ถือหาเสื่อองคาพยพต่างๆทางสังคมแทน (Osborne, 2010: 6-7)

Bevir (2012) ได้อธิบายว่ายิ่งปัจจุบันได้เกิดความร่วมมือกันในการจัดการปกครอง (Governance) ในสังคมที่แพร่หลายออกไปอย่างมาก ผู้ให้บริการหรือผู้จัดการแทนภาครัฐในการปฏิบัติการทางสังคมที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการปกครองจึงต้องพึ่งพากันบนรูปแบบของการจัดการปกครองสาธารณะ (Forms of public governance) ตามที่รัฐได้พัฒนาระบบการจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานขึ้นไว้ เพื่อทำให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินการให้บริการและยึดกฎกติกาตามที่ได้มีการตกลงกัน รวมทั้งใช้กลไกทางการตลาดซึ่งมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ ด้วยเหตุนี้คำว่าจัดการปกครองสาธารณะ (public governance) ส่วนใหญ่ที่ใช้จึงมุ่งไปยังข้อถกเถียงจากการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงเพื่อนำมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการพัฒนาระบบการจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดคำศัพท์ใหม่ๆ ในการจัดการปกครองแนวใหม่ หรือ New Governance โดยเกี่ยวข้องกับการกำหนดพันธสัญญาต่อรูปแบบการปกครองแบบเดิม (Old/Traditional Government) ซึ่งเคยถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือหรือวิธีการหลักในการบริหารกลไกภาครัฐด้วย

สำหรับคำว่า การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance : NPG) Stephen P. Osborne (2010) ได้เสนอว่าเป็นกระบวนทัศน์ (Paradigm) ล่าสุดของรัฐประศาสนศาสตร์ โดย Osborne (2010) ได้เริ่มจากการจัดกลุ่มความหมายของคำว่า การจัดการปกครอง (Governance) ออกเป็น 3 สำนักคิด ได้แก่

1. การจัดการปกครองแบบบริษัท (Corporate Governance) เป็นรูปแบบการจัดการปกครองที่เน้นการบริหารจัดการระบบภายในและกระบวนการ รวมทั้งการแสวงหาแนวทางและการตรวจสอบที่เป็นไปได้ขององค์การทางการจัดการปกครอง ซึ่งเป็นวิธีการที่ภาครัฐจะเน้นความสำคัญระหว่างผู้กำหนดนโยบายและ/หรือคณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูงในการทำให้นโยบายเป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้น

2. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นรูปแบบการจัดการปกครองที่เป็นปทัสถาน (normative model) ทางด้านสังคม การเมือง และการบริหารโดยองค์การระดับโลกบาล (Global governance organization) เช่น ธนาคารโลก (World Bank) ซึ่งให้ความสำคัญกับแนวคิดของกลไกการตลาดในการบริหารจัดการทรัพยากรสาธารณะที่เกิดขึ้นตามบริบทสังคมที่นำไปบริหาร

3. การจัดการปกครองสาธารณะ (Public Governance) ซึ่งเป็นตัวแบบและความหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับรัฐประศาสนศาสตร์มากที่สุด และสามารถสรุปแบ่งออกเป็น 5 ตัวแบบ ได้แก่

3.1 การจัดการปกครองเชิงการเมืองและสังคม (Socio – political governance) เป็นเรื่องของความสัมพันธ์เชิงสถาบันภายในสังคมซึ่งมีความจำเป็นที่จะมองเป็นองค์รวมเพื่อที่จะเข้าใจในเรื่องของการกำหนดและการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รัฐบาลไม่ได้เป็นศูนย์กลางและมีความชอบธรรมเพียงฝ่ายเดียวในการกำหนดนโยบายอีกต่อไปแต่ต้องขึ้นอยู่กับตัวแสดงทางสังคมอื่นๆ ด้วย



3.2 การจัดการปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ (Public policy governance) ให้ความสำคัญกับชนชั้นนำที่มีบทบาทต่อการกำหนดนโยบายและเครือข่ายมีปฏิสัมพันธ์ในการสร้างและปกครองกระบวนการนโยบายสาธารณะ กล่าวคือเป็นการกำหนดนโยบายในเชิงชุมชนนโยบายและเครือข่าย

3.3 การจัดการปกครองเชิงการบริหาร (Administrative governance) เป็นการเน้นการใช้เครื่องมือทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนของรัฐสมัยใหม่ โดยใช้คำว่าจัดการปกครอง (Governance) แทนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation)

3.4 การจัดการปกครองทางสัญญา (Contract governance) เป็นระบบการทำงานแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) กล่าวคือ การบริหารปกครองในความหมายนี้เน้นความสัมพันธ์เชิงสัญญาในการจัดบริการสาธารณะโดยที่ภาครัฐมีบทบาทน้อยลง โดยที่การบริหารแบบนี้ภาครัฐต้องรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะโดยสามารถควบคุมได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

3.5 การจัดการปกครองแบบเครือข่าย (Network governance) ตัวแบบนี้เป็นไปตามแนวคิดเครือข่ายระหว่างองค์การและการจัดการตนเอง (Self organizing interorganizational networks) ซึ่งเป็นแนวคิดของ Rhodes (1997) ซึ่งอาศัยเครือข่ายในการนำนโยบายไปปฏิบัติและการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งการจัดการปกครองในความหมายนี้มีความหมายที่ตรงข้ามกับการบริหารปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ (Public policy governance) เพราะเป็นการเน้นที่เครือข่ายในการนำนโยบายไปปฏิบัติและจัดบริการสาธารณะ

จากรายละเอียดของแนวคิดข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือแบบเครือข่ายการจัดการสาธารณะ (Network collaborative as a public management) ซึ่งเป็นวิธีการใช้กันอย่างแพร่หลายในกระบวนการทัศน์การจัดการภาครัฐตามแนวทางการจัดการปกครอง (Governance) ที่เกิดขึ้น ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติจากอนุส่วนต่างๆ ของรัฐเพื่อให้นโยบายสาธารณะของรัฐที่เกิดขึ้นสามารถใช้แก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งลักษณะดังกล่าวนำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การทำให้เกิดประสิทธิผลและผลลัพธ์ที่ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและสภาพแวดล้อม ดังนั้น ผู้เขียนจึงจะได้นำแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) มาใช้ทำความเข้าใจสภาพการณ์การบริการสุขภาพของประชาชนในระดับท้องถิ่นของโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ในฐานะเป็นโรงพยาบาลต้นแบบการดูแลสุขภาพชุมชน ทั้งนี้ผู้เขียนเลือกวิเคราะห์ผ่านขบวนการขับเคลื่อนนวัตกรรมรากหญ้าที่เกิดขึ้นท่ามกลางการเคลื่อนไหวทางนวัตกรรมและกิจกรรมรากหญ้าในการส่งเสริมสุขภาพชุมชน โดยได้เน้นความสำคัญของกิจกรรมรากหญ้า (Grassroots activity) อันเป็นสิ่งที่นักวิชาการอย่าง Gill Sayfang & Adrian Smith (2007) ได้ศึกษาและค้นคว้าความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือหนึ่งทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางสังคมอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ทั้งนี้เพราะความรู้ที่ได้จากแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation) และกิจกรรมของชุมชน (community activity) เป็นสองแนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่การทำความเข้าใจถึงแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

(sustainable development) ได้อย่างแท้จริง แต่ที่ผ่านมาส่วนใหญ่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้มุ่งศึกษาและทำความเข้าใจเฉพาะในเรื่องของนวัตกรรมต่างๆ ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี แต่กลับไม่สนใจอีกแนวทางคือ กิจกรรมของชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับนำมาเชื่อมต่อและร้อยโยงกับนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนให้เกิดขึ้นและนำไปปฏิบัติได้จริง ในที่นี้ผู้เขียนขอเสนอรูปแบบและกระบวนการขับเคลื่อนทางด้านนวัตกรรมรากหญ้าที่สำคัญของการออกแบบและพัฒนาสู่รูปแบบการบริหารจัดการของ “โรงพยาบาลประชารัฐ” ของโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นเป็น 5 ประเด็นตามขั้นตอนในกระบวนการของนวัตกรรมที่ได้ออกแบบขึ้นมาโดยการวิเคราะห์ของ Rogers & Kim (1985) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการกำหนดวาระ 2) ขั้นตอนการทำให้เข้ากันได้ 3) ขั้นตอนการออกแบบขึ้นใหม่ 4) ขั้นตอนการจัดวางโครงสร้าง และ 5) ขั้นตอนการสร้างปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งจะให้เห็นกระบวนการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโรงพยาบาลในการสร้างเครือข่ายระบบดูแลสุขภาพชุมชน ทั้งจากภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมที่ชัดเจนมากขึ้น

กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรมการดูแลสุขภาพชุมชนและการบริหารจัดการโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จ.ขอนแก่น

ในส่วนนี้ผู้เขียนได้แบ่งการวิเคราะห์ออกกระบวนการต่างๆออกเป็น 5 ขั้นตอนตามการวิเคราะห์กระบวนการทางด้านนวัตกรรมรากหญ้าตามที่ได้เสนอขึ้นโดย Rogers & Kim (1985) ดังนี้

1. ขั้นตอนการกำหนดวาระ (Agenda setting) เริ่มต้นจากในปี พ.ศ. 2536 ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้

มีการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตดี จังหวัดขอนแก่น ภายใต้การสนับสนุนของมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย ผ่านการทำงานขององค์กรพัฒนาภาคเอกชน (NGO) และโรงพยาบาลรัฐในการส่งเสริมการดูแลสุขภาพของประชาชนในชนบท ซึ่งขณะนั้นป่วยเป็นโรคขาดสารอาหาร และภาวะไม่เจริญพันธุ์ โดยการเรียนรู้วิธีการดูแลสุขภาพและป้องกันโรคขาดสารอาหารจากกลุ่มเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากชาวบ้านทั่วไปในฐานะผู้ที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีอาชีพที่มั่นคงจากการทำการเกษตรแบบผสมผสาน ใช้วิถีเกษตรแบบธรรมชาติที่อาศัยความเหมาะสมของสภาพดินฟ้าอากาศในพื้นที่เป็นเครื่องมือหลักในกรรมวิธีทางการเกษตร ไม่ใช้สารเคมี ได้อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบ 5 หมู่ ทำให้คนกลุ่มนี้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในระดับหนึ่ง (อเนก นาคะบุตร, 2545) ต่อมามูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยได้ยกเลิกการให้ทุนสนับสนุนโครงการ ทำให้นายแพทย์อภิสิทธิ์ อารงวรังกูร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้พยายามจัดตั้งมูลนิธิหนึ่งขึ้นใช้ชื่อเดียวกับ โครงการที่เคยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิศุภนิมิตฯ ว่า “มูลนิธิพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตดี จังหวัดขอนแก่น” มีที่ทำการมูลนิธิ ณ โรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมความรู้และประสบการณ์จากปราชญ์ชาวบ้าน ให้อยู่ในรูปของเครือข่ายที่ดำเนินการภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการของทีมแพทย์และสาธารณสุขเป็นหลัก ทำให้แนวคิดเรื่องสุขภาพเป็นแนวคิดสำคัญที่มีการขับเคลื่อนและมุ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตควบคู่ไปกับการป้องกันปัญหาจากภาวะสุขภาพของประชาชนในชนบทที่เกิดขึ้นระหว่างโรงพยาบาลกับเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ซึ่งทำให้นำไปสู่การกำหนดวาระทางด้านสุขภาพชุมชนขึ้น โดยชูประเด็นเรื่องสุขภาพ ที่มองว่าเป็น “ภาวะของการมีความสุข” ซึ่งสุขภาพไม่ใช่เกี่ยวข้องกับแพทย์โรงพยาบาล หรือบุคลากรทางการแพทย์ หากแต่เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมส่วนบุคคล การดำรงชีวิตในชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องพยายามสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกันจากทุกภาคส่วนในสังคมผ่านการขับเคลื่อนของเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านที่มีแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการพึ่งตนเอง การรักษาสุขภาพอนามัยผ่าน

พฤติกรรมการปลูกอยู่ปลูกกิน การใช้ชีวิตอยู่ท่ามกลางการเป็นมิตรร่วมกับธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่ดี การช่วยเหลือเกื้อกูลกันและการแลกเปลี่ยนดูแลกัน อันนำไปสู่การเกิดขึ้นของนวัตกรรมทางด้านสุขภาพที่เกิดขึ้นจากประชาชนในระดับรากหญ้า

2. ขั้นการทำให้เข้ากันได้ (Matching) เมื่อประเด็นเรื่องการส่งเสริมสุขภาพได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนกิจกรรมของเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านในพื้นที่ภาคอีสานแล้ว ต่อมาประเด็นนี้ได้เกิดการกลืนกันเข้าอย่างลงตัวกับมุมมองของศาสตราจารย์นายแพทย์ ประเวศ วะสี ราชภัฏอาวุโสของไทยที่ขับเคลื่อนประเด็นสุขภาพชุมชนมาอย่างต่อเนื่องกว่า 40 ปี ประกอบกับแกนนำ “มูลนิธิพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตดี จังหวัดขอนแก่น” ซึ่งมีนายแพทย์วีระพันธ์ สุพรรณไชยมาตย์ อดีตผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น เป็นประธาน นายแพทย์อภิสิทธิ์ อารงวรังกูร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุบลรัตน์ รองประธานมูลนิธิซึ่งทั้งสองเป็นลูกศิษย์ของศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสีด้วย ทำให้แนวคิดการรักษาสุขภาพตามแนวทางของเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดการขับเคลื่อนประเด็นสุขภาพของมูลนิธิ ซึ่งมูลนิธิก็ได้ทำหน้าที่เป็นศูนย์ประสานงานของเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้านภาคอีสาน โดยทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและผลิตแนวคิดทางด้านต่างๆเรื่อยๆ ผ่านเวทีการปรึกษาหารือและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันอยู่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา ซึ่งการตั้งวงประชุมปรึกษาหารือกันระหว่างทีมแพทย์ของโรงพยาบาลและปราชญ์ชาวบ้านได้มีการกำหนดหัวข้อที่สำคัญขึ้นในเรื่อง “พยาบาลชุมชนกับการสร้างสุขภาวะที่ดีของชุมชน” (มูลนิธิพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีจังหวัดขอนแก่น, 2550). เพื่อสนับสนุนแนวคิดเรื่องการส่งเสริมสุขภาพชุมชนของศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสีขึ้น ซึ่งได้เสนอรูปแบบการทำงานแบบประสานกันเพื่อเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาการดูแลรักษาสุขภาพของประชาชนในระดับชุมชนท้องถิ่น โดยการประสานเครือข่ายระหว่างภาคีต่างๆที่มีส่วนสำคัญในชุมชนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษา สถาบันทางการเมืองการปกครอง สถาบันทางการให้บริการสาธารณสุขที่มีอยู่ในพื้นที่ รวมทั้งประชาสังคมชาวบ้านต่างๆ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนแนวคิด “สุขภาพ” คือ ภาพหรือภาวะแห่งความสุขร่วมกันขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี ได้พยายามนำเสนอและถอดบทเรียนจากการเป็นแพทย์ชนบทและสุขภาวะของชาวบ้านในที่ต่างๆ เพื่อนำเสนอในการแก้ไขปัญหาเชิงนโยบายทางด้านสาธารณสุขที่เกิดขึ้นของการให้บริการสาธารณสุขของรัฐขณะนั้นด้วย (ประเวศ วะสี, 2550)

3. ขั้นการออกแบบขั้นใหม่ (Redefining) จากการก่อแนวคิดใหม่เรื่องสุขภาพจากเวทีเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน และมูลนิธิเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น ทำให้เกิดการปรับปรุงแนวคิดการดูแลรักษาพยาบาลและการจัดให้บริการประชาชนใหม่ ผ่านการเสนอแนวคิดของเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ตามที่ได้มีการตั้งวงประชุมปรึกษาหารือกันระหว่างทีมแพทย์ของโรงพยาบาลและปราชญ์ชาวบ้านต่อมา เพื่อเสนอให้มีการสร้างตึกสงฆ์อาพาธและห้องพิเศษไว้รองรับประชาชนชาวบ้านที่ร่วมสร้างตึกและเป็นสมาชิกกองทุนของโรงพยาบาลรายปีในการจ่ายบำรุงตามที่ได้มีการเสนอความคิดขึ้นนี้ ถือเป็น การปรับรื้อระบบการให้บริการสาธารณสุขใหม่ที่เคยใช้มาตรฐานเบิกจ่ายและรอเงินอุดหนุนจากรัฐบาลอย่างเดียวมาเป็นการดึงประชาชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการให้บริการและเป็นเจ้าของกิจการโรงพยาบาล

4. ขั้นการจัดวางโครงสร้าง (Structuring) จากการนำแนวคิดของปราชญ์ชาวบ้านในเรื่องการออกแบบระบบดูแลสุขภาพชุมชน ต่อมาได้มีการจัดตั้งกองทุนและมูลนิธิโรงพยาบาลอุบลรัตน์ ขึ้นในปี 2557 ถือเป็นแนวคิดการปรับรื้อระบบการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลชุมชนในระดับอำเภอใหม่ที่สอดคล้องกับความ



จำเป็นและความต้องการของประชาชนในชนบท และสอดคล้องกับทิศทางของนโยบายรัฐบาลที่กำลังชูเรื่องประชา
 รัฐขึ้น โดยอาศัยความศรัทธาในการทำบุญทำทานผ่านการบริจาคทานให้แก่ วัด และพระสงฆ์ ตามความเชื่อทาง
 พุทธศาสนา ซึ่งโรงพยาบาลจะต้องรักษาพระสงฆ์ และประชาชนทุกคนที่เจ็บป่วยอยู่แล้ว จึงตั้งพระสงฆ์ ชาวบ้าน
 พ่อค้า ข้าราชการ บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานภาครัฐและประชาสังคมทุกภาคส่วนในอำเภออุบลรัตน์ ให้เข้ามาเป็น
 ส่วนหนึ่งของกิจกรรมของโรงพยาบาล โดยการระดมทุนสร้างตึกสงฆ์อาพาธ – ห้องพิเศษ ที่มาจากการบริจาคของ
 ประชาชนทั้งหมด ได้ตึกขึ้น 1 หลังจำนวน 20 ห้อง เพื่อให้ตึกนี้ใช้ดำเนินการให้บริการประชาชนที่ร่วมบริจาคใน
 การสร้างตึก และสมัครเป็นสมาชิกของกองทุนโรงพยาบาล ปีละ 1000 บาท/คน เพื่อบำรุงอาคารและจัดซื้อ
 เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็น และสิทธิที่สมาชิกกองทุนจะได้รับ คือการมีห้องพิเศษสำหรับผู้ป่วย
 ในระหว่างการรักษา 2) สร้างบุคลากรในการให้บริการ ได้แก่ การสร้างพยาบาลชุมชน จากเยาวชนที่มีจิตอาสาและ
 ได้รับการคัดเลือกจากสมาชิกในหมู่บ้าน เพื่อรับทุนการศึกษาจากกองทุนในการศึกษาทางด้านพยาบาลในระดับ
 ปริญญาตรี โดยมีเงื่อนไขกลับมาบรรจุเป็นบุคลากรทำงานบริการตอบแทนประชาชนผู้บริจาค และการจ้างคน
 พิกัด และผู้ป่วยติดเชื้อ HIV ให้มาทำงานบริการตามตำแหน่งที่เหมาะสมในโรงพยาบาล โดยการขอสนับสนุนเงิน
 ค่าจ้างแรงงานจากบริษัทเอกชนในพื้นที่ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขบังคับตามกฎหมาย ทำให้ผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้มีงาน
 ทำ การส่งเสริมเยาวชนที่เรียนดี ขยัน และมีจิตสำนึกรักบ้านเกิดให้เข้าร่วมโครงการพยาบาลรักษากันเกิดเพื่อ
 สมัครรับทุนเป็นพยาบาลจิตอาสา ใช้เงินทุนของกองทุนโรงพยาบาลในการกลับมาเป็นพยาบาลที่รับใช้ชุมชนชาว
 อำเภออุบลรัตน์ที่สูญเสียเรียนจนจบและมาปฏิบัติงานเป็นพยาบาลที่รักษากันและหวงแหนบ้านเกิด สมกับเป็นพยาบาล
 ชุมชนตามตามที่เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน ได้นำเสนอไว้ตั้งแต่ก่อนหน้านี้

Oral
255

5. ขั้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interconnecting) เมื่อแนวคิดการสร้างโรงพยาบาลประชา
 รัฐ และแนวทางการขับเคลื่อนของเครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน มาบรรจบกันภายใต้การนวัตกรรมการสร้างระบบ
 สุขภาพชุมชน ทำให้มีการวางความสัมพันธ์ภายในและระหว่างองค์การเครือข่ายด้วยกันให้มีความชัดเจน ซึ่งนำมา
 สู่การกลืนเข้าหากันเป็นสถาบันที่ออกแบบร่วมกัน (institutionalized) โดยการบริหารจัดการและออกแบบ
 ความสัมพันธ์บนปัญหา หรือข้อจำกัดจากการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับภาคส่วนต่างๆ นั้นมีข้อดีคือการร่วมกัน
 คิดร่วมกันทำ ร่วมกันแก้ไขปัญหา และไม่ยอมจำนนอยู่กับระบบเดิมที่เน้นสายการบังคับบัญชาและระบบราชการ
 ทำให้เกิดการคิดออกแบบทั้งภายในองค์การและนอกเหนือนั้นซึ่งเป็นเรื่องของสังคมภายนอก ให้สามารถใช้
 ประโยชน์และคุณค่าจากการออกแบบระบบการทำงานนี้ร่วมกันได้ซึ่งจะทำให้โรงพยาบาลมีกำลังเงินเข้มแข็งและ
 สามารถหล่อเลี้ยงการพัฒนาระบบสุขภาพตามที่วางไว้ภายใต้การออกแบบโครงสร้างการบริหารใหม่ได้ ซึ่ง
 เป้าหมายของโรงพยาบาลประชารัฐที่สำคัญคือ โรงพยาบาลเป็นของประชาชน ทำเพื่อประชาชน ซึ่งเจ้าของจะไม่
 ทำลายของที่ตนเองเป็นเจ้าของ และอยากจะปรับปรุงให้ดีขึ้น ให้โรงพยาบาลมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นตามลำดับใน
 ปัจจุบัน และสามารถช่วยเหลือประชาชนผู้เป็นเจ้าของโรงพยาบาลได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งการดูแลผู้ด้อยโอกาส และ
 ผู้พิการให้สามารถพึ่งตนเองได้ ทั้งนี้ได้วางยุทธศาสตร์เพื่อก้าวข้ามข้อจำกัดต่างๆที่เกิดขึ้นไว้ 3 แนวทาง (อภิสิทธิ์
 อึ้งวรรณกรและทานทิพย์ อึ้งวรรณกร, 2561) ได้แก่ 1) แผนงานโครงการของโรงพยาบาลชุมชนที่เชื่อมโยงกับ
 แหล่งทุนต่างๆ ทั้งในส่วนราชการและเอกชน 2) เงินบริจาค โดยอาศัยพื้นฐานของคนไทยและศาสนาพุทธที่ชอบ
 การทำบุญ มีจิตใจดี มีความเมตตา เอื้อเฟื้อ ชอบช่วยเหลือกันเป็นการระดมทุนช่วยเหลือการดำเนินงานของ
 โรงพยาบาล และ 3) ผู้ประกอบการทางสังคม ที่จะนำมาใช้การจัดการเครือข่ายระบบสุขภาพระดับอำเภออุบล
 รัตน์ โดยการส่งเสริมให้เกิดผู้ประกอบการการผลิตที่เน้นสุขภาพ ปลูกพืชผักปลอดสารพิษและเลี้ยงสัตว์ตามความ



ถนัดและเหมาะสมกับฤดูกาล แล้วนำผลผลิตมารวมกลุ่มกันจัดตั้งโรงงานผลิตที่ได้มาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ เกิดการระดมทุนช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม มีงานทำในพื้นที่ มีรายได้ มีเงินปันผล ทำให้เกิดการพึ่งพาตัวเองได้ ครอบครัวอบอุ่น อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี และเป็นพลังพลเมืองที่จะร่วมสร้างประโยชน์ต่อชุมชนโดยรวมต่อไปอีกด้วย และมีเงินบริจาคเข้ากองทุนของโรงพยาบาลเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงทางสุขภาพที่เกิดขึ้น และลดปัญหาด้านสุขภาพมูลฐานที่มาจากพฤติกรรมกรบริโภคของประชาชนลง ทำให้แพทย์และพยาบาลในโรงพยาบาลได้ให้บริการเฉพาะผู้ที่ป่วยขั้นรุนแรงเท่านั้น และเกิดเครือข่ายการขับเคลื่อนสุขภาพและสังคมไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเกิดการพัฒนายั่งยืนซึ่งสอดคล้องกับแนวทาง “การจัดการปกครองสาธารณสุขแนวใหม่” ในการอธิบายบริบทของการบริหารราชการไทยได้เป็นอย่างดี

3. สรุปผล

จากแนวคิดการจัดตั้งโรงพยาบาลประชารัฐ ของโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้เขียนได้อาศัยแนวทางวิเคราะห์แบบกิจกรรมรากหญ้า (Grassroots activity) ตามที่ Gill Sayfang & Adrian Smith (2007) ได้ศึกษาและค้นคว้าความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือหนึ่งทางด้านนวัตกรรมทางสังคมอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ เพราะความรู้ที่ได้จาก innovation) และ กิจกรรมของชุมชน (community activity) เป็นสองแนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (sustainable development) โดยในที่นี้เน้นวิเคราะห์นวัตกรรมที่ใช้แก้ไขปัญหาการบริหารงานของโรงพยาบาลและการส่งเสริมสุขภาพของชุมชน โดยให้ความสำคัญกับกิจกรรมของชุมชนผ่านบทบาทของเครือข่ายประชาชนชาวบ้านที่ทำงานร่วมกับมูลนิธิพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตดี จังหวัดขอนแก่น” ดังที่ได้วิเคราะห์ครั้งนี้ซึ่งมีความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการโรงพยาบาลของรัฐในระดับอำเภอภายใต้ยุทธศาสตร์ “ประชารัฐ” ที่ต้องการดึงพลังทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิกฤติที่เกิดขึ้นไปสู่โอกาสของการพัฒนานวัตกรรมทางการบริหาร โดยมีโรงพยาบาลในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขเป็นผู้อำนวยความสะดวก สนับสนุน และเปิดช่องทางให้กับภาคประชาสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนตามกระบวนการจัดการที่เน้นกระบวนการแบบปรึกษาหารือเพื่อให้ประชาชนเข้าใจการบริหารงานในเรื่องที่ต้องการแก้ไข และสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐบาลในรูปของเครือข่ายที่มีการระดมทุนการดำเนินงานผ่านความศรัทธาตามหลักความเชื่อทางศาสนา ความรักบ้านเกิด และการช่วยเหลือดูแลกันผ่านมูลนิธิ กองทุน กลุ่มวิสาหกิจชุมชน เพื่อขยายเครือข่ายทั้งในรูปของสมาชิก เงินกองทุน และรูปแบบกิจกรรม ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน อันเป็นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้การบริหารจัดการงบประมาณของรัฐมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาชุมชน และการพัฒนาสิทธิและสวัสดิการของรัฐเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน ไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคมเกิดการมีส่วนร่วม การแก้ไขปัญหา การปฏิรูป และการพัฒนาประเทศที่เห็นผลเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งเกิดความเข้มแข็งและมั่นคงของประเทศในด้านต่างๆ และโอกาสในการเข้าถึงสิทธิหรือได้รับสิทธิ และสวัสดิการของรัฐอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งผลดีต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม



4. ข้อเสนอแนะ

การบริหารนโยบายตามแนวคิดโรงพยาบาลประชารัฐ ของโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นนั้นเป็นนวัตกรรมทางการบริหารภาครัฐที่มีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมจากรากหญ้าที่เกิดจากการใช้กระบวนการปรึกษาหารือและร่วมออกแบบจากเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ สำหรับทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการและเป้าหมายการทำงานจากระบบราชการที่เน้นสายบังคับบัญชา สู่การใช้เครือข่ายการจัดการระหว่างภาคีต่างๆ เป็นส่วนสำคัญในการทำงานและขับเคลื่อนแนวคิดนี้ให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น วิถีปฏิบัติในชุมชน ธรรมเนียมปฏิบัติของประชาชน และรูปแบบความสัมพันธ์ต่างๆของประชาชนควรได้รับการถอดเป็นบทเรียนและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการองค์การในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน รวมทั้งการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่ใช้ดำเนินการตามมาตรฐานกลางของรัฐให้สอดคล้องกับความต้องการ และการแก้ไขปัญหาการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต่อการพัฒนาเครือข่ายทางด้านการจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุ่มค่า และการพัฒนาที่ความยั่งยืนของบริการสาธารณะของรัฐสืบไป

5. บรรณานุกรม

เกษียร เตชะพีระ (2557) **ทำความเข้าใจฐานคิดของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า** (Online) สืบค้นจาก

<https://www.hfocus.org/content/2014/07/7710>,

สุรศักดิ์ ภวันดี (2560) ยุทธศาสตร์ “ประชารัฐ” คือ อะไร (Online) สืบค้นจาก

https://popwandee.blogspot.com/2015/12/blog-post_39.html

ประเวศ วะสี. (2550). **เศรษฐกิจพอเพียงและประชาสังคม : แนวทางพลิกฟื้นเศรษฐกิจสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน

มูลนิธิพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีจังหวัดขอนแก่น. (2550). **รายงานการประชุมเครือข่ายประชาชนชาวบ้านและพหุภาคีภาคอีสาน ครั้งที่1/ 2550 เรื่อง พยาบาลชุมชนกับการสร้างสุขภาวะที่ดีของชุมชน เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2550 ณ ศูนย์เรียนรู้บ้านพ้อมิ่ง บ้านหนองแวง ตำบลหนองแวง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์**. (อัตสำเนา)

อเนก นาคะบุตร. (2545). “**ปราชญ์ชาวบ้านคืออะไร**” ใน **พลังรากหญ้าพลังแผ่นดิน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนเพื่อสังคม.

อภิสิทธิ์ อังรจรวงูรและทานทิพย์ อังรจรวงูร. (2561). **การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมดีจังหวัดขอนแก่น รายงานประจำปี 2560**. ขอนแก่น : มูลนิธิพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี จังหวัดขอนแก่น

Bevir, M. (2012). **Governance: A Very Short Introduction**. Oxford: Oxford University Press

Osborne, D. and Ted, G. (1992). **Reinventing Government?: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming Government**. Reading, MA: Addison-Wesley.

Osborne, S. P., (Ed.) (2010). **The New Public Governance? Emerging Perspective on the Theory and Practice of Public Governance**. New York: Routledge.

Ramesh, M. (2010). **Reasserting the Role of the State in the Healthcare Sector**, in Ramesh M.,



- Eduardo, A. Jr and Xun W. (Ed). **Reasserting the Public in Public Services: New Public Management Reforms**. London and New York: Routledge.
- Roger, E and Kim, P. (1985). Diffusion of innovation in Merritt R. L. and Merritt, A. J., **Innovation in the Public Sector**. London, New Delhi: Sage Beverly Hills.
- Smith, A. and G. Seyfang (2013) Constructing grassroots innovations for sustainability - Introduction to the Special Section – Grassroots Innovation for Sustainable Development, in **Global Environmental Change**, Volume 23, Issue 5, October 2013, Pages 868-880



การจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์
ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9
Management of Literary Copyrights Work in Buddhist Sangha
Administration Region 9

บุญเทียน แสนคำเฮื่อง
นักศึกษาลัทธิธรรมบาลี สาขาวิชาการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรม คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พิสิษฐ์ เจริญสุดใจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
จิราภรณ์ เหลืองไพรินทร์
ผู้อำนวยการศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาสภาพปัจจุบันของผลงานและการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 (จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ และร้อยเอ็ด) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด จากวัดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 วัด จากวัดทั้งหมด 4,865 วัด ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 มีวัดที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม จำนวน 23 วัด พระสงฆ์ที่เป็นผู้สร้างสรรค์ จำนวน 34 รูป ผลงานที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นทั้งหมด จำนวน 170 ผลงาน การวิเคราะห์จากผลงานสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไปของวัดพบว่าผลงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 59 จะเป็นผลงานที่มาจากคณะสงฆ์ฝ่ายมหานิกายที่มาจากเขตในเขตเทศบาลนคร พื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยเป็นผลงานที่มาจากวัดขนาดใหญ่ที่มีพระสงฆ์ภายในวัด 31 รูป ขึ้นไป และวัดที่มีผู้มาทำบุญโดยเฉลี่ยต่อวัน 101 คน ขึ้นไป นอกจากนั้นจะเป็นผลงานที่มาจากวัดที่มีเฉพาะสำนักเรียน ที่มีผลงานมากที่สุด ร้อยละ 68 เมื่อวิเคราะห์จากข้อมูลส่วนบุคคลของพระสงฆ์ที่สร้างสรรค์ผลงานพบว่า ผลงานจะมาจากพระสงฆ์ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป (48%) และมีพรรษา 31 พรรษา ขึ้นไป (54%) นอกจากนั้นยังพบว่าพระสงฆ์ที่มีวุฒิปริญญาเอกมีผลงานมากที่สุด ร้อยละ 52 การจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 โดยการสร้างสรรค์ผลงานจะทำเพียงรูปเดียวทั้งหมดและส่วนใหญ่ใช้ทุนทรัพย์ส่วนตัว การคุ้มครองผลงานส่วนใหญ่ได้รับการเผยแพร่แต่ไม่ได้มีการจดแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ การนำไปใช้ประโยชน์ส่วนใหญ่พระสงฆ์จะนำผลงานไปใช้เพื่อเผยแพร่โดยไม่แสวงผลกำไร

คำสำคัญ: การจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม พระสงฆ์ การผลิตผลงานวรรณกรรม

Abstract

The objective of this research was to survey the current situation of the literature copyrights and how to manage them for the Buddhist sangha administration Region 9 (Khon Kaen, Roi Et, Kalasin and Maha Sarakham). The research used closed and opened end questionnaire



survey method. The sample size was 370 from 4,865 temples. The total of 170 creative works from 23 temples were produced. Comparative study between the creative works and the general information of the temple found that the Mahanikaya sect from Khon Kaen Province and the temples located in Municipality were produced the most (59%), Most of the creative works (42%) were produced by big temples where had more than 31 monks and were popular temples with average of 101 people or more came every day. Among them, the General Buddhist Scripture Schools has the highest ratio of creative works compared to other temples. The majority of Buddhist literature creators were senior monks who were 60 years old or more (48%), or 31 years or more (54%) ordination. Most of the creators were very high qualification such as Nakdhamma EK, Pali qualifications 7-9 and Doctoral Degree. The copyrighted literature management of the monk consisted of 3 aspects: 1. The difference of creation, found that Most of monks will create only 1 monk and use their own private funds. 2. The difference of protection, found that most of works will be published to the public. But none of works have registered to copyright information. 3. The deference of use, found that of Most of the works will be used for non-profit distribution.

Keyword: Management of literary copyright work, monk, production of literary work

1. บทนำ

ทรัพย์สินทางปัญญาเป็นผลงานที่เกิดจากการสร้างสรรค์ของมนุษย์ ซึ่งเน้นที่ผลผลิตของสติปัญญาและความชำนาญ ไม่จำกัดชนิดของการสร้างสรรค์หรือวิธีในการแสดงออก (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2558) ในทางศาสนาแม้ทรัพย์สินทางปัญญาจะเป็นคำเรียกที่ไม่ปรากฏในพระพุทธศาสนา แต่พระพุทธศาสนานั้นก็ยอมรับในทรัพย์สินทางปัญญาว่าเป็นทรัพย์สินอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะสิ่งที่เรียกว่าอริยะทรัพย์หรือทรัพย์อันประเสริฐมีความหมายครอบคลุมถึงทรัพย์สินทางปัญญาในปัจจุบัน (พระครูสังฆรักษ์อำนาจ เขมปญโญ, 2554) การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการเผยแผ่ธรรมะในพระพุทธศาสนาของพระสงฆ์ไทยของคลทรรณรัตน์ ดิษบรรจง (2558) พบว่าการเผยแผ่ธรรมะในยุคปัจจุบัน พระสงฆ์ไทยยังมีการเผยแผ่ธรรมะด้วยรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การเผยแผ่ธรรมะของพระสงฆ์พุทธศาสนิกชนมีความเหมาะสมต่อสังคมสมัยใหม่มากยิ่งขึ้น

ผลงานวรรณกรรมที่พระสงฆ์สร้างสรรค์เพื่อใช้ในการเผยแผ่ถือเป็นผลงานทางปัญญาทรงคุณค่าและทรัพย์สินทางปัญญาประเภทหนึ่งที่ได้รับรักษา และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ในประเทศไทยผลงานวรรณกรรมที่สร้างสรรค์ขึ้นอยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายลิขสิทธิ์ไทย ซึ่งรวมถึงผลงานวรรณกรรมที่เกิดขึ้นจากพระสงฆ์ด้วย การศึกษาวิจัยเรื่องการละเมิดวรรณกรรมการเทศน์ของพระสงฆ์เพื่อการเผยแผ่ของพระมหาณัฐพงษ์ ฐิตปญโญ (2559) ก็พบว่าผู้ทำการคัดลอกวรรณกรรมการเทศน์ของพระสงฆ์นั้นก็มีความผิดตามกฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 เช่นกัน ในข้อหาการละเมิดวรรณกรรมอันมีลิขสิทธิ์ด้วยการคัดลอกวรรณกรรมการเทศน์ของพระสงฆ์ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต ในงานวิจัยของพระสงฆ์บ ใจยะเสส (2556) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาข้อกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองลิขสิทธิ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา : กรณีศึกษา การเผยแผ่พระพุทธศาสนา ก็พบว่าแม้พระสงฆ์จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายลิขสิทธิ์ไทย แต่พระสงฆ์ก็ได้รับผลกระทบด้านความ



เหมาะสมที่ต้องเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินอันเกิดจากสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา จากการมีข้อพิพาทเกิดขึ้น หรือการมีคดีความที่อาจตกอยู่ในฐานะการเป็นผู้ฟ้องหรือผู้ถูกฟ้อง แม้ว่าพระสงฆ์จะมีวิธีในการจัดการโดยการแต่งตั้งให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทนก็ตาม แต่ความเสื่อมเสียก็ย่อมเกิดขึ้นต่อพระสงฆ์และภาพลักษณ์ของคณะสงฆ์โดยรวม พระสงฆ์สบายใจจะเสส ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆเข้ามาดูแลและจัดการสภาพปัญหาที่จะเกิดขึ้น แต่ในปัจจุบันพบว่ายังไม่มียุติธรรมหรือหน่วยงานใดเข้ามาดูแลหรือเข้ามาจัดการสภาพปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับทรัพย์สินทางปัญญาของพระสงฆ์โดยตรง ในขณะที่ผลงานซึ่งเกิดจากการสร้างสรรค์ของบุคคลทั่วไปจะมีระบบการจัดการที่เหมาะสม เช่น การจัดตั้งหน่วยการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาขึ้นในหลายมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรมีระบบการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ผลการดำเนินงานของกรมทรัพย์สินทางปัญญาก็พบว่าในช่วงเดือน พฤษภาคม 2558-เมษายน 2559 มีการยื่นคำขอจดทะเบียนข้อมูลลิขสิทธิ์มากถึง 17,591 คำขอ (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2560)

จากการที่ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ยังไม่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ทรัพย์สินทางปัญญาของพระสงฆ์ในปัจจุบันยังไม่มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม ด้วยทรัพย์สินทางปัญญาเป็นทรัพย์สินอีกประเภทหนึ่งที่สร้างประโยชน์ได้ในทางเศรษฐกิจ และสามารถนำมาบริหารจัดการต่อกิจการการเผยแผ่พระพุทธศาสนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง การจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบในการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์อย่างเป็นระบบต่อไป

Oral
261

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของผลงานและการจัดการลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

3. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบสภาพปัจจุบันของผลงานและการจัดการลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9
2. ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อพัฒนารูปแบบในการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาสที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลวัดต่างๆ ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 จำนวน 4,865 รูป คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 รูป

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ศึกษาคือวัดของกลุ่มตัวอย่างในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

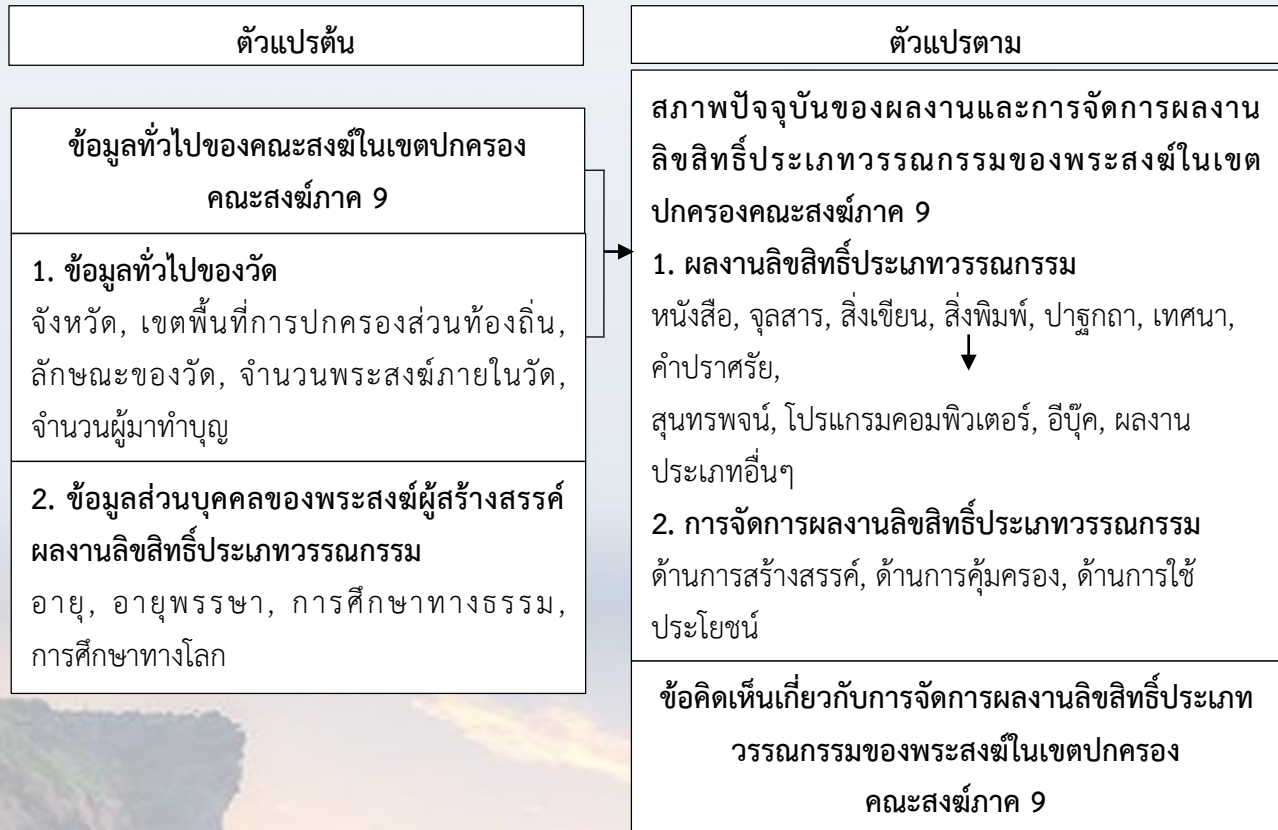
ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ศึกษา ได้แก่ สภาพปัจจุบันของผลงานและการจัดการลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ ประกอบด้วย การสร้างสรรค์ การคุ้มครอง และการใช้ประโยชน์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการเก็บข้อมูลใช้ระยะเวลา 2 เดือน คือ วันที่ 20 เมษายน 2561 - 20 มิถุนายน 2561

5. กรอบแนวคิดของการวิจัย



Oral
262

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจัดส่งผ่านทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาสที่ยังดำรงตำแหน่งในปี พ.ศ.2561 ทั้ง 4 จังหวัด ในของเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 จำนวน 4,865 รูป กลุ่มประชากรมาจากทุกอำเภอของแต่ละจังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัด



มหาสารคาม ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 รูป

กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) แบ่งกลุ่มประชากร ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าอาวาสคณะสงฆ์ฝ่ายมหานิกายและกลุ่มเจ้าอาวาสคณะสงฆ์ฝ่ายธรรมยุต และได้กำหนดสัดส่วนในการเก็บข้อมูลตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละเขตพื้นที่จากระดับจังหวัด ไปสู่ระดับอำเภอ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้คำนวณไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปลายเปิดแบบมีโครงสร้าง เครื่องมือประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปของวัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับพระสงฆ์ที่มีการสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม จำนวน และลักษณะผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างสรรค์ การคุ้มครอง และการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามคำถามปลายปลายเปิดแบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างสรรค์ การคุ้มครอง การใช้ประโยชน์

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) ความเหมาะสมทั่วไป รวมทั้งตรวจสอบภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไข เมื่อผ่านการตรวจแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดลอง (Try-out) ใช้กับวัดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 วัด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ .78 และนำมาปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามที่คุณเชี่ยวชาญแนะนำอีกครั้ง เมื่อเครื่องมือได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้นำไปจัดพิมพ์เป็นฉบับจริงเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือกราบหมัสการเจ้าคณะภาค 9 ทั้งฝ่ายมหานิกายและฝ่ายธรรมยุต เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและขอหนังสืออนุมัติการเก็บแบบสอบถาม เมื่อการดำเนินการในข้างต้นเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากวัดในเขตปกครองคณะสงฆ์ ภาค 9 ตามที่คำนวณเอาไว้ โดยการจัดส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ โดยได้แนบหนังสืออนุมัติการเก็บแบบสอบถาม แสตมป์และซองจดหมายในการจัดส่งแบบสอบถามกลับคืน ทั้งนี้เพื่อป้องกันข้อมูลที่ส่งไปได้รับกลับคืนมาไม่ครบ จะทำให้มีปัญหาในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงสุ่มและจัดส่งเพิ่มอำเภอละประมาณ 20 % ดังนั้นแบบสอบถามที่จัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้นจำนวน 510 ชุด ในการดำเนินการเก็บข้อมูลใช้เวลา 2 เดือน ระหว่างวันที่ 20 เมษายน 2561 ถึง 20 มิถุนายน 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ข้อมูลทั่วไปของวัด, ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับพระสงฆ์ที่มีการสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม, จำนวนและลักษณะผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้น, และข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างสรรค์ การคุ้มครอง และการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

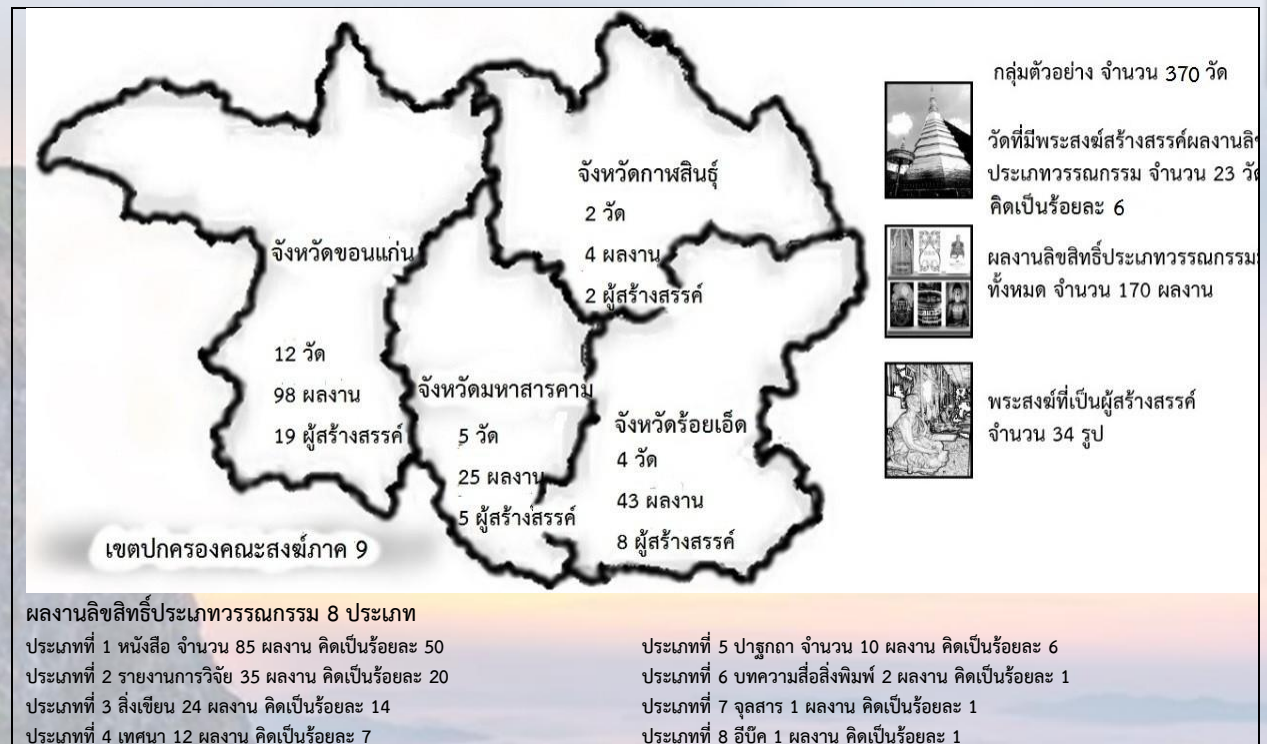
ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม โดยแบบสอบถามแบบสอบถามปลายปลายเปิดแบบมีโครงสร้างนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และมีการวิเคราะห์เนื้อหาสาระในประเด็นที่สำคัญแล้วนำมาเสนอโดยเขียนเป็นแบบความเรียงในภาพรวม

7. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง การจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

7.1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีวัดที่มีพระสงฆ์สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม จำนวน 23 วัด มีรายละเอียดของข้อมูลในภาพรวม ตามภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 สรุปลภาพรวมวัดที่มีพระสงฆ์สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

วัดที่มีพระสงฆ์สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม จำนวน 23 วัด เมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของวัด สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของวัดที่มีพระสงฆ์สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

(ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมทั้งหมด = 170 ผลงาน)

ประเภทของคณะสงฆ์	จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของวัด	จำนวนวัด	ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม	
			จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของคณะสงฆ์	มหานิกาย	15	100	59
	ธรรมยุต	8	70	41
เขตพื้นที่จังหวัด	จังหวัดขอนแก่น	12	98	58
	จังหวัดร้อยเอ็ด	4	43	25
	จังหวัดมหาสารคาม	5	25	15
	จังหวัดกาฬสินธุ์	2	4	2
เขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น	เทศบาลนคร	4	53	31
	เทศบาลตำบล	9	48	28
	เทศบาลเมือง	3	42	25
	องค์การบริหารส่วนตำบล	7	27	16
จำนวนพระสงฆ์ภายในวัด	1-10 รูป	14	81	48
	31 รูป ขึ้นไป	5	72	42
	11-20 รูป	3	13	8
	21-30 รูป	1	4	2
พุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญที่วัดโดยเฉลี่ยต่อวัน	101 คนขึ้นไป	3	68	40
	51-100 คน	7	58	34
	1-50 คน	13	44	26
ลักษณะของวัด	สำนักเรียน	8	115	68
	หน่วย อปต.	3	20	12
	ไม่มี สำนักเรียน, สำนักปฏิบัติธรรม และหน่วย อปต.	7	15	9
	สำนักเรียน, สำนักปฏิบัติธรรม	1	8	5
	สำนักเรียน และหน่วย อปต.	2	6	3
	สำนักเรียน, สำนักปฏิบัติธรรม และหน่วย อปต.	2	6	3

หมายเหตุ: หน่วยอบรมประชาชนประจำตำบล (อปต.)

ลักษณะของวัดที่พระสงฆ์จะมีการสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมพบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นวัดที่อยู่ในเขตเมืองมีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น มีรายได้สูง (เทศบาลเมือง, เทศบาลนคร) วัดขนาดใหญ่ที่มีพระสงฆ์จำพรรษา

มาก วัดที่มีสำนักเรียนของพระสงฆ์ วัดที่มีพุทธศาสนิกชนมาทำบุญที่วัดมาก วัดในลักษณะเหล่านี้พระสงฆ์จะมีการสร้างสรรค์ผลงานมาก

พระสงฆ์ที่สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม จำนวน 34 รูป สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลได้ตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพระสงฆ์ที่สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

(ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมทั้งหมด = 170 ผลงาน)

จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพระสงฆ์	จำนวนพระสงฆ์(รูป)	ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม		
		จำนวน	ร้อยละ	
อายุ	60 ปี ขึ้นไป	10	81	48
	40-49 ปี	12	55	32
	50-59 ปี	6	25	15
	30-39 ปี	6	9	5
พรรษา	31 พรรษา ขึ้นไป	13	92	54
	21-30 พรรษา	11	61	36
	11-20 พรรษา	7	11	6
	1-10 พรรษา	3	6	4
วุฒินักธรรม	นักธรรมเอก	33	169	99
	นักธรรมตรี	1	1	1
	นักธรรมโท	-	-	-
วุฒิเปรียญธรรม	เปรียญธรรม 7-9 ประโยค	3	67	40
	ไม่มีวุฒิเปรียญธรรม	18	48	28
	เปรียญธรรม 4-6 ประโยค	4	33	19
	เปรียญธรรม 1-3 ประโยค	9	22	13
วุฒิกการศึกษาทางโลก	ปริญญาเอก	11	88	52
	ปริญญาตรี	7	58	34
	ปริญญาโท	13	19	11
	มัธยมศึกษาตอนต้น	1	3	2
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	2	1

Oral
266

ลักษณะของพระสงฆ์ที่จะสร้างผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมคือ อายุ พระสงฆ์ที่สร้างสรรค์มากที่สุดคือ มีอายุมากกว่า 60 ปี ตามด้วยอายุ 40-48 ปี พระสงฆ์ที่พรรษามากจะสร้างสรรค์ผลงานมากกว่าพระสงฆ์ที่พรรษาน้อย พระสงฆ์ที่มีวุฒิกการศึกษาในระดับสูงจะสร้างสรรค์ผลงานมากกว่าพระสงฆ์ที่มีวุฒิกการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะ 99% ของพระสงฆ์ที่เป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานวรรณกรรมจะได้รับวุฒินักธรรมเอก แต่วุฒิเปรียญธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรค์ผลงานวรรณกรรม เนื่องจากมีพระสงฆ์ที่ไม่มีวุฒิเปรียญธรรมมากถึง ร้อยละ 28 ที่สามารถสร้างสรรค์ผลงานวรรณกรรมได้ ส่วนพระสงฆ์ที่มีวุฒิกการศึกษาทางโลกสูงจะมีผลต่อการ

สร้างสรรค์ผลงานวรรณกรรม พบว่ามากกว่าครึ่งของผลงานวรรณกรรม สร้างสรรค์โดยพระสงฆ์ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาเอก

7.2 การจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

พระสงฆ์ที่สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 จำนวน 34 รูป มีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ การคุ้มครอง และการใช้ประโยชน์ ดังนี้

7.2.1 ด้านการสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม

ตารางที่ 3 ลักษณะการสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

ลักษณะการเป็นผู้สร้างสรรค์	จำนวน (รูป)	%	จำนวน (ผลงาน)	%
ผู้สร้างสรรค์แต่เพียงรูปเดียว	34	100.00	170	100
ผู้ร่วมสร้างสรรค์ผลงานกับผู้อื่น	-	-	-	-
ผู้นำผลงานอันมีลิขสิทธิ์ของผู้อื่นมาดัดแปลงโดยได้รับอนุญาต	-	-	-	-
ผู้นำงานอันมีลิขสิทธิ์ของผู้อื่นมารวบรวมหรือประกอบเข้าด้วยกัน	-	-	-	-
รวม	34	100.00	170	100

พระสงฆ์ที่สร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม จำนวน 34 รูป เป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานขึ้นในฐานะการเป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานแต่เพียงรูปเดียวทั้งหมด คือ จำนวน 34 รูป คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่พบว่ามีพระสงฆ์ที่เป็นผู้สร้างสรรค์ในลักษณะการผู้ร่วมสร้างสรรค์ผลงานกับผู้อื่น การผู้นำผลงานอันมีลิขสิทธิ์ของผู้อื่นมาดัดแปลงโดยได้รับอนุญาต การผู้นำงานอันมีลิขสิทธิ์ของผู้อื่นมารวบรวมหรือประกอบเข้าด้วยกัน

ตารางที่ 4 ทุนทรัพย์ที่ใช้ในการสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

ทุนทรัพย์ที่ใช้ในการสร้างสรรค์	จำนวน (ผลงาน)	%
ทุนทรัพย์ส่วนตัว	141	83
ทุนทรัพย์ส่วนตัวและทุนทรัพย์จากองค์กรนิติบุคคลภายนอกวัด	17	10
ทุนทรัพย์ส่วนตัวและทุนทรัพย์จากผู้มีจิตศรัทธา	12	7
รวม	170	100

การสร้างสรรคผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ จำนวน 170 ผลงาน ส่วนใหญ่ถูกสร้างสรรคขึ้นโดยใช้ทุนทรัพย์ส่วนตัวของพระสงฆ์ จำนวน 141 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 83 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือใช้ทุนทรัพย์ส่วนตัวและทุนทรัพย์จากองค์กรนิติบุคคลภายนอกวัด จำนวน 17 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 10 และทุนทรัพย์ส่วนตัวและทุนทรัพย์จากผู้มีจิตศรัทธา จำนวน 12 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ลิขธิความเป็นเจ้าของในผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

ลิขธิความเป็นเจ้าของในผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม	จำนวน (ผลงาน)	%
พระสงฆ์ผู้สร้างสรรคผลงาน	135	79
มหาวิทยาลัยสงฆ์	35	21
รวม	170	100

ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมที่พระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ ภาค 9 สร้างสรรคขึ้น จำนวน 170 ผลงาน พบว่า ผลงานส่วนใหญ่พระสงฆ์เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในผลงาน จำนวน 135 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 79 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยสงฆ์เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ จำนวน 35 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 21 ตามลำดับ

7.2.2 ด้านการคุ้มครองผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม

ตารางที่ 6 การคุ้มครองผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

(ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมทั้งหมด=170 ผลงาน)

การคุ้มครองผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม	จำนวน (ผลงาน)	ร้อยละ
การเผยแพร่ผลงาน		
ผลงานที่ได้รับการเผยแพร่	146	86
ผลงานที่ไม่ได้รับการเผยแพร่	24	14.
การจดแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์		
ไม่ได้จดแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์	170	100
มีจดแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์	0	0

การเผยแพร่ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมที่พระสงฆ์สร้างสรรคขึ้น พบว่า ผลงานส่วนใหญ่ได้รับการเผยแพร่ จำนวน 146 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 86 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือไม่ได้รับการเผยแพร่ จำนวน 24 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

การจดแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ในผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมที่พระสงฆ์สร้างสรรคขึ้น พบว่า ผลงานไม่ได้จดแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ทั้งหมด คือ จำนวน 170 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 100

7.2.3 ด้านการใช้ประโยชน์จากผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม

ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้น จำนวน 170 ผลงาน พบว่ามีผลงานที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ จำนวน 146 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 86 มีรายละเอียดการใช้ประโยชน์ตามตารางที่ 7 ดังนี้
ตารางที่ 7 การใช้ประโยชน์จากผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

การใช้ประโยชน์จากผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม	จำนวน (ผลงาน)	%
เผยแพร่ผลงานโดยไม่แสวงผลกำไร	87	59
เผยแพร่โดยไม่แสวงผลกำไรและอนุญาตให้นำไปใช้ได้ฟรี (อนุญาตให้พิมพ์แจกฟรี)	45	31
เผยแพร่โดยไม่แสวงผลกำไรและอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ (ได้ค่าลิขสิทธิ์กลับมาบางส่วน)	14	10
รวม	170	100

ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้น และถูกนำมาใช้ประโยชน์ จำนวน 146 ผลงาน พบว่า ผลงานส่วนใหญ่มีการนำมาใช้ประโยชน์ด้วยการจัดพิมพ์เผยแพร่ผลงานโดยไม่แสวงผลกำไร จำนวน 87 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 59 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการจัดพิมพ์เผยแพร่โดยไม่แสวงผลกำไรในขณะเดียวกันก็อนุญาตให้นำไปจัดพิมพ์เผยแพร่ได้ฟรี จำนวน 45 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 31 นอกจากนี้ก็มีผลงานจำนวน 14 ผลงาน คิดเป็นร้อยละ 10 พระสงฆ์ได้มีการจัดพิมพ์เผยแพร่โดยไม่แสวงผลกำไรในขณะเดียวกันก็ได้อนุญาตให้ใช้สิทธิ์โดยได้รับค่าลิขสิทธิ์ตอบแทน

7.3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดแบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับข้อคิดเห็นในการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 รูป/คน สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

7.3.1 ด้านการสร้างสรรคผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม

- 1) คณะสงฆ์ควรส่งเสริมให้พระสงฆ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำบันทึกผลงาน เมื่อมีการบรรยายธรรม และควรจัดให้มีโครงการถอดคำบรรยาย เทศนา ปาฐกถา เพื่อนำมาจัดพิมพ์สำหรับเผยแพร่ผลงานต่อไป
- 2) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติควรจัดทำวารสารรายเดือน เพื่อเป็นการเริ่มต้นในการสร้างสรรค์วรรณกรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่พระสงฆ์ผู้สร้างสรรค์รุ่นใหม่ ๆ ในการผลิตผลงานออกสู่สังคม
- 3) ควรมีบุคลากรและองค์กรเข้ามาทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ความถูกต้อง ของผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ ก่อนมีการเผยแพร่ผลงานออกสู่สาธารณชน
- 4) ควรส่งเสริมให้พระสงฆ์มีการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ออกสู่สังคม โดยมีเนื้อหาที่แปลกใหม่ มีความหลากหลาย และไม่ซ้ำกันกับผลงานที่เคยสร้างสรรค์มาก่อน
- 5) ควรมีบุคลากรและหน่วยงานเข้ามาดูแลการสร้างสรรคผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ และส่งเสริมองค์ความรู้ในการสร้างสรรค์ผลงาน โดยการจัดตั้งศูนย์บริการส่งเสริมการสร้างสรรคขึ้นที่วัด

ใดวัดหนึ่ง อำเภอละ 1 แห่ง นอกจากนี้ควรมีการจัดการฝึกอบรม การจัดประชุมสัมมนา เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้แก่ พระสงฆ์

6) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ควรมีการจัดการหาทุนทรัพย์และจัดสรรงบประมาณเพื่อ ส่งเสริมและพัฒนางานด้านการสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมแก่คณะสงฆ์

7.3.2 ด้านการคุ้มครองผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมพระสงฆ์

1) เพื่อประโยชน์ในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ ควรถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นวิทยาทาน แต่ผลงานของพระสงฆ์ก็ควรได้รับการคุ้มครองภายใต้ระบบของกฎหมาย

2) คณะสงฆ์ควรส่งเสริมให้พระสงฆ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการคุ้มครองผลงาน ลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม

3) มหาเถรสมาคมและสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ควรปกป้องและคุ้มครองผลงานลิขสิทธิ์ ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ และอำนวยความสะดวกในการจดทะเบียนข้อมูลลิขสิทธิ์แก่พระสงฆ์ ในกรณีที่มีการ ละเมิดผลงานอันมีลิขสิทธิ์เกิดขึ้น สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติควรให้การสนองงานและรับเป็นเจ้าของเรื่อง แทนพระสงฆ์

7.3.3 ด้านการใช้ประโยชน์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์

1) พระสงฆ์ไม่ควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสวงหาผลประโยชน์จากผลงานลิขสิทธิ์ประเภท วรรณกรรม แต่ก็อาจมอบอำนาจให้ฆราวาสเป็นผู้ดูแลหรือเป็นผู้ดำเนินการแทนได้

2) ควรมีการรวบรวมผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ และจัดทำเป็นคลังความรู้ หรือห้องสมุดออนไลน์ ที่เปิดให้สาธารณชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ฟรี

3) สำนักงานพระพุทธศาสนา ควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุน และมีการจัดตั้งหน่วยงาน ส่วนกลางเข้ามาดูแลผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ เพื่อส่งเสริมให้ผลงานลิขสิทธิ์ถูกนำไปใช้ ประโยชน์อย่างเป็นระบบ

4) คณะสงฆ์ควรส่งเสริมให้พระสงฆ์มีความรู้และเห็นความสำคัญจากการนำผลงานลิขสิทธิ์ประเภท วรรณกรรมไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะประโยชน์ด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา

8. การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีการศึกษามาก่อน จึงไม่สามารถนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบได้โดยตรง แต่อย่างไรก็ตามมีขอบเขตการศึกษาและมีความใกล้เคียงกันของข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงเปรียบเทียบใน ประเด็นที่สำคัญดังนี้

8.1 สภาพปัจจุบันของผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะ สงฆ์ภาค 9 ในภาพรวมจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าจะมีวัดที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ผลงานวรรณกรรมยังมีไม่มาก (6%) วัดต่างๆควรที่จะมีการบริหารจัดการเพื่อให้การเผยแผ่พระพุทธศาสนา มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการณ์การอ่านที่ เปลี่ยนไปของผู้คนในสังคมโดยการส่งเสริมภารกิจด้านการประกาศพระพุทธศาสนาในรูปแบบของการจัดทำสื่อ ต่างๆ ที่จำเป็นต้องให้ประชาชนได้รับทราบ มีความรู้และเข้าใจในหลักธรรมเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

(สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2554) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระสังฆาธิการซึ่งมีตำแหน่งในการปกครองคณะสงฆ์ไทย ตั้งแต่ในระดับเจ้าอาวาสขึ้นไป ควรที่จะดำเนินภารกิจด้านการประกาศพระพุทธศาสนาให้มีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ. 2505 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และกฎหมายตรา 99 ฉบับ พ.ศ. 2541 ว่าด้วยระเบียบการปกครองคณะสงฆ์ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูวินัยธรวรารุณี ถาวโร พระครูปริยัติวิธานเมธี และสุทธิพันธ์ อรัญญวาส (2561) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้บทบาทเจ้าอาวาสในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 ในบทบาทด้านการเผยแผ่ศาสนา ซึ่งนอกจากจะมีตัวบ่งชี้การเทศนาสั่งสอนอย่างถูกต้องแล้ว ยังมีตัวบ่งชี้สำคัญอีกประการหนึ่งคือการมีสิ่งสนับสนุนการเผยแผ่ธรรม

นอกจากนี้ในส่วนของผลงานที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้นส่วนใหญ่ (50%) จะเป็นผลงานประเภทหนังสือ ซึ่งจัดว่าเป็นผลงานประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดทำขึ้นด้วยกระดาษ อย่างไรก็ตามสำหรับสื่อประเภทประเภทอีบุ๊ก จากผลการสำรวจพบว่าพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 ได้ให้ความสำคัญและมีการจัดทำผลงานประเภทรูปเล่มน้อยมาก ทั้งที่ปัจจุบันผลงานประเภทรูปเล่มได้เข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมกรรมการอ่านและส่งผลกระทบต่อรูปแบบการจัดทำผลงานวรรณกรรมมากขึ้น ซึ่งรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์ การศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของอีบุ๊กต่อสื่อสิ่งพิมพ์ในธุรกิจการพิมพ์ขนาดกลาง กรณีศึกษา : บริษัท ไอดี ปริ้นท์ จำกัด ของวาทีต รักษาแก้ว และภริดา โกเชก (2557) ก็พบว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-book นั้นมีผลกระทบต่องานพิมพ์และส่งผลต่อองค์กรที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อเรียนรู้เทคนิคการสร้าง E-book สำหรับรองรับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันเพื่อความสามารถทางการแข่งขันในตลาดสิ่งพิมพ์ขององค์กร ในขณะที่ สลิลพัชร ผดุงเอกธนาภานต์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารธุรกิจสำนักพิมพ์ในประเทศไทย ก็พบว่าปัจจัยในด้านการบริหารเทคโนโลยี มีการสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อ่านที่ต้องการอ่านหนังสือผ่านอุปกรณ์เทคโนโลยี

8.2 การจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9

1) การสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลชี้ให้เห็นว่า พระสงฆ์เป็นผู้สร้างสรรค์ ตามวรรคแรก ในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2558 โดยลักษณะการสร้างสรรค์ผลงานของพระสงฆ์นั้น จะเป็นการริเริ่มสร้างสรรค์งานขึ้นมาใหม่ และในการสร้างสรรค์ยังจำกัดอยู่แต่เฉพาะการสร้างสรรค์ผลงานเพียงรูปเดียวเท่านั้น โดยพระสงฆ์ไม่ได้เป็นผู้ร่วมสร้างสรรค์ผลงานกับบุคคลอื่น และไม่ได้นำผลงานอันมีลิขสิทธิ์ของผู้อื่นมาดัดแปลง ตามมาตรา 11 ไม่ได้นำงานอันมีลิขสิทธิ์ของผู้อื่นมารวบรวมหรือประกอบเข้าด้วยกัน ตามมาตรา 12 ตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันนี้ ทำให้ลักษณะการเป็นผู้สร้างสรรค์ของพระสงฆ์ยังไม่มีความหลากหลายนัก ส่วนทุนทรัพย์ที่ใช้ในการสร้างสรรค์ ทุนทรัพย์ส่วนใหญ่จะเป็นทุนทรัพย์ส่วนตัวของพระสงฆ์ มีเพียงส่วนน้อยที่ผลงานได้รับการสนับสนุนแหล่งทุนทรัพย์อื่นๆ ส่วนสิทธิความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในผลงานที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้นก็จะตกเป็นของพระสงฆ์ในฐานะที่เป็นผู้สร้างสรรค์เป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามก็มีผลงานบางส่วนที่สิทธิความเป็นเจ้าของได้ตกเป็นของมหาวิทยาลัยสงฆ์เนื่องจากการสร้างสรรค์ผลงานมีจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องด้วยระบบการศึกษาซึ่งอยู่ภายใต้กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับวิศณุ ทรัพย์สมพล และคณะ (2548) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย และ

พบว่าสิทธิที่เกิดขึ้นจากทรัพย์สินทางปัญญานั้น จะขึ้นอยู่กับสถานะของผู้สร้างสรรค์เป็นสำคัญ แต่หากผู้สร้างสรรค์เป็นบุคคลกรหรือได้รับทุน มีการใช้เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก สิทธิดังกล่าวจะตกเป็นของมหาวิทยาลัย

2) การคุ้มครองผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ชี้ให้เห็นว่าผลงานส่วนใหญ่ที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้นจะได้รับการคุ้มครองเพิ่มขึ้น ด้วยการนำผลงานออกเผยแพร่ต่อสาธารณชน แต่ผลงานเหล่านี้ก็ไม่มีผลงานใดที่ได้จัดแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์เอาไว้ เนื่องจากกฎหมายลิขสิทธิ์ไทยไม่กำหนดให้ผลงานลิขสิทธิ์จะต้องจดทะเบียนเพื่อขอรับความคุ้มครองเช่นเดียวกับทรัพย์สินทางปัญญาประเภทอื่นๆ เช่น สิทธิบัตร หรืออนุสิทธิบัตร เป็นต้น ทำให้ผลงานที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้น อาจได้รับการคุ้มครองผลงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก แม้ผลงานที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้นจะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายลิขสิทธิ์ไทยทันทีที่สร้างสรรค์ผลงานขึ้นก็ตาม แต่ทั้งนี้การจดแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ไว้จะสามารถใช้เป็นหลักฐานหรือข้อมูลในการพิสูจน์สิทธิได้ ซึ่งสอดคล้องกับของ การศึกษาของธิดารัตน์ ต้นนิรัตน์ & ดวงกมล ขำแสง (2558) ที่ศึกษาเรื่องการวิจัยและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ผลงานการสร้างสรรค์มีความจำเป็นที่จะต้องขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อให้ผู้สร้างสรรค์ และหน่วยงานต้นสังกัดนั้นได้รับผลประโยชน์จากผลงานที่สร้างสรรค์ขึ้น

3) การใช้ประโยชน์ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ชี้ให้เห็นผลงานที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้นต่างถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเผยแพร่โดยไม่แสวงผลกำไรซึ่งเป็นการทำเพื่อสาธารณประโยชน์และส่งผลดีต่อกิจการการเผยแผ่พระพุทธศาสนา แต่ในขณะเดียวกันหากพิจารณาถึงปัจจัยในการผลิต และต้นทุนที่เสียไป ทรัพย์สินทางปัญญาที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้น ไม่ได้ก่อให้เกิดรายได้หรือมีผลตอบแทนกลับมา ทำให้ในส่วนของ การใช้ประโยชน์ยังขาดการคำนึงถึงการมีมูลค่าทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเหมาะสมตามวงจรทรัพย์สินทางปัญญา ที่จะทำให้พระสงฆ์สามารถที่จะมีต้นทุนในการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และจัดทำผลงานที่เป็นประโยชน์ออกเผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

Oral
272

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

การที่ได้ศึกษามาทั้งหมด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ คณะสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 ควรมีการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ ภายใต้การบริหารจัดการที่สอดคล้องตามวงจรทรัพย์สินทางปัญญา ได้แก่ การสร้างสรรค์ การคุ้มครอง และ การใช้ประโยชน์ เพื่อก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมต่อสถานะภาพของพระสงฆ์ และประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา มีรายละเอียดในประเด็นดังนี้

1) ด้านการสร้างสรรค์

1.1) การดำเนินการภายใต้คณะสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 มีภาระงานที่สำคัญดังต่อไปนี้

1.1.1) การจัดให้มีศูนย์ส่งเสริมการสร้างสรรค์ในระดับอำเภอ อำเภอละ 1 แห่ง เพื่อส่งเสริมงานด้านการสร้างสรรค์ผลงานลิขสิทธิ์

1.1.2) การจัดอบรม การประชุมสัมมนา เพื่อส่งเสริมความรู้ และแนวทางในการสร้างสรรค์



1.1.3) การจัดให้มีหน่วยงานหรือบุคลากรที่ดูแลและช่วยในการถอดคำบรรยาย การเทศนา การปาฐกถา เพื่อนำผลงานมาจัดพิมพ์

1.1.4) การกำหนดกลไกการตรวจสอบคุณภาพ ความถูกต้องของผลงาน ก่อนมีการเผยแพร่ผลงานออกสู่สาธารณชน

1.2) การดำเนินการภายใต้ภายใต้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 มีภาระงานที่สำคัญดังต่อไปนี้

1.2.1) การจัดตั้งหน่วยงานเพื่อจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ โดยมีคณะที่ปรึกษาซึ่งเป็นพระสงฆ์ที่มาจากคณะสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 คอยเป็นผู้ให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานได้ตามที่เห็นสมควร ตลอดจนการจัดทำระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์

หน่วยงานที่ควรถูกจัดตั้งขึ้น จะเป็นหน่วยงานที่ให้การสนองงานคณะสงฆ์เกี่ยวกับการจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีหน้าที่ในการจัดหาทุนทรัพย์การประสานงานกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพื่อขอให้มีการจัดสรรงบประมาณ ตลอดจนการจัดหาหรือจัดทำแหล่งเผยแพร่ผลงานให้แก่พระสงฆ์

2) ด้านการคุ้มครอง

2.1) การดำเนินการภายใต้คณะสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 มีภาระงานที่สำคัญคือ การมอบหมายให้ศูนย์ส่งเสริมการสร้างสรรค์ในระดับอำเภอดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองได้แก่ การส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการคุ้มครองผลงาน การรวบรวมผลงานวรรณกรรมของพระสงฆ์เอาไว้อย่างเป็นระบบ

2.2) การดำเนินการภายใต้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 มีภาระงานที่สำคัญคือ การมอบหมายให้หน่วยงานเพื่อจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ที่ควรให้จัดตั้งขึ้นในช่วงของการสร้างสรรค์ ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง เช่น การนำผลงานวรรณกรรมที่เกิดจากการรวบรวมของศูนย์ส่งเสริมการสร้างสรรค์ในระดับอำเภอมารวบรวมจัดทำขึ้นเป็นทะเบียนผลงาน และมีการจัดเก็บในรูปแบบคลังความรู้ที่มีการเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ และกรณีที่มีการละเมิดผลงานอันมีลิขสิทธิ์เกิดขึ้นควรให้การสนองงานและรับเป็นเจ้าของเรื่องแทนพระสงฆ์

2.3) ด้านการใช้ประโยชน์ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์เนื่องจากอาจเป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์และการจัดสรรผลประโยชน์ ซึ่งจะอาจเกิดความไม่เหมาะสมแต่สถานะภาพของพระสงฆ์และบริบทของสังคมไทย เพื่อความเหมาะสมจึงควรที่จะให้มีการจัดการภายใต้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 เป็นผู้ดำเนินการแทนแต่เพียงฝ่ายเดียว มีภาระงานที่สำคัญโดยอาจมอบหมายให้หน่วยงานเพื่อจัดการผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ที่ควรให้จัดตั้งขึ้นในช่วงของการสร้างสรรค์ ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ใน 3 ภารกิจดังนี้

2.3.1) การนำผลงานที่พระสงฆ์สร้างสรรค์ขึ้นออกเผยแพร่ต่อสังคม หรือมีการนำเสนอผลงานตามโอกาสที่เหมาะสมต่างๆ ทั้งในระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ ตามที่เห็นสมควร



2.3.2) การพัฒนาระบบ และการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกับศูนย์บริการส่งเสริมการสร้างสรรค
ของคณะสงฆ์เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากคลังความรู้ผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์
ร่วมกันได้

2.3.3) การกำหนดระเบียบในการบริหารสิทธิในผลงานลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมที่พระสงฆ์
สร้างสรรค์ขึ้น เพื่อส่งเสริมการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ ทั้งในลักษณะที่ก่อให้เกิดรายได้¹ และไม่ก่อให้เกิดรายได้

9.2 การทำวิจัยครั้งต่อไป

ในระหว่างที่ทำการศึกษาวิจัย พบว่าในปัจจุบันเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9 ยังไม่มีระบบการบริหาร
จัดการลิขสิทธิ์ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ ดังนั้นจึงควรที่จะมีการศึกษารูปแบบในการจัดการผลงานลิขสิทธิ์
ประเภทวรรณกรรมของพระสงฆ์ที่เป็นระบบต่อไป

10. บรรณานุกรม

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา. (2558). *ความรู้เบื้องต้นด้านทรัพย์สินทางปัญญา*. กรุงเทพฯ: สายธุรกิจโรงพิมพ์.
_____. (2560). *ภาพรวมผลการดำเนินงานของกรมทรัพย์สินทางปัญญา*. สืบค้นเมื่อ
1 มกราคม 2561. จาก [https://www.ipthailand.go.th/images/633/022/
DIP_Dashboard_overall-en-us.pdf](https://www.ipthailand.go.th/images/633/022/DIP_Dashboard_overall-en-us.pdf)
- คณาจารย์รัตน์ ดิษบรรจง. (2558). *การพัฒนารูปแบบการเผยแพร่ธรรมะในพระพุทธศาสนาของ
พระสงฆ์ไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธิดารัตน์ ตันนิรัตน์ & ดวงกมล ขำแสง. (2558). *การวิจัยและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและ
ถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
หน่วยจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี หน่วยงานในกำกับของสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*.
- พระครูสังฆรักษ์อำนาจ เขมปญโญ. (2554). *สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาในพระพุทธศาสนา*. *วารสาร
มนุษยศาสตร์สาร [วารสารออนไลน์]*. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2560. จาก [http://journal.
human.cmu.ac.th/ojs//files/journals/1/articles/50/public/50-235-1-PB.pdf](http://journal.
human.cmu.ac.th/ojs//files/journals/1/articles/50/public/50-235-1-PB.pdf)
- พระมหาณัฐพงษ์ ฐิตปญโญ. (2559). *การศึกษาวิจัยเรื่องการละเมิดวรรณกรรมการเทศน์ของพระสงฆ์
เพื่อการเผยแพร่*. *วารสารพุทธจิตวิทยา [วารสารออนไลน์]*. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2562. จาก
<http://www.ojs.mcu.ac.th/index.php/jbudps/article/view/1453/1230>
- พระราชปรีดีโมลี (ไพบูลย์ วิบุโล). (2554). *การบริหารกิจการคณะสงฆ์ของเจ้าอาวาสในเขตปกครอง
คณะสงฆ์จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- พระสงบ ใจยะเสส. (2556). *ปัญหาข้อกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองลิขสิทธิ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับ
พระพุทธศาสนา: กรณีศึกษา การเผยแพร่พระพุทธศาสนา*.

¹ ก่อให้เกิดรายได้ เช่น ดูแลการอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยได้รับค่าลิขสิทธิ์, การจัดพิมพ์ผลงานเผยแพร่เพื่อจำหน่าย



- วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต สำนักวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
วาทิต รักษาแก้ว และภริดา โกเชก. (2557). *ผลกระทบของอื่บุคคลต่อสื่อสิ่งพิมพ์ในธุรกิจการพิมพ์ขนาดกลาง
กรณีศึกษา : บริษัท ไอดี ปริ้นท์ จำกัด*. บทความวิชาการ หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2562, จาก [https://www.spu.ac.th/
commarts/files/2014/06/บทความวิชาการ.pdf](https://www.spu.ac.th/commarts/files/2014/06/บทความวิชาการ.pdf)
- วินัยธรรวาวุฒิ ถาวโร พระครูปริยัติวรเมธี และสุทธิพันธ์ อรัญญาวาส. (2561). การพัฒนาตัวบ่งชี้บทบาทเจ้าอาวาส
ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์ [วารสารออนไลน์]*. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม
2562. จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/dhammathas/article/view/98521/92544>
- วิศณุ ทรัพย์สมพล, อุษณีย์ ยศยิ่งยวด, ภาสวรรณ สกุลสุจิราภา, มงคล แก้วมหา, อนูรักษ์ บรรณศักดิ์,
อัศราภร วิชญเสียร & ปภาวี กิตติกานต์วงศ์. (2548). *รูปแบบการบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จาก
ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย*. สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สลิลพัทธ์ ผดุงเอกธนาภานต์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารธุรกิจสำนักพิมพ์ในประเทศไทย.
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดแห่งชาติ. (2554). *คู่มือการพัฒนาวัดสู่ความเป็นมาตรฐาน*. สืบ
ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2561. จาก <http://www1.onab.go.th/e-Books/WadStandard.pdf>
- อนุชาติ คงมาลัย. (2559). *กฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์และสิทธิของนักแสดง พ.ศ. 2537 และ พ.ศ.2558*.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.



การประเมินโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสาน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต

Evaluation to Develop a Community project in the coastal area by integration
for Sustainable Development, Case study Phuket province

ประภาศรี อึ้งกุล

รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เพื่อประเมินติดตามการส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการรวมกลุ่ม การสร้างกลุ่มให้เข้มแข็ง การพัฒนาศักยภาพของกลุ่ม และการฟื้นฟูและพัฒนาสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของชุมชนเป้าหมาย ศึกษาวิจัยจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสอบถาม การสัมภาษณ์ทั่วไป การสัมภาษณ์ระดับลึก และการสนทนากลุ่ม ผลการศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาในภาพรวมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า **ตำบลราไวย์** มีการรวมกลุ่มจัดทำโครงการต่างๆ จำนวน 17 โครงการ ผลที่เกิดขึ้นเชิงคุณภาพ คือ เกิดการต่อยอดโครงการและเกิดกลุ่มใหม่ ได้แก่ กลุ่มอุรักลาไวย์ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนพิมานไพศาล กลุ่มบริการนำเที่ยว อาสาสมัครชายหาด และส่งเสริมอาชีพ กลุ่มประมงพื้นบ้านและเลี้ยงปลาบ้านเกาะโหลน และกลุ่มขนมบ้านไสยวน **ตำบลรัชฎา** มีการรวมกลุ่มจัดทำโครงการต่างๆ จำนวน 17 โครงการ ผลที่เกิดขึ้นเชิงคุณภาพ คือ เกิดกลุ่มใหม่ ได้แก่ กลุ่มกิ่งแก้ววีไรเซเคิล กลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงปูดำและปลาดุกทะเล (ชนิดบ่อดิน) กลุ่มชุมชนอนุรักษ์ป่าชายเลนบ้านกู่กู่ เกิดการ “ออม” มีการหมุนเวียนเงินเข้ากลุ่ม ช่วยเหลือกัน หนี้สินนอกระบบลดลง ใช้วิถีกู้เงินจากกลุ่ม ไม่มีดอกเบี้ย และเกิดการมีส่วนร่วมจากภาคท้องถิ่น **ตำบลป่าคอก** มีการรวมกลุ่มจัดทำโครงการต่างๆ จำนวน 15 โครงการ ผลที่เกิดขึ้นเชิงคุณภาพ คือ ลดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มภายในชุมชน พัฒนากลุ่มเดิมให้เข้มแข็ง ทำงานได้ต่อเนื่อง พื้นที่ตัวกลับมาทำงานเป็นกลุ่มอีกครั้ง และภาคประชาชนให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกัน

คำสำคัญ : ประเมินโครงการ พื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสาน พัฒนาอย่างยั่งยืน

Abstract

The purposes of the research were to evaluate to promote the community by grouping people, strengthen those groups, to develop the potential of the groups and to restore and develop the state of the society and economy of the target community.

The results of the study on the Development projects revealed through Quantitative and Qualitative research was found as follows; Rawai district had a grouping to make other projects 17 in total which the result in Qualitative research was continuing a project and making a new groups including Urak Lawoi group, Pimanpisan Community Enterprise, Tour service, beach volunteers and Career promotion, local fishing group and Raising fish at Ban Lone island and a



group to make snacks at Ban Saiyuan. Rasada district had a grouping to make other projects 17 in total which the result in Qualitative research was to make new groups including Kingkaew Recycled group, Career Promotion for raising black crabs and Sea Catfish (Pond soil type). In addition, the Mangrove conservation community group at Ban Kuku was responsible for "Saving" which circulated funds in the groups, helped others, decreased informal Debt and created the method for loaning money by groups with no interest through participation from the region section. Pakhlok district had a grouping to make other projects 15 in total which the result in Qualitative research was to reduce conflict between groups in the community, strengthen the groups, to work continually, to regain respect for the importance of teamwork.

Keywords: evaluation, the coastal area by integration, sustainable development

1. บทนำ

โครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 โดยอยู่ภายใต้การดำเนินงานของมูลนิธิอิสิฟเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย ซึ่งเป็นหนึ่งใน 4 องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนจากทางสหภาพยุโรปและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ได้แก่ มูลนิธิอิสิฟเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย สถาบันคีนันแห่งเอเชีย มูลนิธิริชชีไทย และสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ทำงานร่วมกันในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภัยสึนามิ ภายใต้ระยะเวลาทั้งสิ้น 18 เดือน เกิดการระดมความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ประสบภัยพิบัติจังหวัดภูเก็ต มีการช่วยเหลือใน 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลรัชฎา ตำบลราไวย์ และตำบลป่าคลอก เพื่อพัฒนา ส่งเสริมสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผ่านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่ม การเพิ่มรายได้ และกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และการสร้างเครือข่าย โดยมุ่งเน้นไปในส่วนของ การเกษตร การท่องเที่ยว และการประมง/เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ จะเน้นการผลักดันให้ชุมชนเป็นหลักในการวางแผน การขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ภายในชุมชนของตนเอง การดำเนินการจะเป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในทุกด้านของกลุ่มเป้าหมาย มีความเชื่อว่าสังคมที่แข็งแกร่งจะสามารถสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีกิจกรรมของ ทั้งด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการสร้างรายได้ การพัฒนาฝีมือ การรวมกลุ่มอย่างเข้มแข็ง การแลกเปลี่ยนและการสร้างเครือข่าย โดยจะมีจุดรวมที่การรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชน โครงการนี้จะช่วยเหลือให้เกิดสังคมที่สุขภาพแข็งแรงทั้งด้านร่างกาย และด้านการเงิน ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนสามารถพัฒนาตนเองต่อไปได้อย่างยั่งยืน ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาการช่วยเหลือจากภายนอกในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อประเมินติดตามการส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการรวมกลุ่ม การสร้างกลุ่มให้เข้มแข็ง
- 2.2 เพื่อพัฒนาศักยภาพของกลุ่ม การฟื้นฟูและพัฒนาสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของชุมชนเป้าหมาย

2.3 เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างเครือข่าย และผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบข้อมูลการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

3.2 เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันหลายระดับ มีการบูรณาการพหุภาคีที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมดำเนินการประเมินโครงการ เกิดเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน

3.3 สร้างนักวิจัยใหม่ในพื้นที่ศึกษา บูรณาการกับการเรียนการสอน

4. ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาวิจัยประเมินโครงการพื้นที่ดำเนินโครงการและกลุ่มเป้าหมายดังนี้

4.1 ตำบลราไวย์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนราไวย์ เกาะโหลน บางคนทีล่าง บางคนทีบน

4.2 ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนกุ่ม กิ่งแก้ว โหนดทรายทอง เกาะสิเหร่ แสนสุข

4.3 ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนบ้านพารา ยามู ป่าคลอก บางโรง

5. วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยประเมินโครงการ วิธีการศึกษาวิจัยที่ใช้ได้แก่ ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ทั่วไป (Interview) การสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group)

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร จำแนกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1) ผู้นำชุมชนหรือผู้นำกลุ่มต่างๆ ของชุมชน ผู้นำหรือตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ดำเนินการโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานจังหวัดภูเก็ต

2) สมาชิกกลุ่มต่างๆ ของชุมชนในพื้นที่ดำเนินการตามโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสาน จังหวัดภูเก็ต

3) คณะทำงานของมูลนิธิอิธิลฟ์เวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย

4) นักวิชาการ วิทยากร ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานจังหวัดภูเก็ต

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1) ผู้นำชุมชนหรือผู้นำกลุ่มต่างๆ ของชุมชน ผู้นำหรือตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ดำเนินการโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานจังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 ตำบล คือ ตำบลรัชฎา ตำบลราไวย์ และตำบลป่าคลอก ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกศึกษาชุมชนของแต่ละตำบลดังนี้



(1) ตำบลราไวย์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนราไวย์ เกาะโหลน บางคนที่ล่าง บางคนที่บน ผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน ผู้นำกลุ่ม จำนวน 17 คน

(2) ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนกู่กู กิ่งแก้ว โหนดทรายทอง เกาะสิเหร่ แสนสุข ผู้นำชุมชน จำนวน 6 คน ผู้นำกลุ่ม จำนวน 17 คน

(3) ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนบ้านพารา ยามู ป่าคลอก บางโรง ผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน ผู้นำกลุ่ม จำนวน 15 คน

2) สมาชิกกลุ่มต่างๆ ของชุมชนในพื้นที่ดำเนินการตามโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสาน จังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 ตำบล คือ ตำบลรัชฎา ตำบลราไวย์ และตำบลป่าคลอก ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกศึกษาชุมชนของแต่ละตำบลดังนี้

(1) ตำบลราไวย์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนราไวย์ เกาะโหลน บางคนที่ล่าง บางคนที่บน จำนวน 60 คน

(2) ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนกู่กู กิ่งแก้ว โหนดทรายทอง เกาะสิเหร่ แสนสุข จำนวน 40 คน

(3) ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ในชุมชนบ้านพารา ยามู ป่าคลอก และบางโรง จำนวน 61 คน

3) คณะทำงานของมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย ได้แก่ ผู้จัดการมูลนิธิฯ เจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ และผู้ประสานงานในพื้นที่ 3 ตำบลของมูลนิธิฯ ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 8 คน

4) นักวิชาการ วิทยากร ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสาน จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ นักวิชาการ วิทยากร จากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และวิทยากรในชุมชน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 16 คน

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2.1 การศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.2.2 การสัมภาษณ์ทั่วไปกับสมาชิกกลุ่มต่างๆ ของชุมชนในพื้นที่ดำเนินการตามโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสาน จังหวัดภูเก็ต จำนวน 161 คน

5.2.3 การสัมภาษณ์ระดับลึกกับผู้นำชุมชนหรือผู้นำกลุ่มต่างๆ ของชุมชน ผู้นำหรือตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ดำเนินการโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานจังหวัดภูเก็ต จำนวน 49 คน และคณะทำงานของมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย จำนวน 8 คน

5.2.4 การสนทนากลุ่มกับนักวิชาการ วิทยากร จากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และวิทยากรในชุมชน จำนวน 16 คน

5.3 ขั้นตอนการดำเนินงานศึกษาวิจัย

มีขั้นตอนการดำเนินงานศึกษาวิจัย แบ่งเป็น 9 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ประชุม เตรียมความพร้อมทีมงานวิจัย และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระยะที่ 2 ศึกษาบริบทพื้นที่/ชุมชน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามโครงการพัฒนา

ระยะที่ 3 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยประเมินโครงการพัฒนา

ระยะที่ 4 ประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน/บุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยประเมินโครงการพัฒนา เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของโครงการพัฒนาต่างๆ ซึ่งจำแนกเป็น 3 ตำบล

ระยะที่ 5 ศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยดำเนินการวิจัยประเมินโครงการพัฒนาซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมูลนิธิอิสิทัฟเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย และมีการดำเนินงานตามกิจกรรมที่ระบุในโครงการแล้ว

ระยะที่ 6 ดำเนินการสนทนากลุ่มคณะบุคคลที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์ทั่วไปบุคคลที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ระดับลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก

ระยะที่ 7 ศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยดำเนินการวิจัยประเมินโครงการพัฒนาซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมูลนิธิอิสิทัฟเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย และมีการดำเนินงานตามกิจกรรมที่ระบุในโครงการแล้ว

ระยะที่ 8 ประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรม SPSS และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ทั่วไป และการสัมภาษณ์ระดับลึก

ระยะที่ 9 รวบรวม เรียบเรียงข้อมูล จัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ และส่งรายงานวิจัยประเมินโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน จังหวัดภูเก็ต

5.4 วิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นักวิจัยได้สร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

5.4.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นักวิจัยได้ดำเนินการสำรวจและศึกษาเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยคุณภาพที่เกี่ยวข้องและได้สร้างแบบสัมภาษณ์ทั่วไป แบบสัมภาษณ์ระดับลึก แบบสนทนากลุ่ม

5.4.2 ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา นักวิจัยนำแบบสัมภาษณ์ทั่วไป แบบสัมภาษณ์ระดับลึก แบบสนทนากลุ่ม ไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการตรวจสอบก่อนการทดสอบ (Pretest)

5.4.3 ทดสอบแบบสัมภาษณ์ทั่วไป แบบสัมภาษณ์ระดับลึก แบบสนทนากลุ่ม นำมาทดสอบกับประชาชนที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง กระทำซ้ำจนมีความมั่นใจในเครื่องมือ

5.4.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ทั่วไป แบบสัมภาษณ์ระดับลึก แบบสนทนากลุ่ม ภายหลังจากการทดสอบ มีการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญคณะที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ทั่วไป แบบสัมภาษณ์ระดับลึก แบบสนทนากลุ่ม

5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.5.1 มีแนวทางการสนทนากลุ่มในการวิจัยประเมินโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน แบ่งออกเป็น 6 ข้อ

5.5.2 มีแนวทางการสัมภาษณ์ทั่วไป สัมภาษณ์ระดับลึก แบ่งออกเป็น 7 ข้อ

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.6.1 การจัดทำและการจัดเก็บข้อมูล เป็นการถอดคำพูดจากข้อมูลที่ได้รับ นำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ จัดระบบข้อมูล รวบรวม เรียบเรียง จัดพิมพ์เป็นเอกสาร

5.6.2 การตีความหมายจากข้อมูลที่ถอดคำพูด แบ่งกลุ่มของข้อมูลที่มีความคล้ายกันไว้ด้วยกัน

5.6.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม เกิดการรวบรวมความคิดให้มีความชัดเจน

5.6.4 วิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ และวิเคราะห์หาบทสรุปพร้อมกัน



การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation) ด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ นั้น มีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง ด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) เป็นการตรวจสอบจากผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลต่างคนกันว่าได้ค้นพบที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งถ้าผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลทุกคนพบว่าข้อค้นพบที่ได้มามีความเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง ด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) เป็นการตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายแล้ว ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ถ้าผู้วิจัยพบว่า ไม่ว่าจะนำทฤษฎีใดมาใช้ ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง และด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูล โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะเลือกเจาะลึกไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นรายบุคคลใช้วิธีการสัมภาษณ์ระดับลึก และในขณะเดียวกันก็มีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย

6. สรุปผลการวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ พบว่า

6.1 ผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาในภาพรวมเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลที่เกิดขึ้นเชิงปริมาณ

ตำบลราไวย์ มีการรวมกลุ่มจัดทำโครงการต่างๆ จำนวน 17 โครงการ **ตำบลรัชฎา** มีการรวมกลุ่มจัดทำโครงการต่างๆ จำนวน 17 โครงการ **ตำบลป่าคลอก** มีการรวมกลุ่มจัดทำโครงการต่างๆ จำนวน 15 โครงการ

ผลที่เกิดขึ้นเชิงคุณภาพ

ตำบลราไวย์ เกิดการต่อยอดโครงการ ได้แก่ การดำน้ำ เกิดกลุ่มใหม่ด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ กลุ่มอนุรักษ์ราไวย์ เกิดการรวมกลุ่มกันภายในชุมชน สร้างอาชีพให้กับชุมชน ได้แก่ ชุมชนเกาะโหล่น อาชีพ Home stay อาชีพประมงพื้นบ้าน อาชีพบริการนักท่องเที่ยวเดินภูเขา พัฒนากลุ่มเดิมให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน ได้แก่ ชุมชนหมู่ที่ 4 ซึ่งเป็นกลุ่มเดิมร้อยละ 90 สร้างการมีส่วนร่วม บูรณาการเข้ากับการเรียนการสอน ได้แก่ ชุมชนหมู่ที่ 5 โครงการช่วยประสานงานทำทะเบียนเรือ เกิดกลุ่มใหม่ ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนพิมานไพศาล กลุ่มบริการนำเที่ยวอาสาสมัครชายหาดและส่งเสริมอาชีพ กลุ่มประมงพื้นบ้านและเลี้ยงปลาบ้านเกาะโหล่น และกลุ่มขนมบ้านไสยวน สร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในชุมชน ภายหลังจากมูลนิธิฯ เข้ามาทำงานร่วมด้วย ให้การเอาใจใส่ ชาวบ้านมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น **ตำบลรัชฎา** คือ สร้างกลุ่มใหม่ ได้แก่ กลุ่มกึ่งแก้วรีไซเคิล กลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงปูดำและปลาตุ๊กทะเล (ชนิดบ่อดิน) กลุ่มชุมชนอนุรักษ์ป่าชายเลนบ้านกู่กู เกิดกระบวนการเรียนเป็น “กลุ่ม” มากขึ้น ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม ระหว่างกลุ่มกับรัฐ เกิดการ “ออม” มีการหมุนเวียนเงินเข้ากลุ่ม ฟังพาอาศัยซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกัน หนี้สินนอกระบบลดลง ใช้วิธีกู้เงินจากกลุ่ม ไม่มีดอกเบี้ย เกิดแนวคิดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เกิดการมีส่วนร่วมจากภาคท้องถิ่น **ตำบลป่าคลอก** คือ เกิดกระบวนการสร้างคน ลด

ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มภายในชุมชน พัฒนากลุ่มเดิมให้เข้มแข็ง ทำงานได้ต่อเนื่อง พี่นตัวกลับมาทำงานเป็นกลุ่มอีกครั้ง ประชาชนให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกัน

6.2 ผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน จังหวัดภูเก็ต ในรายประเด็น

6.2.1 ผลการดำเนินงาน **ประเด็นการสร้างกลุ่มให้เข้มแข็ง การพัฒนาศักยภาพของกลุ่ม พบว่า ตำบลรัษฎา** เกิดการสร้างกลุ่มใหม่ ได้แก่ กลุ่มกึ่งแกวรีโซเคิล กลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงปูดำและปลาตุ๊กทะเล (ชนิดบ่อดิน) กลุ่มชุมชนอนุรักษ์ป่าชายเลนบ้านกู่กู โดยมีการนำเสนอความคิด ให้เห็นความสำคัญของการรวมกลุ่มกันทำงาน มีการสร้างกลุ่มใหม่ให้เข้มแข็ง และพัฒนาศักยภาพกลุ่ม โดยการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่ม ระหว่างกลุ่ม การศึกษาดูงาน กรณีของกลุ่มเก่า มีการสร้างกลุ่มใหม่ให้เข้มแข็ง และพัฒนาศักยภาพกลุ่ม โดยศึกษาบริบทของกลุ่มว่ามีความเป็นมาของการเกิดกลุ่มอย่างไร ผลการดำเนินงานของกลุ่มเป็นอย่างไร ต้องการความช่วยเหลือด้านใดบ้าง สร้างการมีส่วนร่วมภายในกลุ่ม ระหว่างกลุ่ม ศึกษาดูงาน จัดกิจกรรมอบรมสัมมนา กระตุ้นให้เกิดการกลับมาาร่วมกันทำโครงการพัฒนาของกลุ่ม **ตำบลราไวย์** มีกลุ่มเครือข่ายที่เป็นฐาน จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเลี้ยงปลาในกระชัง หมู่ที่ 4-5 กลุ่มขนม หมู่ที่ 4 และกลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า หมู่ที่ 4-5 ศึกษาเรียนรู้ว่ากลุ่มเครือข่ายทั้ง 3 กลุ่มใช้กระบวนการใดบ้างในการขับเคลื่อนกลุ่ม กรณีกลุ่มใหม่ ให้กลุ่มใหม่เรียนรู้กระบวนการของกลุ่มเครือข่ายที่เป็นฐาน กรณีของกลุ่มเดิม ซึ่งปัจจุบันแยกกันอยู่ ใช้กระบวนการเครือข่ายเช่นเดียวกัน โดยใช้กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจเป็นตัวตั้งเชื่อมกับผู้นำชุมชน นำเสนอแนวคิดกับตัวแทนกลุ่มต่างๆ สมาชิกของกลุ่มต่างๆ สามารถประชาสัมพันธ์แทนกันได้ในกลุ่มราไวย์ จัดตั้งเป็น “คณะกรรมการเครือข่าย” ศักยภาพของกลุ่ม ชุมชน งานที่จะรองรับ เช่น กรณีของกลุ่มซักรีด กลุ่มอูร์กลาไวย์เข้ามาร่วมกับกลุ่มอื่นๆ ได้ ภายหลังจากมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลียเข้ามา มีการดำเนินงานให้เกิดการออม โดยใช้กลุ่มออมทรัพย์เป็นฐานในการออม **ตำบลป่าคลอก** ศึกษาบริบทของพื้นที่ ศึกษาถึงความเป็นมาของการรวมกลุ่ม มีการขยายความคิด โยนหินถมทาง บูรณาการแนวคิดเดิมเข้ากับแนวคิดใหม่

6.2.2 ผลการดำเนินงาน **ประเด็นการฟื้นฟูและพัฒนาสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของชุมชน เป้าหมาย พบว่า ตำบลรัษฎา** มีการทำบัญชีครัวเรือน เกิดการออมภายในกลุ่มต่างๆ มีการถ่ายทอดกันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม สนับสนุนกลุ่มเยาวชนของชุมชนโดยใช้เงินออมของกลุ่ม ลดหนี้สินนอกระบบลงได้ **ตำบลราไวย์** ชาวบ้านมีการ ออมมากขึ้น มีเงินมากขึ้นจากการที่มูลนิธิอีอีพีเวิร์คประเทศออสเตรเลียช่วยเหลือเรื่องอาชีพเสริม การทำบัญชีครัวเรือน กลุ่มอาชีพเกิดการรวมตัวกัน ได้รับอุปกรณ์เสริมจากมูลนิธิอีอีพีเวิร์คประเทศออสเตรเลีย เกิดการขยายตลาดเพิ่มขึ้น มีโครงการให้ออกร้าน พบเพื่อน พัฒนาเป็นเครือข่าย ร่วมมือกัน ช่วยเหลือกัน **ตำบลป่าคลอก** กลุ่มอาชีพเกิดสภาพคล่อง เช่น กลุ่มข้าวสาร หมู่ที่ 4 บ้านท่าสัก เกิดโครงการลดรายจ่าย ให้ความรู้ เรื่องการลดรายจ่าย เศรษฐกิจพอเพียง

6.2.3 ผลการดำเนินงาน **ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างเครือข่าย พบว่า ตำบลรัษฎา** กลุ่มอาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมกับกลุ่มประมงพื้นบ้านมีการทำงานร่วมกัน เชื่อมประสานงานกัน มีหน่วยงานภาครัฐร่วมทำงานเป็นเครือข่ายกับชุมชน ชาวบ้านสามารถประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐได้เอง **ตำบลราไวย์** มีเครือข่ายเดิมอยู่แล้ว ส่งเสริมกลุ่มใหม่โดยศึกษารูปแบบการประกอบอาชีพ ศึกษาบริบทของพื้นที่เป็นหลัก มีหน่วยงานภาครัฐร่วมทำงานเป็นเครือข่ายกับชุมชน มีพื้นที่ภายในจังหวัด ได้แก่ ตำบลรัษฎา ตำบลไม้ขาว ตำบลป่าคลอก ร่วมเป็นเครือข่ายทำงานกับชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้น เมื่อ



เห็นมูลนิธิฯ ทำงานกับชุมชน **ตำบลป่าคลอก** เกิดการเชื่อมโยง ประสานงานกับองค์กรภายนอกตำบลมากกว่า ภายในตำบลป่าคลอก

6.3 ความประทับใจ/ความพึงพอใจ ในการทำงานครั้งนี้

6.3.1 ในอดีต ชาวบ้านคิดแต่เรื่องของตนเอง เมื่อมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย เข้ามาสนับสนุน พบว่า ชาวบ้านเริ่มคิดเป็นกลุ่ม การศึกษาดูงานร่วมกัน ทำให้เกิดเครือข่ายให้กับชาวบ้าน ได้ช่วยเหลือกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

6.3.2 ชาวบ้านลดความขัดแย้ง หันหน้ามาพูดคุยกัน ทำงานร่วมกันได้มากขึ้น

6.3.3 เกิดการเรียนรู้การทำงานด้วยกัน เรียนรู้กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพคนทำงานด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ

6.3.4 ได้รับความรู้เพิ่มทั้งทางตรงและทางอ้อม

6.3.5 ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน

6.3.6 ภาคประชาชนเข้าใจกระบวนการรวมกลุ่ม การออม การทำงานเชิงกระบวนการมากขึ้น

6.3.7 มีความพึงพอใจหน่วยงานภาครัฐที่เข้ามาส่งเสริมและสนับสนุนด้านต่างๆ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในฐานะคณะที่ปรึกษาด้านวิชาการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของมูลนิธิฯ

6.3.8 มีความพึงพอใจที่เห็นขบวนการภาคประชาชน ขับเคลื่อนได้ด้วยตนเองมากขึ้น

6.3.9 ประทับใจคนทำงานด้วยกัน

6.4 สิ่งที่เป็นปัญหา/อุปสรรค/ข้อขัดข้อง ในการทำงานครั้งนี้

6.4.1 การบริหารเวลาให้สามารถทำงานได้ทันทุกหน่วยงาน

6.4.2 ต้องสู้กันทางความคิดกับหน่วยงานอื่นๆ

6.4.3 การมองบริบทชุมชนไม่ชัดเจน ติดต่อเฉพาะผู้นำ ไม่ได้กระจาย ไม่ฝังตัวในชุมชน

6.4.4 แนวคิดขององค์กรภาคประชาชน (สภาตำบล) มีการครอบงำความคิดชุมชน

6.4.5 องค์กรเครือข่ายมีแนวคิดต้องพึ่งตนเอง ภาครัฐมักใช้นโยบาย ไม่ใช่กระบวนการ เป็นการสนับสนุนแบบ “ให้เปล่า” ซึ่งแนวคิดของภาครัฐกับมูลนิธิฯ ต่างกัน

6.4.6 นักการเมืองไม่มีความเข้าใจระบบงานของมูลนิธิฯ

6.4.7 มิติทางสังคมพื้นที่รัฐภูมามีความหลากหลายของคนมาก การสร้างกระบวนการให้ชาวบ้าน เข้าใจตรงกัน ทำได้ค่อนข้างยาก

6.4.8 การเมืองท้องถิ่นมีอิทธิพลมาก โดยเฉพาะช่วงหาเสียงเลือกตั้ง

6.4.9 เกิดการรวมกลุ่มหลวมๆ เพื่อของงบประมาณ

6.5 ความคาดหวัง/มุ่งหวังที่จะทำงานเพื่อชุมชนในอนาคต

6.5.1 สร้างสวัสดิการให้กับสมาชิก และเครือข่าย

6.5.2 สร้างกลุ่มใหม่เพิ่มเติม

6.5.3 มีธุรกิจของชุมชนโดยตรง สร้างรายได้ให้สมาชิก สร้างสวัสดิการชุมชน

6.5.4 มีตัวแทนกลุ่มไปขับเคลื่อนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อของงบประมาณสนับสนุน

6.5.5 การเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน มีการออกร้าน สมาชิกประชาสัมพันธ์แทน

กันได้

6.5.6 มีการดำเนินการครบทุกกิจกรรมที่ชาวบ้านต้องการความช่วยเหลือจากมูลนิธิฯ

6.5.7 ควรมีโครงการลักษณะนี้ต่อเนื่อง อย่างน้อย 2-3 ปี

6.5.8 ในขณะนี้ เป็นเพียงแค่การจุดประกายเท่านั้น การดำเนินการต้องมีต่อไป

6.6 ข้อเสนอแนะ/อื่นๆ

6.6.1 การเขียนโครงการพัฒนา ต้องไม่ทำร้ายชาวบ้านทั้งทางตรงและทางอ้อมในระยะยาว

6.6.2 ควรให้ชาวบ้านเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

6.6.3 ควรคำนึงถึงเสมอว่า “ชุมชนต้องอยู่ได้” ไม่พึ่งองค์กรอื่นเสมอ ต้องมีหลักคิดที่ว่า “มาช่วยชาวบ้าน ไม่ใช่มาจัดการชาวบ้าน”

6.6.4 ควรมีการพัฒนาคนทำงานก่อน โดยการศึกษาดูงานต่างประเทศ

6.6.5 ควรศึกษาบริบทชุมชนให้ชัดเจนก่อนทำงาน

7. การอภิปรายผล

โครงการพัฒนาชุมชนพื้นที่ชายฝั่งแบบผสมผสานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาตำบลรัชฎา ตำบลป่าคลอก และตำบลราไวย์ ดำเนินการโดยมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย ได้ช่วยเหลือกลุ่มอาชีพ วิชาหกิจชุมชน ในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 49 โครงการ ตลอดระยะเวลา 18 เดือน ซึ่งมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย มีผลลัพธ์ที่ต้องการจากโครงการ คือ เกิดกลุ่มในชุมชนที่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องได้ด้วยตนเอง ทั้งทางด้าน การเกษตร ด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ การดำเนินโครงการ มูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย จึงมุ่งสร้างกลุ่มใหม่ พัฒนาศักยภาพกลุ่มเก่า บูรณาการกลุ่มใหม่และกลุ่มเก่าให้สามารถทำงานเชื่อมโยงกัน ได้ โดยมีผู้ประสานงานโครงการซึ่งเป็นบุคคลในพื้นที่ มีความคุ้นเคยกับบุคคลต่างๆ เข้าใจบริบทชุมชนของพื้นที่ ดำเนินโครงการ เป็นผู้เชื่อมประสาน และในขณะเดียวกัน มูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อเป็นเครือข่ายการทำงานพัฒนาให้กับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ต่างๆ ด้วย

ชุมชนมีความคาดหวังและพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือแบบ “ให้ก่อน คืนภายหลัง” ซึ่งมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย ช่วยเหลือเป็นวัสดุ อุปกรณ์ เงินทุนหมุนเวียน เข้าร่วมอบรม ศึกษาดูงาน ออกสำเนา อื่นๆ โดยช่วยเหลือในนามของกลุ่มที่มีตัวตนและยั่งยืนได้ การออมเป็นกลไกสำคัญที่มูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย นำมาใช้เพื่อเป็นกาวใจร้อยเรียงสมาชิกกลุ่มให้มีความผูกพัน รับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกกลุ่ม เข้าทำนองว่า “กลุ่มอยู่ได้ สมาชิกอยู่รอด” การประคับประคองให้กลุ่มยืนหยัดอยู่ได้เป็นสิ่งที่ยาก แต่การสร้างกลุ่มให้อยู่ได้อย่างยั่งยืนเมื่อมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย ถอยออกไป เป็นสิ่งที่ยากกว่า มูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย ตระหนักถึงสิ่งนี้ ปฏิภาณอันแน่วแน่ที่จะไปให้ถึง “ความยั่งยืนของกลุ่มของกลุ่มต่างๆ” ที่ช่วยเหลือ สนับสนุน ทำให้เกิดการดำเนินโครงการที่ชุมชน ชาวบ้าน ได้ใกล้ชิดกับบุคลากรภาครัฐ ภาค NGO ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน เพื่อเป็นเครือข่ายให้ร่วมด้วยช่วยกันต่อไปในอนาคต ความช่วยเหลือแบบ “ให้เปล่า” ที่ชาวบ้านเคยได้รับ อาจจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้ชาวบ้าน ชุมชน เพียงระยะเวลาหนึ่ง ไม่ยั่งยืนและไม่ยืนยาว ขณะนี้ มูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย ได้ทำให้เกิดความคิด “ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน” ขึ้นในกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการ เริ่มตั้งแต่เริ่มต้นคิดหาปัญหาของกลุ่มเพื่อเสนอโครงการขอรับความช่วยเหลือจากมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค ประเทศออสเตรเลีย โครงการที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจึงแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการได้ จึงมีเสียงตอบรับจากชุมชนที่ได้รับความช่วยเหลือในเชิงบวก ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการดำเนินงานของมูลนิธิอีอีพีเวิร์ค



ประเทศออสเตรเลีย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนประเด็นการมีความรู้ความเข้าใจในการทำโครงการ การประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้เป็นรู้จัก และการเข้ามามีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐ การดำเนินโครงการและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง การสร้างเครือข่ายทั้งภายในตำบล ต่างตำบล ต่างจังหวัด เป็นประเด็นที่ชาวบ้านส่วนใหญ่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

8.1.1 ควรสร้างความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการทำงานพัฒนา เชื่อมประสานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคท้องถิ่น ภาค NGO ภาคประชาสังคม และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อผนึกกำลังกันทำงานแบบเป็นองค์รวมอย่างหลากหลายทุกภาคส่วน

8.1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีบทบาทสำคัญในการทำงานพัฒนาท้องถิ่น โดยเป็นการทำงานบูรณาการกัน สร้างความเข้าใจร่วมกันให้ตระหนักว่าการพัฒนาท้องถิ่นต้องได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชนด้วย

8.1.3 ควรมีการศึกษาวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment Research) โดยหน่วยงานภายนอก ในพื้นที่เป้าหมายก่อนให้การสนับสนุนโครงการ

8.1.4 การบริหารโครงการ ควรมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome) ที่กลุ่มเป้าหมายจะได้รับจากการดำเนินโครงการ มากกว่าผลผลิต (Output) ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 การศึกษาวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต

8.2.2 การศึกษาสถานการณ์ สภาพปัญหา แนวทางการพัฒนาของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต

8.2.3 การพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อเป็นศูนย์กลางการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาจังหวัดในโซนอันดามัน

9. บรรณานุกรม

มูลนิธิอิสิลฟ์เวิร์ค ประเทศไทย. **จดหมายข่าว**. ภูเก็ต.

สถาบันการพัฒนาชุมชน. (2559). **กระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน**. [Online]. เข้าถึงได้จาก www.train.cdd.go.th/ (สืบค้นวันที่ 27 กันยายน 2559).

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2549). **ตามรอยพระยุคลบาทเศรษฐกิจพอเพียง**. เอกสารนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสการจัดงานฉลองสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี วันที่ 1-10 มิถุนายน 2549. ม.ป.ท.



การประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหา
และการคัดเลือกขององค์กรหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม
ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

Assessing the Availability in Workforce Planning and Recruitment and Selection
of Human Resource Management after the Asian Economic Community in the
Hotel Business in Patong, Phuket

เดชา สีตูกา

รุ่งนภา อริยะพลปัญญา

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงแรมและการประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์กรหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จากนักทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 132 คนจากโรงแรม 200 แห่ง ที่เป็นสมาชิกของชมรมงานบุคคลและตั้งอยู่ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยคำนวณจากตารางของ Krejcie and Morgan และสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) แบบง่าย (Simple random sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ลักษณะการดำเนินธุรกิจของโรงแรมภายหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่วนใหญ่โรงแรมมีลักษณะการดำเนินธุรกิจโดยมียุทธศาสตร์เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก กลยุทธ์ขยายตลาดในประเทศ และมีพนักงานต่างชาติ มากที่สุด รองลงมา คือ ดำเนินธุรกิจโดยมียุทธศาสตร์เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก กลยุทธ์ไม่มีการขยายตลาด และมีพนักงานต่างชาติ และการประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่มีความพร้อมสูงสุด คือ ทบทวนแผนกำลังคนสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทดแทน รองลงมาคือ คำนึงถึงตลาดแรงงานอาเซียน เพื่อพยากรณ์ความต้องการกำลังคนและใช้ข้อมูลตลาดแรงงานอาเซียน เพื่อพยากรณ์ความต้องการคนตามลำดับ และด้านการสรรหาและการคัดเลือก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่มีความพร้อมสูงสุด คือ กำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการจ้างงานตามกฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศ รองลงมาคือ กำหนดวิธีการสรรหาเฉพาะ Talent เช่น Job fair ในต่างประเทศ, Head Hunter เป็นต้น และมีคำบรรยายลักษณะงานและกำหนดขีดสมรรถนะตำแหน่ง กำหนดตำแหน่ง จำนวนระยะเวลาที่ต้องดำเนินการสรรหาคัดเลือก ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพร้อมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านการวางแผนกำลังคน ด้านการสรรหาและการคัดเลือก



Abstract

This research aims to study the business characteristics after the Asian Economic Community and Assessing the Availability in Workforce Planning and Recruitment and Selection of Human Resource Management after the Asian Economic Community in the Hotel Business in Patong, Phuket from 132 human resources from 200 hotels that are members of the Personnel Club and located in Patong Sub-district, Kathu District, Phuket Province, Calculated from the table of Krejcie and Morgan and sampling by using Probability sampling (Simple random sampling). Data were collected by questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation. The ASEAN Business Area (AEC) is characterized by a business strategy with a focus on the domestic market. Strategy to expand the market in the country. Most of the employees are foreigners, and the second is the business with a focus on the domestic market. No strategy to expand the market and have foreign employees and evaluation of human resource management. The Workforce Planning and Recruitment and Selection found that the highest readiness point is to regularly review the manpower plan. In order to prepare alternative manpower, followed by considering the ASEAN labor market To forecast the need for manpower and use the ASEAN labor market data In order to predict the needs of people in order and the recruitment and selection aspect is at a high level Issues with maximum availability Namely, assigning activities to be employed in accordance with the labor laws of each country, followed by Determine specific recruitment methods for Talent such as Job fair in foreign countries, Head Hunter etc. and have job description and job competency limit, position, number of time required for recruitment, respectively.

Keywords: Availability of Human Resource Management Asian Economic Community Workforce Planning Recruitment and Selection

1. บทนำ

ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การปรับตัวในทุกภาคส่วนของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การภาคธุรกิจมีความสำคัญเป็นอย่างมาก องค์การต้องดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจที่กำลังจะได้รับการปรับมาตรฐานกระบวนการและข้อกำหนดต่างๆ ให้ใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นทั้งข้อได้เปรียบและเสียเปรียบ แต่สิ่งที่เห็นได้อย่างเด่นชัดคือ องค์การต้องมีความสามารถที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทั้งในลักษณะเร่งรุกและตั้งรับต้องสามารถสร้างความได้เปรียบและลดข้อเสียเปรียบทั้งด้านการลงทุน กระบวนการผลิ การขนส่งเทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์

การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นส่วนสำคัญขององค์การที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากโลกและมาตรการการเคลื่อนย้ายเสรีจะมีแรงงานมากมาย ที่เข้ามาสู่ระบบตลาดแรงงาน

ภายในประเทศ ในขณะที่เดียวกันแรงงานไทยก็เคลื่อนย้ายตนเองเข้าสู่ตลาดแรงงานในต่างประเทศกลายเป็นระบบตลาดแรงงานอาเซียน องค์กรที่มีความได้เปรียบในด้านใดด้านหนึ่งย่อมมีโอกาสที่จะได้สรรหาและคัดเลือกแรงงานที่มีคุณภาพมากขึ้น ในขณะที่บางองค์กรยังต้องกังวลกับภาวะการฉ้อโกงของแรงงานที่อาจจะเกิดขึ้น หากไม่มีระบบการบริหารจัดการทุนมนุษย์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพให้สามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพไว้ได้ และทรัพยากรมนุษย์ในระบบตลาดที่มีความผันผวนเช่นนี้ หากไม่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพชีวิต ความสุขสมบูรณ์ของทรัพยากรมนุษย์เหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะลดลง (พงษ์เดช ศรีวิชัย ประดิษฐ์, 2553) การขับเคลื่อนเศรษฐกิจในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ที่มีเป้าหมายเพื่อการส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจการโรงแรม เนื่องจากเขตจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันทั้ง 6 จังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทางจำนวนมากที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภูมิภาคสำหรับจังหวัดภูเก็ตนั้นมีจุดเด่น คือการเป็นเมืองที่มีความอุดมสมบูรณ์และความสวยงามของชายหาด มีศิลปวัฒนธรรมที่ถูกสืบทอดต่อกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน และความมีเอกลักษณ์ของบ้านเมืองที่ผสมผสานระหว่างวิถีเมืองและวัฒนธรรมวิถีชุมชนแบบดั้งเดิมที่แทรกซึมอยู่ในพื้นที่ต่างๆของจังหวัดภูเก็ต ประกอบกับการเป็นศูนย์กลางด้านการคมนาคมทางอากาศที่เชื่อมโยงไปสู่จังหวัดอื่นๆ และต่างประเทศ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ภูเก็ตมีศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์กลางธุรกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการ ส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจทั้งในภาคการผลิต และบริการเข้าสู่ตลาดแรงงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อรองรับการพัฒนาดังกล่าว

ประเทศไทยและจังหวัดภูเก็ตเองเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบันการปรับตัวในทุกภาคส่วนของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขององค์กรภาคธุรกิจมีความสำคัญเป็นอย่างมาก องค์กรต้องดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจที่กำลังจะได้รับการปรับมาตรฐานกระบวนการ และข้อกำหนดต่างๆให้ใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นทั้งข้อได้เปรียบและเสียเปรียบ แต่สิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือองค์กรต้องมีความสามารถที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ในทั้งลักษณะที่เร่งรุกและตั้งรับต้องสามารถสร้างรายได้เปรียบและลดข้อเสียเปรียบทั้งด้านการลงทุน กระบวนการผลิตและการบริการรวมไปถึงด้านทรัพยากรมนุษย์

การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นส่วนสำคัญขององค์กรที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากกลไกและมาตรการการเคลื่อนย้ายเสรี จะมีแรงงานมากมายที่เข้ามาสู่ระบบตลาดแรงงานภายในประเทศ ในขณะที่เดียวกันแรงงานไทยก็เคลื่อนย้ายตนเองเข้าสู่ตลาดแรงงานในต่างประเทศกลายเป็นระบบตลาดแรงงานอาเซียน องค์กรที่มีความได้เปรียบในด้านใดด้านหนึ่งย่อมมีโอกาสที่จะได้สรรหาและคัดเลือกแรงงานที่มีคุณภาพมากขึ้น ในขณะที่บางองค์กรยังต้องกังวลกับภาวะการฉ้อโกงของแรงงานที่อาจจะเกิดขึ้น หากไม่มีระบบการบริหารจัดการทุนมนุษย์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พงษ์เดช ศรีวิชัย ประดิษฐ์, 2553)

ความตระหนักถึงความสามารถในการดำเนินการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจึงมีความสำคัญยิ่งในการรองรับระบบเศรษฐกิจใหม่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งความสามารถในการดำเนินการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในด้านดังกล่าวข้างต้น จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

ขององค์การในแง่ความสามารถทางการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจอาเซียน และพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสรรหา พัฒนาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีท่ามกลางการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในตลาดแรงงานอาเซียน

ดังนั้นองค์การจะต้องมีความสามารถที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังที่กล่าวมาข้างต้นได้ในทั้งลักษณะที่เร่งรุกและตั้งรับต้องสามารถสร้างรายได้เปรียบและลดข้อเสียเปรียบทั้งด้านการลงทุน กระบวนการผลิตและการบริการรวมถึงด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยจึงต้องการประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้าน การวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์การหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลจากการประเมินดังกล่าว จะสามารถนำมาพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตและการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตให้แก่ประเทศเป็นโดยส่วนรวม

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงแรมตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต หลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
2. เพื่อการประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์การหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

3. ประโยชน์ของการวิจัย

ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงลักษณะการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงแรมตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต หลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์การหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การด้านดังกล่าวอย่างยั่งยืนในทุกๆมิติต่อไป

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาการประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์เฉพาะประเด็นด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์การหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตเท่านั้น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยและได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การประเมินดังกล่าวใช้แบบประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การผู้ที่จะทำการประเมิน คือ นักทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นสมาชิกของชมรมงานบุคคล ในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตจำนวน 132 คนจากโรงแรม 200 แห่ง ที่

เป็นสมาชิกของชมรมงานบุคคลและตั้งอยู่ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยคำนวณจากตารางของ Krejcie and Morgan (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน อึ้งใน อึ้งรุฒิเอกะกุล, 2543) และสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) แบบง่าย (Simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามดังกล่าวประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และส่วนที่ 3 การประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือจากแบบประเมินการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของโครงการ “การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำองค์การไปสู่องค์การสุขภาวะ” ภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทยและมหาวิทยาลัยมหิดล โดยทุนสนับสนุนจากสำนักงานสนับสนุนสุขภาวะองค์การ

เครื่องมือดังกล่าวข้างต้น เป็นเครื่องมือประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์การหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตจะมีข้อคำถามที่มีจำนวนแตกต่างกันไปมีลักษณะเป็นมาตราการประเมิน 5 ระดับ เครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง ($\alpha = 0.96$) และมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.75 – 0.88 และจากการวิเคราะห์ CFA พบว่าเครื่องมือ มีความตรงเชิงโครงสร้าง และมีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.65 - 0.93

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่าง คือ นักทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 132 คน (1คน:1แห่ง) ที่เป็นสมาชิกของชมรมงานบุคคลและตั้งอยู่ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต แล้วจึงรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์การหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้ (ตามข้อกำหนดของเครื่องมือข้างต้น)

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

6. สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์การหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตสามารถแสดงผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจโรงแรม ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ส่วนที่ 3 การประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์กร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 132 คน ที่เป็นสมาชิกของชมรมงานบุคคลและตั้งอยู่ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 อายุงานในตำแหน่งและอายุงานในองค์กร

รายการ	จำนวน	X	S.D
อายุงานในตำแหน่ง	132	5.43	6.32
อายุงานในองค์กร	132	5.21	5.99

จากตารางที่ 1 พบว่า นักทรัพยากรมนุษย์มีอายุงานในตำแหน่งเฉลี่ย 5.43 ปีต่อคน และอายุงานในองค์กรเฉลี่ย 5.21 ปีต่อคน

Oral
291

ตารางที่ 2 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	101	76.1
ชาย	30	22.2
ไม่ระบุ	1	0.77
รวม	132	100.0

จากตารางที่ 2 เพศของนักทรัพยากรมนุษย์ พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ลักษณะการดำเนินธุรกิจโรงแรมหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผู้วิจัยขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 132 คน ที่เป็นสมาชิกของชมรมงานบุคคลและตั้งอยู่ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยการพิจารณาว่าองค์กร ใกล้เคียงกับรูปแบบใดมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ลักษณะการดำเนินธุรกิจโรงแรมหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	พนักงาน	รูปแบบ	จำนวน	ร้อยละ
มีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ	ตั้งฐานการผลิต/กระจายสินค้า/บริการ	มี Expat, Local, Inpat	1	4	3.0
มีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ	ตั้งฐานการผลิต/กระจายสินค้า/บริการ	มี Expat และ Local	2	13	9.8
มีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ	ร่วมทุนกับ บ.อื่นที่มีฐานการผลิต/บริการ	มี Expat และ Inpat	3	0	0
มีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ	ร่วมทุนกับ บ.อื่นที่มีฐานการผลิต/บริการ	มี Expat เท่านั้น	4	0	0
มีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ	ร่วมทุนกับ บ.อื่นที่มีฐานการผลิต/บริการ	มี Inpat เท่านั้น	5	1	0.8
มีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ	ส่งออกสินค้า/บริการ	มีพนักงานต่างชาติ	6	13	9.8
มีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ	ส่งออกสินค้า/บริการ	ไม่มีพนักงานต่างชาติ	7	13	9.8
เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก	ขยายตลาดในประเทศ	มีพนักงานต่างชาติ	8	59	44.7
เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก	ขยายตลาดในประเทศ	ไม่มีพนักงานต่างชาติ	9	0	0
เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก	ไม่มีการขยายตลาด	มีพนักงานต่างชาติ	10	29	22.0
เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก	ไม่มีการขยายตลาด	ไม่มีพนักงานต่างชาติ	11	0	0
รวม				132	100.0

หมายเหตุ Expat (Expatriate) ในที่นี้หมายถึง พนักงานโรงแรมในประเทศที่ส่งไปทำงานยังสาขาต่างประเทศ
 Inpat (Inpatriate) ในที่นี้หมายถึง พนักงานโรงแรมจากสาขาต่างประเทศที่เข้ามาทำงานในประเทศ
 Local (Local Staff) ในที่นี้หมายถึง พนักงานโรงแรมที่เป็นคนท้องถิ่นในต่างประเทศ

จากตารางที่ 3 ลักษณะการดำเนินธุรกิจโรงแรมภายหลังการเข้าสู่ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจในรูปแบบที่ 8 มียุทธศาสตร์เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก มีกลยุทธ์ขยายตลาดในประเทศ และมีพนักงานต่างชาติ มากที่สุด จำนวน 59 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา คือ รูปแบบที่ 10 มียุทธศาสตร์เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก มีกลยุทธ์ไม่มีการขยายตลาด และมีพนักงานต่างชาติ

จำนวน 29 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 22.0, รูปแบบที่ 2 มียุทธศาสตร์เน้นมีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ มีกลยุทธ์ตั้งฐานการผลิต/กระจายสินค้า/บริการ และมี Expat และ Local จำนวน 13 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 9.8, รูปแบบที่ 6 มียุทธศาสตร์เน้นมีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ มีกลยุทธ์ส่งออกสินค้า/บริการ และมีพนักงานต่างชาติ จำนวน 13 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 9.8 และ รูปแบบที่ 7 มียุทธศาสตร์เน้นมีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ มีกลยุทธ์ส่งออกสินค้า/บริการ และไม่มีพนักงานต่างชาติ จำนวน 13 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การประเมินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

ความพร้อมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภายหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4 ความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนขององค์กรหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ประเด็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้านการวางแผนกำลังคน	n=132		ระดับ ความ พร้อม
	\bar{x}	S.D	
1. การวางแผนกำลังคนโดยใช้ข้อมูลตลาดแรงงานอาเซียน เพื่อพยากรณ์ความต้องการคน	3.90	1.00	มาก
2. การวางแผนกำลังคนโดยกำหนดจำนวนสมรรถนะ แหล่งที่มาและระยะเวลาที่ต้องการ	3.83	1.05	มาก
3. การวางแผนกำลังคนโดยคำนึงถึงตลาดแรงงานอาเซียน เพื่อพยากรณ์ความต้องการกำลังคน	3.95	1.05	มาก
4. การวางแผนกำลังคนโดยทบทวนแผนกำลังคนสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทดแทน	4.06	1.04	มาก
รวม	4.22	0.71	มาก

จากตารางที่ 4 ความพร้อมประเด็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้านการวางแผนกำลังคนพบว่า ภาพรวมโครงการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนกำลังคนโดยทบทวนแผนกำลังคนสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทดแทน ($\bar{x} = 4.06$) รองลงมาคือ การวางแผนกำลังคนโดยคำนึงถึงตลาดแรงงานอาเซียนเพื่อพยากรณ์ความต้องการกำลังคน ($\bar{x} = 3.95$) การวางแผนกำลังคนโดยใช้ข้อมูลตลาดแรงงานอาเซียนเพื่อพยากรณ์ความต้องการคน ($\bar{x} = 3.90$) และการวางแผนกำลังคนโดยกำหนดจำนวนสมรรถนะ แหล่งที่มาและระยะเวลาที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์กรหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ประเด็น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	n=132		ระดับความพร้อม
	\bar{x}	S.D	
1. จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยมีคำบรรยายลักษณะงานและกำหนดขีดสมรรถนะตำแหน่ง	4.08	1.16	มาก
2. จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดตำแหน่งจำนวน ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการสรรหาคัดเลือก	4.08	1.09	มาก
3. จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดเกณฑ์คัดเลือกและวิธีการสรรหาที่เป็นรูปธรรม	3.92	1.01	มาก
4. จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดเครื่องมือการสรรหาที่เป็นสากลไม่จำกัดวัฒนธรรม	4.05	0.98	มาก
5. จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดวิธีการสรรหาเฉพาะ Talent เช่น Job fair ในต่างประเทศ, Head Hunter เป็นต้น	4.14	1.48	มาก
6. จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดแหล่งที่มาในการคัดเลือกTalent เช่น จากบริษัทแม่/จากคนท้องถิ่น	3.85	1.04	มาก
7. จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยจัดทำหนังสือสัญญาการจ้างเฉพาะสำหรับ Talent ในตำแหน่งที่สำคัญ	4.02	1.66	มาก
8. จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการจ้างงานตามกฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศ	4.59	1.77	มาก
รวม	4.09	1.27	มาก

จากตารางที่ 5 ความพร้อมประเด็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้านการสรรหาและการคัดเลือก พบว่า ภาพรวมโครงการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการจ้างงานตามกฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศ ($\bar{x} = 4.59$) รองลงมาคือ จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดวิธีการสรรหาเฉพาะ Talent เช่น Job fair ในต่างประเทศ, Head Hunter เป็นต้น ($\bar{x} = 4.14$) จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยมีคำบรรยายลักษณะงานและกำหนดขีดสมรรถนะตำแหน่ง ($\bar{x} = 4.08$) และจัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดตำแหน่ง จำนวน ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการสรรหาคัดเลือก ($\bar{x} = 4.08$) และตามลำดับ

Oral
294

7. การอภิปรายผล

การประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์กรหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทุ่ง จังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ลักษณะการดำเนินธุรกิจโรงแรมภายหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจในรูปแบบที่ 8 มียุทธศาสตร์เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก มีกลยุทธ์ขยายตลาดในประเทศ และมีพนักงานต่างชาติ มากที่สุด รองลงมา คือ รูปแบบที่ 10 มียุทธศาสตร์เน้นตลาดในประเทศเป็นหลัก มีกลยุทธ์ไม่มีการขยายตลาด และมีพนักงานต่างชาติ, รูปแบบที่ 2 มียุทธศาสตร์เน้นมีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ มีกลยุทธ์ตั้งฐานการผลิต/กระจายสินค้า/บริการ และมี Expat และ Local, รูปแบบที่ 6 มียุทธศาสตร์เน้นมีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ มีกลยุทธ์ส่งออกสินค้า/บริการ และมีพนักงานต่างชาติ และ รูปแบบที่ 7 มียุทธศาสตร์เน้นมีแผนขยายตลาดไปในต่างประเทศ มีกลยุทธ์ส่งออกสินค้า/บริการ และไม่มีพนักงานต่างชาติ ตามลำดับ

ซึ่งจะเห็นได้ว่าลักษณะการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ดังกล่าวส่วนใหญ่ข้างต้น มียุทธศาสตร์เน้นตลาดในประเทศเป็นหลักและมีการว่าจ้างพนักงานต่างชาติ ซึ่งนับวันมีปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้เกิดจากภายในกลุ่มประเทศอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี (พงษ์เดช ศรีวิชัยประดิษฐ์, 2553)

2. การประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์กรหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทุ่ง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ด้านการวางแผนกำลังคน ภาพรวมโครงการอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนกำลังคนโดยทบทวนแผนกำลังคนสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคน รองลงมาคือ การวางแผนกำลังคนโดยคำนึงถึงตลาดแรงงานอาเซียนเพื่อพยากรณ์ความต้องการกำลังคน การวางแผนกำลังคนโดยใช้ข้อมูลตลาดแรงงานอาเซียนเพื่อพยากรณ์ความต้องการคน และการวางแผนกำลังคนโดยกำหนดจำนวนสมรรถนะ แหล่งที่มาและระยะเวลาที่ต้องการ ตามลำดับ และด้านการสรรหาและการคัดเลือก ภาพรวมโครงการอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการจ้างงานตามกฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศ รองลงมาคือ จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดวิธีการสรรหาเฉพาะ Talent เช่น Job fair ในต่างประเทศ, Head Hunter เป็นต้น จัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยมีคำบรรยายลักษณะงานและกำหนดขีดสมรรถนะตำแหน่ง และจัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดตำแหน่ง จำนวน ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการสรรหาคัดเลือก และตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ Collin and Porras (1995) และ Institute for Social Research รัฐมิชิแกน สหรัฐอเมริกา พบว่า องค์กรที่มีศักยภาพในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน กล่าวคือ คุณลักษณะขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงนั้นล้วนเกิดจากการวางกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร (High Performance Organization) มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement & Renewal) มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการสร้างความพร้อมในการบริหารบนพื้นฐานของสมรรถนะที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรมมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น (Maitland, R., 2002) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการวางแผนกำลังคน ระบบการคัดเลือกสรรหาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การกำหนดระยะเวลา การเพิ่มช่องทางและวิธีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถ

เพื่อให้เหมาะสมกับองค์กรมากขึ้น (Talent personal) เช่น Job fair และ Head Hunter จากทั้งในและต่างประเทศ, เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดขอบข่ายสมรรถนะงานในตำแหน่งนั้นที่ชัดเจนและทันสมัย ที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวทั้งในแรงงานในระบบและต่างชาติ ทั้งนี้เนื่องจากการเกิดระบบเศรษฐกิจใหม่ในกลุ่มประเทศอาเซียนและทั่วโลกมากขึ้น โดยเฉพาะการทบทวนแผนกำลังคนอย่างสม่ำเสมอผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลแรงงานตลาดอาเซียนและอื่นๆทั่วโลก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทดแทนอย่างทันทั่วทั้งที่ หากเกิดการขาดแคลนแรงงานทั้งในและนอกระบบ โดยเฉพาะกำลังคนจากตลาดแรงงานอาเซียนและแรงงานจากทั่วโลก ซึ่งการพยากรณ์ความต้องการกำลังคนดังกล่าวอาจมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลตลาดแรงงานอาเซียนเพื่อพยากรณ์ความต้องการคนดังกล่าว อีกทั้งการให้ความสำคัญด้านการบริหารความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแรงงานที่สามารถเคลื่อนย้ายมาสู่องค์กร การพัฒนาทักษะให้พนักงานสามารถทำงานภายใต้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีจิตสำนึกร่วมและความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีความหลากหลาย สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความยืดหยุ่นพร้อมรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง การยอมรับและเคารพในความแตกต่าง การให้ความสำคัญในการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการจ้างงานตามกฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งล้วนเป็นเรื่องที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความทันสมัย เกิดวัฒนธรรมระบบเปิด (Openness & Action Orientation) องค์กรมีการสร้างระบบสนับสนุนต่างๆเพื่อให้พนักงานใส่ใจตระหนักถึงผลกระทบต่อแรงงานในภูมิภาคสู่การเลื่อนไหลสู่องค์กร มุ่งเน้นประสิทธิภาพการดำเนินงานมีการส่งเสริมความรู้ในองค์กร จริกจอาเซียและกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างมีความเที่ยงตรงและความเป็นธรรม ผ่านการสื่อสารกับพนักงานหลากหลายรูปแบบอย่างทั่วถึงในการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้โดยให้พนักงานทุกกลุ่ม ทุกเชื้อชาติเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการที่สำคัญก่อให้เกิดนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ กระบวนการและบริการใหม่ๆเกิดความสามัคคีและร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายด้วยกันได้ (พงษ์เดช ศรีวิชัย อดีตรัฐมนตรี, 2553) แต่ทั้งนี้ความพร้อมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป้าหมายไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในแต่ละองค์กรมีความเหมาะสมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของ องค์กร เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ พันธกิจขององค์กร ดังนั้นถ้าสามารถแจกแจงได้ว่าองค์กรนั้นมีระดับพัฒนาการการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับใด และมีเป้าหมายไปในทิศทางใดก็จะสามารถวิเคราะห์ได้ว่าลักษณะองค์กรนั้นกับระดับความพร้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมเพียงพอแล้วหรือไม่ (วิริณธ์ กิตติพิชัย, อรทัย เลิศพิชิตกุล และถนอมรัตน์ พงเสลา, 2557)

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ยังคงมีความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกบางประเด็นที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการยกระดับการปฏิบัติงานด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ การวางแผนกำลังคนโดยกำหนดจำนวนสมรรถนะ แหล่งที่มาและระยะเวลาที่ต้องการเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน การจัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดแหล่งที่มาในการคัดเลือก Talent เช่น จากบริษัทแม่/จากคนท้องถิ่น ทั้งนี้ให้ได้อัตรากำลังคนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และการจัดทำและมีแผนการสรรหาคัดเลือกโดยกำหนดเกณฑ์คัดเลือกและวิธีการสรรหาที่เป็นรูปธรรมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ให้มากที่สุด



ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรประเมินความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ในธุรกิจโรงแรมทั้งที่เป็นสมาชิกของชมรมงานบุคคลและตั้งอยู่ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นสมาชิกของชมรมงานบุคคล ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ หรือพนักงานแผนกอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนกำลังคนและด้านการสรรหาและการคัดเลือกขององค์กรที่สมบูรณ์มากขึ้น

9.บรรณานุกรม

- จำเนียร จวงตระกูล, เลิศชัย สุธรรมานนท์ และคณะ .(2555). การพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรธุรกิจไทยในบริบทประชาคมอาเซียน. (น. 99-103). กรุงเทพฯ: สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย สถาบันการจัดการงานบุคคล
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พงษ์เดช ศรีวิชัยประดิษฐ์. (2553). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โอกาสและความท้าทายที่ HR ไทยต้องรู้. เอกสารการสัมมนา.
- วิรินทร์ กิตติพิชัย, ורתัย เลิศพิชิตกุล และถนอมรัตน์ พงเสลา. (2557). การสร้างเครื่องมือประเมินความพร้อมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Collin, J. C. and Porras, J. I. (1995). Built to Last. Successful Habits of Visionary Companies. New York: Harper Business.
- Maitland, R. (2002). “Due Consideration”. People Management. 8 (2): 51.



การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการปกครองท้องถิ่นไทย

The New Public Management Applying to Thai Local Government

ธานี จงยั้ง
โสฬส ประสิทธิ์นอก
ไกรศักดิ์ รักพิณิจ

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) อธิบายการปกครองท้องถิ่นไทยกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) วิเคราะห์การปกครองท้องถิ่นไทยภายใต้การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เข้ามาปรับใช้ และเสนอแนวทางการปกครองท้องถิ่นไทยโดยใช้การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสม เนื้อหาจะเริ่มจากบทนำที่กล่าวถึงความหมายและบทบาทขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนที่สุด จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสโลกและการปรับตัวของระบบราชการไทย ซึ่งเป็นผลมาจากการกีดกันภาครัฐ ทั้งภายนอกและภายใน ทำให้ท้องถิ่นต้องปรับกระบวนการทัศน์โดยใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นฐานในการบริหารจัดการ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นได้นำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่รัฐส่วนกลางกำหนดแบบแผนและวิธีปฏิบัติ มอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ นอกจากนี้ยังมีท้องถิ่นหลาย ๆ แห่งสามารถยกระดับการบริหารได้ดี จนได้รับรางวัลต่าง ๆ เช่น รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการปกครองท้องถิ่นคือ 1) การเปิดโอกาสให้มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงท้องถิ่น 2) ให้ท้องถิ่นใช้พันธกิจในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน และ 3) การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับท้องถิ่นโดยการสร้างประมวลจริยธรรมท้องถิ่นให้สู่ภาคปฏิบัติ

คำสำคัญ: การปกครองท้องถิ่นไทย การจัดการภาครัฐแนวใหม่

Abstract

The purposes of this article were 1) to explain Thai Local Government and New Public Management, and 2) to analyze Thai Local Government under the application of New Public Management and provide the guideline for Thai Local Government by employing appropriate New Public Management. The content of this article begins with the introduction which represent the meaning and the role of Local Government Organization, the nearest organization to provide service to the people. The local government organization needs to adapt in keeping with the world trend and the adaptation of Thai public sector which is the result of the external and internal pressure from the government sector. It also needs to adapt the conceptual concept of using New Public Management as the main base for management. The result of the analyze

showed that local government organization has utilized the new public management which is the result that the government has set the plan and provided the practice. Moreover, a number of local governments has improved their management until receiving the prizes such as the good management. Suggestions for the local government organization were 1) to promote the opportunity for decentralization, 2) use the mission to drive the operation, 3) to promote ethics to the local government organization by creating the code of ethics practice of the local organization into practice

Keyword: Thai Local Government New Public Management

1. บทนำ

การปกครองท้องถิ่น เป็นการจัดระบบความสัมพันธ์ของคนกับพื้นที่ซึ่งมีวิวัฒนาการยาวนาน และเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ของประชาชนในทุกรูปแบบ โดยสะท้อนความสัมพันธ์ตั้งแต่การเกิด การดำรงชีวิตอยู่จนถึง การตาย มีผู้กล่าวถึงบทบาทของการปกครองท้องถิ่นจากสำนวนของตะวันตก คือ From womb to tomb (ในครรภ์ มารดาจนถึงหลุมฝังศพ) กล่าวคือท้องถิ่นจะเข้าไปดูแลประชาชนในพื้นที่ ผ่านรูปแบบการให้บริการสนับสนุนด้าน สุขภาพตั้งแต่หญิงมีครรภ์ถึงการคลอดจนมีชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ลดภาระของครอบครัว ผ่านหน่วยงานด้านสาธารณสุข และหน่วยงานอื่น ๆ เมื่อดำเนินชีวิตประจำวันท้องถิ่นก็มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การศึกษา การ สนับสนุนการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิต จนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต บทบาทที่กล่าวข้างต้นนี้เป็นกระบวนการ ดำเนินการที่สำคัญต่อการดูแลประชาชน เรียกว่า “การปกครองท้องถิ่น” ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการใช้ทรัพยากร ทางการบริหารต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

สำหรับการขับเคลื่อนการบริการสาธารณะที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องมีกระบวนการจัดการที่ดี ในปัจจุบันมีกระบวนการที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management หรือ NPM) เหตุผลที่การจัดการ ภาครัฐแนวใหม่เป็นกระแสหลักและได้รับการตอบรับนั้น เพราะเนื่องจากในอดีตภาครัฐไร้ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จากนั้นภาครัฐก็ถูกกดดันให้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ ในขณะที่ต้อง คำนึงถึงการควบคุมค่าใช้จ่ายและการยกระดับความรับผิดชอบต่อสาธารณะในเวลาเดียวกัน โดยมีการปฏิรูปในหลายประเทศ เช่น ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหราชอาณาจักร และรวมถึงประเทศไทยด้วย มี การกระจายอำนาจและถ่ายโอนภารกิจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ทำหน้าที่บริการสาธารณะภายใต้กระแสการ จัดการภาครัฐแนวใหม่

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ องค์กรประกอบ ปรัชญา แนวคิด และ พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ทำให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำรงอยู่เพื่อสังคม ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผ่านกระบวนการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับเรื่อง การ ให้บริการสาธารณะสมัยใหม่ และการสร้างนวัตกรรม รวมถึงการสนใจเรื่องเครื่องมือการบริหารต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อม ท้องถิ่นที่เหมาะสมโดยจะเสนอในรายละเอียดต่อไป



2. การปกครองท้องถิ่นไทย

2.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไทย

การศึกษาเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำว่า “การปกครอง” และ “ท้องถิ่น” การเรียบเรียงในเรื่องความหมายของการปกครองท้องถิ่น มิได้มีการมุ่งหมายชี้ประเด็นว่า มุมมองของผู้เสนอท่านใดถูกต้องที่สุด หากเพียงเพื่อให้ผู้อ่านได้ศึกษามุมมองของผู้รู้ต่าง ๆ โดยจะเริ่มอธิบายผ่านการประกอบของคำตามลำดับ เริ่มจากอธิบายคำว่า “การปกครอง” และ “ท้องถิ่น”

“การปกครอง” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Government ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 115,646) อธิบายคำออกเป็น 2 คำ คือคำว่า การ และ ปกครอง ซึ่ง การ หมายถึง งานหรือสิ่งที่ทำ ส่วน ปกครอง หมายถึง ดูแล ค้ำครอง ระวังรักษา และบริหาร สำหรับ The American Heritage Dictionary of The English Language (1981 : 765) อธิบาย Government หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการปกครอง การบริหารนโยบาย สาธารณะในหน่วยงานทางการเมือง และหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐบาล นอกจากนี้ยังอธิบายถึงคำว่าปกครอง ซึ่งเป็นการควบคุมกิจกรรมหรือพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม และการบริหารอำนาจ สำหรับกระแสปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการจัดการปกครองหรือการปกครองที่ดี ที่เน้นการกระจายอำนาจ ลดการควบคุมและสร้างความโปร่งใส

ดังนั้น “การปกครอง” จึงหมายถึง การคุ้มครองหรือดูแลประชาชน ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีหรือมีความสุข โดยสามารถระจองใจของประชาชนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น โดยจะเห็นได้ว่ามีการรวมทั้งคำว่า ปก และ ครอง ในประเด็นของการปกครองนั้น จะเน้นการกระทำที่มุ่งให้บริการสาธารณะที่เกิดผลสัมฤทธิ์ หรือมุ่งให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่ดีและมีส่วนร่วมนอกจากนี้ยังมีการใช้คำว่า การบริหาร ควบคู่กับการปกครองหรืออธิบายแทนคำว่าปกครอง เช่น เอกสารการสอนชุดวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชใช้ชื่อว่า หลักการบริหารท้องถิ่น (รหัสวิชา 334241)

สำหรับ “ท้องถิ่น” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Local ซึ่ง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 : 511) ให้ความหมายของท้องถิ่น หมายถึง ท้องที่ใดท้องที่หนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งรวมถึงพื้นที่ในเขตการปกครองของราชการ ส่วนท้องถิ่น จะเห็นว่าการอธิบายคำว่าท้องถิ่นของราชบัณฑิต มุ่งหมายไปที่พื้นที่ หรือความสัมพันธ์กับพื้นที่ เช่น ประเพณีท้องถิ่น และลักษณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น สำหรับ The American Heritage Dictionary of The English Language (1981 : 765) ให้ความหมายของท้องถิ่น (Local) หมายถึง ความสัมพันธ์กับพื้นที่ (relating to a place) เกี่ยวกับการให้บริการในท้องถิ่น (serving a locality) นอกจากนี้ โกวิท พวงงาม (2553 : 30) ให้ความหมายของท้องถิ่น หมายถึง พื้นที่ในชุมชนใดชุมชนหนึ่งโดยเฉพาะ และชุมชนดังกล่าวมีการจัดโครงสร้างระบบการปกครองอย่างเป็นทางการ ซึ่งในที่นี้ ได้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ และพื้นที่ตั้งฐานของชุมชน

ส่วนความหมายของการปกครองท้องถิ่น จำเป็นต้องอธิบายผ่านมุมมองนักวิชาการหรือผู้รู้ต่าง ๆ ที่ได้เสนอไว้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

โกวิท พวงงาม (2550) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์กรหนึ่งมีพื้นที่อาณาเขตของตนเอง มีประชากรและมีรายได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด โดยมีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน

อุดม ทุมไธสิต (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองของท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่น โดยการเลือกบุคคลเข้ามาจัดการปกครอง ผ่านรูปแบบการเป็นหน่วยการปกครองที่มีอาณาเขตและประชากร



ชัดเจน มีลักษณะจำเพาะ มีอำนาจในการปกครอง มีฐานะทางกฎหมาย มีการดำเนินการตามกฎหมาย และมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) อธิบายการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีที่มาจากต่างประเทศเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้ปกครองกันเองรวมทั้งสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างอิสระไม่ถูกชี้หน้าจากรัฐบาล

อัชกรณ์ วงศ์ปรีดี (2554) อธิบายการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการส่งเสริมการเมืองภาคพลเมืองให้ตระหนักและสำนึกรู้ต่อการปกครองตนเองซึ่งการปกครองท้องถิ่น จะทำหน้าที่เกื้อกูลต่อกันและเกิดความรับผิดชอบร่วมกันของส่วนท้องถิ่นเอง

อุษา ไบหยก (2554) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การจัดระบบสังคมโดยประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนนั้น ๆ โดยมีส่วนร่วม ในช่วงที่ยังไม่ได้มีการสถาปนาระบบรัฐขึ้นแต่การปกครองท้องถิ่นก็มีอยู่แล้ว โดยธรรมชาติของสังคมมนุษย์ ที่ต้องอาศัยอยู่ร่วมกันและพึ่งพาอาศัยกัน

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2555) อธิบายการปกครองท้องถิ่นว่า รูปแบบการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจปกครองตามพื้นที่ โดยท้องถิ่นจะจัดตั้งองค์กรปกครองขึ้นมา ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การดำเนินการดังกล่าวจะอยู่ใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลาง

วุฒิสาร ตันไชย (2557) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลส่วนกลางได้กระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่าง ๆ

Stephen J. Bailey (1999) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ไม่สามารถให้ความหมายได้อย่างแน่นอนตายตัว เพราะการให้ความหมายนั้นขึ้นอยู่กับเกณฑ์การนิยามแต่ละพื้นที่ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบย่อยของรัฐ ดังนั้น กรณียของรัฐเดี่ยวหรือรัฐรวมจึงมีการนิยามที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับสถานะของผู้บริหารในองค์กรท้องถิ่นที่จะมาจากการเลือกตั้งหรือไม่นั้น ล้วนเป็นผลจากรูปแบบการปกครองของรัฐส่วนกลาง แต่โดยทั่วไปแล้ว การปกครองท้องถิ่นจะต้องกล่าวถึงการมีอำนาจหรือสามารถดำเนินการทั่วไปได้ (a power of general competence) รวมถึงการทำกิจกรรมเพื่อปกป้องประโยชน์ของท้องถิ่น (local public interest) โดยทั่วไปแล้ว หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการเขียนรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญให้ปกครองตนเอง (local self government) หรือหากไม่มีการเขียนไว้ แต่ก็จะได้รับการรับรองจากรัฐบาลกลาง นอกจากนี้ยังต้องระบุถึงหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องจัดหาบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น

จากการรวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่น พบว่า ประเด็นที่นักวิชาการทุกคนมีความเห็นตรงกัน คือ การปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ ขณะเดียวกันประชาชนก็จะได้ร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการใช้อำนาจอิสระขององค์กรท้องถิ่น โดยเป็นองค์การที่เป็นนิติบุคคล สมาชิกสภาหรือผู้แทนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง ของประชาชนในพื้นที่ มีบุคลากรของท้องถิ่นที่เป็นฝ่ายประจำในการขับเคลื่อนงาน ในการตอบสนอง



ความต้องการหรือการให้บริการสาธารณะโดยมีเงื่อนไขขอบเขตพื้นที่ ประชากร งบประมาณ ที่มีอิสระ (Autonomy) ภายใต้การสนับสนุนจากรัฐส่วนกลาง

2.2 พัฒนาการและรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นไทย

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยมีความเป็นมาที่ยาวนานโดยพัฒนาพร้อมกับพัฒนาการของการบริหารราชการแผ่นดิน เริ่มจากการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่ของไทยในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และพัฒนาต่อเนื่องถึงยุคการเปลี่ยนแปลงการปกครองระบอบประชาธิปไตย และยุคของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ในบทความนี้จะสังเคราะห์จากผลงานของนักวิชาการที่สำคัญ ได้แก่ โกวิท พงงาม (2552) วุฒิสาร ตันไชย (2552, 2557) ธนศร เจริญเมือง (2545) ปธาน สุวรรณมงคล (2554) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นสามยุค ได้แก่ ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ถึง ก่อนมีรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 และหลังรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2562)

2.2.1 ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475

เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2440 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ทรงประกาศใช้พระราชบัญญัติปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 (พ.ศ. 2440) ให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าร่วมกับรัฐในการดูแลกิจการ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยระดับหมู่บ้าน ตำบล จากนั้นปี พ.ศ. 2441 มีการจัดตั้ง สุขาภิบาลกรุงเทพ หน้าที่สำคัญ คือ รักษาความสะอาดในชุมชนของตน การบูรณะและการจัดสร้างสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชน มีการปกครองท้องถิ่นโดยข้าราชการประจำ ในสมัยนั้นเป็นการปกครองท้องถิ่นโดยข้าราชการประจำ ในปีพ.ศ. 2448 (รศ.124) ได้ทรงสนับสนุนให้ราษฎรร่วมกันจัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอมขึ้น ณ ตำบลท่าฉลอม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชนท้องถิ่น มีกรรมกรเป็นข้าราชการและต่อมาได้ทรงฯ ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งสุขาภิบาล ร.ศ. 127 แบ่งสุขาภิบาลออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) สุขาภิบาลสำหรับเมือง หรือสุขาภิบาลเมือง จัดตั้งในเขตอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด 2) สุขาภิบาลสำหรับตำบล หรือสุขาภิบาลท้องที่ จัดตั้งในเขตตำบลอันเป็นที่ชุมชนโดยสุขาภิบาลที่จัดตั้งขึ้นนี้มีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสะอาด การป้องกันและรักษาความเจ็บไข้ และการบำรุงรักษาทางไปมาในท้องถิ่น โดยคณะกรรมการทั้งหมดเป็นข้าราชการส่วนภูมิภาค สำหรับข้อสังเกตในการจัดตั้งสุขาภิบาลพบว่า การจัดตั้งสุขาภิบาลแห่งแรกของไทย คือสุขาภิบาลกรุงเทพ มิใช่สุขาภิบาลท่าฉลอม ซึ่งมีผู้เข้าใจคลาดเคลื่อนจำนวนมากว่าสุขาภิบาลท่าฉลอม คือ ท้องถิ่นที่จัดตั้งครั้งแรกของไทย แต่หากพิจารณาในเรื่องการเกิดขึ้นของสุขาภิบาลที่อยู่ในส่วนภูมิภาคแห่งแรก นั่นคือสุขาภิบาลท่าฉลอม

สำหรับข้อสังเกตของการจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่นของไทยในช่วงแรก เกิดขึ้นในพื้นที่ที่ค่อนข้างเป็นเมืองมากกว่าชนบท กล่าวคือ เกิดในพื้นที่ที่มีตลาด มีผู้คนอาศัยหนาแน่นพอควร นั้นเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน และอีกประการจะพบว่าลักษณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมีลักษณะเป็นส่วนราชการที่เป็นส่วนหนึ่งของรัฐส่วนกลาง ดังนั้น ในยุคนี้อาจเรียกท้องถิ่นว่า local administration มากกว่าการเป็น local government ซึ่งวิธีคิดแบบการเป็น local administration ได้สะท้อนรูปแบบการใช้อำนาจจากรัฐส่วนกลางที่ควบคุมการดำเนินงานท้องถิ่นของไทยจนถึงปัจจุบัน จึงเชื่อได้ว่าท้องถิ่นเป็นเพียงส่วนราชการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากภาครัฐโดยตรงมิได้มองท้องถิ่นในฐานะของการเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีอำนาจอิสระในการบริหารงานอย่างแท้จริง

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (พ.ศ. 2453-2468) ได้ทรงริเริ่มการทดลองวิธีการปกครองตนเองตามแบบเทศบาลขึ้นในพระราชวัง โดยใน พ.ศ. 2461 ทรงทดลองจัดตั้ง “สภาประชาธิปไตย” ที่เรียกว่า



“ดุสิตธานี” แม้ว่าสุขาภิบาลจะไม่ถูกยกเลิก แต่เมื่อไม่ได้รับการส่งเสริมจากระดับบน จึงส่งผลให้สุขาภิบาลอยู่ในสภาพอยู่กับที่ โดยภาพรวมแล้วยังคงยึดเอกภาพของอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง สำหรับข้อสังเกตจากงานวิจัยของ สนธิ เตชานันท์ (2555) ได้ยืนยันว่าพระองค์มิได้ทรงมุ่งที่จะรักษาพระราชอำนาจตามระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ แต่มุ่งแก้ปัญหาของประชาชน ให้มีการศึกษาภาคบังคับเพื่อวางรากฐานสู่การเป็นประชาธิปไตย

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงริเริ่มการปกครองแบบเทศบาลมีแนวพระราชดำริที่จะพัฒนาเมืองไปสู่การปกครองแบบระบอบประชาธิปไตย โดยให้การศึกษาแก่ประชาชนในการก้าวสู่ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ในปี พ.ศ. 2470 รัชกาลที่ 7 ทรงจัดตั้งคณะกรรมการจัดการประชาธิปไตย และ เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2473 ร่างพระราชบัญญัติเทศบาลได้รับการพิจารณาเห็นชอบในหลักการในสภาเสนาบดี และให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาหลักการในร่างกฎหมายฉบับนั้น แต่ก็ยังไม่มีการนำออกมาบังคับใช้เป็นกฎหมายจนเกิดเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงการปกครอง

2.2.2 หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ถึง ก่อนมีรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540

พ.ศ. 2476 รัฐบาลของคณะราษฎรได้ออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ให้มีการปกครองตนเองในรูปเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก กำหนดให้มีเทศบาล 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยเริ่มจากการยกฐานะสุขาภิบาลที่อยู่มาก่อนหน้าการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 มาเป็นเทศบาลและมีแผนการที่จะยกฐานะตำบลขึ้นมาเป็นเทศบาลด้วย นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีสภาจังหวัดมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลโดยมีตัวแทนราษฎรเพื่อทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่ กรมการจังหวัด ซึ่งเป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด และเป็นกลไกส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนภูมิภาค ไม่ใช่รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแต่อย่างใด

จอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้กลับมาดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีอีกครั้งใน พ.ศ. 2491 ได้นำเอารูปแบบสุขาภิบาลมาใช้อีกครั้ง ผ่าน พ.ร.บ. สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 หลังจากที่มีการเปลี่ยนฐานะสุขาภิบาลที่เคยมีมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ไปเป็นเทศบาล และมีการปรับปรุงกฎหมายเทศบาลเสียใหม่ ใน พ.ศ. 2496 จากนั้นรัฐบาลได้มีคำสั่งให้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด ใน พ.ศ. 2498 ดำเนินการปกครองท้องถิ่นนอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาล โดยรัฐบาลยังคงแต่งตั้งข้าราชการประจำไปควบคุมการปกครองท้องถิ่นในระดับจังหวัด และจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในยุคสมัยของรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นยุครุ่งเรืองของการปกครองท้องถิ่น แต่ก็ยังเป็นเพียงเชิงโครงสร้างหรือปริมาณเท่านั้น ใน พ.ศ. 2509 รัฐบาลจอมพลถนอม กิตติขจรได้ปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ โดยการยุบ อบต. และตั้งคณะกรรมการสภาตำบลขึ้นแทน โดยคณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย คณะกรรมการสภาตำบล กับ อบต. เดิม ทำให้สภาตำบลไม่มีฐานะนิติบุคคลอีกต่อไป แต่เป็นองค์กรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและเห็นชอบโครงการพัฒนาตำบล คณะกรรมการสภาตำบล จึงกลายเป็นรูปลักษณะหนึ่งของการบริหารงานส่วนภูมิภาค สำหรับ พ.ศ. 2515 มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 รวมเทศบาลกรุงเทพกับเทศบาลธนบุรีและองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่นๆ เข้าด้วยกัน กลายเป็น “กรุงเทพมหานคร” (กทม.) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมาจากการแต่งตั้งในระยะเริ่มต้น พ.ศ. 2521 มีการตราพระราชบัญญัติเมืองพัทยา กฎหมายฉบับนี้กำหนดให้เมืองพัทยามีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่คล้ายกับระบบผู้จัดการเมืองในสหรัฐอเมริกา พ.ศ. 2528 มีการเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยตรงจากประชาชนเป็นครั้งแรก

ช่วงปี พ.ศ. 2534-2539 การกระจายอำนาจ มีจุดเริ่มต้นมาจากกระแสประชาธิปไตยทั้งจากส่วนกลางและท้องถิ่น โดยเรียกร้องให้มีการเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัดในปี พ.ศ. 2534 รัฐบาลจึงร่างพระราชบัญญัติให้มีการเลือกตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนในปี พ.ศ. 2537 เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัด

เพื่อตอบสนองข้อเรียกร้องของประชาชนแต่ในความเป็นจริงประชาชนต้องการให้มีการร่างพระราชบัญญัติทั้งสองรูปแบบ คือ การเลือกตั้งทั้งผู้ว่าราชการจังหวัดและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล รัฐบาลเสนอร่าง พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบลผ่านสภาในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นไป ผลของการมีพระราชบัญญัติดังกล่าวทำให้ตำบลต่าง ๆ ทั่วประเทศ มีองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เกิดขึ้นในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2538 รวม 617 แห่ง และเพิ่มขึ้นตามลำดับ ในปัจจุบันทั้งหมด 6,396 แห่ง

2.2.3 หลังรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 จนถึงปัจจุบัน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จัดว่าเป็นครั้งแรกที่มีการนำประเด็นการปกครองท้องถิ่นขึ้นเป็นหมวดในรัฐธรรมนูญ โดยบัญญัติไว้ในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 282-290) เช่น กล่าวถึงหลักความเป็นอิสระท้องถิ่น ด้านการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล อำนาจหน้าที่และการเงินและการคลัง การกำหนดโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้ปกครองท้องถิ่น โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ในขณะที่ผู้ปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการตรากฎหมายหลายฉบับให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เช่น พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พ.ร.บ. ว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พ.ร.บ. ว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้ปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เกิดขึ้น เพื่อขับเคลื่อนการกระจายอำนาจ และ พ.ศ. 2542 มีการออก พ.ร.บ. ยกเลิก สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 โดยให้ยกฐานะสุขาภิบาลทั้งหมด 981 แห่งเป็นเทศบาลตำบล จากประเด็นที่กล่าวข้างต้นพิจารณาได้ว่า หลังจากที่ประเทศไทยประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น โดยสรุปได้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้รับความเห็นชอบจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ต่างจาก พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ที่ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร) เมื่อปี พ.ศ. 2546 ได้ประกาศใช้ พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ทำให้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยตรงจากประชาชน

2. เทศบาล พ.ศ. 2543 ประกาศใช้ พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกผู้แทนในฝ่ายบริหารให้เป็นคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรง (สำหรับสภาเทศบาลได้มีการกำหนดให้ประชาชนเป็นผู้เลือกก่อนประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 อยู่แล้ว) จากนั้นใน พ.ศ. 2546 รัฐบาลจึงกำหนดให้ผู้บริหารเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนเพียงประเภทเดียว

3. องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสมาชิกมาจากการเลือกตั้ง และให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกฝ่ายบริหาร เรียกว่า คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารและกรรมการบริหารอีก 2 คน จนกระทั่ง พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เรียกว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีก 2 รูปแบบ ได้แก่ ได้ออกกฎหมาย พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา 2542 โดยให้สมาชิกเมืองพัทยานามาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนกับให้มีนายกเมืองพัทยานามาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ส่วนกรุงเทพมหานครได้กำหนดโครงสร้างให้ฝ่ายสภาและฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตั้งแต่ พ.ศ. 2528 มีประเด็นที่เพิ่มเติมจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 คือ ให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในการลงชื่อและลงคะแนนเสียงถอดถอนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2542

สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 281-290 ได้คงหลักการเดิมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 แต่เพิ่มเติมในบางประเด็น เช่น ให้รัฐสนับสนุนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะเปิดโอกาสให้จัดตั้งท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 249-254 โดยให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ส่วนด้านโครงสร้างภายในกำหนดให้สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ส่วนผู้ปกครองท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550

ข้อสังเกตการปกครองท้องถิ่นไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ที่คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ยึดอำนาจ ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารท้องถิ่นทั้งโครงสร้างและระบบบริหารบุคคล โดยเน้นการรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง ดังนี้

1. การประกาศที่ไม่อนุญาตให้มีการจัดการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น จนกว่าจะมีประกาศเปลี่ยนแปลง ตาม ประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 85/2557 และ คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 1/2557

2. การได้มาซึ่งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นให้ใช้วิธีสรรหา ตาม ประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 85/2557 เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นการชั่วคราว ข้อ 2 วางหลักไว้ว่า “การได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นในระหว่างที่ยังไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งหรือหมดวาระ ให้ใช้ วิธีคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้และความสามารถด้านการบริหารงานท้องถิ่น การคลังท้องถิ่น การศึกษาท้องถิ่น การอนามัยและสาธารณสุข กฎหมาย ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น โยธาธิการ ผังเมืองหรือโครงสร้างพื้นฐาน หรือด้าน อื่นตามที่คณะกรรมการสรรหาเห็นสมควร โดยอย่างน้อยสองในสามต้องเป็นข้าราชการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ หรือ ระดับ 8 หรือเทียบเท่าขึ้นไป”

พิจารณาได้ว่าประกาศ คสช. ดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารท้องถิ่นซึ่งเป็นการนำข้าราชการจากส่วนภูมิภาคที่มีงานประจำอยู่แล้ว เข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายการเมืองของท้องถิ่น ทำให้การขับเคลื่อนงานยากลำบาก การไม่เข้าใจบริบทในพื้นที่ การดำเนินงานที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ทำให้ คสช. ต้องทบทวนประกาศดังกล่าว และดำเนินการใหม่โดยการออกคำสั่งใหม่ คือ คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 1/2557 เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นการชั่วคราว โดย “คณะรักษาความสงบแห่งชาติ

เห็นว่าปัจจุบันประชาชนในท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการแก้ไขปัญหาของประเทศ สถานการณ์จึงได้คลี่คลาย ดังนั้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูป การส่งเสริมความสามัคคีและความสมานฉันท์ของประชาชนในชาติ ให้มากยิ่งขึ้น จึงสมควรให้สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน แต่เดิมมีส่วนรับผิดชอบในฐานะตัวแทนของประชาชนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอันจะเป็น การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นในสถานการณ์ที่ยังไม่อาจจัดให้มีการเลือกตั้งได้ ทั้งยังเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมอันจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบประชาธิปไตยขั้นพื้นฐาน ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด”

จากคำสั่งนี้ได้เป็นการยืนยันว่าการตัดสินใจของ คสช. ตามประกาศ ฉบับที่ 85/2557 นั้น ได้สร้างปัญหาให้กับท้องถิ่น และข้าราชการประจำที่สวมหมวกหลายใบไม่สามารถเข้าแก้ปัญหาให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ หรือการดำเนินงานของข้าราชการอาจล่าช้าและเกิดปัญหาติดขัดมากกว่าให้นักการเมืองท้องถิ่นดำเนินการ แต่ข้อเสียของการให้ผู้บริหารท้องถิ่นหรือสภาท้องถิ่นที่หมดวาระไปแล้วยังคงดำรงตำแหน่งต่อไปโดยไม่มีการเลือกผู้แทนใหม่ ย่อมสร้างบรรยากาศทางการเมืองที่ประชาชนไม่มีทางเลือกในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ซึ่งอาจเปรียบเปรยได้ว่า “นอกจากเลือกเกิดไม่ได้แล้ว ยังเลือกผู้แทนของตนเองไม่ได้อีก”

3. คสช. เชื่อว่า พบปัญหาการตรวจสอบท้องถิ่นเมื่อให้อำนาจท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบเอง โดยหนังสือพิมพ์ไทยโพสต์ (2560) ได้เคยลงข่าวเกี่ยวกับการทุจริตการสอบท้องถิ่น ทำให้หัวหน้าคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ มีคำสั่งที่ 8/2560 กำหนดให้คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต.) เข้าทำหน้าที่เกี่ยวกับการสอบแข่งขัน การคัดเลือก การสอบคัดเลือก และการโอนข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยคำสั่งหัวหน้า คสช.ที่ 8/2560 เรื่อง การขับเคลื่อนการปฏิรูปการบริหารงานส่วนบุคคลท้องถิ่น มีสถานะเป็นกฎหมาย ทำให้แก้ไขเปลี่ยนแปลง พระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น พ.ศ.2542 และระเบียบเกี่ยวกับการจัดสอบแข่งขัน เป็นอำนาจของส่วนกลางที่ไม่ใช่ท้องถิ่นจัดสอบเองดังเช่นอดีต ผลตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560

นอกจากนี้มีการปรับปรุงระบบความก้าวหน้าของข้าราชการท้องถิ่น ซึ่งในอดีตการบริหารงานบุคคลท้องถิ่นใช้ระบบการจำแนกตำแหน่ง (Position Classification หรือ P.C.) แต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นระบบแห่ง (Broadband) คล้ายกับข้าราชการพลเรือน โดยมีค่าจำกัดความของแต่ละประเภทตามหนังสือเวียนที่ มท 0809.5/ว 52 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2558 เรื่องการจัดตำแหน่งข้าราชการส่วนท้องถิ่นเข้าสู่ประเภทตำแหน่ง (ระบบแห่ง)

3. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

3.1 ความหมายการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ในการให้ความหมายการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีลักษณะพื้นฐานการให้ความหมายคล้ายกับการบริหาร หรือการจัดการ แต่เพิ่มประเด็นภาครัฐประกอบการอธิบาย โดยมีความหมาย เช่น

3.1.1 การให้ความหมายที่เน้นการให้บริการประชาชน โดยอธิบายว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนโดยมุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (อิสระ สุวรรณบล, 2554 : 6) สนับสนุนค่านิยมการให้บริการที่มีคุณภาพต่อประชาชน (high-quality services) และเพิ่มการวัดผลการให้บริการ (measuring) (Armenia Androniceanu, 2009 ; Mirko Noordegraaf, 2015) นอกจากนี้ Patrick Von Marvic (2007) ยังเสนอให้สร้างความรับผิดชอบที่โปร่งใสต่อการให้บริการในองค์การ

3.2.2 การให้ความหมายที่เน้นวิธีการหรือการสร้างแนวทาง โดยอธิบายว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การหาทางเลือกใหม่ของการบริหารจัดการ การใช้เครื่องมือและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2555 ; Lynn, Laurence. 1998) การจัดและออกแบบองค์การให้สอดคล้องกับงานและภารกิจ (Hildegard Theobald, 2012) การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่าปัจจัยนำเข้า รวมถึงการมุ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ (Petronela Zaharia. 2012 ; Robert B. Denhardt. 2011 : 12-15)

3.3.3 การให้ความหมายที่เน้นอธิบายภาพรวม โดยอธิบายว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง ความเป็นศาสตร์สหวิทยาการและการปฏิบัติ (an activity and an academic discipline) (Ian Greener. 2009 : 722 ; เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2556 : 5)

จากการจัดกลุ่มความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามมุมมองนักวิชาการต่าง ๆ จะพบว่าความหมายแตกต่างกันไปตามกรอบแนวคิด ความเชื่อและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แต่จุดเชื่อมของแต่ละมุมมอง คือ เรื่องการยกระดับองค์การภาครัฐและการให้บริการที่มีคุณภาพ เมื่อทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ จะพบว่า ชื่อเรียกของการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีนักวิชาการได้เรียกแตกต่างกัน เช่น New Public Management, Managerialism, Marketing-Based model, Post-Bureaucratic Paradigm, Entrepreneurial Government และ Reinventing Government ซึ่งชื่อเรียกทั้งหมดนี้อยู่ในขอบข่ายความหมายใกล้เคียงกัน (ธานี จงยัง, โสฬส ประสิทธิ์นอก และ ไกรศักดิ์ รักพิณิจ, 2560) สำหรับการศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่จำเป็นต้องศึกษาแนวคิดเพื่อจะได้เข้าใจถึงรากฐานของความคิดความเชื่อที่แท้จริงของเรื่องนั้นต่อไป

3.2 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ถือเป็นแนวคิดใหม่ (New Concept) ที่เป็นการเปลี่ยนกระบวนทัศน์การศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ (Paradigm Shift) โดยใช้เครื่องมือจากภาคเอกชนเข้ามาขับเคลื่อนองค์การ โดยมีแนวคิดที่สำคัญผ่านข้อเสนอของนักวิชาการ เช่น

3.2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Osborn and Gaebler ได้เสนอหลักการสำหรับปฏิรูปภาครัฐที่เรียกว่า Reinventing Government ประกอบด้วยหลัก 10 ประการ (David Osborn and Gaebler, 1993 : 349-356) ได้แก่ 1) การเป็นรัฐบาลที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำ (Catalytic Government) เป็นผู้สนับสนุนมากกว่าจะลงมือไปทำเองทั้งหมด (Steer Rather Than Row) การจัดการให้มีความยืดหยุ่นและการกำหนดทางเลือกที่หลากหลายและสร้างความยืดหยุ่น 2) การเป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นการแข่งขัน (Competitive Government) ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการโดยผู้บริหารจะต้องเริ่มต้นการประเมิน พัฒนาผลิตภาพและการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ 3) การเป็นรัฐบาลที่ใช้พันธกิจในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน (Mission -Driven Government) ภาครัฐจะขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบและงบประมาณการเป็นรัฐบาลผู้ประกอบการและให้ความสำคัญกับพันธกิจจะช่วยผลักดันความสำเร็จ โดยไม่ยึดเฉพาะกฎระเบียบอย่างอดีต 4) เป็นรัฐบาลที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-Oriented Government) การจัดการความรับผิดชอบภาครัฐเปลี่ยนจากปัจจัยนำเข้าเป็นผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นให้รัฐสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานและจงใจด้วยความสำเร็จ นอกจากนี้ยังพูดถึงเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล 5) การเป็นรัฐบาลที่เน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือมองประชาชนเป็นผู้รับบริการ (Customer-Driven Government) พยายามลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพการให้บริการโดยมุ่งให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ 6) การเป็นรัฐบาลประกอบการ (Enterprising Government) ให้ภาครัฐเป็นผู้ทำให้เกิดรายได้มากกว่าจะเป็นผู้ใช้จ่ายเงินอย่างเดียว (Earning Rather Than Spending) ภาครัฐควรมุ่งหารายได้จากการให้บริการ หรือจัดเก็บรายได้จากภาคส่วนที่



ก่อให้เกิดปัญหา เช่น อุตสาหกรรม ที่ก่อให้เกิดปัญหามลพิษ หรือทำให้โครงสร้างพื้นฐานเสียหายต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม เป็นต้น 7) เป็นรัฐบาลที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization Government) หมายถึง การเสริมพลังให้พนักงาน การตัดสินใจที่มาจากหน่วยงานระดับล่างหรือระดับท้องถิ่น หรือส่วนงานระดับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 8) เป็นรัฐบาลที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ (Community –Owned Government) ส่งเสริมให้มีการควบคุมระบบราชการจากชุมชนท้องถิ่นและการตัดสินใจของท้องถิ่น 9) เป็นรัฐบาลที่คาดการณ์ล่วงหน้า (anticipatory Government) เน้นการป้องกันปัญหามากกว่าการตั้งรับและรอแก้ไข (Prevention Rather Than Cure) 10) เป็นรัฐบาลที่เปิดให้ใช้ระบบตลาดขับเคลื่อน (Market-Driven Government Explores) ใช้กลไกการตลาดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากกว่าจะใช้โครงการภาครัฐ เพื่อแก้ปัญหา (Market Rather Than Public Program to Solve Problem)

3.2.2 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Jonathan Boston (1991 : 8-10) เสนอเกี่ยวกับลักษณะของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์จากอดีตที่เคยให้ความสำคัญกับการควบคุมปัจจัยนำเข้า มาเป็นการวัดผลผลิตและเป้าหมายของผลลัพธ์ การใช้เครื่องมือควบคุมระบบราชการขนาดใหญ่โดยเน้นความรับผิดชอบ (Accountability) การเป็นองค์กรมหาชน (Quasi Autonomous) นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในเชิงการจัดการแบบเอกชน (Privatization) สัญญาจ้างภายนอก (Outsourcing) การจัดบริการจากภาคเอกชน คำรับรองการปฏิบัติงาน (Performance Agreement) การสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน (Corporate Image) การมุ่งเน้นการเสริมแรงด้วยเงิน (Monetary Incentives) การใช้เรื่องคุณธรรมจริยธรรม การให้ความสำคัญกับสภาพและบทบาทการลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นต้น

3.2.3 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Laurence E. Lynn (2006 : 24-30) มิติการมองการจัดการภาครัฐแบ่งเป็น 3 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านโครงสร้างและกระบวนการ (Structure and Process) โดยลดความเป็นทางการและปรับความสมดุลระหว่างโครงสร้างของผลประโยชน์ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ผลตอบแทน ความยืดหยุ่น การทำงานเป็นทีม การกระจายอำนาจ การประสานงาน ประชาธิปไตยและการสร้างเครือข่าย การทำงานที่เพิ่มขึ้นและการลดต้นทุน (Works Better and Cost Less) 2) มิติด้านความเชี่ยวชาญ การเป็นมืออาชีพและการเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Craft and Best Practices) บทบาทของผู้จัดการจะต้องพัฒนาความสามารถของสถาบันให้มีความเป็นมืออาชีพ สร้างค่านิยมประชาธิปไตยและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ 3) การสร้างค่านิยมของสถาบัน (Institutionalized Values) ค่านิยมของสถาบันจะนำไปสู่การปฏิบัติและการยอมรับการถ่ายทอด นอกจากนี้ในค่านิยม ความเชื่อนั้นจะขยายไปสู่การบริการสังคม เช่น ความเป็นมืออาชีพ การรับรู้เกี่ยวกับจริยธรรม และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของสมาชิกในองค์กร

จากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ได้เสนอผ่านมิติของนักวิชาการต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่าเป็นความรู้ใหม่ (new knowledge) ทางด้านการบริหารภาครัฐที่ต้องวิเคราะห์ถึงความรู้ที่มีการนำเสนอตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980,1990 จนถึงปัจจุบัน (ค.ศ. 2018) เพื่อทำความเข้าใจถึงธรรมชาติและเหตุผลของแนวคิด

เมื่อวิเคราะห์แล้วจะพบว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีลักษณะเป็นความรู้ (knowledge) ซึ่งอยู่ในระดับของแนวคิด (Concept) ที่มีการผูกโยงเหตุและผลระหว่างกัน กล่าวคือ มีลักษณะของความเชื่อที่เป็นจริง (True Belief) และการให้เหตุผลสนับสนุนที่เป็นจริง (True Justification) ซึ่งจะได้ยกตัวอย่างวิธีการวิเคราะห์ที่ยืนยันความเป็นแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เช่น ความเชื่อที่เป็นจริงเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐในอดีต พบว่าภาครัฐในอดีตเน้นปัจจัยนำเข้าและกระบวนการในการดำเนินงาน มีการให้เหตุผลสนับสนุนความเชื่อที่เป็นจริงนั้นว่าผลงานของภาครัฐในอดีตส่วนใหญ่ไม่สำเร็จตามเป้าหมายประกอบกับไม่มีการวัดผลงานที่แน่นอน จึงพยายามทำ

Oral
308

ข้อเสนอสำหรับภาครัฐ คือ ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และการวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะหนึ่งของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เชื่อในประเด็นนี้ (ธานี จงยง, โสฬส ประสิทธิ์นอก และ ไกรศักดิ์ รักพิณิจ, 2560)

ประเด็นของการเป็นองค์ความรู้หรือไม่ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงนำไปเทียบกับนิยามหรือการให้ความหมายขององค์ความรู้ไว้ว่า องค์ความรู้ หมายถึง ขอบเขตของความรู้ที่ขยายออกไปตามความคาดหวังในแต่ละสาขาหรือสาระที่จัดไว้อย่างเป็นระบบหมวดหมู่ ตั้งแต่ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานและนักวิชาการที่เชี่ยวชาญ โดยจากรูปรธรรมไปสู่นามธรรม ซึ่งผลรวมของความรู้จะแสดงถึงแนวปฏิบัติดั้งเดิมที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง หรือการเกิดของนวัตกรรม (รัตนะ บัวสนธ์, 2556 : 24 ; Stephen Hacker and other. 2009) จากนิยามดังกล่าว พบว่า แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่จัดว่าเป็นองค์ความรู้ประเภทหนึ่ง มีการขยายความรู้ของสาขาวิชาผ่านการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ การได้รับการยอมรับและจัดให้เป็นพาราไดม์ (Paradigm) ทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีการแปลงความรู้จากนามธรรมที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการสู่รูปธรรมโดยมีการนำไปใช้ปฏิรูประบบราชการ การแก้ไขกฎหมายและการให้บริการประชาชนในประเทศต่าง ๆ เช่น ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศในเครือ สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส และประเทศไทย (ธานี จงยง, โสฬส ประสิทธิ์นอก และ ไกรศักดิ์ รักพิณิจ, 2560) เป็นต้น

จากข้อเสนอผ่านมติของนักวิชาการต่าง ๆ เมื่อวิเคราะห์ต่อไปจะพบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความกว้างและความลึกในแง่ของการบริหารและวิธีการ ในแง่ความกว้างสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนความลึกนั้นคือใช้ได้ในทุกระดับขององค์การผ่านเครื่องมือการจัดการภาครัฐแบบต่าง ๆ นอกจากนี้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ที่เน้นวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของการดำเนินงานในภาครัฐผ่านตัวแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยนำมาใช้กับการปกครองท้องถิ่นเพื่อเสริมศักยภาพของหน่วยบริการที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดซึ่งจะได้อธิบายตามประเด็นต่อไป

4. การปกครองท้องถิ่นไทยกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การปกครองท้องถิ่นเป็นกระบวนการที่สะท้อนพัฒนาการของท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงอำนาจผลประโยชน์ การจัดสรรผลประโยชน์ให้กับคนในพื้นที่ โดยตั้งอยู่บนรากฐานทางประวัติศาสตร์ของรัฐต่าง ๆ ว่าเป็นความเป็นมาอย่างไร นอกจากนี้ยังสะท้อนความสัมพันธ์กับรัฐส่วนกลาง ผ่านการกระจายอำนาจหรือการควบคุม การกำกับดูแลต่าง ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เอง หรือรัฐมอบหมายให้ดำเนินการแทนรัฐส่วนกลาง การดำเนินการของท้องถิ่นอาจสร้างความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอให้แก่รัฐได้ สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยได้มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องยาวนานซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิรูประบบราชการตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีการจัดระบบเกี่ยวกับท้องถิ่น สำหรับบทความนี้จะอธิบายเชื่อมโยงการปฏิรูประบบการปกครองท้องถิ่นหลังปี พ.ศ. 2540 โดยใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเริ่มจากการปฏิรูประบบราชการในสมัยพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ และนายชวน หลีกภัย (สมัยที่ 2) ในปี พ.ศ. 2540-2544 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ และมาตรการปรับภาคราชการ ในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ มาตรการการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารภาครัฐ ใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลลัพธ์ ปรับกฎหมาย และเปลี่ยนค่านิยมวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ (เฉลิม ศรีผดุง และ สมพร สมผดุง, 2553 : 34 ; สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. 2542 : 41-44) เช่น การควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคคล การประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2541 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 และให้มีสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการขึ้นมาทำ



หน้าที่ โดยเริ่มแรกสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ปัจจุบันโอนความรับผิดชอบมาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร.) (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2555ข) ในส่วนท้องถิ่นมีการออกกฎหมายเพื่อการปฏิรูปท้องถิ่น ได้แก่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พ.ร.บ. ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พ.ร.บ. ว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พ.ร.บ. ว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้ปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับที่มาของสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้ปกครองท้องถิ่นที่ให้ประชาชนเป็นผู้เลือกโดยตรงทั้ง 5 รูปแบบให้สอดคล้องกับกระแสการกระจายอำนาจซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเชื่อว่าการกระจายอำนาจจะเป็นการเปิดโอกาสให้นักการเมืองท้องถิ่นแก้ไขปัญหา มีอำนาจในการแก้ปัญหา เพราะรู้ปัญหาที่แท้จริงของท้องถิ่น เป็นการเสริมพลังและกระตุ้นความคิดใหม่

การปฏิรูปในระยะต่อมาคือสมัยรัฐบาลนายทักษิณ ชินวัตร พ.ศ. 2545 มีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และแนวทางการจัดการ โดยผลักดันกฎหมายหลักให้ผ่านการพิจารณาจากสภา คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 5) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 3/1 วางหลักไว้ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ...” และต่อจากนั้นได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีมุ่งหมายให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และต่อเนื่องจากพระราชบัญญัติฯ เช่น ในมาตรา 6 วางหลักไว้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” โดยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้มีการใช้เครื่องมือการจัดการภาครัฐต่าง ๆ เช่น แนวคิดการบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มุมมองต่อการบริหารงานแบบสมดุล 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) มุมมองด้านการเงิน (financial perspective) 2) มุมมองด้านลูกค้า (financial perspective) 3) มุมมองด้านภายในองค์กร (internal perspective) และ 4) มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (Innovation and learning perspective) (Kaplan Robert S. and Norton David P. 1993) สำหรับการปกครองท้องถิ่น นำมาปรับใช้เป็นกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 ด้าน (ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ, ม.ป.ป.) ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ 2) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 4) ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

สำหรับเครื่องมือการจัดการภาครัฐอีกประเภท คือ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งพัฒนามาจากรางวัลคุณภาพของสหรัฐอเมริกา (MBNQA) ประกอบด้วย การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์

Oral
310

และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการและผลลัพธ์การดำเนินการ สำหรับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีแนวทางของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เช่น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 มุ่งหมายให้เกิดการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เน้นพัฒนาการทำงานเพื่อบริการประชาชนใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มประสิทธิภาพงานของภาครัฐประสานการทำงานกับทุกภาคส่วน

จะเห็นได้ว่าการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในท้องถิ่นไทย ได้ดำเนินจนถึงปัจจุบันและมีแนวโน้มต่อเนื่องในการพัฒนาท้องถิ่นไทยในอนาคต โดยรับอิทธิพลจากกระแส 1) การจัดการนิยม (Managerialism) โดยใช้เครื่องมือด้านการจัดการต่าง ๆ เข้ามาช่วยการปกครองท้องถิ่น เช่น ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2556) พบว่า เครื่องมือการจัดการที่ใช้จำนวนมากในภาครัฐ ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ 5ส และการจัดการความรู้ ส่วนปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ, (ม.ป.ป.) พบว่า อบจ.ส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.33 มีประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมมีการทำงานครบกระบวนการ 2) กระแสประชาธิปไตยใหม่ (New Democracy) ที่สนใจเรื่องการเมืองมีส่วนร่วม และธรรมาภิบาล โดยบรรเจิด เจริญเวช (2552) พบว่า การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการที่ดีต้องมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการ โดยองค์ประกอบหลักของท้องถิ่นที่ได้รับรางวัล คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องมีประสบการณ์ด้านท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง (อัครณัฐ วงศ์ปรีดี, 2555) แต่บุญแสง ชีระภากร (ม.ป.ป) พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารท้องถิ่นไทยมีภาวะชั้นนำมากที่สุด รองลงมาคือแบบปล่อยวาง แบบมีส่วนร่วมและแบบส่งเสริม สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะน้อยกว่าผู้บริหารท้องถิ่น (มานิตย์ วัฒนเสน, 2559) ขณะที่ โกวิทย์ พวงงาม (2552) พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจุดอ่อนด้านความพร้อมในการใช้เครื่องมือและการเผยแพร่ข้อมูลต่อประชาชน

สำหรับเครื่องมือต่าง ๆ ที่นำมาใช้กับท้องถิ่น เช่น การบริหารงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard :BSC) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (key performance indicator : KPI) การจัดการความรู้ (knowledge management) สมรรถนะ (competencies) การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) รางวัลคุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA) และการเสริมพลังให้ประชาชนและชุมชน (empowering citizens and community) ส่วนหลักธรรมาภิบาล (good governance) และความรับผิดชอบในการบริหารงานภาครัฐ วสันต์ ใจเย็น (2549) พบว่า ลักษณะสำคัญของความรับผิดชอบในการบริหารงานภาครัฐมี 3 ประการ ได้แก่ ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก มีปฏิสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนมีการตอบสนองข้อเรียกร้อง และบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่ามีสิทธิเรียกร้องได้ เป็นต้น

จากประเด็นที่กล่าวข้างต้นพิจารณาได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่หากนำมาปรับใช้โดยตรงกับการปกครองท้องถิ่นของไทย จะช่วยให้ลดงบประมาณ มีการวัดผลงานที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจ แต่รัฐส่วนกลางของไทยยังไม่ได้ถ่ายโอนงบประมาณ บุคลากร และภารกิจที่ชัดเจน ทำให้การขับเคลื่อนท้องถิ่นด้วยแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ยังไม่มีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้มีประเด็นที่ท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนได้กระแส NPM เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น การเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน จึงสามารถเข้าใจพื้นที่แก้ปัญหาความต้องการขั้นพื้นฐานได้ มีการใช้เครื่องมือวัดผลงานบุคลากร เช่น KPI การบริหารงานโดยมีหลักธรรมาภิบาล (ใช้แนวคิดของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) นอกจากนี้ยังมีการใช้ระบบตรวจสอบทางการเงิน การจัดซื้อจัดจ้างต้องเปิดเผย มีระบบ e-LASS, e-Procurement, e-HR

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การปกครองท้องถิ่นเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนตั้งแต่ทศวรรษที่ 2540 เป็นช่วงที่กระแสการปกครองท้องถิ่นได้รับความสนใจและผลักดันให้เกิดการกระจายอำนาจไปยังท้องถิ่น ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าว แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้รับความสนใจจากภาครัฐของไทยเพื่อการปรับตัวให้อยู่ในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลง ท้องถิ่นจึงรับแนวคิดนี้เข้ามาปรับใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น สำหรับแนวทางการปกครองท้องถิ่นไทยโดยใช้การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสม ควรดำเนินการดังนี้

1) การเปิดโอกาสให้มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงลงสู่ท้องถิ่น(decentralization government) โดยการเสริมพลังให้ท้องถิ่นมีโอกาสในการตัดสินใจที่มาจากหน่วยงานระดับล่าง (bottom up) หรือส่วนงานระดับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นรัฐบาลที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำ (catalytic government) เป็นผู้สนับสนุนมากกว่าเข้าไปดำเนินการแทนท้องถิ่น (steer rather than row) ดังนั้นการถ่ายโอนภารกิจจึงควรถ่ายโอนทั้งอำนาจหน้าที่และงบประมาณและบุคลากรในการดำเนินงานให้ท้องถิ่น นอกจากนี้ควรมีการจัดการให้มีความยืดหยุ่นและการกำหนดทางเลือกที่หลากหลายให้กับท้องถิ่น ไม่ใช่เพียงการรอคำสั่ง ประกาศ หนังสือเวียนให้ดำเนินการตามที่ส่วนกลางกำหนด โดยท้องถิ่นไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการเหล่านั้น นอกจากนี้ควรมีหลักสูตรอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการกระจายอำนาจให้กับทั้งผู้บริหารของท้องถิ่น ข้าราชการและประชาชน เพื่อให้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ที่ต้องดำเนินการในการรองรับภารกิจที่ท้องถิ่นต้องดำเนินการแทนรัฐในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งรัฐส่วนกลางจะได้ดูแลเฉพาะภารกิจสำคัญ ๆ เช่น ความมั่นคง การต่างประเทศ และเศรษฐกิจโดยรวม

2) ให้ท้องถิ่นใช้พันธกิจในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน (mission –driven government) ด้วยกฎระเบียบและงบประมาณที่เพียงพอ การตรวจสอบเพื่อพัฒนาจากหน่วยงานส่วนกลาง แทนการตรวจสอบแบบจับผิดลดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินงาน ที่ต้องใช้ดุลยพินิจ การให้ท้องถิ่นสวมบทบาทผู้ประกอบการและให้ความสำคัญกับพันธกิจจะช่วยผลักดันความสำเร็จ โดยไม่ยึดเฉพาะกฎระเบียบอย่างอดีตและเป็นท้องถิ่นที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (result-oriented) โดยมุ่งให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

3) การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับท้องถิ่นโดยการสร้างประมวลจริยธรรมท้องถิ่นให้สู่ภาคปฏิบัติ (code of ethics practices) ซึ่งมีฐานคิดมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 76 วางหลักไว้ว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ... เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงิน งบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ” ดังนั้นการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้กับท้องถิ่นจึงสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ โดยการจัดให้มีมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรม และการขับเคลื่อนสู่ภาคปฏิบัติด้วยการจัดทำแผนบังคับใช้ รายงานผล การตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ นอกจากนี้ควรมีลักษณะของการเป็น open government กล่าวคือ มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับประชาชนผ่านระบบออนไลน์ เช่น การนำกฎหมายท้องถิ่นทุกฉบับขึ้นสู่ระบบออนไลน์ มีการยื่นขอใบอนุญาตที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนผ่านระบบออนไลน์



6. บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎีแนวคิดและหลักการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1988) จำกัด.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2552ก). *การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี. *วารสารการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ปีที่ 4(ฉบับที่ 2): มีนาคม – สิงหาคม 2557.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). *การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 1/2557 เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็น *การชั่วคราว* เล่ม 132 ตอนพิเศษ 1 ง ราชกิจจานุเบกษา 5 มกราคม 2558.
- คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 8/2560 เรื่อง *การขับเคลื่อนการปฏิรูปการบริหารงานส่วนบุคคลท้องถิ่น* เล่ม 134 ตอนพิเศษ 54 ง ราชกิจจานุเบกษา 21 กุมภาพันธ์ 2560.
- เฉลิม ศรีผดุง และ สมพร สมผดุง. (2553ก). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ในภาครัฐ* หน่วยที่ 1 เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2556). *ทฤษฎีองค์การ: มุมมองต่างกระบวนทัศน์*. สมุทรปราการ: ดี เคปรินติ้ง เวิลด์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2555ก). รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ ใน *เอกสารการสอนระดับบัณฑิตศึกษาชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. หน่วยที่ 11 เล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 8. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2555ข). รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ ใน *เอกสารการสอนระดับบัณฑิตศึกษาชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. หน่วยที่ 1 เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 8. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไทยโพสต์. (2560). *ฟัน อบต.ทุจริตสอบปรับ 1.5 หมื่นเก้าอี้สื่อเค้าววย*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thaipost.net> [10 มิถุนายน 2560].
- ธานี จงยัง, โสฬส ประสิทธิ์นอก และไกรศักดิ์ รักพินิจ. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ในระบบราชการไทย. ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7 “มหาวิทยาลัยเพื่อรับใช้สังคม....พลังขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ยุค 4.0”*. 61-73. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2545). ทศวรรษแห่งการกระจายอำนาจในสังคมไทย (พ.ศ. 2534-2544). *การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย*. สถาบันพระปกเกล้า: นนทบุรี.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บรรเจิด เจริญเวช. (2552). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการพัฒนาท้องถิ่น*. ปีที่ 4(ฉบับที่ 1): 176-185.
- บุญแสง ชีระภากร. (ม.ป.ป). *ภาวะผู้นำและการบริหารงานของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. *วารสารรามคำแหง* ปีที่ 26(ฉบับพิเศษ): 142-157.



- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 85/2557 เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็น
การชั่วคราว ประกาศ ณ วันที่ 10 กรกฎาคม พุทธศักราช 2557 เล่ม 131 ตอนพิเศษ 134 ง
ราชกิจจานุเบกษา 21กรกฎาคม 2557.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). *การกระจายอำนาจ แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ. (ม.ป.ป.). การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
วารสารวิจัย. ปีที่ 7(ฉบับพิเศษ): 42-68.
- มานิตย์ วัฒนเสน. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ปีที่ 9(ฉบับที่ 2): 90-104.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานามีบุ๊กส์ พับลิเคชั่น.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2556). *ปรัชญาวิจัย*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2552). *ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น*. เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด: กรุงเทพฯ.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย*. พฤษภาคม 2557. สถาบัน
พระปกเกล้า: กรุงเทพฯ.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2555). *กฎหมายการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สนธิ เตชานันท์. (2555). *แนวพระราชดำริทางการเมืองในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวด้านการพัฒนา
การเมืองโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลศิริราช.
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. (2542). *องค์การมหาชน : แนวคิดรูปแบบและวิธีการ
บริหารงาน*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายโรงพิมพ์กองกลางสำนักงาน ก.พ.
- หนังสือเวียน สำนักงาน ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่อง *การจัดตำแหน่งข้าราชการส่วนท้องถิ่นเข้าสู่ประเภทตำแหน่ง
(ระบบแห่ง)*. ที่ มท 0809.5/ว52 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2558.
- อัชกรณ วงศ์ปรีดี. (2554). *การคลังท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- อัชกรณ วงศ์ปรีดี. (2555). การเมืองในองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี. *วารสารการจัดการภาครัฐ
และเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*: 41-64.
- อิสระ สุวรรณบล. (2554). การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐ ใน *เอกสารการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ชุติวิชาการ
บริหารภาครัฐ*. หน่วยที่ 1 เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อุดม ทুমไธสิต. (2551). *การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว*. กรุงเทพฯ: แซทโพร พรินต์ติ้ง.
- อุษา ไบหยก. (2554). *วิเคราะห์การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- Armenia ANDRONICEANU. (2009). *New Public Management Model based on an Integrated System
using the Informational and Comunication Technologies*.ADMINISTRA IE ŞI MANAGEMENT
PUBLIC.
- Hildegard Theobald. (2012). *Combining welfare mix and New Public Management: The case of long-
term care insurance in Germany*. International Journal of Social Welfare.



- Jonathan Boston. (1991). *The theoretical underpinning of public sector restructuring in New Zealand*. In Reshaping the State, ed. Jonathan Boston et al. 1-24. Oxford: Oxford University Press.
- Ian Greener. (2009). *Public Management*. Palgrave Macmillan: New York.
- Kaplan Robert S. and Norton David P. (1993). Putting the Balanced Scorecard to Work, *Harvard Business Review*. Sep-Oct. pp. 2-16.
- Lynn, Laurence E, Jr. (1998). *The new public management: How to transform a theme into a legacy*. *Public Administration Review*; May/Jun 1998; 58, 3 ;ProQuest.
- Laurence E. Lynn, Jr. (2006). *Public management : Old and New*. New York, USA. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Mirko Noordegraaf. (2015). *Public Management performance professionalism and politics*. London: Palgrave.
- David Osborn and Geabler. (1993). Reinventing Government, *Public Productivity & Management Review*, vol. XVI, no4 Summer. Jossey Bass Publishers.
- Patrick VON Maravic. (2007). *Public Management Reform and Corruption – Conceptualizing the Unintended Consequences*. ADMINISTRATIE ŞI MANAGEMENT PUBLIC.
- Petronela Zaharia. (2012). *Introduction of the New Public Management in the Romanian and Swiss Local Public Administration*. *Economic Insights – Trends and Challenges*.
- Robert B. Denhardt. (2011). *Theories of Public Organization*. Wadsworth Cengage Learning: Boston USA.
- Stephen Hacker and other. (2009). *Guide to the Quality Body of Knowledge*. n.p.: ANQ.
- Stephen J. Bailey. (1999). *Local Government Economics: Principles and Practice*. Palgrave Macmillan. London: UK.
- The American Heritage Dictionary of The English Language*. (1981). Houghton: Mifflin Company.



การศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต A STUDY OF WELFARE NEEDS OF CENTRAL PHUKET EMPLOYEES

ดาราเกตุ เพียรพุดนิกร
อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
เดชา สีดูกา
อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
พิมพ์พจี พรหมเพ็ญ
นักศึกษา สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

บทคัดย่อ

การศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ แผนกงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต จำนวน 248 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบใช้ค่าสถิติ T-test ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการด้านสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต โดยภาพรวม พนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต มีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า พนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต มีความต้องการสวัสดิการด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสุขภาพและอนามัย สุดท้ายคือ ด้านสวัสดิการขององค์กร และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการด้านสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ แผนกงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความต้องการด้านสวัสดิการที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความต้องการสวัสดิการ, พนักงานเซ็นทรัล, ภูเก็ต

Abstract

A study of welfare needs of Central Phuket employees was conducted to determine the welfare needs of Central Phuket employees and to compare the welfare needs of Central Phuket employees by personal factors such as sex, age, department, and duration of operation work the sample of this research was 248 employees of Central Phuket. The researcher used questionnaire. The data were analyzed by mean (\bar{X}), standard deviation (SD) and T-test statistics. The study indicated that Central Phuket employees need welfare at Central level. When classified by area, it was found that Central Phuket employees had high level of compensation for welfare, followed by health and hygiene Comparison of personal factors and welfare needs of Central Phuket

employees revealed that gender, age, department, and duration of work there are different welfare needs.

Keyword: Welfare requirement, Employees Central, Phuket

1. บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ประสบความสำเร็จแม้จะผ่านวิกฤตการณ์ต่าง ๆ แต่สามารถคงอยู่และยังมีผลประกอบการดีอยู่ได้เป็นเพราะการที่มีบุคลากรที่ดีและมีความสามารถความรักในองค์กรแต่สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ในองค์กรนั้น ๆ ต้องมาจากการที่องค์กรนั้นเลี้ยงดูและดูแลพนักงานที่ทำงานในองค์กรให้มีความสุข พนักงานเหล่านั้นจึงเกิดความผูกพันและรักในองค์กร สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยในความรักความทุ่มเทให้กับองค์กรคงเป็นเรื่องของสภาพการจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ เงินเดือน คือ สิ่งที่องค์กรสามารถจ่ายได้ตามสภาพความรู้ความสามารถของพนักงานที่ทำงานได้ตามค่าของงานนั้นสวัสดิการนั้นจะให้แก่ พนักงานทุกคนสามารถที่จะได้รับตามตำแหน่งตามอายุงานหรือตามเงื่อนไขในการทำงาน สวัสดิการเป็นส่วนช่วยเหลือในการดำรงชีวิตของพนักงานและยังสามารถรวมไปถึงครอบครัวได้ด้วย ดังนั้นสวัสดิการจึงมีความสำคัญในการทำงานหรือเป็นทางเลือกในการทำงานของพนักงาน ลูกจ้าง สวัสดิการยังมีส่วนในการอยู่ร่วมของพนักงานในองค์กรการทำให้กิจกรรม การนันทนาการ เพราะสวัสดิการนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นตัวเงิน แต่ยังรวมถึงงานกิจกรรมงานเลี้ยงงานรื่นเริงต่าง ๆ เพื่อเป็นการผ่อนคลาย หรือ การพักผ่อนของพนักงานในองค์กร สวัสดิการกลายเป็นสิ่งจำเป็นมากยิ่งขึ้นสำหรับคนที่อยู่ร่วมกันในสังคม (สุรางค์รัตน์ วนินารมณ, 2536) สวัสดิการในสถานการณปัจจุบัน ทั้งในระดับประเทศ คือ สวัสดิการสังคมและในระดับองค์กร คือ สวัสดิการพนักงานนั้นต่างได้รับความสนใจและมีการให้และมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งนี้ด้วยความเชื่อประการหนึ่งว่าสวัสดิการยอมนำมาซึ่งสวัสดิภาพ ความมั่นคงและปลอดภัยทั้งในชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และชีวิตการทำงาน สวัสดิการในองค์กรที่มีอยู่ในปัจจุบัน จึงมักพบว่ามีทั้งสวัสดิการที่องค์กรจัดให้เพื่อสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน สวัสดิการที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี การจูงใจให้ลูกจ้างทำงานอย่างเต็มความสามารถโดยไม่ต้องคำนึงถึงภาวะที่ตนต้องแบกรับและสวัสดิการที่ช่วยลดอัตราการขาดงานอันเนื่องมาจากความอ่อนเพลียในการทำงาน

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต เพื่อจะสมารถนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการสวัสดิการสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม เป็นธรรม ทั้งนี้การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการ 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และด้านสุขภาพและอนามัย เนื่องจากสวัสดิการทั้ง 3 ด้านดังกล่าวนี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่องค์กรควรจัดให้แก่พนักงานทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2. วัตถุประสงค์

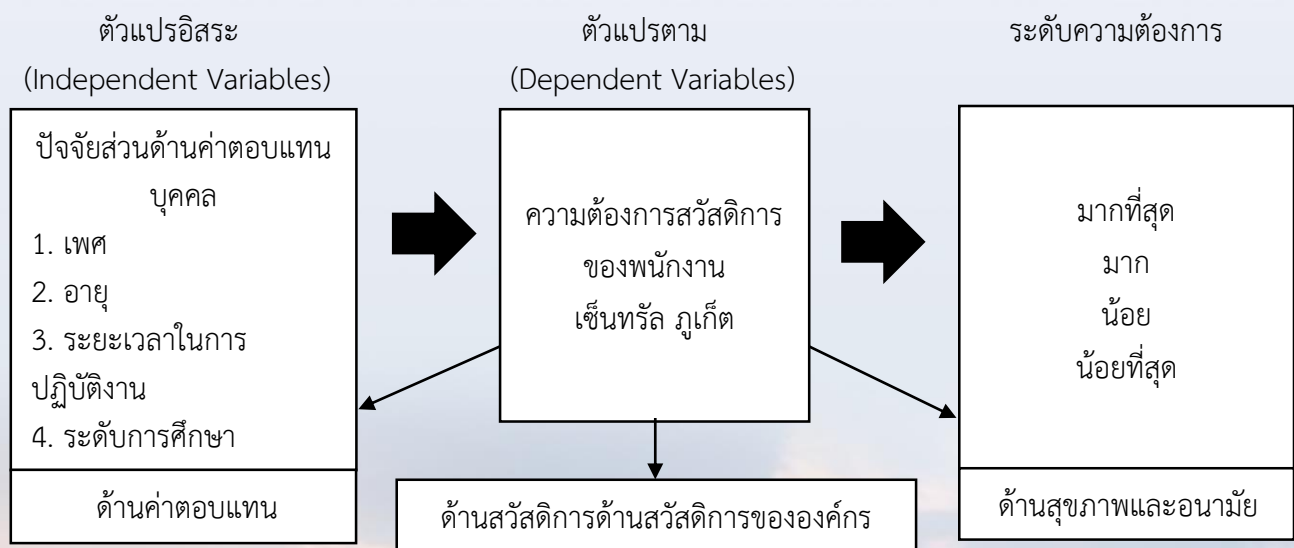
เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการ 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการขององค์กร และด้านสุขภาพและอนามัยสำหรับพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต

3. ประโยชน์ของการวิจัย

ทำให้สามารถทราบถึงความต้องการสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการสวัสดิการสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

4. ขอบเขตของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ หลักการจัดการสวัสดิการตามความเห็นของเอดวิน (Edwin, 1996) โดยได้นำมาใช้ในการสร้างตัวแปรและทำการประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



Oral
318

ภาพที่ 1 ขอบเขตของการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานของบริษัทเซ็นทรัล ภูเก็ต จำนวน 700 คนเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Kerjcie และ Morgan (1970,p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่สอง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือความต้องการด้านสวัสดิการของพนักงาน เช่นทรัส ฎเก็ด ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการขององค์กร และด้านสุขภาพและอนามัย จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่สาม เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถามเพื่อให้คำถามชัดเจนสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของคำถามในแต่ละข้อ เพื่อเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 โดยการใช้สูตรคำนวณดังนี้ $IOC = \frac{\sum R}{N}$ แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 80 ชุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ข้อมูลดังกล่าวมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.90 ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ควรอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 (दनัย ปัตตพงศ์, 2555)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Oral
319

6.สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานเช่นทรัส ฎเก็ด ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการขององค์กร และด้านสุขภาพและอนามัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านค่าตอบแทน

ด้านค่าตอบแทน	n = 248		ระดับความต้องการ
	\bar{x}	S.D.	
1. การได้รับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือน	4.26	0.72	มาก
2. การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่านกระบวนการประเมิน	4.10	0.74	มาก
3. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษา	3.95	0.82	มาก
4. สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาและนอกเวลา ราชการ	3.85	0.83	มาก
5. สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนระหว่างวันลา	3.77	0.82	มาก
6. ค่าตอบแทนเงินประจำตำแหน่งเมื่อได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่	3.73	0.77	มาก
7. สิทธิในการได้รับค่าใช้จ่ายในการอบรมสัมมนา	3.56	0.83	มาก
รวม	3.89	0.60	มาก

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของความต้องการสวัสดิการของพนักงานด้านค่าตอบแทน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การได้รับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือน ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่านกระบวนการประเมิน ($\bar{X} = 4.10$) และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษา ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สิทธิในการได้รับค่าใช้จ่ายในการอบรมสัมมนา ($\bar{X} = 3.56$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านสวัสดิการขององค์กร

ด้านสวัสดิการขององค์กร	n = 248		ระดับความต้องการ
	\bar{X}	S.D.	
1. สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3.88	0.74	มาก
2. สวัสดิการเงินช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ	3.55	0.77	มาก
3. ค่ากวดยพรวันเกิดการแจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่างๆ	3.50	0.84	มาก
4. การจัดเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ	3.51	0.91	มาก
รวม	3.60	0.65	มาก

Oral
320

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของความต้องการสวัสดิการของพนักงานด้านสวัสดิการขององค์กร พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ สวัสดิการเงินช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ ($\bar{X} = 3.55$) และการจัดเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ค่ากวดยพรวันเกิดการแจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่างๆ ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านสุขภาพและอนามัย

ด้านสุขภาพและอนามัย	n = 248		ระดับความต้องการ
	\bar{X}	S.D.	
1. ความต้องการให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไป ปีละ 1 ปี	4.14	0.90	มาก
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดี	4.17	0.85	มาก
3. การเยี่ยมให้กำลังใจเมื่อพนักงานเจ็บป่วย	3.73	0.89	มาก
4. การจัดห้องสุขาสำหรับพนักงานอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ	3.87	0.71	มาก
5. การจัดกิจกรรมด้านสันทนาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.71	0.74	มาก
6. การจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย	3.77	0.74	มาก
7. การจัดห้องพยาบาลภายในองค์กรให้มีเวชภัณฑ์ ยารักษาอย่างเพียงพอ	3.64	0.85	มาก
8. การจัดกิจกรรมกีฬา งานสร้างสรรค์เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน	3.54	0.81	ปานกลาง
9. การจัดสถานที่มุมพักผ่อนให้กับพนักงานให้ได้มาตรฐาน	3.56	0.90	มาก
รวม	3.79	0.58	มาก

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของความต้องการสวัสดิการของพนักงานด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดี ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือ ความต้องการให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไป ปีละ 1 ปี ($\bar{X} = 4.14$) และการจัดห้องสุขาสำหรับพนักงานอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมกีฬา งานสร้างสรรค์เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน ($\bar{X} = 3.54$)

7. การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต 3 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการขององค์กร และด้านสุขภาพและอนามัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของความต้องการสวัสดิการของพนักงานด้านค่าตอบแทน พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การได้รับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือน รองลงมาคือ การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่



ผ่านกระบวนการประเมิน และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษา ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สิทธิในการได้รับค่าใช้จ่ายในการอบรมสัมมนา ซึ่งมีความสอดคล้องกับพันธกร สิเมขจรบุญ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ : กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำมีความพึงพอใจสูงกับการได้รับการขึ้นเงินเดือนประจำปี มีการจ่ายค่าเซอร์วิสชาร์จ์ให้เฉพาะลูกจ้างที่เป็นพนักงานประจำขึ้นไปตามกระบวนการประเมินผลงาน และ สิทธิพร จิรพงษ์ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของสวัสดิการของพนักงานธนาคารออมสินเขตพระนคร พบว่า ความต้องการสวัสดิการของพนักงานด้านค่าตอบแทนพบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการจ่ายค่าตอบแทนตรงตามผลงานที่ผ่าน กระบวนการประเมินอย่างเป็นธรรมเที่ยงตรง และการได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและวุฒิ การศึกษาของพนักงาน และยังสอดคล้องกับประภาพร พุกกะษะศรี (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล พบว่า ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและส่งผลต่อ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงาน อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ พิเชษฐ์ สอนศิริ (2553) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การให้คุณค่ากับสวัสดิการพนักงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด พบว่า สวัสดิการที่จัดสรรให้กับ พนักงานและพนักงานรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ โบนัส เบี้ยเลี้ยงค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่างจังหวัด และเบี้ยขยัน

2. ด้านสวัสดิการขององค์กร ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของความต้องการสวัสดิการ ของพนักงานด้านสวัสดิการขององค์กร พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล รองลงมาคือ สวัสดิการเงินช่วยเหลือเมื่อ ประสบภัยพิบัติ และการจัดเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เค้กอวยพร วันเกิดการแจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่างๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ สุธานีธ นกุลอั้งอารี (2555) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับด้านนโยบายและการ บริหารของบริษัทเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการ การดูแลสุขภาพอนามัยจึงส่งผลให้พนักงานเกิดการจงรักภักดีต่อ องค์กร และจิตราพัชร กิรตินันท์เจตน์ (2557) ที่ได้ศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เคพีซีซี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ นอกเหนือจาก กฎหมายกำหนดโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การมีค่าอาหารกรณีทำงานล่วงเวลา การมีเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ และการมีเงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต และสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การ ตรวจสุขภาพประจำปี การจัดทำประกันชีวิตเป็นกลุ่ม การให้บริการรถรับ-ส่งพนักงานบริษัทและการให้โอกาส พนักงานศึกษาดูงานต่างประเทศของขวัญเนื่องในโอกาสต่างๆ และความคิดเห็นด้านสวัสดิการที่พึงประสงค์ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดส่วนใหญ่ที่ต้องการให้มีการจัดสรรเพิ่ม เช่น การปรับเพิ่มวงเงินช่วยเหลือ การศึกษาบุตร การเพิ่มรายการตรวจสุขภาพประจำปีให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น การจัดให้มีการทำประกัน ชีวิตประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงาน และการให้ทุนศึกษากับพนักงานในการพัฒนาตนเอง ซึ่งทั้งนี้การสวัสดิการ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดดังกล่าวข้างต้นล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน

3. ด้านสุขภาพและอนามัย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของความต้องการสวัสดิการของพนักงานด้านสุขภาพและอนามัย พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดี รองลงมาคือ ความต้องการให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไป ปีละ 1 ปี และการจัดห้องสุขาสำหรับพนักงานอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมกีฬา งานสังสรรค์เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน มีความสอดคล้องกับวิรัช สงวนวงษ์วาน (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุดทั้งนี้มีปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นคือ โรงพยาบาลมีการจัดการและส่งเสริมให้พื้นที่ทำงานมีสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ดี เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในที่ทำงาน และดวงพร แผล่งหล้า (2558) ที่มีการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของคนทำงานในบริษัท โกรเบสท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัดจังหวัดเพชรบุรี พบว่า พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของคนทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้สถานประกอบการจึงควรจัดให้มีกิจกรรมให้ข้อมูลความรู้และทักษะการดูแลสุขภาพแก่คนทำงาน เพื่อให้เกิดความตระหนักและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่การมีพฤติกรรมต่างๆ ที่เอื้อต่อการใช้สุขภาพทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น และสถานประกอบการควรใส่ใจการอุปโภค บริโภคของคนทำงาน ซึ่งหากองค์กรมีการจัดการสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้น สุขภาวะของพนักงานก็จะดีขึ้นและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจะดีได้มากที่สุด และเกษม นครเขตต์ (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานเอกชน: โครงการวิจัยเพื่อสร้างพื้นฐานการพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงานภาคเอกชน: กรณีศึกษาสี่จังหวัดภาคเหนือ พบว่า มีองค์กรบางองค์กรได้ดำเนินการส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานภายใต้กลยุทธ์การส่งเสริมสุขภาพตามกฎบัตรออกตาวา แล้วส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมสุขภาพที่ดีของพนักงานด้วย เช่น การออกกำลังกาย การไม่สูบบุหรี่ในพื้นที่ห้ามสูบ และการดื่มสุราและยังสอดคล้องกับเสริมศักดิ์ สรวณูรัมย์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (อต.) พบว่า ปัจจัยด้านการจัดสวัสดิการด้านหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ยิ่งกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงานรัฐวิสาหกิจองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัย

Oral
323

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต สามารถนำผลการวิจัยแต่ละด้านไปปรับปรุงและพัฒนา ได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน
 - 1.1 ควรปรับค่าตอบแทนตามบัญชีเงินเดือนให้มีความเหมาะสมมากขึ้น
 - 1.2 ควรปรับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ผ่านกระบวนการประเมิน
 - 1.3 ควรปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษา
2. ด้านสวัสดิการขององค์กร



- 2.1 ควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- 2.2 ควรปรับปรุงสวัสดิการเงินช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ
- 2.3 ควรเพิ่มการจัดเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ
3. ด้านสุขภาพและอนามัย
 - 3.1 ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมให้มีสุขภาพกายที่ดี
 - 3.2 ควรให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไป ปีละ 1 ปี
 - 3.3 ควรจัดห้องสุขาสำหรับพนักงานอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของพนักงานเซ็นทรัล ภูเก็ต ในด้านอื่นๆ ไม่ใช่เพียงสวัสดิการตามความต้องการพื้นฐานที่องค์กรควรจัดให้แก่พนักงานเท่านั้น แต่ควรศึกษาการจัดสวัสดิการ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมการบริหารจัดการด้านสวัสดิการขององค์กรทั้งระบบ

9. บรรณานุกรม

- เกษม นครเขตต์. (2542). *การส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานเอกชน : โครงการวิจัยเพื่อสร้างพื้นฐานการพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงานภาคเอกชน: กรณีศึกษาสี่จังหวัดภาคเหนือ*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/1272?locale-attribute=th&fbclid=Iw>.
- จิตราพัชร กิรินันทเจตน์. (2557). *รูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงาน บริษัท เอ็น เอชเคพรินซ์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://grad.kbu.ac.th/wpcontent/uploads/2014/09/559901803110>.
- ดวงพร แผลงหล้า. (2558). *พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของคนทำงานในบริษัท โกรเบสท์คอร์पोเรชั่น จำกัด จังหวัดเพชรบุรี*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก http://bkkthon.ac.th/home/user_files/department/department-24/files/7_58.pdf.
- ประภาพร พลกษะศรี. (2557). *การให้คุณค่ากับสวัสดิการพนักงานของ บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/sw/2918/01TITLE-ILLUSTRATIONS.pdf>.
- พนัชกร สิมะขจรบุญ. (2554). *การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ : กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000005430.
- พิเชษฐ์ สอนศิริ. (2553). *การให้คุณค่ากับสวัสดิการพนักงานของ บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/sw/2918/01TITLE-ILLUSTRATIONS.pdf>.
- วิรัช สงวนวงค์วาน. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก http://www.southeast.ac.th/SBC_Journal/Jornal_main/jornal3_2/content/77-90_



- 3-สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี. (2555). *การศึกษาเพราะพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สิทธิพร จีรพงษ์. (2554). *ความต้องการของสวัสดิการของพนักงานธนาคารออมสินเขตพระนคร.* สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/sw/3042/01title-tables.pdf>.
- เสริมศักดิ์ สรวณูรัมย์. (2556). *ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงาน รัฐวิสาหกิจ องค์การ ตลาด กระทรวงมหาดไทย (อต).* สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2561, จาก http://thaiejournal.com/journal/2556volumes4/14.pdf?fbclid=IwA095Fa8QkLGfEFLAELxkl_3q59F1mj64jqj8UYGmYafvEAX-k3a15Hoew

Oral

325



ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต
ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม
Marketing mix factors affecting decision Usage of Government Saving Banks

กิตติอำพล สุดประเสริฐ
อนุช นามภิญโญ

อาจารย์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บัตรเครดิตธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงกับเนื้อหา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงและใช้จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.903 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 -40 ปี มีการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการรับรู้ถึงการตัดสินใจเลือกใช้ บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรูปแบบการดำเนินชีวิตไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจ บัตรเครดิตธนาคารออมสิน

Abstract

This research to study the factor that effect to marketing mix factors affecting decision to use credit cards of Government Saving Banks of consumers in Nakhonpathom. The example used in the study chooses from consumers in Nakhonpathom, selected by using a purposive sampling method of 400 people. A questionnaire was used, with a reliability of 0.903. The statistics used for data analysis were Descriptive Statistics, which included Percentage, Mean, Standard Deviation and inferential statistics, which used in hypotheses testing at the level of significance 0.05 was multiple regression analysis. The results indicated that the majority of participants were male with 31-40 years of age. They completed bachelor's degrees, work in

private company, and earned average monthly incomes between 20,001 – 30,000 bahts. The results of hypotheses testing revealed that marketing mix factors and perceived usefulness affecting decision to use credit cards of Government Saving Banks of consumers in Nakhonpathom at the significant level of 0.05. However, lifestyle did not affect decision to use credit cards of Government Saving Banks of consumers in Nakhonpathom.

Keywords: Marketing Mix Factors Decision making Credit Cards of Government Saving Banks

1. บทนำ

ความหมายของบัตรเครดิตตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 หมายถึง บัตรหรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ประกอบการออกให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด โดยลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว การเลือกใช้ใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้าที่ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยและความต้องการของผู้บริโภคซึ่งการทำบัตรเครดิตในยุคนี้นั้นสามารถทำได้ไม่ยาก แต่จะหาบัตรเครดิตที่ตรงกับการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคลนั้นหาได้ยาก เพราะมีบัตรเครดิตอยู่มากมายหลากหลายแบบมาก หากลูกค้าเลือกบัตรเครดิตที่ความต้องการจะทำให้เราเสียสิทธิประโยชน์ต่างๆ มากมายที่ลูกค้าควรจะได้รับซึ่งควรเลือกให้ตรงกับไลฟ์สไตล์ของตนเอง นอกจากนี้ยังมีประเด็นของการตัดสินใจเลือกใช้ใช้บริการบัตรเครดิตอื่นๆ อีก เช่น ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก การบริการ โปรโมชั่นต่างๆ การรับสิทธิประโยชน์จากร้านค้า และอื่นๆอีกมากมาย (ข้อมูลจาก: <https://masii.co.th/thai/credit-card>)

บัตรเครดิตถือกำเนิดในประเทศสหรัฐอเมริกา ปี ค.ศ. 1914 (พ.ศ. 2457) โดยบริษัทเยอเนอร์ลปิโตรเลียม คอร์ปอเรชั่น ออฟแคลิฟอร์เนีย โดยทำบัตรดังกล่าวให้แก่ลูกค้าและพนักงานของตนที่ได้รับเลือกสรรแล้วและนำไปชำระค่าน้ำมัน ซึ่งบัตรดังกล่าวมีลักษณะเหมือนเหรียญโลหะ ต่อมาราว ค.ศ. 1950 นายแฟรงค์ แมคนามารา ซึ่งเป็นนักธุรกิจเกิดล้มพกระเป๋าสตางค์ติดตัวไปทานอาหารและไม่มีเงินจ่าย ต้องให้ภรรยาชำระเงินให้ จึงคิดว่าถ้ามีบัตรพิเศษใช้แทนเงินจะเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้จ่าย จากนั้นจึงได้ปรึกษากับนายความ และได้สร้างบัตรไดเนอร์สคลับ เพื่อใช้ชำระค่าซื้อสินค้าและบริการแทนการชำระเงินโดยตรง ภายหลัง บริษัท อเมริกันเอกซ์เพรส จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปต่างประเทศ ไม่ต้องพกเงินสดไปเป็นจำนวนมาก โดยเสนอบัตรที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ที่ธนาคารต่าง ๆ สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการใช้บัตรเครดิตครั้งแรกในปี พ.ศ. 2512 ผู้ออกบัตรคือ บริษัทบัตรไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด แต่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ต่อมาปี พ.ศ. 2513 ธนาคารอเมริกาได้นำบัตรเครดิตต่างประเทศ ที่เรียกว่า Bank Americard หรือที่รู้จักกันในขณะนี้ว่า “วีซ่า” เข้ามาใช้ในประเทศไทยซึ่งได้รับความนิยมแพร่หลายในประเทศไทย (กรณีลักษณะ ศรีวิชัย,2557) ร้านค้าส่วนใหญ่และธนาคารผู้ให้บริการ

บัตรเครดิตจึงได้ร่วมกันจัดโปรโมชั่นต่างๆมากมาย ทั้งเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ หรือเลือกรับเครดิตเงินคืนเมื่อใช้จ่ายตามยอดที่กำหนด ซึ่งลูกค้าที่เป็นบุคคลหนึ่งที่ผ่านมาการพิจารณาบัตรเครดิตจากธนาคารอีกทั้งมีวินัยในการใช้จ่ายทำให้มีสถานะเครดิตบูโรที่ดี ก็จะเป็นหนึ่งในเครื่องการันตีว่าท่านมีประวัติหรือที่เราเรียกว่า “มีเครดิตที่ดี”

ดังนั้นบัตรเครดิตจึงเป็นเครื่องมือที่ตอบโจทย์ความต้องการใช้เงินก่อนในกรณีฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันมีบัตรเครดิตออกมาหลายรูปแบบ (ข้อมูลจาก : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ระบุว่า จำนวนบัตรเครดิตเดือนมีนาคม 2561 มีจำนวน 20,601,876 ใบ แสดงถึงความนิยมในการใช้บัตรเครดิตอย่างแพร่หลายหลายธนาคารในประเทศไทยล้วนแล้วแต่มีบัตรเครดิตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค มีความหลากหลายของหน้าบัตร มีโปรโมชั่นต่างๆ ที่มาพร้อมกับบัตรเครดิตนั้นมากมาย หลายธนาคารต่างปล่อยสิทธิพิเศษต่างๆ ที่มาพร้อมกับบัตรเครดิต เพียงแค่ผู้ถือบัตรใช้จ่ายผ่านบัตรก็รับสิทธิพิเศษไปได้เลย ซึ่งในทุกวันนี้เราจะเห็นโฆษณาต่างๆ ของร้านค้า ที่เชิญให้ผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารต่างๆ ได้เข้าร่วมกิจกรรมรับส่วนลดจากห้างร้าน หรือร้านค้า โดยส่วนลดอาจจะเป็นในรูปแบบของส่วนลดเงินสดจากราคาสินค้า หรือเงินสด คืนเข้าบัญชีบัตรเครดิต เป็นต้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของบัตรแต่ละประเภทจะกำหนดไว้ ทำให้ผู้บริโภค มีตัวเลือกมากขึ้นและจากที่ผ่านมาโดยข้อมูลสำหรับล่าสุด วันที่ 28 พฤศจิกายน 2561 คือ รายได้จากสินเชื่อไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิต หรือสินเชื่อเงินกู้ที่เพิ่มขึ้น และรายได้จากหนี้สูญรับคืนเพิ่มขึ้นด้วย มีกำไรในปีนี้อยู่ที่ 2,966 ล้านบาท มากขึ้นกว่าเดิม 23% เมื่อเทียบกับปีที่แล้ว โดยคิดเป็นกำไร 11.87 บาท / หุ้น รายได้ของบริษัทในปีนี้อยู่ที่ 18,663 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 5% โดยรายได้จากบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น 5% รายได้จากการกู้ยืมเพิ่มขึ้น 6% เมื่อเทียบกับปีก่อน และทางบริษัทยังได้ส่งเสริมการขายและสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี

สำหรับผลประกอบการของธนาคารออมสินทำให้ลูกค้ามั่นใจในเรื่องความมั่นคง ธนาคารบางแห่งทำการยกเลิกบัตรของลูกค้าที่ใช้บริการเพราะผลประกอบการไม่ดีเท่าที่ควร แต่สำหรับธนาคารออมสินมีผลประกอบการที่สูงสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า นายชาติชาย พยุหนาวีชัย ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เปิดเผยว่าผลประกอบการปี 2561 (เบื้องต้น) ธนาคารออมสินมีกำไรสุทธิ 36,310 ล้านบาท ส่วนสำคัญมาจากรายได้ดอกเบี้ยสุทธิกว่า 64,000 ล้านบาท ซึ่งเกิดจากการบริหารพอร์ตสินทรัพย์และหนี้สินให้สอดคล้องกับทิศทางอัตราดอกเบี้ยในตลาดและการบริหารสภาพคล่องที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับมีรายได้มิใช่ดอกเบี้ย กว่า 18,000 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 7,900 ล้านบาท โดยเฉพาะกำไรจากการขายเงินลงทุน (IRPC) และรายได้ค่าธรรมเนียมจากบริการเงินกู้ ธุรกิจบัตรและอิเล็กทรอนิกส์ และรายได้ค่านายหน้า ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ตามความต้องการใช้บริการของลูกค้า พร้อมทั้งมีกลยุทธ์ทางการตลาดที่จูงใจ (ข้อมูลจาก: https://today.line.me/TH/pc/article/g1Y6am?utm_source=lineshare)

ลักษณะของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต (GSB Credit Card) เป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) ในรูปแบบบัตรเครดิต โดยธนาคารเป็นผู้ออกบัตรที่มีสัญลักษณ์ “VISA” มอบให้แก่ผู้ถือบัตร เพื่อใช้สำหรับการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด ณ ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA พร้อมให้สิทธิ



ประโยชน์ในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มีเครื่องหมายได้ทั่วโลก โดยบัตรเครดิตของธนาคารออมสินมีอยู่ 3 ประเภทได้แก่ GSB Premium Credit Card, GSB Precious Credit Card, GSB Prestige Credit Card บัตรทั้ง 3 ประเภทแบ่งตามรายได้ของลูกค้าและโปรโมชั่นต่างๆตามประเภทบัตรเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการผ่อนชำระเงินของลูกค้า (ข้อมูลจาก: <http://www.gsb.or.th>.)

ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเห็นว่ามียุทธศาสตร์การดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพโดยตรงต่อการวิจัย ในครั้งนี้ เพื่อทราบถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการของผู้ถือบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน และทราบถึงปัญหาในการใช้บริการที่มีผลกระทบต่อ บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน เพื่อนำข้อมูลจากผลการวิจัยในครั้งนี้ให้ฝ่ายนักการตลาด นักประชาสัมพันธ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาปรับปรุงและพัฒนาการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน ให้มีประสิทธิภาพในการใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม

2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาของการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสินของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐมในเดือนมีนาคม – พฤศจิกายน 2561 จำนวน 1,552 คน (ข้อมูลจากศูนย์บริการลูกค้า สาขานครปฐม: เดือนพฤศจิกายน 2561)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐมในเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2561 จำนวน 400 คน โดยการคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, Taro 1973 อ้างอิงในศิริพงษ์ พงษ์พิพันธ์.2553, น.203) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 และสุ่มโดยวิธีแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling)

สูตรการคำนวณ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{1552}{1+1552 (0.05)^2}$$

$$= 399.74$$

$$= 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,552 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จากสูตรดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

4. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกใช้บริการเครดิต ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสดการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ และมีรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

2. การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกใช้บริการเครดิต ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพรองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1, 6 และข้อ 7 อยู่ในระดับมากที่สุดส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ($\bar{x} = 4.72$) รองลงมา คือ ข้อ 6. สามารถผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวดๆ ได้ ($\bar{x} = 4.63$) ข้อ 7 เลือกชำระเต็มจำนวนหรือชำระบางส่วนได้ ($\bar{x} = 4.54$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 9 มีบริการ SMS แจ้งทุกครั้งเมื่อมีการใช้วงเงิน ($\bar{x} = 3.74$)

2.2 ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 10 อยู่ในระดับมากที่สุดส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 10 ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ($\bar{x} = 4.53$) รองลงมา คือ ข้อ 11 วงเงินบัตรเครดิตสูงและอัตราดอกเบี้ยต่ำ ($\bar{x} = 4.27$) ข้อ 14 ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้าในอัตราที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.25$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 15 สามารถยกเว้นค่าปรับกรณีชำระเกินกำหนดได้ ($\bar{x} = 3.86$)

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 17 มีสถานที่รับชำระค่าบัตรเครดิตมาก เช่น ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมา คือ ข้อ 18 จำนวนสาขามากครอบคลุมการให้บริการ ($\bar{x} =$

Oral
330

4.18) ข้อ 19 สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ Internet ($\bar{x} = 4.11$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 23 สามารถติดต่อพนักงานช่องทางโทรศัพท์ได้ 24 ชั่วโมง ($\bar{x} = 3.86$)

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 32. สามารถผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวด ๆ ในอัตราดอกเบี้ย 0% ภายในระยะเวลาที่กำหนด 35. การเป็นสปอนเซอร์รายการทางวิทยุ โทรทัศน์ ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมา คือ ข้อ 25 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล ($\bar{x} = 4.12$) ข้อ 24 สามารถใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าจากร้านค้าต่างๆ ($\bar{x} = 4.12$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 28 มีการนำรายได้จากการชำระบัตรเครดิตบางส่วนสมทบทุนรายการเพื่อการกุศล ($\bar{x} = 3.74$)

2.5 ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 33 พนักงานตอบคำถามได้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมา คือ ข้อ 36 พนักงานบริการสุภาพและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.34$) ข้อ 34 มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{x} = 4.18$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 38. การติดต่อพนักงานบริการส่วนหน้า มีความสะดวก รวดเร็ว กระชับ ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.96$)

2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 41 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 41 มีระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตร ($\bar{x} = 4.62$) รองลงมา คือ ข้อ 42 มีการส่งมอบรหัสและบัตรที่ปลอดภัย ($\bar{x} = 4.47$) ข้อ 44 มีที่จอดรถสะดวกเมื่อต้องไปติดต่อและใช้บริการ ($\bar{x} = 4.36$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 43 มีการใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมและบริการ ($\bar{x} = 4.17$)

2.7 ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 50 มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมา คือ ข้อ 53 มีความสะดวก รวดเร็วในการขอข้อมูลแบบฟอร์ม ทางโทรสารหรือ อีเมล ($\bar{x} = 4.42$) ข้อ 49 มีขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรชั่วคราว ($\bar{x} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 47 มีขั้นตอนสมัครง่าย มีการอนุมัติเร็ว ($\bar{x} = 4.20$)

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลจากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้ามาก เนื่องจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์ และมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อหรือใช้บริการของลูกค้า โดยปัจจัยที่มีความสำคัญคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ต้องมีความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีจำนวนสาขา

มากครอบคลุมการให้บริการและสามารถชำระค่าบัตรเครดิตได้หลายทาง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น ส่วนปัจจัยด้านราคา มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีในการใช้บัตร ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานบริการสุภาพ รวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งจะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรภัทร สถานสถิตย์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่าในการเลือกซื้อสินค้าที่ประชาชนมีความต้องการ คือ สินค้าที่อำนวยความสะดวกในครัวเรือนเป็นสินค้าที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมากเพื่อที่จะอำนวยความสะดวก ความบันเทิง การพักผ่อนหลังจากการทำงาน แต่ความต้องการของมนุษย์ยังไม่สิ้นสุดลงเพียงแค่นี้ แต่ยังมีความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นในสังคมอีก ด้วยเหตุนี้จึงมีความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับจึงต้องแสวงหาสิ่งที่จะสะดวก และทันสมัยมากที่สุดเพื่อนำมาสนองความต้องการของตนเอง โดยการหาสิ่งที่ไม่ใช่ใครก็ได้ และบุคคลที่เป็นบุคคลธรรมดาไม่สามารถมีได้ คือ มนุษย์เงินเดือน เป็นต้น สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มีความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด คือ การใช้บริการบัตรเครดิตที่สะดวกและมีความทันสมัย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่สามารถพยากรณ์การใช้บัตรเครดิตของประชาชนในของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครปฐม ประกอบไปด้วยปัจจัยการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่สามารถพยากรณ์การใช้บัตรเครดิตของประชาชนในเขตจังหวัดนครปฐม ประกอบไปด้วยปัจจัย ด้าน 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ 3) ทักษะคติในการใช้งาน และ 4) การให้บริการส่วนบุคคล พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพชญาน์ อัครพงศ์โสภณ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าและปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

ปิยะพล สึกประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยด้านบริการ คุณภาพบริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าคุณภาพการให้บริการบัตรเครดิต เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกเล่าปากต่อปากและการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ กับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากันหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความ

พร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ เช่น ลูกค้ามีปัญหาในการให้บริการต่างๆ ของโรงแรม พนักงานจะต้องให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

กนกวรรณ ปัญญาธนวัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล บัตรเครดิต เป็นบัตรที่ธนาคารพาณิชย์ (Bank) หรือบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) ออกให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นสมาชิก ถือเป็นสัญลักษณ์ของการใช้แทนเงินสดเพื่อใช้ในการชำระสินค้าหรือบริการจากสถานที่ประกอบการค้าหรือธุรกิจที่รับบัตรเครดิตแทนการชำระด้วยเงินสด ซึ่งประโยชน์ของบัตรเครดิต ก็คือ ผู้บริโภคสามารถใช้ซื้อสินค้าหรือบริการก่อนและสามารถชำระเงินได้ภายหลัง มีส่วนลดจากการใช้บัตรจากร้านค้าที่ร่วมรายการ สามารถสะสมแต้มหรือแลกลสิทธิพิเศษจากการใช้จ่ายผ่านบัตร ลดการพกเงินสดจำนวนมากซึ่งเสี่ยงต่อการสูญหายหรือโจรกรรม และมีบันทึกการใช้จ่าย (Statement) ด้วยประโยชน์ที่มากมายเหล่านี้จึงทำให้บัตรเครดิตกลายเป็นค่านิยมอย่างหนึ่งที่บ่งบอกถึงสถานะทางสังคมของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

จินดา เชื้อนพันธ์ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับด้านปัญหาในเรื่องของการปลอมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมที่ใช้ในการเบิกเงินสดอยู่ในอัตราที่สูงรวมทั้งร้านค้าบางร้านที่ให้บริการเป็นประจำไม่รับบัตรเครดิต นอกจากนี้ระยะเวลาในการส่งเสริมการขายมีข้อจำกัดด้านเวลาและจัดเป็นบางช่วงเท่านั้นเจ้าหน้าที่แนะนำบัตรเครดิตชักชวนมากเกินไปจนลูกค้ารำคาญที่สำคัญคือไม่มีระบบในการเก็บรักษาข้อมูลให้แก่ลูกค้าด้วยรวมทั้งชื่อเสียงของสถาบันการเงิน ที่ลูกค้ามักให้ความสำคัญเป็นพิเศษเพราะทำให้สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าและสร้างความมั่นใจในการใช้บริการให้กับลูกค้า จากงานวิจัยดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในเรื่องความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิต มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ บุญแต่ง (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา : ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตจะมีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคดังนั้นการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งด้วยการเสนอคุณภาพการให้บริการโดยกำหนดเป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหลังการรับมอบบริการจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารและสถาบันการเงินเป็นอย่างดี

ปัญหาและกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มยอดบัตรเครดิต ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ของ ฤทัยรัตน์ คล้ายปักชี (2554) ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยเรื่องผลิตภัณฑ์ที่มีสิทธิประโยชน์หลากหลาย การมีรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่สวยงาม และมีบริการเสริมต่อเนื่อง เช่น เทลโฟนแบงก์กิ้ง บริการทางอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมากที่สุด

พัชรทิศา กะการดี (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพฯ นั้นคือ



ลักษณะทางกายภาพของบริษัทหรือสาขาของสถาบันการเงินตั้งนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงให้บริษัทหรือสาขา สถาบันการเงินมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามทันสมัยเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกเป็นการสร้างกลยุทธ์ ในเรื่องของความแตกต่างของการให้บริการของธนาคาร

ฉัตรรัตน์ โทตระไวศยะ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ”ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า และประสิทธิภาพของการรถไฟแห่งประเทศไทย” : กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง ผลการวิจัยพบว่า ดานผลิตภัณฑ์และบริการ (PRODUCT) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์สินค้าถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ดานราคา (Price) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง) พบว่ามีความสำคัญในระดับมาก หมายความว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับราคาค่าบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อาจเป็นเพราะระดับราคาการวางที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพของบริการ อีกทั้งเป็นบริการทางเลือกของการขนส่งและพัสดุภัณฑ์ที่มีราคาค่าบริการขนส่งสินค้าถูกกว่า การขนส่งอื่นๆ ดานช่องทางการบริการ (Place) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง) พบว่ามีความสำคัญในระดับมาก หมายความว่าผู้ใช้บริการคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานีที่ให้บริการอีกทั้งความสะดวกในการให้ข้อมูลและการให้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ที่สถานี ดานการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง) พบว่ามีความสำคัญในระดับมาก หมายความว่าผู้ใช้บริการคำนึงถึงการได้รับส่วนลดราคาเมื่อใช้บริการใช้ปริมาณมากซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สำหรับการโฆษณาเผยแพร่ในสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลายอีกทั้งสิทธิพิเศษเมื่อใช้บริการรวมกับการบริการอื่นๆ อีกด้วย ดานบุคลากรในการให้บริการ (People) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง) พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก หมายความว่า พนักงานที่เป็นบุคลากรการรถไฟเนื่องจากพนักงานมีหน้าที่ในการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของต้องมุ่งเน้นให้พนักงานให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีและพนักงานต้องดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอีกทั้งต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ดานกระบวนการให้บริการ (Process) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง) พบว่ามีความสำคัญในระดับมาก คือผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับกระบวนการอยู่ในระดับมากเนื่องกระบวนการต้องมีความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว อีกทั้ง การให้บริการง่ายและสะดวกสินค้าและพัสดุภัณฑ์ถึงปลายทางอย่างปลอดภัยด้านกายภาพ (Physical Evidence) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง) พบว่ามีความสำคัญในระดับมาก คือผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก เพราะบางครั้งผู้ใช้บริการต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพิ่มเติมภายในสถานี เช่น หอน้ำ เก้าอี้ที่พับ ATM อีกทั้งสถานที่ให้บริการต้องมีการจัดอย่างเป็นระเบียบซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นตัวชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการด้วย ผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ด้วย เช่น การทำใหม่หอน้ำในทุกสถานี ในทุกด้านมีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าทั้งสิ้น

Oral
334

รัชชัชชัย จันทะเสน และ เบญจพนธ์ มีเงิน ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสินค้าและการบริการของลูกค้าศูนย์การค้าเดอะมอลล์ช้อปปิ้ง เซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณค่าสินค้ามากที่สุด ประกอบด้วย คุณค่าของสินค้าประโยชน์ของสินค้า และคุณค่าการบริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด (4Ps) ประกอบด้วย สินค้า ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด (4Ps) และปัจจัยด้านคุณค่าสินค้า มีความสัมพันธ์ทางตรงในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในด้านสินค้า และการบริการของลูกค้าศูนย์การค้าเดอะมอลล์ช้อปปิ้ง เซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากความมุ่งหมายผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่อการเลือกใช้ บัตรเครดิตธนาคารออมสิน ของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม ทำให้ได้รับทราบความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีจึงสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ ซึ่งจะทำให้การตลาดสำหรับธุรกิจบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน ประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น
2. ควรมีการจัดการเลือกชำระสินค้าและบริการต่างๆให้ตรงกับความต้องการของแต่ละคน เช่น ชำระเป็นงวดๆ อัตราดอกเบี้ยถูกกว่าปกติ เลือกชำระได้หลายวิธี
3. การชำระเงินตามจุดการชำระต่างๆ ของบัตรเครดิตไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการชำระ
4. ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงิน และป้องกันดอกเบี้ยและค่าปรับที่จะเกิดขึ้นหากมีการชำระเกินกำหนด
5. บริการผ่อนชำระสินค้าดอกเบี้ย 0% ระยะเวลา 10 เดือน ควรมีการเพิ่มรายการสินค้าและร้านค้าที่ร่วมรายการให้มากขึ้นครอบคลุมมากขึ้น
6. ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า
7. ควรมีการแจ้งขั้นตอนการดำเนินงานหากมีการสมัครบัตรเครดิตว่า ขณะนั้นอยู่ในขั้นตอนไหนเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

7. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารออมสิน
2. ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างบัตรเครดิตอื่น ๆ เพื่อพัฒนาไปสู่การวิเคราะห์เชิงปริมาณในแนวลึกต่อไป
3. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ของประชาชนในเขตอำเภออื่นต่อไป



8. บรรณานุกรม

- นรภัทร สถานสถิต (2558).การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชนใน
จังหวัดปทุมธานี .ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิยะพล ศีกประเสริฐ (2557).การศึกษาปัจจัยด้านบริการ คุณภาพบริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กนกวรรณ ปัญญาพัฒน์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทย
ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จินดา เชื้อพันธ์ (2553). การตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัด
เชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รัตนารณ์ บุญแต่ง (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา : ประชาชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ฤทัยรัตน์ คล้ายปักซี่ (2554). ปัญหาและกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มยอดบัตรเครดิต ของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณัฐวิวัฒน์ สุทธิโยธิน (2558). ชุมติวิชา หลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์.นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พัชรทิศา กะการดี (2554). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต
ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า และประสิทธิภาพของการรถไฟแห
งประเทศไทย:กรณีศึกษา สถานีหัวลำโพง .วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน , กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธวัชชัย จันทะเสน และ เบญจพันธ์ มีเงิน (2561). การส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าศูนย์การค้าเดอะมอลล์
ช้อปปิ้งเซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน , กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธนาคารออมสิน. (2562). เว็บไซต์ธนาคารออมสินเรื่องประเภทบัตรเครดิต. ค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562,จาก
<http://www.gsb.or.th>.
- ธนาคารออมสิน. (2562). เว็บไซต์ธนาคารออมสินเรื่องผลประกอบการประจำปี 2561, จาก
<http://www.gsb.or.th>



ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). เว็บไซต์จำนวนบัตรเครดิต. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2561, จาก
<http://www.bot.or.th>.

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2554) . เว็บไซต์การค้นหาความหมายของคำว่าบัตรเครดิต ,จาก
<https://masii.co.th/thai/credit-card>

Oral

337