



วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 5

ฉบับที่ 1

มกราคม - เมษายน 2560

Volume 5 Number 1

September - December 2017

กลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุข และภาวะซึมเศร้าของนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ศูนย์ฝึกอบรม
ตำรวจภูธรภาค 3 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3
ชัยยุทธทิพย์ อธิษฐ์วรวิชัย

ปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพ
กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
ปิยะวัฒน์ แสงบัณขิต และ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
ธนพร มนต์ไชยะ และ วิมลพรรณ อาภาเวท

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
นพรัตน์ แสงดาว

การบริหารและการจัดการน้ำเสีย กรณีศึกษา เรือนจำพิเศษธนบุรี
สายัณห์ หนูอินทร์ และ ชมกฤษ ทุนนาค

อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย
ปิยชน ตั้งอัครธากุล และ สุภาพร เฟ่งพิศ

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความเสมอภาคทางการศึกษา ผลกระทบ สาเหตุ และแนวทางในการบริหารจัดการ
ศุภจิน มังคลรังษี

ผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
บุญช่วย หน่ายครบุรี

การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิภาพในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
พีรพัฒน์ แก้วกัญญา และ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

บทวิจารณ์หนังสือ “นักการเมืองไทย: จริยธรรม ผลประโยชน์ทับซ้อน การคอร์รัปชัน”
หรรษา ชูเพ็ญ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2560

Vol. 5 No. 1 January - April 2017

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ที่ปรึกษา

ผศ.ศิวะ วสุนธราภิวัฒก์
ศ.ดร.อรุณ รักธรรม
รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
ดร.สำเนียง อ่องสุพันธ์กุล
อาจารย์รพี ม่วงนนท์
รศ.ดร.สมพร เพื่องจันทร์
รศ.ดร.ยุทธ ไถยวรรณ
ผศ.ดร.พนาสณฑ์ เกาะสุวรรณ
ผศ.ดร.กุสุมา ผลาพรม
ผศ.ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ
ดร.หรรษา ชูเพ็ญ
ดร.อริชชี สิริวิศรา

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

ข้อความและบทความในวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บรรณาธิการ

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

รองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.ชงโค แซ่ตั้ง
ผศ.ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.นิยม รัฐอมฤต
รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช
รศ.ดร.ดำรงศักดิ์ จันทิพย์
รศ.ดร.ดวงตา สราญรมย์
รศ.ดร.ศิริรัตน์ ชุณหะลาชัย
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง
ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย
ผศ.ดร.สมคิด ดวงจักร
ดร.รักเกียรติ หงส์ทอง
ดร.ชุมภูณัฐ หนุนาค
ดร.ภคมน โภคะธีรกุล
ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง
ดร.สุภาพร เพ่งพิศ

- ❖ บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- ❖ มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกประจำกองบรรณาธิการมากกว่าร้อยละ 50
- ❖ บทความจากนักวิชาการและนักวิจัยภายนอกลงตีพิมพ์ทุกฉบับมากกว่าร้อยละ 50
- ❖ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ควรระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2560

Vol. 5 No. 1 January - April 2017

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความ

ศ.ดร.กฤษ เพิ่มทันจิตต์

ศ.ดร.ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์

ศ.ดร.พันธุ์ทิพย์ रामสูต

ศ.ดร.อรุณ รักธรรม

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉรินัง

รศ.ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

รศ.ดร.สมพร เพื่องจันทร์

รศ.ดร.สุทนต์ ศรีไธย์

รศ.ดร.อิสระ สุวรรณบล

ผศ.ดร.การุณันท์ รัตนเสนวงษ์

ผศ.ดร.ชงโค แซ่ตั้ง

ผศ.ดร.ภาวิน ชินะโชติ

ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุด

พล.อ.ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์

พ.ต.ท.ดร.สุวิทย์ แสงวงมกล

ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง

ดร.ไพศาล สุขปัญญา

ดร.มานิตย์ มณีธรรม

ดร.สุทธิพร ชินะผา

ดร.สมเจตน์ พันธุ์โฆสิต

ดร.ณัฏพล นิลนพคุณ

ดร.ฤทธิชาติ อินโสม

ศ.ดร.ไชยยศ เหมะรัชตะ

ศ.พล.ต.ท.หญิง ดร.นัยนา เกิดวิชัย

ศ.ดร.พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ

ศ.พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี

รศ.ดร.ปฐม มณีโรจน์

รศ.ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว

รศ.ดร.สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ

รศ.รอ.ทพญ.ดร.สุพัตรา วรรณสืบเชื้อ

รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ

ผศ.ดร.กฤษฎา ตันแป้ว

ผศ.ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์

ผศ.ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม

ผศ.ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล

พล.ท.ดร.ประสานโชติ ยุวนุติ

น.ต.ดร.สหัชชัย มหาวีระ

ดร.ดวงใจ คงคาหลวง

ดร.พิมพ์ สุศลัมพันธ์

ดร.พรสรร โรจนพานิช

ดร.รัชดา จิวาลัย

ดร.หรรษา ชูเพ็ญ

ดร.นำพล ม่วงอวยพร

ดร.ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง

ศ.ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ

ศ.ดร.บุญทัน ดอกไธสง

ศ.ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ

รศ.ดร.กัญญาณ อินทว้าง

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

รศ.ดร.วนิดา สัจพันธุ์

รศ.ดร.สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์

รศ.ดร.สุนิตดา เทคนิยม

รศ.ดร.อภิรักษ์ จันทะนี

รศ.ปภาวดี มนต์วิวัฒน์

ผศ.ดร.กอบกุล จันทร์โคติกา

ผศ.ดร.ประยงค์ มีใจเชื้อ

ผศ.ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์

ผศ.ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ

พ.ต.ท.ดร.สัณฐาน ชยมนนท์

ดร.คชาวุฒิ สังฆมาศ

ดร.ธำรง รัตนภานุเดช

ดร.พรชัย สุริเวช

ดร.ฟ้าใส สามารถ

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

ดร.ชมภูณัฐ ทุ่งนาค

ดร.ภคมน โภคะธีรกุล

ดร.สุภาพร เพ่งพิศ

บทบรรณาธิการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ฉบับปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2560) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเนื้อหาภายในเล่มอย่างต่อเนื่องและมีนัย ทั้งนี้ โดยมีเนื้อหาของ “บทวิจารณ์หนังสือ” เพิ่มเติมขึ้นมาเพื่อให้เป็นเวทีของผู้เขียนบทความอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านไม่มากนักน้อย

บทความวิชาการและบทความวิจัยในฉบับนี้ได้รับเกียรติจากนักวิชาการ นักวิจัย และนิสิตนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่นำผลงานมาลงตีพิมพ์ ได้แก่ กลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุขและภาวะซึมเศร้าของนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 โดยธัญญาทิพย์ อธิธัญราชญ์ ปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยปิยะวัฒน์ แสงบัณฑิต และศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยธนพร มนต์ไชยะ และวิมลพรรณ อาภาเวท ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยนพรัตน์ แสงดาว การบริหารและการจัดการน้ำเสีย กรณีศึกษาเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยสายัณห์ หนูอินทร์ และชมภูณัฐ ฟู่นาค อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยปิยชน ตั้งอัครธากุล และสุภาพร เฟ่งพิศ ความเสมอภาคความไม่เสมอภาคในโอกาสเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทย แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความเสมอภาคทางการศึกษา ผลกระทบ สาเหตุ และแนวทางในการบริหารจัดการ โดยศุภิมล มังคลรังษี ผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยบุญช่วย หน่ายครบุรี และการมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิผลในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอคอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยพีรพัฒน์ แก้วกัญญา และศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

บรรณาธิการจึงหวังว่าบทความวิชาการและบทความวิจัยที่นำเสนอในวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านและวงการวิชาการอย่างกว้างขวาง



ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารบัญ

หน้า

กลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุข และภาวะซึมเศร้าของนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 1	1
<i>ชัยญาติทิพย์ ธีรธัญวรัญญ์</i>	
ปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพ กรณีศึกษา : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าหนัด อำเภอคำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี 11	11
<i>ปิยะวัฒน์ แสงบัณฑิต และ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง</i>	
การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร 20	20
<i>ธนพร มนต์ไชยะ และ วิมลพรรณ อาภาเวท</i>	
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 26	26
<i>นพรัตน์ แสงดาว</i>	
การบริหารและการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี กรณีศึกษา เรือนจำพิเศษธนบุรี 31	31
<i>สายัน หนูอินทร์ และ ชมกฤษ หุนนาค</i>	
อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย 41	41
<i>ปิยชน ตั้งอัครธากุล และ สุภาพร เฟ่งพิศ</i>	
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความเสมอภาคทางการศึกษา ผลกระทบ สาเหตุ และแนวทางในการบริหารจัดการ 51	51
<i>ศุจินน มังคลรังษี</i>	
ผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 58	58
<i>บุญช่วย หน่ายครบุรี</i>	
การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิผลในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม 65	65
<i>พีรพัฒน์ แก้วกัญญา และ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง</i>	
บทวิจารณ์หนังสือ “นักการเมืองไทย: จริยธรรม ผลประโยชน์ทับซ้อน การคอร์รัปชัน” 69	69
<i>หรรษา ชูเพ็ญ</i>	

กลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุข และภาวะซึมเศร้าของนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7
ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี
ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3

Coping Strategies, Happiness, and State of Depression in Police Trainee,
Batch 7 of Police Training Center Region 3 and Police Officer,
Period of Employment under 5 years at Provincial Police Region 3

ชญญาทิพย์ ธีรธวัชรชัย

Chanyatip Teeratavarach

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Email: tip_one_k@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบกลวิธีการเผชิญปัญหาความสุขและภาวะซึมเศร้า ระหว่างนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ ราชการไม่เกิน 5 ปีในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุข และภาวะซึมเศร้าของนักเรียนนายสิบตำรวจรุ่น 7 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค 3 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปีในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 75 คน และข้าราชการ ตำรวจที่มีอายุการทำงานไม่เกินในสังกัด 5 ปี ตำรวจภูธรภาค 3 เพศชาย จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามการเผชิญปัญหา แบบวัดความสุข และ แบบคัดกรองภาวะซึมเศร้า สถิติที่ใช้ในการวิจัยความแปรปรวนพหุคูณคือ การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการพบว่า 1) กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 รุ่นที่ 7 กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 มีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจรุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยจากแบบคัด กรองภาวะซึมเศร้าสูงกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปีในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: กลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุข ภาวะซึมเศร้า ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Abstract

The purposes of this research were to compare coping strategies, happiness and state of depression between police trainee, batch 7 of police training center region 3 and police officer, period of employment under 5 years and to study the relationship among coping strategies, happiness and state of depression of police trainee, batch 7 of police training center region 3 and police officer, period of employment under 5 years. Participants were 75 police trainee, batch 7 of police training center region 3, and 75 police officers who experience were less than 5 years. The instruments used in this research were 1) Way of Coping Questionnaire (WCQ), 2) The Oxford Happiness Inventory (OHI), and 3) The Diagnostic Screening test for Depression in Thai Population. Statistical analyses used in this research were MANOVA, t-test and multiple regression analyses.

The results showed that: 1) The coping strategies of police trainee, batch 7 of police training center region 3 were different from police officer, period of employment under 5 years. 2) Police trainee, batch 7 of police training center region 3 had higher mean scores on state of depression than police officer, period of employment under 5 years.

Keywords: Coping Strategies, Happiness, State of Depression, Provincial Police Training Center Region 3

บทนำ

ตลอดช่วงชีวิตของคนทุกคนจะต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดและบุคคลก็จะมี กลวิธีการเผชิญปัญหา ตลอดจนมีการปรับตัวเพื่อให้ร่างกายและจิตใจเกิดซึ่งความเครียดสมดุล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยาอารมณ์ และ พฤติกรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาจเป็นไปได้ทั้งแบบชั่วคราวหรือถาวร (Luck man & Sorensen, 1987) ดังที่ Montgomery(1992) กล่าวว่าเมื่อบุคคลเกิดความเครียดบุคคลก็จะใช้กระบวนการทางสติปัญญา(Cognitive process) ในการเผชิญความเครียดซึ่งเป็นกระบวนการต่อสู้หรือถอยห่างอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อลดความไม่สบายใจจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและ ปรับตัวเองให้อยู่ในภาวะสมดุลทำให้ส่วนต่างๆ ของร่างกายสามารถทำหน้าที่ต่างๆได้ตามปกติต่อไปแต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลใช้ กลวิธีในการเผชิญ ปัญหาแบบไม่เหมาะสมก็จะทำให้เกิดภาวะไม่สมดุลซึ่งอาจเกิดเป็นภาวะวิกฤตของชีวิตได้ และ การเกิด ความเครียดที่มากเป็นเวลายาวนานจะทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด สติปัญญารวมทั้งทัศนคติด้วย

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าในขั้นตอนการประเมินความเครียดของบุคคล มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กลวิธี การเผชิญปัญหา และผลลัพธ์ที่ได้จะส่งผลกระทบต่อบุคคลในหรือทางลบนั่นขึ้นอยู่กับว่าบุคคลสามารถเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาอย่าง เหมาะสม ซึ่งถ้าเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบไม่เหมาะสมก็จะส่งผลทางลบต่อบุคคล ทั้งปัญหาจากตนเองคนรอบข้างและ สังคมและหากปัญหาและความ ยุ่งยากเกิดขึ้นในช่วงที่กำลังศึกษาศุนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ซึ่งเป็นช่วงที่นักศึกษาต้อง ปรับตัวสู่การเรียนในระดับวิชาชีพเฉพาะทาง ปัญหาต่างๆอาจทวีความยุ่งยากมากขึ้น (เปรมพร มั่นเสมอ, 2545) ทำให้ผู้วิจัย ต้องการหาแนวทางเพื่อนำไปพัฒนารูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหา เหมาะสมเพื่อใช้ในการพัฒนาหรือให้คำปรึกษาแก่บรรดา นักเรียนนายสิบตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.เพื่อเปรียบเทียบกลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุข และภาวะซึมเศร้า ระหว่างนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 กับ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน5ปีในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3
- 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการเผชิญปัญหาความสุขและภาวะซึมเศร้าของนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปีในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง

1. นักเรียนนายสิบตำรวจรุ่น 7 เพศชาย จำนวน 75 คน
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุการราชการไม่เกิน 5 ปีเพศชาย จำนวน 75 คน

ตัวแปรที่ต้องการศึกษา

- 1.กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน
- 2.ความสุข
- 3.ภาวะซึมเศร้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่1. แบบสอบถามวัดการเผชิญปัญหา

ส่วนที่2. แบบวัดความสุข OHI (The Oxford Happiness Inventory)

ส่วนที่3. แบบคัดกรองภาวะซึมเศร้า

- การแจกแบบสอบถามนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 80 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบ 100% ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 75 ชุด

- การแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 80 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบ 100% และผู้วิจัยทำการสุ่มแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจำนวน 75 ชุด โดยรวมเวลาทั้งหมดตั้งแต่แจกแบบสอบถามไปจนถึงรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดเป็นเวลาประมาณ 3 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ความแตกต่าง ของ กลวิธีการเผชิญปัญหา ระหว่าง นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ MANOVA

2. วิเคราะห์ความแตกต่าง ของ ความสุขในชีวิต และภาวะซึมเศร้า ระหว่าง นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ t-test

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง กลวิธีการเผชิญปัญหากับความสุขในชีวิต และภาวะซึมเศร้า สถิติที่ใช้ทดสอบคือ Multiple regression analyses

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการเผชิญปัญหา ความหมายการเผชิญปัญหา การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการทางปัญญาของบุคคลที่แสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรม ต่างๆ เพื่อจัดการกับสิ่งเร้าที่มากระทบ ซึ่งบุคคลนั้นมองว่าเป็นการคุกคามการดำรงชีวิต (Lazarus and Folkman, 1984 อ้างถึงในกนกดารา รดาวดีกิตติ, 2550) ซึ่งพฤติกรรมที่บุคคล ใช้ในการเผชิญปัญหานั้น จัดการกับปัญหาให้หมดไปตั้งแต่ บรรเทาปัญหาให้เบาบางลง หรือ กระทั่งไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นมาได้เลย (Gorlandand Bush, 1979 อ้างถึงใน กนกดารา รดาวดีกิตติ, 2550) แต่การเผชิญปัญหานั้นก็เป็นบุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลจิตใจ เพื่อสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาหมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดโดยเป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive process) และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดหรือบรรเทาภาวะที่มาคุกคามบุคคล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของ กลวิธีการเผชิญปัญหา ของนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 แต่ เมื่อนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างโดยเปรียบเทียบในรายด้านของกลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน พบว่า นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า (แสดงว่ามีการใช้กลวิธี 7 ด้านนี้มากกว่า ด้วยอาจเป็นเพราะประสบการณ์ที่แตกต่างกัน การมีวุฒิภาวะแตกต่างกัน นักเรียนนายสิบตำรวจ จึงมีการรายงานการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เข้มข้นกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 อยู่ 7 ด้าน คือ ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา ด้านการถอยห่าง ด้านการควบคุม

ตนเอง ด้านการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม ด้านการรับมือข้อต่อปัญหา ด้านการหลีกเลี่ยงปัญหา และด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา ทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสุข ในนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 พบว่า นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนความสุขไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของภาวะซึมเศร้า ในนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีภาวะซึมเศร้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีภาวะซึมเศร้าสูงกว่า (ด้วยอาจเป็นเพราะ นสต. อยู่ในช่วงวัยรุ่น ซึ่งมีความแปรปรวนทางด้านอารมณ์สูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ที่สามารถควบคุมความรู้สึกอารมณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า นักเรียนนายสิบตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3

4. ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (ทำนายตัวแปรว่าตัวใดสามารถทำนายหรือมีผลต่อตัวแปรตัวอื่นๆ) ของ กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน กับความสุข พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา กับด้านการถอยห่าง มีความสัมพันธ์กับความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ความสุขได้ โดยมีทิศทางเดียวกันกับความสุข (ถ้าใช้กลวิธีทั้งสองด้านนี้มากจะทำให้ชีวิตมีความสุขมากขึ้น) ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการรับมือข้อต่อปัญหา และด้านการควบคุมตนเอง พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุข แต่สามารถพยากรณ์ความสุขได้ โดยมีทิศทางผกผันกับความสุข (ถ้าใช้กลวิธีนี้มากจะทำให้ความสุขน้อยลง) และกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 4 ด้านนี้สามารถอธิบายความสุขได้ร้อยละ 21 ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม, ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา, และด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก พบว่ามีความสัมพันธ์กับความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่สามารถพยากรณ์ความสุขได้

5. ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของกลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน กับภาวะซึมเศร้า พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา ด้านการหลีกเลี่ยงปัญหา และการรับมือข้อต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านหลีกเลี่ยง และการรับมือข้อต่อปัญหาสามารถพยากรณ์ภาวะซึมเศร้าได้ โดยมีทิศทางเดียวกับภาวะซึมเศร้า (ถ้าใช้กลวิธีเหล่านี้มากจะทำให้มีภาวะซึมเศร้ามากขึ้น) ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหาสามารถพยากรณ์ภาวะซึมเศร้าได้โดยมีทิศทางผกผันกับภาวะซึมเศร้า (ถ้าใช้กลวิธีนี้มากจะทำให้มีภาวะซึมเศร้าน้อยลง) และกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 3 ด้านนี้สามารถอธิบายภาวะซึมเศร้าได้ร้อยละ 23.6 ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการควบคุมตนเอง พบว่ามีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่สามารถพยากรณ์ภาวะซึมเศร้าได้

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหา ระหว่างนักเรียนนายสิบตำรวจรุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 จากผลการวิจัย การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุนาม (MANOVA) ซึ่งเป็นการทดสอบอิทธิพลของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้านในภาพรวมของนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 พบว่า นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 มีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 (Pillai's Trace = .147, $p < .01$, Wilk's Lambda = .853, $p < .01$, Hotelling's Trace = .172, $p < .01$, Roy's Largest Root = .172, $p < .01$) แต่เมื่อวิเคราะห์ต่อด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ซึ่งเป็นการทดสอบอิทธิพลของลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันที่มีต่อการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายด้าน

พบว่า การใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา ($F = 6.290, p < .05$) ด้านการถอยห่าง ($F = 5.198, p < .05$) ด้านการควบคุมตนเอง ($F = 5.845, p < .05$) และด้านการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม ($F = 4.792, p < .05$) มีความแตกต่างกันระหว่างนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการรับมือกับปัญหา ($F = 13.692, p < .001$) มีความแตกต่างกันระหว่างนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ส่วนด้านการหลีกเลี่ยงปัญหา ($F = 6.869, p < .01$) และด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก ($F = 9.425, p < .01$) มีความแตกต่างกันระหว่างนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยที่นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 ทุกด้านที่ต่างกัน ส่วนการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา ($F = 0.616, p > .05$) พบว่าไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่า อายุและประสบการณ์ที่แตกต่างกันจะทำให้บุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Garnefski และคณะ (2002) ซึ่งพวกเขาศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างวัยผู้ใหญ่และวัยรุ่นจำนวน 1,117 คน ได้ผลการวิจัยคือ วัยผู้ใหญ่มีรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหาแตกต่างกับวัยรุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยรวม และรายด้าน แต่งานวิจัยนี้เมื่อผู้วิจัยได้นำรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 8 ด้านมาวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้านพบว่ามีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาอยู่ 1 ด้าน ที่นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 นำไปใช้ไม่แตกต่างกัน คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านที่ 7 การวางแผนแก้ปัญหา ซึ่งอาจเป็นเพราะว่างานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ซึ่งมีอายุจัดอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 ซึ่งมีอายุจัดอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ทำให้ทั้งสองกลุ่มมีช่วงอายุที่ใกล้เคียงกันมาก เพราะฉะนั้น ช่วงอายุของงานวิจัยนี้จึงไม่มีอิทธิพลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหาดังกล่าว แต่ในภาพรวมแล้วผลการวิจัยนี้สามารถยืนยันได้ว่าเมื่อคนเราอายุเปลี่ยนไปรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหาก็สามารถเปลี่ยนไปตาม และจากงานวิจัยนี้พบว่านักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหามากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 ทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Garnefski และคณะ (2002) ที่พบว่าวัยผู้ใหญ่มีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาสูงกว่าวัยรุ่นในทุกด้าน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของเขามีช่วงอายุตั้งแต่ 12-71 ปี แต่งานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุที่ใกล้เคียงกันคือตั้งแต่ 18 – 30 ปี เท่านั้น จึงทำให้ผลการวิจัยที่ได้นี้อาจเกิดจากอิทธิพลของช่วงอายุที่ใช้ในงานวิจัยเช่นกัน

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสุข และภาวะซึมเศร้า ในนักเรียนนายสิบตำรวจรุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 พบว่าการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสุข ของกลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 เมื่อใช้สถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และคะแนนเต็มของแบบวัดความสุขที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีคะแนนเต็มเท่ากับ 84 คะแนน การแปลผลของแบบสอบถามฉบับนี้คือ ถ้าคะแนนจากแบบวัดยิ่งมาก บุคคลนั้นก็มีความสุขมาก ซึ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยจากแบบวัดความสุขเท่ากับ 46.63 คะแนน และกลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยจากแบบวัดความสุขเท่ากับ 42.53 คะแนน ซึ่งทั้งสองกลุ่มมีคะแนนเฉลี่ยเกินครึ่งของคะแนนเต็มทั้งหมดมาเล็กน้อย สามารถแปลความหมายได้ว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 กับนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความสุขในระดับปานกลาง แต่เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของภาวะซึมเศร้าในกลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 พบว่ากลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยของภาวะซึมเศร้าสูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งกลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7

ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยจากแบบคัดกรองภาวะซึมเศร้าเท่ากับ 2.97 คะแนน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยจากแบบคัดกรองภาวะซึมเศร้าเท่ากับ 15.41 คะแนน และแบบคัดกรองภาวะซึมเศร้าที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีคะแนนเต็มทั้งหมด 60 คะแนนมีการแปลผลว่าจุดตัดของคะแนนที่ 30 ของแบบสอบถามนี้บ่งบอกถึงการมีภาวะซึมเศร้ารุนแรง และจุดตัดของคะแนนที่ 25 บ่งบอกถึงการมีภาวะซึมเศร้าระยะแรก สามารถแปลผลได้ว่าทั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 และกลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ยังไม่เกิดภาวะซึมเศร้า แต่ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาเปรียบเทียบให้เห็นว่ากลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่น 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยภาวะซึมเศร้าสูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 ซึ่งผลงานวิจัยที่ได้นี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ Antonovsky (1982, อ้างถึงใน หัตยา มัทยา, 2541) ที่กล่าวว่าอายุ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์การทำงานของมนุษย์ คนที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะ สุขุม รู้จักชีวิต และสามารถปรับตัวสอดคล้องกับความจริงได้มากขึ้น และการที่อายุมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการของบุคคล ทศนา บุญทอง (2528) กล่าวว่า เนื่องจากวัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ที่อยู่ระหว่าง 20 – 40 ปีถือว่าเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนต้น มีวุฒิภาวะสมบูรณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น สามารถอดทนต่อความเจ็บปวด ความทุกข์ จึงทำให้มีความสุขในชีวิต มีความมั่นคงทางอารมณ์ของความเป็นผู้ใหญ่และดังที่ สมพร สุทัศน์ (2541) กล่าวว่า บุคคลในวัยผู้ใหญ่จะเป็นวัยที่มีพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจเจริญอย่างเต็มที่ ส่งผลให้มีความสุขรอบคอบ มีการคิดอย่างมีเหตุผลและมีวิจรรย์ญาณ มีศักยภาพในการเผชิญความเครียดดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราศรี แก้วนพรัตน์ (2538) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยพบว่าบุคคลที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี และ 35 ปีขึ้นไป จะมีวุฒิภาวะ สุขุม รู้จักชีวิต เชื่อมั่นในตนเอง คิดตัดสินใจด้วยเหตุผล มีใจคอหนักแน่นไม่อ่อนไหวง่าย ดังนั้นแนวโน้มที่จะเกิดภาวะซึมเศร้าจึงมีน้อย และผลการวิจัยที่พบเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่านักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 อยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายและเป็นช่วงเวลาในการเรียนระดับวิชาชีพ การใช้ชีวิตในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของชีวิต ต้องพบการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างจากวัยเด็กอย่างมากมาย เช่น การเรียน พัฒนาการตามวัย และรูปแบบการดำเนินชีวิต ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจจะส่งผลกระทบต่อจิตใจได้ 3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณของกลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน กับความสุข

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณของกลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน กับความสุข จากผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุข 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านการวางแผนแก้ปัญหา ($r = .336, p < .01$) ด้านการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม ($r = .295, p < .01$) ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา ($r = .230, p < .01$) และด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก ($r = .215, p < .01$) และกลวิธีการเผชิญปัญหา 4 ด้านนี้ ต่างก็มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสุข และกลวิธีการเผชิญปัญหาที่สามารถพยากรณ์ความสุขได้พบว่ามีอยู่ 4 ด้านใน 8 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับดังนี้ ด้านการวางแผนแก้ปัญหา ($\beta = .319, p < .01$) ด้านการรับมือกับปัญหา ($\beta = -.265, p < .05$) ด้านการควบคุมตนเอง ($\beta = -.203, p < .05$) และสุดท้ายด้านการถอยห่าง ($\beta = .179, p < .05$) ซึ่งทั้ง 4 ด้านนี้สามารถพยากรณ์ความสุขได้ร้อยละ 26.2 ดังสมการพยากรณ์ดังนี้

$$\text{ความสุข} = 21.876 + 1.556 \text{ ด้านการวางแผนแก้ปัญหา}^{**} - 1.945 \text{ ด้านการรับมือกับปัญหา}^{*} \\ - 1.114 \text{ ด้านการควบคุมตนเอง}^{*} + 1.548 \text{ ด้านการถอยห่าง}^{*}$$

จะเห็นได้ว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา และด้านการถอยห่าง สามารถพยากรณ์ความสุขได้ โดยมีขนาดระดับความสัมพันธ์กับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.319 และ 0.179 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 2 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้สูงก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความสุขสูงตามไปด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้ต่ำก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความสุขต่ำลงด้วย ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหานั้น แสดงถึงการใช้ความพยายามในการแก้ปัญหาด้วยความรอบคอบ โดยการวิเคราะห์ปัญหานั้นๆ รวมทั้งวางแผนและดำเนินการตามแผนที่วางไว้ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการวางแผนแก้ปัญหานั้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Roos (1991) ซึ่งพบว่าการพยายามเผชิญกับปัญหาเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นที่จะส่งผลทางบวกมากกว่าเกิดผลในทางลบเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการถอยห่าง แสดงถึงการกระทำพฤติกรรมในการถอนตัวหรือถอยห่างออกมาจากปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่และให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลงทำให้บุคคลลดความตึงเครียดลงไปแสดงถึงการมุ่งจัดการกับอารมณ์ซึ่งสอดคล้องกับ ขั้นตอนการเผชิญความเครียดของ Lazarus & Folkman (1984) ซึ่งกล่าวไว้ว่า เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียด ทั่วไปแบ่งได้ 2 แบบ คือ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem – focused Coping) และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion – focused Coping) ซึ่งโดยทั่วไป บุคคลจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ในกรณีที่เห็นว่าตนสามารถจะจัดการกับปัญหาได้ และมักจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าจะแก้ไขได้ การเผชิญปัญหาที่จะให้ผลอย่างดีที่สุด คือ การใช้กลวิธีทั้ง 2 แบบ ดังกล่าว ให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน นำไปสู่การจัดการแก้ปัญหาได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการรับมือกับปัญหา ($\beta = -.265, p < .05$) เป็นการแสดงให้เห็นว่าบุคคลรู้ตัวตนเองเป็นผู้สร้างปัญหา และปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขได้ และสุดท้ายกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการควบคุมตนเอง ($\beta = -.203, p < .05$) เป็นความพยายามของบุคคลในการกำหนดอารมณ์ ความรู้สึก และการกระทำของตนเองรวมทั้งพยายามที่จะเปิดใจเพื่อรับรู้ข่าวสารจากภายนอกเพิ่มมากขึ้น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความสุข แต่สามารถพยากรณ์ความสุขได้ โดยมีความผกผันกับความสุข คือ ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 2 ด้านนี้สูง ก็มีแนวโน้มที่จะมีความสุขต่ำ และกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความสุขได้ร้อยละ 21

กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคมเป็นการแสดงถึงความพยายามของบุคคลที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ได้รับความเห็นใจจากบุคคลอื่น รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นด้วย ส่วนด้านการเผชิญหน้ากับปัญหาเป็นความพยายามแบบก้าวร้าวที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ เพื่อจัดการกับปัญหานั้นๆ พบว่าทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กับความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์กับความสุข เท่ากับ 0.295 และ 0.230 ตามลำดับ แต่ไม่สามารถพยากรณ์ความสุขได้

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณของกลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน กับภาวะซึมเศร้า

จากผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาวะซึมเศร้า 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านการหลีกเลี่ยง-หลีกเลี่ยง ($r = 0.382, p < .01$) ด้านการควบคุมตนเอง ($r = 0.230, p < .01$) ด้านการรับมือกับปัญหา ($r = 0.228, p < .01$) และด้านการวางแผนแก้ปัญหา ($r = -0.178, p < .01$) ซึ่งด้านการหลีกเลี่ยง-หลีกเลี่ยงปัญหา ด้านการควบคุมตนเอง และด้านการรับมือกับปัญหา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับภาวะซึมเศร้า ส่วนด้านการวางแผนแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์แบบผกผันกับภาวะซึมเศร้า และกลวิธีการเผชิญปัญหาที่สามารถพยากรณ์ภาวะซึมเศร้าได้พบว่ามีอยู่ 3 ใน 8 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการวางแผนแก้ปัญหา ($\beta = -0.393, p < .001$) ด้านการหลีกเลี่ยง-หลีกเลี่ยง ปัญหา ($\beta = 0.290, p < .01$) และด้านการรับมือกับปัญหา ($\beta = 0.224, p < .05$) ซึ่งทั้ง 3 ด้านนี้สามารถพยากรณ์ภาวะซึมเศร้าได้ร้อยละ 23.6 ดังสมการพยากรณ์ดังนี้

$$\text{ภาวะซึมเศร้า} = 14.413 - 1.407 \text{ ด้านการวางแผนแก้ปัญหา}^{***} + 0.976 \text{ ด้านการหลีกเลี่ยง - หลีกเลี่ยงปัญหา}^{**} + 1.316 \text{ ด้านการรับมือกับปัญหา}^*$$

จะเห็นได้ว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา ด้านการหลีกเลี่ยง-หลีกเลี่ยงปัญหา และด้านการรับมือกับปัญหา สามารถพยากรณ์ภาวะซึมเศร้าได้ โดยมีขนาดระดับความสัมพันธ์ กับภาวะซึมเศร้าของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ -.178, .382, และ .228 ตามลำดับ โดยกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์แบบผกผันกับภาวะซึมเศร้า กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้สูง ก็มีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะซึมเศร้าต่ำ ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบวางแผนแก้ปัญหานั้น แสดงถึงการใช้ความพยายามในการแก้ปัญหาด้วยความรอบคอบ โดยการวิเคราะห์ปัญหานั้นๆ รวมทั้งวางแผนและดำเนินการตามแผนที่วางไว้ มีความสัมพันธ์แบบผกผันกับภาวะซึมเศร้า เป็นการแสดงให้เห็นว่าถ้าบุคคลใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้มากเท่าใดโอกาสที่บุคคลนั้นจะเกิดภาวะซึมเศร้าจะน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Whatley,

Foreman & Richards (1998) พบว่าการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับระดับความซึมเศร้า ความวิตกกังวล และ กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการหลีกเลี่ยง – หลีกเลี้ยงปัญหา กับด้านการรับมือกับปัญหา พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะซึมเศร้า กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 2 ด้านนี้สูง ก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะซึมเศร้าสูงตามไปด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการหลีกเลี่ยง – หลีกเลี้ยงนั้น แสดงถึงการใช้ความพยายามทางความคิดในการหลีกเลี่ยง หรือหลีกเลี่ยงปัญหานั้นๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะซึมเศร้า กล่าวคือถ้าบุคคลได้มีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้มากก็จะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสเกิดภาวะซึมเศร้ามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Bettena (2000) พบว่าการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง – หลีกเลี้ยง มีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาวะทางจิต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aranda, Castaneda, Lee & Sobel (2001) พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีแนวโน้มที่จะมีภาวะซึมเศร้าสูง และสุดท้ายคือด้านการรับมือกับปัญหา ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการรับมือกับปัญหา แสดงถึงการที่บุคคลรู้ตัวตนเองเป็นผู้สร้างปัญหา และปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขได้ มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า กล่าวคือถ้าบุคคลรับรู้ตัวตนเองเป็นผู้ก่อปัญหาขึ้นแต่ไม่สามารถแก้ไข หรือจัดปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้ก็จะเกิดเป็นความคับข้องใจเกิดภาวะเครียดและวิตกกังวลเป็นเวลานาน สุดท้ายก็จะกลายเป็นภาวะซึมเศร้าขึ้นได้และถ้าใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้มากเท่าใด โอกาสการเกิดภาวะซึมเศร้าก็จะมากขึ้นตาม ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Beck ที่เสนอว่า บุคคลที่ตกอยู่ในภาวะซึมเศร้าเนื่องจากมีความคิดที่ผิดปกติไป นั่นคือ การมีความนึกคิดในเชิงลบ มองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่ร้ายไปหมดทำให้จิตใจอยู่ในสภาพท้อแท้หมดหวัง มองตนเอง มองสังคม มองอนาคตในแง่ลบ (Cognitive triad) ได้แก่มองตนเองว่าไร้ค่า ไร้สมรรถภาพ ไร้ความสามารถมีใจหรือมองโลกหรือสังคมในแง่ร้าย (อดิษฐ์ มาลากุล ณ อยุธยา, 2546)

ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการควบคุมตนเอง เป็นการแสดงถึงความพยายามของบุคคลในการกำหนดอารมณ์ความรู้สึก และการกระทำของตนเอง และพยายามเปิดใจเพื่อรับรู้ข่าวสารจากภายนอกเพิ่มมากขึ้น พบว่ามีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.230 แต่ไม่สามารถพยากรณ์ภาวะซึมเศร้าได้ จากผลการวิจัยที่ผ่านมาข้างต้นพบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหา ของนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี พบว่าทั้งสองกลุ่มมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างโดยเปรียบเทียบในรายด้านของกลวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้าน พบว่า นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี อยู่ 7 ด้านคือ ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา ด้านการถอยห่าง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม ด้านการรับมือกับปัญหา ด้านการหลีกเลี่ยง – หลีกเลี้ยงปัญหา และด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา ทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนภาวะซึมเศร้าพบว่า นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีคะแนนเฉลี่ยภาวะซึมเศร้าสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 จึงสามารถบอกได้ว่านักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีภาวะซึมเศร้าสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการเผชิญปัญหากับ ความสุขพบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา และด้านการถอยห่าง สามารถพยากรณ์ความสุขได้ โดยมีขนาดระดับความสัมพันธ์กับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.319 และ 0.179 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 2 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้สูงก็มีแนวโน้มที่จะมีความสุขสูงตามไปด้วย ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้ต่ำก็มีแนวโน้มที่จะมีความสุขต่ำลงด้วย ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการรับมือกับปัญหา ($\beta = -.265, p < .05$) เป็นการแสดงให้เห็นว่าบุคคลรู้ตัวตนเองเป็นผู้สร้างปัญหา และปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขได้, และสุดท้ายกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการควบคุมตนเอง ($\beta = -.203, p < .05$) เป็นความพยายามของบุคคลในการกำหนดอารมณ์ ความรู้สึก และการกระทำของตนเองรวมทั้งพยายามที่จะเปิดใจเพื่อรับรู้ข่าวสารจากภายนอกเพิ่มมากขึ้น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สามารถพยากรณ์ความสุขได้ โดยมีความผกผันกับความสุข คือ ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 2 ด้านนี้สูง ก็มีแนวโน้มที่จะมีความสุขต่ำและกลวิธีการเผชิญ

ปัญหาทั้ง 4 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายความสุขได้ร้อยละ 21 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหา กับภาวะซึมเศร้า พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา ด้านการหลีกเลี่ยง – หลีกเลี้ยงปัญหา และด้านการรับมือกับปัญหา สามารถพยากรณ์ภาวะซึมเศร้าได้ โดยมีขนาดระดับความสัมพันธ์ กับภาวะซึมเศร้าของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ $-.393$, $.290$, และ $.244$ ตามลำดับ โดยกลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์แบบผกผันกับภาวะซึมเศร้า กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนี้สูง ก็มีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะซึมเศร้าต่ำ กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านการหลีกเลี่ยง – หลีกเลี้ยงปัญหา กับด้านการรับมือกับปัญหา พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะซึมเศร้า กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา 2 ด้านนี้สูง ก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะซึมเศร้าสูงตามไปด้วย และกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 3 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายภาวะซึมเศร้าได้ร้อยละ 23.6 ซึ่งจากผลการวิจัยที่ผ่านมาทำให้เราทราบถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบการเผชิญปัญหา ความสุข และภาวะซึมเศร้า และมีแนวทางในการนำผลการทำนายความสุข และภาวะซึมเศร้ามาใช้ในการพัฒนาทักษะ ให้ความรู้ในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมแก่นักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และบุคลากรข้าราชการตำรวจได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีโปรแกรมส่งเสริมทักษะการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมให้กับบุคคลตั้งแต่แรกเริ่ม เพื่อบุคคลนั้นจะได้มีพัฒนาการที่ดีในการเผชิญปัญหาสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการสำรวจ และคัดกรองนักเรียนตำรวจและบุคลากรที่มีปัญหาเรื่องความเครียด ซึมเศร้า หรือปัญหาสุขภาพจิตอื่นๆ พร้อมทั้งจัดให้มีบุคคลที่เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา คอยช่วยเหลือแนะนำ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross – sectional study) จึงไม่สามารถบอกลักษณะของภาวะซึมเศร้าหรือความสุขที่อาจแปรปรวนในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ประกอบกับการศึกษานี้เป็นการเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุ 2 กลุ่มมิได้ติดตามว่ากลุ่มวัยรุ่นตอนปลายกลุ่มนี้ เมื่อเติบโตขึ้นจะมีการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนไปหรือไม่ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป อาจทำการศึกษาแบบระยะยาว (Longitudinal study) เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิมเมื่อเวลาผ่านไป
2. ในการศึกษาวิจัยต่อไป ควรมีการศึกษาหาวิธีในการแก้ไขปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะซึมเศร้า และส่งเสริมปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุข รวมทั้งศึกษาหาวิธีเสริมสร้างสุขภาพจิตให้กับนักเรียนนายสิบตำรวจ รุ่นที่ 7 ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และข้าราชการตำรวจด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กนกธรรมา รดาดีศิริติ. 2550. กลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุข และภาวะซึมเศร้าของนักศึกษา พยาบาลตำรวจกับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยา พัฒนาการบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรกวรรณ สุพรรณวรธรรมา. 2544. การวิเคราะห์การมองโลกในแง่ดีและกลวิธีการเผชิญปัญหา ของนิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงใจ กสานติกุล, นิพัทธ์ กาญจนธนาเลิศ, นงพะงา ลิ้มสุวรรณ, อรพรรณ ทองแดง, แสงจันทร์ วุฒิกานนท์, วีระ เชื้อศิริกุล, ประเวศ ดันติพิวัฒนสกุล, วรลักษณ์ อีระโมกษ์. 2540. แบบสอบถามปัญหาสุขภาพ แบบวัดด้วยตนเองเพื่อตรวจวัดหาโรคซึมเศร้าใน ประชากรไทย. *จดหมายเหตุทางแพทย์. แพทย์สมาคมแห่งประเทศไทย*, 10, 647 – 657.
- ดวงใจ กสานติกุล. 2542. *โรคซึมเศร้ารักษาหายได้*. กรุงเทพมหานคร.
- ดวงพร หิรัญรัตน์. 2543. ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ต่อความสุข ของเด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจสาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วีณา มิ่งเมือง. 2540. ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาความเป็นจริงต่อกลวิธีการเผชิญปัญหา
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทรี เวปะละ. 2538. การศึกษาต้นเหตุของความเครียดการตอบสนองต่อความเครียดและการเผชิญความเครียดตาม
ประสบการณ์การฝึกปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาการพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aranda, M. P., Castaneda, I., Lee, Pey-Juan., & Sobel, E. 2001. Stress, social support and coping as predictors
of depressive symptoms : Gender difference among Mexican americans.
Social Work Research. 25, 37-49.
- Baltimore, Williams & Wilkins. Lazarus. 1984. **Stress, appraisal and coping.** New York: Springer Publishing.
- Luckmann, J., & Sorensen, K. C. 1987. **Medical surgical nursing.** Philadelphia: W.B. Saunders.
- Montgomery, B. 1992. **Coping with stress.** Washington DC: University Press of America.
- Neugarten, B. L., Havighurst, R. J., & Tobin, S. S. 1961. The measurement of life satisfaction.
Journal of Gerontology. 16, 134-143.
- Perlmutter, M., & Hall, E. 1985. **Adult development and aging.** New York: John Wiley & Sons.
- Roos, P. E. 1991. Appraisal and coping with daily stressors. **Journal of Personality and Social Psychology.**
52, 576-585.
- Whatley, S. L., Foreman, A. C., & Richards, S. (1998). The relationship of coping style to dysphoria, anxiety,
anger. **Journal of Anxiety Disorder.** 17, 561-571.

ปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพ
กรณีศึกษา : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าหนด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

Hospital Administrative Factors Affecting the Health District
The Health Service Case Study: Health Promotion Hospital District
Meeting District Operation Ratchaburi

ปิยะวัฒน์ แสงบัณฑิต¹ และ ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง²

Piyawat Sangbandit¹ and Siriwat Plainbangyang²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี Email:

Email: kanjana_poo38@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ศึกษากรณี : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าหนด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพตำบล (2) เพื่อศึกษากระบวนการแนวทางการแก้ปัญหาในการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ ภาวะผู้นำ และการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) แนวทางการแก้ไขแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน มีดังนี้ (1) ควรจัดให้มีแผนการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ของบุคลากรให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (2) ควรจัดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ (3) ควร มีงบประมาณด้านอุปกรณ์ (4) บุคลากรควรปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นในทุกด้านของการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน

คำสำคัญ: การบริหารโรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าหนด

Abstract

Research Factors Affecting the Health District Hospital Case Study: Health Promotion Hospital District meeting. district Operation Ratchaburi The purpose of (1) to study the process of health promoting hospital district that affect the health services district (2) to study the needs in the management of health promoting hospital district to provide health services to the people.

The results showed that: 1) the management, which includes planning, organizing, leadership and overall control in the second 2) solution, the solution manages the health promoting hospital district to provide services. (1) public health should provide a plan to establish a correct understanding about the mission and duties of human resources in line in the same direction (2) should personnel with specialized counseling. (3) health budgets. (4) equipment, personnel should perform more tangible in all aspects of health services to the people.

Keywords: Hospital administrative, Health Promotion Hospital

บทนำ

สถานการณ์ปัญหาสุขภาพคนไทยในปัจจุบันนั้น พบว่าอัตราการตายจากโรคติดต่อลดลง โดยจากการสำรวจในปี พ.ศ. 2551-2552 คนไทยมีแนวโน้มของการมีภาวะอ้วนและภาวะไขมันในเลือดสูงเพิ่มขึ้น และสาเหตุการตาย 5 อันดับแรกที่มีรายงานในปี พ.ศ. 2557 พบว่ามาจาก หลอดเลือดสมอง (Stroke) ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ (HIV/AIDS) อุบัติเหตุทางถนน มะเร็งตับ และหัวใจขาดเลือด ในขณะที่ปัญหาสุขภาพจิตยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยมีรายงานว่าผู้ป่วยทางจิตเพิ่มขึ้นจาก 440.1 คนต่อประชากรแสนคน ใน พ.ศ. 2550 เป็น 578.1 คนต่อประชากรแสนคนใน พ.ศ. 2552 สำหรับการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพภาครัฐในปัจจุบัน แม้ว่าจะดีขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา แต่ยังคงพบว่ามีปัญหาไม่เท่าเทียมกันในการสนับสนุนงบประมาณภาครัฐต่อระบบหลักประกันสุขภาพต่างๆ อยู่ นอกจากนี้แม้ว่ารัฐจะมีระบบการส่งเสริมและคุ้มครองสุขภาพของกลุ่มประชากรเฉพาะแล้ว แต่ยังไม่พอเพียง โดยพบว่าการอพยพเข้าของแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณชายแดนส่งผลให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคใหม่ของประเทศไทยที่เคยควบคุมได้แล้วในอดีต เช่น มาลาเรีย และไข้ซาง เป็นต้น โดยสถานการณ์ด้านระบบบริการสุขภาพนั้น พบว่ามีการแข่งขันสูงขึ้นในระบบบริการสุขภาพภาคเอกชน และพบว่า รายจ่ายบริการสุขภาพของประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาความไม่เป็นธรรมในการรับการรักษา ปัญหาการใช้จ่ายเงินจำเป็น และปัญหาเชื้อโรคดื้อยา รวมถึงปัญหาโรคอุบัติใหม่ ขณะเดียวกัน ปัญหาเรื่องการวางแผนด้านการผลิตและกระจายบุคลากรทางการแพทย์นั้นยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ยังไม่ได้พิจารณาหรือคำนึงถึงเรื่องการผลิตและกระจายบุคลากรแบบมีความหลากหลายและสมดุล (Skill Mix) อย่างเหมาะสม (สำนักพัฒนาวิชาการและการจัดการความรู้, 2558, หน้า 8)

หลักคิดและแนวปฏิบัติ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อติตพาพนา นายกรัฐมนตรี นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2551 โดยมีนโยบายด้านสาธารณสุขที่รัฐบาลมุ่งเน้นในการปรับปรุงระบบบริการสาธารณสุข ให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยการยกระดับสถานอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และส่งเสริมบทบาทของท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนผลิตบุคลากรสาธารณสุข เพื่อกลับไปทำงานในท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาบทบาทให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

นโยบายด้านสาธารณสุขดังกล่าว ได้รับการขานรับจากผู้คนในแวดวงสุขภาพอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะนักวิชาการ/นักวิจัยระบบบริการสาธารณสุขและผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน สถานอนามัยตำบล เพราะการพัฒนา รพ.สต. เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการปฏิรูประบบสุขภาพ เป็นยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนจากเน้นงานรักษาพยาบาลแบบตั้งรับ มาเป็นการส่งเสริมให้มีการสร้างสุขภาพเชิงรุกของบุคคล ครอบครัวและชุมชน ซึ่งจะมีผลทำให้ระบบบริการสุขภาพในภาพรวม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลดปริมาณผู้ป่วยที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลขนาดใหญ่ลง ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน อีกทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณของชาติในระยะยาว ที่สำคัญคือ ลดทุกขภาวะของบุคคลครอบครัว และชุมชนอย่างเห็นได้ชัด

ทำไมต้องเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ประเทศไทยมีการพัฒนาการด้านสุขภาพมาอย่างยาวนาน ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนไทยดีขึ้นมากตามลำดับ จะเห็นได้จากโรคติดต่อสำคัญมีอัตราการลดลง อัตราการตายและอัตราส่วนมารดาตายลดลงมาก คนไทยมีอายุขัยเฉลี่ยสูงขึ้นมาก ซึ่งถือว่าเป็นผลงานของด้านหน้ากระทรวงสาธารณสุข นั่นคือ สถานอนามัย การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจากการดำเนินนโยบายของรัฐบาลก่อน คือ การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งทำให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้โดยเท่าเทียมกัน ทว่าระบบบริการที่มีอยู่ยังไม่อาจทำให้คนใช้บริการได้อย่างถูกต้องถูกที่ถูกต้อง ประชาชนบางส่วนมักจะเชื่อถือและไปแออัดอยู่ที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ แม้ว่าโรคส่วนใหญ่ไม่ต้องการแพทย์ในการรักษาเลย โดยเฉพาะแพทย์เฉพาะโรค การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคยังถูกละเลยมองข้ามไป มุ่งเน้นการรักษาโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูง แท้จริงแล้วลงทุนด้านนี้น้อยมาก ทั้งๆที่ต้นทุนต่ำกว่าการรักษาเมื่อเจ็บป่วย และแนวโน้มการเกิดโรคที่เป็นภาระต่อสังคมและประเทศชาติก็เปลี่ยนเป็นโรคเรื้อรังที่เกิดจากพฤติกรรม การกิน การอยู่ และเป็นโรคที่สามารถป้องกันได้ เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจ และมะเร็ง การยกระดับสถานอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จึงเป็นจุดเปลี่ยนระบบสาธารณสุขครั้งสำคัญที่จะพัฒนาระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย ให้มีสุขภาพดีกันถ้วนหน้าโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและ ยึดหลักวิถีพอเพียง

การบริหารด้านสุขภาพได้ยึดหลักการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ (Management by Objective) หรือ MBO โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายกระบวนการบริการด้านสุขภาพ (วรพจน์ พรหมสัถยพรด, 2549, หน้า 21-27) การสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ดังนั้น การบริการด้านสุขภาพจึงมีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุมถึงการจัดการบริการสาธารณสุขที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันโรค ด้านการรักษาพยาบาล และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ การบริหารงานเป็นความจำเป็นขององค์การทุกองค์การทั้ง

ภาครัฐและเอกชนทั้งมุ่งหวังผลประโยชน์สูงสุดคือกำไร หรือผลสำเร็จที่คาดหวังไว้ ในการดำเนินงานด้านสาธารณสุขก็เช่นเดียวกัน การทำให้บรรลุผลสำเร็จสูงสุดของงานสาธารณสุขคือ การมีสุขภาพอนามัยที่ดีของประชาชน การบริหารเพื่อให้งานต่างๆบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว เป็นความจำเป็นอย่างยั้งที่ต้องจัดให้มีขึ้นในองค์กร (นันทนา โรจนานุกุลพงศ์, 2550, หน้า 11-12) การบริหารงานสาธารณสุขในที่นี้ครอบคลุมถึงการบริหารงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งเป็นนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญและเริ่มดำเนินการต่อมา (ไพจิตร วราจิต และคณะ, 2554, คำนำ) การดำเนินนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อประชาชนอย่างแท้จริงได้ในระยะยาว รวมไปถึงการตั้งเป้าหมายและสร้างการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน โดยใช้กลยุทธ์การสร้างศรัทธาและความไว้วางใจ (Faith and Trust) ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงภูมิสถาปัตย์ให้สวยงาม นำใช้บริการ การเพิ่มศักยภาพของทีมสุขภาพซึ่งได้แก่ แพทย์ (ถ้ามี) พยาบาล เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม ทันตภิบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชน เมื่อมารับบริการแล้วได้รับยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพและเหมาะสม ไม่ขาดแคลน การเพิ่มศักยภาพการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เบาหวานและความดันโลหิตสูงมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องส่งตัวมาโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลชุมชน อันจะก่อให้เกิดความแออัดและอาจนำไปสู่การได้รับการรักษาอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากที่กล่าวไปข้างต้น จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้นำหลักการบริหารมาใช้ดำเนินการให้บริการสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน ซึ่งการให้บริการดังกล่าวยังไม่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ศึกษากรณี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารเพื่อการให้บริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

การวางแผน การจัดองค์กร ภาวะผู้นำ และการควบคุม ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพตำบล
- 2) เพื่อศึกษากระบวนการแนวทางการแก้ปัญหาในการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อศึกษารวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

1) การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการค้นคว้าข้อมูลโดยการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ บทความในวารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2) การศึกษาจากภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาให้ได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1) บุคลากรและอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้านของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 100 คน และ 2) ประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรทั้ง 2 กลุ่ม คือ บุคลากรและผู้ให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย (1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยต่างๆ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถาม เพื่อหาความเที่ยงตรง (2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

ไปทำการทดสอบ จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ประมวลผลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) T-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA (Analysis of Variance) รวมถึงใช้ค่าสถิติ Pearson Correlation Coefficient (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r))

ผลการวิจัย

บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.0 เป็นเพศชาย และร้อยละ 45.0 เป็นเพศหญิง โดยร้อยละ 55.0 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ถัดมาร้อยละ 43.0 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุด คืออายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ บุคลากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.0 มีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยกัน รองลงมา ร้อยละ 31.0 เป็นหม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) ร้อยละ 13.0 มีสถานภาพสมรส แยกกันอยู่ และน้อยที่สุด ร้อยละ 5.0 คือหย่าร้าง โดยบุคลากร ร้อยละ 43.0 จบการศึกษานุปริญญา/ปวส. รองลงมาร้อยละ 34.0 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 21.0 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และร้อยละ 2.0 จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี ซึ่งตำแหน่ง/หน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 93.0 เป็นอาสาสมัคร (อสม.) รองลงมาร้อยละ 5.0 เป็นข้าราชการ และร้อยละ 2.0 เป็นลูกจ้าง

2. ปัจจัยการบริหารของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ค่าเฉลี่ยของปัจจัยการบริหารของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) โดยค่าเฉลี่ยปัจจัยการบริหารของบุคลากรที่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมาด้านภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 4.24$) ด้านการจัดองค์การ ($\bar{x} = 4.21$) และค่าเฉลี่ยปัจจัยการบริหารของบุคลากรที่จัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการควบคุม ($\bar{x} = 4.17$)

3. การให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ค่าเฉลี่ยของการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) โดยค่าเฉลี่ยการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนที่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{x} = 4.30$) รองลงมาด้านการฟื้นฟูสภาพ ($\bar{x} = 4.24$) ด้านการป้องกันโรค ($\bar{x} = 4.22$) และด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x} = 4.21$) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.8 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 34.3 เป็นเพศชาย โดยร้อยละ 31.3 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ถัดมาร้อยละ 30.3 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 28.3 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 7.5 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และน้อยที่สุดร้อยละ 2.8 มีอายุต่ำกว่า 26 ปี สำหรับสถานภาพของผู้ใช้บริการร้อยละ 34.3 เป็นหม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) รองลงมาร้อยละ 28.5 มีสถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 24.3 มีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยกัน และร้อยละ 9.5 มีสถานภาพสมรส แยกกันอยู่ ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการ ร้อยละ 30.3 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รองลงมาร้อยละ 27.0 จบการศึกษานุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 18.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 17.5 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.3 จบการศึกษานุปริญญาตรี และร้อยละ 0.5 จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี ซึ่งผู้ใช้บริการร้อยละ 45.5 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาร้อยละ 25.5 ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 22.3 ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 6.3 ประกอบอาชีพอื่นๆ ประกอบด้วยว่างงาน เกษียณอายุราชการ และพนักงานราชการ และร้อยละ 0.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ ตามลำดับ

2. การใช้บริการด้านสุขภาพของผู้ใช้บริการ (ความพึงพอใจ) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ค่าเฉลี่ยของการใช้บริการด้านสุขภาพของผู้ใช้บริการ (ความพึงพอใจ) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) โดยค่าเฉลี่ยการใช้บริการด้านสุขภาพของผู้ใช้บริการ (ความพึงพอใจ) ที่จัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการป้องกันโรค ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมาด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x} = 4.17$) ด้านการฟื้นฟูสภาพ ($\bar{x} = 4.11$) และด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบว่าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรและผู้ใช้บริการส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพที่แตกต่างหรือไม่

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ สถานภาพมีการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/หน้าที่รับผิดชอบมีการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ อาชีพ มีการให้บริการด้านสุขภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพมีการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัดกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด

1. ปัจจัยการบริหารด้านการวางแผน การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารด้านการวางแผนที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.983$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาปัจจัยการบริหารด้านการวางแผนกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยแบ่งออกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.968$) ด้านการป้องกันโรค ($r = 0.975$) ด้านการรักษาพยาบาล ($r = 0.974$) และด้านการฟื้นฟูสภาพ ($r = 0.959$)

2. ปัจจัยการบริหารด้านการจัดองค์การ การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารด้านการจัดองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.961$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาปัจจัยการบริหารด้านการจัดองค์การกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยแบ่งออกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.968$) ด้านการป้องกันโรค ($r = 0.985$) ด้านการรักษาพยาบาล ($r = 0.903$) และด้านการฟื้นฟูสภาพ ($r = 0.929$)

3. ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.997$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยแบ่งออกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.993$) ด้านการป้องกันโรค ($r = 0.995$) ด้านการรักษาพยาบาล ($r = 0.970$) และด้านการฟื้นฟูสภาพ ($r = 0.973$)

4. ปัจจัยการบริหารด้านการควบคุม การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารด้านการควบคุมที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.965$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาปัจจัยการบริหารด้านการควบคุมกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยแบ่งออกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.977$) ด้านการป้องกันโรค ($r = 0.986$) ด้านการรักษาพยาบาล ($r = 0.902$) และด้านการฟื้นฟูสภาพ ($r = 0.934$)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ คือ การวางแผน การจัดองค์การ ภาวะผู้นำ และการควบคุม ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผลการคำนวณหาความสัมพันธ์ได้ค่า $r = 0.987$ แสดงว่า ปัจจัยการบริหารกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูงมาก ซึ่งแปลได้ว่า เมื่อใดที่บุคลากรมีการนำองค์ประกอบการบริหารอันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ ภาวะผู้นำ และการควบคุม เป็นการดำเนินงานในกิจกรรมการบริหารสูงมากจะมีผลทำให้การให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนที่สูงมาก

อธิบายได้ว่า การนำปัจจัยการบริหารมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลด้วยเช่นกัน ผลจากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.997$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.983$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ปัจจัยการบริหารด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.965$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และปัจจัยการบริหารด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.961$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด

1. ด้านนโยบายและงบประมาณ

บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัดได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและงบประมาณ ประกอบด้วย การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีแล้ว ควรมีวิธีการและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาระหว่างการดำเนินงาน (Road Map) ควรมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับด้านงบประมาณนั้นควรสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานกับประชาชน

2. ด้านการดำเนินงาน

บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัดได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานที่ควรติดตามและประเมินผลสำหรับทุกระยะการดำเนินงาน

3. ด้านบุคลากร

บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัดได้แสดงความคิดเห็นว่าผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งควรจัดสรรอัตรากำลังของบุคลากรเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการบริการ และการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนครบถ้วน รอบด้าน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัด

1. ด้านการส่งเสริมสุขภาพ

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัดได้แสดงความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัดควรจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้กับประชาชนทุกสัปดาห์

2. ด้านการป้องกันโรค

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัดได้แสดงความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านัดควรณรงค์ให้กำจัดลูกน้ำยุงลาย และปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างสุขอนามัยที่ดีแก่ประชาชนทุกสัปดาห์ที่มีความเสี่ยงจะเกิดโรคไข้เลือด

3. ด้านการรักษาพยาบาล

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านใดได้แสดงความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านใดควรจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้ครอบคลุมกับประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งควรจัดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพกายและจิตใจ

4. ด้านการฟื้นฟูสภาพ

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านใดได้แสดงความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่านใดควรมีงบประมาณด้านอุปกรณ์ที่ช่วยเหลือสำหรับคนพิการที่มีปัญหาเศษฐาณะ เพื่อให้คนพิการที่ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ช่วยเหลือตามความจำเป็น

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน พบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .05$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่นำปัจจัยการบริหารมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นย่อมส่งผลต่อการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันโรค ด้านการรักษาพยาบาล และด้านการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับการที่มีครบวงจร อธิบายได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้นำเอาองค์ประกอบการบริหาร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการวางแผน การตัดสินใจ และการควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศกร ปาณณณพ (2556, หน้า 50-51) พบว่าการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่งผลกระทบเชิงบวกค่อนข้างสูงต่อการบริการสุขภาพของประชาชนในภาพรวม

เมื่อพิจารณาปัจจัยการบริหารในรายด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.997$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่า บุคลากรที่มีปัจจัยบริหารด้านภาวะผู้นำมากทำให้การให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในภาพรวมที่มาก เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของผู้บริหาร ตามแนวคิดของ DuBrin and Ireland (1993, pp. 4-6) อธิบายถึงภาวะผู้นำว่าเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานให้สำเร็จด้วยความเต็มใจหรือไม่ต้องบังคับ เพราะผู้บริหารคือผู้ที่ทำงานให้สำเร็จโดยไม่ต้องลงมือทำเองหรืองานสำเร็จโดยผู้อื่น จึงต้องใช้ภาวะผู้นำจูงใจคนให้อยากทำงานให้ดี กระตุ้นความกระตือรือร้นของคนในองค์กรให้ทำงานหนักเพื่อบรรลุแผนงานที่สำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 49) ที่อธิบายกิจกรรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำและการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานหน้าที่การสั่งการจะถูกปฏิบัติโดยผ่านทาง การติดต่อสื่อสาร การสั่งการส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายในสภาพแวดล้อมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยอยู่บนพื้นฐานของการเผชิญหน้า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญต่อหน้าที่การสั่งการ การสั่งการที่ดีจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเช่นกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอกลักษณ์ ณีฤทธิ์ (2547, หน้า 172) พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารอยู่ในระดับดี ในด้านความสามารถในการบริหาร เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ณัฐปคัลภ์ สันวิจิตร (2550, หน้า 87-88) อธิบายว่าการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับมาก

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์โดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.983$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีปัจจัยบริหารด้านการวางแผนทำให้การให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในภาพรวมที่มาก โดยการวางแผนเป็นส่วนสำคัญก่อนการดำเนินงาน ซึ่ง ประพันธ์ สุริหาร (2542) ได้อธิบายว่าส่วนของการเตรียมการซึ่งได้แก่ การตัดสินใจ การวางแผนการจัดองค์การ รวมทั้ง Gulick and Urwick (1973, pp. 18-19) ได้เสนอแนวคิดถึงการวางแผนของบุคลากรในการบริหารว่าเป็นการวางโครงการอย่างกว้างๆ ว่ามีงานอะไรบ้างที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับ มีการกำหนดแนวทางของการปฏิบัติไว้ พร้อมกับ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการหรือกิจกรรมนั้นๆ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทนา โรจนานุกุลพงศ์ (2550, หน้า 11-12) ที่อธิบายขอบเขตของการให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ว่าทำอะไรแล้ววางแผนกำหนดว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร ต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง และปริมาณเท่าไร

อีกทั้งผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.965$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่า บุคลากรที่มีปัจจัยบริหารด้านการควบคุมทำให้มีการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในภาพรวมที่มาก ซึ่งตามแนวคิดของ DuBrin and Ireland (1993, pp. 4-6) อธิบายว่าการควบคุมคือการติดตามและประเมินผลว่าเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้และบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยรวมในระดับสูงมาก ($r = 0.961$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงว่า บุคลากรที่มีปัจจัยบริหารด้านการจัดองค์การทำให้มีการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในภาพรวมที่มาก ซึ่งการจัดองค์การเป็นการกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน ตามนิยามของ Gulick and Urwick (1973, pp. 18-19) เช่นเดียวกับ DuBrin and Ireland (1993, pp. 4 -6) ที่อธิบายว่า การจัดองค์การ (Organizing) ทั้งการจัดโครงสร้างองค์การ จัดคน จัดทรัพยากรต่างๆ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ ทั้งนี้เพื่อท้ายที่สุดคือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นเรศ มณีเทศ (2555, หน้า 72-73) พบว่า ผลสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุขเกิดจากระบบบริหารจัดการองค์การมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุจิรวรรดา อัครภาณุวัฒน์ (2554, หน้า 65) พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารในภาพรวมด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กระทรวงสาธารณสุขควรพิจารณาดำเนินการให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ให้กับบุคลากรกับประชาชนให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากประชาชนมีมุมมองที่ได้รับบริการสวนทางกับการให้บริการด้านสุขภาพของบุคลากร

กระทรวงสาธารณสุขควรดำเนินการจัดองค์การของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยการจัดบุคลากร จัดทรัพยากรต่างๆ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

บุคลากรควรปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นในทุกด้านของการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน โดยเฉพาะด้านการรักษาพยาบาลพื้นฐาน เนื่องจากเป็นหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. 2542. คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

รุจิรวรรดา อัครภาณุวัฒน์. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดแม่ฮ่องสอน. สาธารณสุขมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณัฐปคัลภ์ สันวิจิตร. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลชุมชน

จังหวัดชัยภูมิ. สาธารณสุขมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นเรศ มณีเทศ. 2555. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล.

สาธารณสุขมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นันทนา โจนานุกุลพงศ์. 2550. การบริหารจัดการของสาธารณสุขอำเภอในมุมมองของสาธารณสุขอำเภอเองและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสังกัดกระทรวงสาธารณสุขอำเภอและสถานีอนามัย กรณีศึกษาสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประพันธ์ สุริหาร. 2542. ศัพท์ทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4 .ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- พงศกร ปาณัณณพ. 2556. ผลกระทบของการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สนามไชย ที่มีต่อบริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ไพจิตร วราจิตและคณะ. 2554. คู่มือบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวง.
- วรพจน์ พรหมสัทยพรด. 2549. การบริหารงานสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 7. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- สมยศ นาวิการ. 2545. การบริหารตามสถานการณ์. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สำนักพัฒนาวิชาการและการจัดการความรู้. 2558. สรุป สถานการณ์ระบบสุขภาพไทยในปัจจุบัน. สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ.
- เอกลักษณ์ ณีฤทธิ. 2547. ประสิทธิภาพการบริหารโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- DuBrin, A.J. & Ireland, R.D. 1993. **Management and organization**. 2nded. Cincinnati, OH: South-West.
- Gulick, Luther, Lindon Urwick. 1973. **Pepers on the Science of Administration**. Clifton: Augustus M. Kelley.

การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Marketing Communication Influencing to Buying Decision of Consumers' Tesco Lotus in Bangkok Metropolis

ธนพร มนต์ไชยะ และ วิมลพรรณ อาภาเวท

Thanaporn Monchaiya and Wimonpan Arpavate

สาขาวิชาการสื่อสารการตลาด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส จำนวน 400 คน ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.00 อายุ 18-25 ปี ร้อยละ 34.80 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.20 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 43.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.00 และมีสถานภาพโสด ร้อยละ 68.50 และการสื่อสารการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการขาย ($\bar{x} = 3.79$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.71$) และด้านการขายโดยบุคคล ($\bar{x} = 3.51$)

คำสำคัญ: การสื่อสารการตลาด การตัดสินใจซื้อ เทสโก้โลตัส

Abstract

The objectives of the research were to study marketing communication factors to effect buying decision of Tesco Lotus of consumers in Bangkok. The instrument of research used the questionnaires to collect data 400 residents who were Tesco Lotus of consumers in Bangkok. The statistics from the research were frequency, percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), and Enter Multiple Regression Analysis. The study presented the following results: The most gender was female (65.00%), age between 18 to 25 years (34.80%), bachelor's degree of education (62.20%), and average income lower or equal 15,000 baht (43.50%) employee occupation (28.00%), and single (68.50%). Marketing communication factors affected buying decision of Tesco Lotus of consumers in Bangkok at statistical significance .05 included selling promotion ($\bar{x} = 3.79$), public relations ($\bar{x} = 3.71$) and personal selling ($\bar{x} = 3.51$).

Keywords: Marketing Communication, Buying Decision, Tesco Lotus

บทนำ

เศรษฐกิจของประเทศไทยก้าวสู่ความเป็นสากล ทำให้มีกระแสการลงทุนจากต่างประเทศหลั่งไหลเข้ามาสู่ประเทศไทย รวมทั้งเทคโนโลยี วัฒนธรรม การดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการอุปโภคบริโภค ทำให้สังคม และวัฒนธรรมไทยเริ่มเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนมีการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ชีวิตประจำวันผู้บริโภคต้องการสินค้า ทั้งที่จำเป็นและไม่จำเป็นมาตอบสนองความต้องการต่างๆ ส่งผลให้เกิดช่องทางการจัดจำหน่ายประเภทการขายปลีกขึ้น เป็นช่องทางที่มีความใกล้ชิดกับผู้บริโภคชั้นสุดท้ายมากที่สุด (สุตาพร, 2557) ในอดีตเป็นร้านขายสินค้าที่เป็นร้านเล็กๆ และเป็นกิจการในครัวเรือนเรียกว่า ร้าน

โซว์ห่วย ต่อมาเมื่อมีการกระทำที่เป็นระบบและมีขนาดใหญ่ขึ้น เป็นร้านขายสินค้าแบบสมัยใหม่ ที่ในปัจจุบันเรียกว่า ไฮเปอร์มาเก็ต ซึ่งเป็นธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ เช่น บิ๊กซี และเทสโก้ โลตัส เป็นต้น (สุตาพร, 2557) โดยธุรกิจประเภทนี้มีการขยายสาขาอย่างรวดเร็วทั้งในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทำให้การแข่งขันทวีความรุนแรง และเข้ามามีบทบาทกับผู้บริโภคในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้นด้วย

ธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ตในประเทศไทย เป็นธุรกิจค้าปลีกที่มีมูลค่าตลาดรวมกันถึง 911,000 ล้านบาท เป็นธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ที่ผู้บริโภคในปัจจุบันนิยมใช้บริการ (มูลนิธิซีวีอี, 2558) โดยมีเจ้าตลาดอยู่ 2 ราย คือ เทสโก้ โลตัส และบิ๊กซี นอกจากนี้ยังมีแม่โครเป็นคู่แข่งทางอ้อมอีกด้วย กลุ่มธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ตมีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง จิราพร เรื่องทวิศิลป์ (2558) รายงานจำนวนสาขาของธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ตไว้ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนสาขาของธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ต

ผู้ประกอบการ	จำนวน (สาขา)		
	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
เทสโก้ โลตัส	146	157	166
บิ๊กซี	113	119	123
แม่โคร	57	62	72

ที่มา : จิราพร เรื่องทวิศิลป์ (2558)

จากตาราง 1 พบว่า ในช่วงเวลา 3 ปี เทสโก้ โลตัส มีการขยายสาขามากที่สุดในกลุ่มธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 20 สาขา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเทสโก้ โลตัส เพราะมีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง สามารถตีความได้ว่า ผู้บริโภคมีการเข้ามา ซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการจึงมีความมั่นใจในการลงทุนที่จะขยายสาขาเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการซื้อของผู้บริโภคนั่นเอง

เมื่อมีการแข่งขันเกิดขึ้น กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดจึงเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างผู้ขายหรือผู้ผลิตกับผู้บริโภค และการสื่อสารการตลาดเป็นกระบวนการที่ผสมผสานระหว่างการสื่อสารกับกระบวนการตลาดไว้ด้วยกัน ถูกนำมาใช้เพื่อช่วยให้ธุรกิจนั้นๆ สามารถจะช่วงชิงฐานลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการตอบสนองตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (นฤกฤตวันตะเมธ, 2557) ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การขายโดยบุคคล และการตลาดทางตรง โดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายที่มีซื้อสินค้าในเทสโก้ โลตัส การที่ธุรกิจจะคงอยู่ได้ต้องขึ้นอยู่กับผู้บริโภค ที่เข้ามาซื้อสินค้า

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้ โลตัสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงเครื่องมือการสื่อสารการตลาดที่กลุ่มผู้บริโภคให้ความสนใจ โดยเลือกศึกษาในกรุงเทพมหานคร เพราะมีความหลากหลายของประชากร สามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค ในยุคปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้ โลตัสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครที่มีการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้ โลตัส ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้อย่างแน่ชัด จึงใช้สูตรการคำนวณของ W. G. Cochran ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบขนาดประชากร ผู้วิจัยกำหนดค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือความเชื่อมั่น 95% และความคลาด

เคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกและเก็บแบบสอบถาม ทั้งหมดใน 6 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตดินแดง เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัด และเขตบางแค โดยการได้มาของ 6 เขตที่ทำการเก็บข้อมูล ใช้การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) (บุญใจ, 2550) มีการดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ Multi-stage area sampling (ศิริชัย, 2555) แล้ว นำแบบสอบถามนั้นมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปผล ดังนี้

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตาราง 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	ร้อยละ
- เพศหญิง	65.00
- อายุระหว่าง 18 - 25 ปี	34.80
- การศึกษาระดับปริญญาตรี	62.20
- รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	43.50
- อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	28.00
- สถานภาพโสด	68.50

จากตาราง 2 แสดงข้อมูลทางประชากร โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 อายุ 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.20 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.50

การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส

ตาราง 3 การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส

การสื่อสารการตลาด	($\bar{x}$)	(S.D.)	ค่าระดับความคิดเห็น
- การส่งเสริมการขาย	3.79	0.59	มาก
- การประชาสัมพันธ์	3.71	0.61	มาก
- การขายโดยบุคคล	3.51	0.68	มาก
- การตลาดทางตรง	3.26	0.67	ปานกลาง
ภาพรวม	3.51	0.44	มาก

จากตาราง 3 การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส พบว่าการสื่อสารการตลาดโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 โดยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านการขายโดยบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.51 ด้านการโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.28 และด้านการตลาดทางตรง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

การวิเคราะห์การตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส

การตัดสินใจซื้อ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ค่าระดับความคิดเห็น
- ด้านราคา	3.85	0.55	มาก
- ด้านสถานที่	3.75	0.45	มาก
- ด้านราคา	3.64	0.47	มาก
ภาพรวม	3.75	0.42	มาก

จากตาราง 4 การตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัส พบว่า การตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 โดยการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสระดับมากที่สุดคือ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และด้านสินค้ามีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สรุปผล
การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสของผู้บริโภค	การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย	ยอมรับ
	1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วยก็จะส่งผลให้การตัดสินใจซื้อสินค้าจากเทสโก้ โลตัสเพิ่มขึ้น 0.095 หน่วย	
	2) ปัจจัยด้านส่งเสริมการขายเพิ่มขึ้น 1 หน่วยก็จะส่งผลให้การตัดสินใจซื้อสินค้าจากเทสโก้ โลตัสเพิ่มขึ้น 0.269 หน่วย	
	3) ปัจจัยด้านการขายโดยบุคคลเพิ่มขึ้น 1 หน่วยก็จะส่งผลให้การตัดสินใจซื้อสินค้าจากเทสโก้ โลตัสเพิ่มขึ้น 0.103 หน่วย	

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ พบว่า การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ปัจจัย คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการขาย และการขายโดยบุคคลซึ่งส่งผลทางบวก กล่าวคือ

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากเทสโก้ โลตัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริโภคพบเห็นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและในบางครั้งเข้าร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางเทสโก้ โลตัส ได้จัดขึ้น การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เมื่อผู้บริโภครับรู้ข่าวสารก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความเชื่อถือและมั่นใจในตัวสินค้า สอดคล้องกับแนวคิดของวารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ (2552, หน้า 270) ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นเครื่องมือที่ใช้สร้างความสัมพันธ์อันดีกับสาธารณชน เพื่อให้สาธารณชนชื่นชอบ เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กร รวมถึงการป้องกันและจัดการเกี่ยวกับข่าวลือ เรื่องราวหรือเหตุการณ์ด้านลบที่อาจเกิดขึ้น

2. ด้านการส่งเสริมการขายส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากเทสโก้ โลตัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริโภคพบเห็นการส่งเสริมการขายผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านสถานีโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ หรือภายในเทสโก้ โลตัส ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการสินค้าอย่างทันทีทันใด เช่น การลดราคา สินค้าราคาพิเศษในช่วงเทศกาล การได้รับคูปองส่วนลดแบบท้ายใบเสร็จ เป็นต้น เมื่อเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้า เพราะเห็นถึงความคุ้มค่า ทั้งเรื่องราคาที่ถูกลงแต่ได้รับปริมาณสินค้าที่เพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวณีย์ โตสุวรรณเจริญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงราย

กรณีศึกษา : Big C Supercenter พบว่า การตัดสินใจซื้อสินค้าเพราะมีสินค้าราคาถูก และในประเด็นของการส่งเสริมการขาย คือ การลด แลก แจก แถม ผู้บริโภคให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก รวมทั้งงานวิจัยของผ่องนภา คงวิจิตร, พนิดา พลอยบุตรและอนุชิต ต้นวีระเกษม (2551) ได้ศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคในไฮเปอร์มาร์เก็ต กรณีศึกษา : เทสโก้โลตัสสาขาลาดพร้าว – ถนนพหลโยธินและบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาสะพานควาย พบว่าด้านการส่งเสริมการขายมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของ อดอง ปทะวานิช (2550, 13) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการขาย หมายถึง กิจกรรมการตลาดซึ่งจัดหาคุณค่าพิเศษหรือสิ่งจูงใจพิเศษ เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์และสามารถกระตุ้นยอดขายทันทีทันใดจากกลุ่มผู้บริโภค

3. ด้านการขายโดยบุคคลส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากเทสโก้ โลตัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริโภคได้สื่อสารโดยตรงกับพนักงานขาย สามารถสอบถาม ขอคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าที่ให้ความสนใจจนเกิดความพึงพอใจและตัดสินใจซื้อสินค้าชนิดนั้น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของสืบาตี อันทะไชย (2556, 400) ที่กล่าวว่า การขายโดยใช้พนักงานขายเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อแบบ 2 ทาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสรรค์ความชอบสินค้า ความเชื่อมั่นในสินค้าและซื้อสินค้า และแนวคิดของ Semenik (2002, 562) กล่าวว่า การใช้พนักงานขายเป็นการนำเสนอขายข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทโดยบุคคลกับลูกค้ารายใดรายหนึ่งหรือกลุ่มลูกค้า พบว่า พนักงานขายที่มีบุคลิกภาพดี แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยการสื่อสารการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค คือ การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการขายโดยบุคคล ดังนั้น องค์กรควรเน้นเครื่องมือการสื่อสารการตลาด ทั้ง 3 ชนิด ที่กล่าวข้างต้น โดยการประชาสัมพันธ์คือ เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ Social Network เป็นต้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรในเชิงบวก นอกจากนี้การส่งเสริมการขายเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ได้ตลอดเวลา เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขาย สร้างการจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อสินค้าในทันที และเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้ดีในธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ต และการขายโดยใช้บุคคล ควรได้รับการวางแผนทางกลยุทธ์เพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด นอกจากนี้การแต่งกายที่สะอาดเหมาะสม มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย รวมถึงการมีหัวใจในการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ควรมีการอบรมพนักงานให้เข้าใจตรงกันในเรื่องดังกล่าวเพื่อการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรมีการประเมินประสิทธิภาพรายบุคคลด้วย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และบุคลากรของ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีความค่าต้องงานชิ้นนี้จนการค้นคว้าอิสระนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิราพร เรื่องทวิศิลป์. 2558. **ธุรกิจค้าปลีก**. [Online]. เข้าถึงจาก <http://www.lhbank.co.th/content/upload/document/8587657858782727808ธุรกิจค้าปลีก.pdf>. (สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2558).
- นรกฤต วันตะเมธ. 2557. **การสื่อสารการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มูลนิธิชีววิถี. 2558. **ตลาดท้องถิ่นกับร้านสะดวกซื้อ**. [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.facebook.com/biothai.net/photos/a.467826533255873.100128.183063271732202/919496594755529/?type=3&theater>. (สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2558).
- บุญใจ ศรีสถิตยรรณกร. 2550. **ระเบียบวิธีการวิจัย: แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.

- ผ่องนภา คงจิตร, พนิดา พลอยบุตร และอนุชิต ต้นวีระเกษม. 2551. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคในไฮเปอร์มาร์เก็ตกรณีศึกษา: เทสโก้ โลตัส สาขาตลาดพร้าว-ถนนพหลโยธิน และบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสะพานควาย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุดาพร กุณพลบุตร. 2557. หลักการตลาดสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวณีย์ โตสุวรรณเจริญ. 2550. ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า อ้นทะไชย. 2556. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2555. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารุณี ต้นตวงศ์วานิชและคณะ. 2552. หลักการตลาด ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงราย กรณีศึกษา: Big C Supercenter. การศึกษาอิสระ การจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- องอาจ ปทะวานิช. 2550. การโฆษณาและกลยุทธ์การส่งเสริมการขาย. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- Semenik.R.J. 2002. Promotion & Integrated Communications Cincinnati. OH: Transcontinental Printing.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Factors Influencing the Upgrading of Educational Quality of the Provincial Police Training Center Region 3

นพรัตน์ แสงดาว

Nopprarat Sangdao

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Email: s_sangdao@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ นักเรียนนายสิบตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 600 นาย โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทดสอบตัวแปรอิสระสำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

คำสำคัญ : การยกระดับคุณภาพการศึกษา ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Abstract

This research aims to: To study factors influencing the upgrading of educational quality of The Provincial Police Training Center Region 3 and to study the relationship between Personal factors and factors influencing the upgrading of educational quality of the Provincial Police Training Center Region 3. By classification according to the basic personal Data. The population used in the study is Police Non-Commissioned Officer (NCO) Student under the Police Region 3, number 600 people. By using a random sampling specific example. The tools used in this research were questionnaires. And use statistics for data analysis Percentage, frequency distribution, means, standard deviation. And use inferential statistical analysis. F-test uses independent variables for more than two variables.

Keywords: The upgrading of educational quality, The Provincial Police Training Center Region 3

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ในอดีตเป็นกองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 3 สังกัดกองบัญชาการศึกษา ตั้งอยู่เลขที่ 41 หมู่ที่ 13 ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 ได้โอนกองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 3 ไปขึ้นตรงต่อตำรวจภูธรภาค 3 และเปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 เพื่อให้การจัดการศึกษา และฝึกอบรมข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 จัดการศึกษาและฝึกอบรมบุคคลภายนอกเพื่อเตรียมเข้ารับราชการตำรวจ (Pre-service Training) และลักษณะที่ 2 จัดการศึกษาและฝึกอบรมข้าราชการตำรวจประจำการ ให้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ หรือจะไปปฏิบัติ (In-service Training) โดยศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 2 ได้ปรับปรุงกระบวนการดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.

2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 อีกทั้งได้มุ่งเน้นพัฒนามาตรฐานคุณภาพผู้ศึกษาอบรม การผลิตผลงานวิจัย และการให้บริการวิชาการให้สามารถเทียบเคียงได้ในระดับสากล รวมทั้งได้สร้างระบบและกลไกในการพัฒนาบุคลากร ครู/อาจารย์ ครูฝึก ระบบการเรียนการสอน ผลงานวิจัย และเตรียมความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนภารกิจต่างๆ (รายงานการประเมินตนเอง, 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษา เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งเอกสารต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และ แนวทางในการจัดการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 เพื่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

ประชากรเป้าหมาย

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือนักเรียนนายสิบตำรวจ ณ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จากกองร้อยที่ 1-4 จำนวนทั้งหมด 600 นาย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 3 ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการ กำหนดจำนวนขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2543, หน้า 139) จากจำนวนนักเรียนนายสิบตำรวจทั้งหมดจำนวน 600 นาย เป็น 240 นาย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2543, หน้า 139) จากจำนวนนักเรียนนายสิบตำรวจทั้งหมดจำนวน 600 นาย เป็น 240 นาย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสร้างเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด และปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1974, p. 161) ซึ่งจะยอมรับ ค่าความเชื่อมั่นที่มีค่าเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 0.8241 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นสูงจึงได้นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่คัดเลือกมาจำนวนทั้งสิ้น 237 นาย ตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนให้คณะวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อนำมาตรวจสอบข้อมูล และบันทึกข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่อไป ส่วนข้อมูลจากคำถามปลายเปิดจะนำเสนอเป็นการวิเคราะห์เชิงบรรยาย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร รายงานประจำปี และข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมโดยศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นครั้งนี้ใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติ IBM® SPSS® Statistics Version 11.5 ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ย ของจำนวนผู้ที่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อตัวแปรต่างๆ และการวัดการกระจายของข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบการวิเคราะห์จะถูกนำเสนอในตารางผลวิเคราะห์การศึกษา พร้อมแสดงในรูปของแผนภูมิ พร้อมการบรรยายประกอบ

2) การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนนายสิบตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ใช้สถิติ F-test ใช้ทดสอบตัวแปรอิสระ สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2547, หน้า 164) ของนักเรียนนายสิบตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักเรียนนายสิบตำรวจทั้งหมดสังกัดกองร้อยที่ 1-4 โดยส่วนใหญ่สังกัดกองร้อยที่ 1 และกองร้อยที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 26.00 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 68.10 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.80 และจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

ยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านทำเล ที่ตั้ง และด้านหลักสูตร ตามลำดับ โดยพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

(1) ด้านบุคลากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรมีคุณสมบัติและประสบการณ์สำหรับการให้บริการทางวิชาการที่มีความน่าเชื่อถือแก่นักเรียน รองลงมาคือ บุคลากรมีความเอาใจใส่ในการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรม และการให้ความรู้ทางทฤษฎีและปฏิบัติของบุคลากรมีความเหมาะสมและตรงความต้องการในการฝึกอบรม ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บุคลากรให้บริการให้บริการทางวิชาการเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน

(2) ด้านหลักสูตร ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักสูตรที่ฝึกอบรมผู้เรียนสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ทันที รองลงมาหลักสูตรที่สอนหรืออบรมทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และเทคโนโลยี ที่จะสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานจริง และหลักสูตรมีการปรับปรุงเป็นระยะเพื่อให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หลักสูตรของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีลักษณะเป็นสากลและเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไป และหลักสูตรที่สอนหรือฝึกอบรมมีความหลากหลาย

(3) ด้านอาคารสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีสื่อการเรียน อุปกรณ์ฝึกปฏิบัติที่ทันสมัยหลากหลาย ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ จำนวนห้องเรียนมีความพร้อมเพียงพอต่อการเรียนการสอน รองลงมาคือ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ มีความพร้อมสำหรับการใช้งาน เช่น computer Visualizer, LCD projector และความเพียงพอของสื่อการเรียน อุปกรณ์ฝึกปฏิบัติ หรือสื่ออื่นที่จำเป็นต่อการฝึกอบรม ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีสื่อการเรียน อุปกรณ์ฝึกปฏิบัติที่ทันสมัยหลากหลาย

(4) ด้านแหล่งเรียนรู้หรือค้นคว้าอ้างอิง ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบทั้งเอกสาร ตำรา วิจัย วารสาร ฯลฯ รองลงมาคือ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความพร้อมของแหล่งเรียนรู้ หรือค้นคว้าอ้างอิงเพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน และแหล่งเรียนรู้ หรือค้นคว้าอ้างอิงของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งค้นคว้า หรืออ้างอิงของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีช่องทางในการเข้าถึงแหล่งค้นคว้า หรืออ้างอิงที่หลากหลาย

(5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ได้จัดสถานที่อำนวยความสะดวกมีความพร้อมและเพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน เช่น ที่นั่ง โต๊ะเก้าอี้ สวนหย่อม น้ำดื่ม รองลงมาคือ สถานที่รับประทานอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มที่จัดให้ถูกสุขลักษณะและมีความเหมาะสม และมีระบบในการให้บริการห้องต่างๆ เช่น ห้องประชุมย่อย ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด ฯลฯ อย่างเหมาะสม ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศูนย์ฝึกอบรมได้จัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะ หรือ ATM เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนอย่างเพียงพอและเหมาะสม

(6) ด้านความมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับทางวิชาการ สะดวก ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาจารย์สอนหรือครูฝึกมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่บรรยายที่ผู้เรียนจะได้รับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จริง รองลงมาคือ อาจารย์สอนหรือครูฝึกมีคุณสมบัติที่ตรงตามข้อกำหนดที่หน่วยงานกำหนดไว้ที่มีการผลิตผลงานทางวิชาการและเผยแพร่ผลงานอันเป็นประโยชน์สู่สาธารณะ และเนื้อหาวิชาที่เปิดสอนทำให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการจนเป็นที่ยอมรับทั่วไป ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อาจารย์สอนหรือครูฝึกใช้เทคนิค วิธีการสอนที่กระตุ้นความสนใจและก่อให้เกิดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน และการมีจุดเน้นเฉพาะนอกเหนือจากความรู้เชิงวิชาการยังมีมุ่งเน้นการมีความรู้คุณธรรมให้กับนักศึกษา

(7) ด้านความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย มากที่สุด คือ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีการกำหนดเป้าหมายในการผลิตนักเรียนนายสิบตำรวจอย่างมีคุณภาพ รองลงมาคือ บุคลากรทุกหน่วยงานภายในมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีการกำหนดเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ที่ชัดเจนในการดำเนินงาน ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศูนย์ฝึก อบรมตำรวจภูธรภาค 3 ควรจะมีระบบในการบริหารจัดการที่มีความอิสระในการดำเนินงาน

(8) ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีป้ายบอกทางภายในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ที่ชัดเจนและเหมาะสมในการติดต่อและประสานงานด้านต่างๆ รองลงมาคือ ศูนย์ฝึกอบรมจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอ และมีจุดเชื่อมต่อระบบไฟฟ้าในการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอและเหมาะสม ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณห้องน้ำเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน หรือบุคลากร

(9) ด้านทำเลที่ตั้ง ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความเหมาะสมด้านทำเลที่ตั้ง รองลงมาคือ ที่ตั้งของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมที่เอื้อต่อการฝึกอบรม และมีความสะดวก รวดเร็วในการเดินทางไปยังศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ในการเดินทางมายังศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีหลากหลายเส้นทางให้เลือกเดินทางมายังศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ภาพรวมทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรมีค่าคะแนนเฉลี่ยมาก

ที่สุด รองลงมาคือด้านทำเล ที่ตั้ง และด้านหลักสูตร โดยด้านที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อ ศูนย์ฝึกอบรมได้จัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะ หรือ ATM เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนอย่างเพียงพอและเหมาะสม และด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ในข้อศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีสื่อการเรียน อุปกรณ์ฝึกปฏิบัติที่ทันสมัย หลากหลาย ผลการวิเคราะห์การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

จากผลการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ปีการศึกษา 2559 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ สังกัด วุฒิก่อนเข้าศึกษา และอายุ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1) ด้านหลักสูตรการมีกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นกลุ่มผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผสมผสานระหว่างภาคการบรรยาย และการฝึกปฏิบัติ ตามความเหมาะสมของหลักสูตร

2) ด้านอาคารสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ การปรับปรุงห้องเรียนที่เพิ่มบรรยากาศการเรียน การสอน ได้แก่ การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ การเพิ่มครุภัณฑ์ อุปกรณ์สนับสนุนการเรียน ได้แก่ เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ที่รองรับการใช้งานในห้องบรรยายขนาดใหญ่ การปรับปรุงระบบเครื่องเสียง หรืออุปกรณ์โสตเพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาจารย์ผู้สอน และเพิ่มประสิทธิภาพการเรียน การฝึกอบรมให้กับนักเรียนนายสิบตำรวจ การเพิ่มหลักสูตรวิชาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตของข้าราชการตำรวจ หรือแนวปฏิบัติงานราชการ

3) ด้านแหล่งเรียนรู้ หรือค้นคว้าอ้างอิง การอนุญาตให้สามารถใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพราะใช้ในการทำธุรกรรมหรือเนื้อหาข้อมูลในการศึกษาอย่างเต็มที่สนับสนุนอุปกรณ์เพื่อการสืบค้นข้อมูลในการสอบปลายภาคเรียนและจัดตัวข้อในการสอบ, เช่นคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปริ้นท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องถ่ายเอกสารการประสานกับธนาคารเพื่อให้มี ตู้ATM เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเรียนนายสิบตำรวจ

5) ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการพัฒนาศูนย์พยาบาล/ และระบบสาธารณูปโภคการเพิ่มจำนวนและพัฒนาคุณภาพน้ำดื่ม ให้เพียงพอกับจำนวนและความต้องการของนักเรียน

เอกสารอ้างอิง

ธีรวุฒิ พุทธการี. 2551. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา. [Online]. เข้าถึงจาก <http://theerawut.blogspot.com/2008/12/blog-post.html> (สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2560).

ประยงค์ เนาวบุตร. 2552. หลักสูตรและการสอน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.

รัตน ดวงแก้ว. (มปป). การพัฒนาคุณภาพการศึกษา. [Online]. เข้าถึงจาก <http://edu.stou.ac.th/EDU/UploadedFile/23723-11.pdf>. (สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2560).

วันชัย ปานจันทร์. 2554. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วารสารวิจัยรามคำแหง. 14(2).

ศิริภรณ์ ช่วยบำรุง, กระพัน ศรีงาน และ เผ่าพงศ์พัฒน์ บุญกะนันท์. 2557. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1. วารสารศรีวนาลัย. 3(6).

ศิริชัย กาญจนวาสี. 2547. ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. 2546. สมรรถนะครูและผู้บริหารการศึกษา. วารสารการศึกษาไทย.

อภิรักษ์ จันตะนี และ สุธานันท์ โพธิ์ชาธาร. 2550. นักบริหารกับมิติด้านการวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

Cronbach, L. J. 1970. *Essentials of Psychological Test*. (5th ed.). New York: Harper Collins.

การบริหารและการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี กรณีศึกษา เรือนจำพิเศษธนบุรี

Waste Water Management: in case Thonburi Remand Prison

สายัน หนูอินทร์¹ และ ชมภูณช หุ้มนาค²

Sayan Noo-in¹ and Chompoonuch Hunnark²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Email: sayanmoj@windowslive.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษา กระบวนการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการบริหารและการจัดการ น้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาจากเอกสารแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยรูปแบบการวิจัยเป็นแบบศึกษาเฉพาะกรณีใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย 1) ผู้บริหารเรือนจำพิเศษธนบุรี 2) เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และ 3) นักวิชาการจำนวนรวมทั้งสิ้น 27 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการบริหารและการจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี แยกเป็น 2 ส่วน คือการบริหารจัดการ ภายในและภายนอกเรือนจำ การบริหารการจัดการ ภายในคือการระบายน้ำเสียออกนอกเรือนจำ สามารถบริหารและจัดการ ได้ดีไม่มีน้ำขัง และไม่มีขยะมูลฝอยภายในรางระบายน้ำ ส่วนการบริหารจัดการภายนอก คือ การบำบัดน้ำเสียโดยการเติมอากาศให้ได้มาตรฐานน้ำทิ้ง ซึ่งไม่ประสบผลสำเร็จเนื่องจากระบบน้ำเสียเป็นรูปแบบเก่าที่ใช้มานาน แผนงานที่ออกแบบไว้สำหรับรองรับผู้ต้องขัง 3,000 คน แต่ปัจจุบันมีผู้ต้องขัง 6,000 คน แผนงานนี้ จึงไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ปัจจุบันประกอบกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ มีส่วนร่วมไม่ทุกขั้นตอน และมีส่วนร่วมเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น 2) ปัญหาอุปสรรคการบริหารจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี คือปัญหาการชำรุดทรุดโทรมของเครื่องจักรและอุปกรณ์ ปัญหาการขาดงบประมาณในการซ่อมบำรุง และปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านการบำบัดน้ำเสีย 3) แนวทางการบริหารและการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี คือการจัดทำแผนงานใหม่ ควรกำหนดแผนงานเป็น 3 ระยะ คือ ระยะเร่งด่วน ดำเนินการซ่อมแซมเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ชำรุดให้ใช้งานได้ ระยะที่สองช่วงการการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรีใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และช่วงที่สามแผนระยะยาวคือการวางแผนการบำบัดน้ำเสียในช่วง 10 ปีตามอายุการใช้งานของระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ: การบริหารและการจัดการ การจัดการน้ำเสีย

Abstract

The study is (1) to study the procedure of waste water management of the Thonburi Remand Prison (2) to study the problems and obstacles in managing of waste water in the Thonburi Remand Prison (3) to present the guideline of managing waste water in the Thonburi Remand Prison. This study is conducted in qualitative research and study from documental, conceptual and theoretical research, including in-depth interview.

Case study and interrogation interview were used in research format as data collection tools.. People who give the information consist of 1) the administrator of the Thonburi Remand. 27 key informants consisted of 1) administrators, 2) correctional officers of Thonburi Remand Prison, and 3) scholars.

The research findings suggested (1) the waste water management process in the Thonburi Remand Prison was separated into 2 sections which were internal and external management. Internal management is sewerage system to drain waste water outside prison which enable to well manage. There are not water logged and solid waste within an aqueduct. External management is waste water treatment which fill the air to be the waste water standard which was unsuccessful because the waste water system is old version which use for 3,000 prisoners while the number of prisoner increase to 6,000 prisoners in the present time. Therefore, this plan is not suitable for the current situation. This includes that there is no the cooperation for all officers in every step of working and have some relevant officers to relate to work. (2) problems and obstacles of waste water management in the Thonburi Remand Prison are related to the problem of broken equipments and machines. This also lacks of budget in maintenance and shortage of well- educated staff in waste water management. (3) the guideline of waste water management in the Thonburi Remand Prison is setting the new plan which should be 3 phases . This consists of the urgent plan which fixes the broken machine to be able to use. The second phase re-designs the waste water treatment in the Thonburi Remand Prison following current situation. The third phase is long- term plan which is setting the plan for 10 years according with the working life of the waste water treatment system in order to be effective usage.

Keyword: Management, Waste Water Management

บทนำ

ปัจจุบันเรือนจำทั่วประเทศมีทั้งหมด 143 แห่ง เรือนจำที่มีอายุเกิน 100 ปี จำนวน 10 แห่ง อายุ 50 ปีขึ้นไปถึง 100 ปี จำนวน 41 แห่ง และเมื่อคิดอายุเฉลี่ยทั่วประเทศ พบว่า มีอายุเฉลี่ย 42 ปี ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ชุมชนเมือง เกิดการขยายตัว ส่งผลให้พื้นที่รอบเรือนจำกลายเป็นชุมชนหรือเขตสำคัญทางเศรษฐกิจ (อาชีวศึกษา, <https://adunparvitchai.wordpress.com>, 16 มิถุนายน 2557) จากข้อมูลที่กำลังกล่าวมา จะทราบได้ว่า เรือนจำก่อสร้างมาเป็นเวลานานนับร้อยปี ก่อนที่จะเกิดเป็นชุมชน ปัจจุบันเรือนจำเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนเมือง ไม่ใช่เรือนจำไปก่อสร้างในเขตชุมชนเมือง แต่ความจริงคือ ชุมชนเกิดการขยายตัวรอบๆ เรือนจำ ฉะนั้นเรือนจำก็เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนเมืองที่ต้องร่วมกันรับผิดชอบน้ำเสียที่เกิดจากชุมชน ที่ต้องบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ท่อหรือระบายน้ำสาธารณะ

การจัดการน้ำเสียที่เกิดจากการใช้น้ำในกิจกรรมต่างๆ ของเรือนจำส่วนใหญ่ยังขาดการบริหารจัดการที่เหมาะสม โดยเฉพาะเรือนจำในต่างจังหวัด เนื่องจากส่วนมากเป็นเรือนจำเก่าผ่านการใช้งานมานานนับสิบปี สภาพเรือนจำชำรุดทรุดโทรม ระบบบำบัดน้ำเสียส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานอยู่ในช่วงไม่เกิน 10 ปี. (แผนการจัดการน้ำเสียชุมชน กรมควบคุมมลพิษ, 2549, หน้า 6) ประกอบกับขาดงบประมาณในการจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย หรือการจัดการอย่างเป็นระบบ หรือบางเรือนจำมีระบบบำบัดน้ำเสียอยู่แล้วแต่ขาดการบำรุงรักษา ขาดการจัดการที่เหมาะสม การปล่อยน้ำเสียของเรือนจำบางแห่งคุณภาพน้ำที่ปล่อยลงสู่ท่อหรือลำรางระบายน้ำสาธารณะ ไม่เป็นไปตามกำหนดมาตรฐานน้ำทิ้ง เช่น ค่าบีโอดี (BOD) ไม่เกิน 20 มก/ล. ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้ง พ.ศ. 2548 ฉะนั้นการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำ ต้องมีการบริหารจัดการอย่าง เหมาะสม และต่อเนื่องการบริหารและพัฒนากรมราชทัณฑ์กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี การกิจดังกล่าวจำเป็นต้องกระทำในหลายๆ ด้านพร้อมกัน เช่น งานปรับปรุงเรือนจำ/ทัณฑสถาน การพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์ที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแล การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังและแก้ไขปัญหาเสพติด การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการพัฒนาบุคลากรของกรมราชทัณฑ์เหล่านี้ จึงจำเป็นต้องมีการรอบในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาต่างๆ ของเรือนจำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ชีวิตความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่ผู้ต้องขัง และสิ่งแวดล้อมในเรือนจำให้มีสุขลักษณะอนามัย ที่ดีการบำบัดน้ำเสียของเรือนจำเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการจัดการ

ปัญหา เพราะน้ำเสียเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคเป็นมลพิษที่ต้องร่วมกันรับผิดชอบ เพราะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง และหากน้ำเสียเหล่านี้ไม่ได้รับการบำบัดก่อนปล่อยลงสู่ท่อหรือรางระบายน้ำสาธารณะและไหลลงสู่ลำคลองก็จะกระทบในวงกว้างส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม การบำบัดน้ำเสียให้มีคุณภาพดีขึ้นและไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อแม่น้ำ ลำคลอง แหล่งน้ำธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วจะถูกระบายลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ หรือบางส่วนสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ในด้าน การเกษตร อุตสาหกรรม และอื่นๆ ต่อไป

ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การบริหารและการจัดการ น้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี เพื่อหาแนวทางและรูปแบบในการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำ อย่างเป็นระบบเพื่อสามารถนำการบริหารจัดการน้ำเสียไปใช้กับเรือนจำอื่นๆ ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารและการจัดการน้ำเสีย ของเรือนจำพิเศษธนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารและการจัดการน้ำเสีย ของเรือนจำพิเศษธนบุรี

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยทำการศึกษาข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบ นโยบาย/แผน โครงการ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามประเมินผล ข้อมูลปัญหาน้ำเสียของเรือนจำ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการน้ำเสีย และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เรือนจำ และนักวิชาการผู้วิจัย เลือกเอาทฤษฎี กระบวนการจัดการของ Henri Fayol(1934) ประกอบด้วย หน้า ที่ 5 ประการ หรือที่เรียกชื่อย่อว่า POCCC คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling).เนื่องจากการศึกษาในเบื้องต้น ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการจัดการของ ฟาโยล มีองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของเรือนจำได้ และศึกษาการมีส่วนร่วม มาเป็นกรอบของการศึกษาวิเคราะห์ ในงานวิจัยนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้จัดระเบียบข้อมูล ทำการลงรหัส โดยข้อความส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยจะให้รหัสไว้ มีความเชื่อมโยงกับมิติ และตัวชี้วัดที่ทำการศึกษาค้นคว้าเป็นหลัก และหาข้อสรุป ตีความผลการวิจัยจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนหนึ่งเน้นการพิจารณาบริบท เนื่องจากคตินิยมแนวการตีความถือว่า ความหมายนั้นขึ้นอยู่กับบริบท ซึ่งรวมถึงบริบททางสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมอื่นๆด้วยเพื่อนำไปสู่การเข้าใจความหมายนั้นอย่างสมบูรณ์ ในขณะที่เกี่ยวกับการตีความผลการวิจัย ผู้วิจัยจะไม่แสดงข้อมูลที่ยังไม่ได้สังเคราะห์ หรือข้อมูลดิบ และไม่นำเสนอข้อมูลใหม่ที่ไม่ได้ระบุไว้ในคำถามการวิจัย ในอีกมุมหนึ่ง ต้องการชี้ให้เห็นว่า ข้อค้นพบ ข้อสรุปที่ได้มานั้น มีความหมายและความสำคัญอย่างไร ทั้งในด้านทฤษฎี รวมถึงการปฏิบัติ (ชาย โพธิ์สิตา, 2556, หน้า 82-86) แต่อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปที่เกิดขึ้นนั้นตั้งอยู่บนฐานของทฤษฎีหลักเหตุผล และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือการตรวจสอบภายใน หมายถึงเป็นการตรวจสอบโดยพิจารณาคุณภาพของสิ่งที่มีอยู่แล้วว่าอยู่ในระดับใด และการตรวจสอบภายนอกหมายถึงการเอาผลวิเคราะห์ของเราไปให้เพื่อนหรือนักวิจัยอื่นให้ความเห็น (ชาย โพธิ์สิตา, 2556, หน้า 370-372) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นการตรวจสอบภายใน เน้นการนำเสนอคำอธิบาย หรือข้อสรุปจากมุมมองที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการ ผู้บริหารเรือนจำพิเศษธนบุรี เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ซึ่งได้อธิบายทั้งในทัศนะที่เห็นสอดคล้องกัน และแตกต่างกันอย่างครบถ้วนตามข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาโดยไม่ได้ตัดทิ้งประเด็นใดประเด็นหนึ่ง อันจะส่งผลให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่น่าเียงไปทางใดทางหนึ่ง

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ สามารถสรุปภาพรวมผลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 กระบวนการการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี

1. การวางแผน (Planning) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับแผนงานกระบวนการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรีสรุปได้ว่า แผนงานการบำบัดน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรีเป็นรูปแบบเดิมซึ่งใช้งานมาแล้ว 22 ปี คือตั้งแต่เปิดใช้เรือนจำเมื่อปี พ.ศ. 2537 อุปกรณ์ชำรุดทรุดโทรมตามสภาพการใช้งาน เช่น เครื่องเติมอากาศ เครื่องสูบน้ำ ตู้ควบคุม เป็นต้น ประกอบกับมีผู้ต้องขังเพิ่มขึ้น จำนวนมากแต่ประสิทธิภาพการบำบัดน้ำเสียลดน้อยลง จึงไม่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน “บ่อบำบัดน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรีมีจำนวน 2 บ่อ รูปแบบตามที่กรมกำหนด มีเครื่องสูบน้ำและเครื่องเติมอากาศที่มีประสิทธิภาพระดับปานกลาง เพราะใช้งานมานาน และมีการปรับปรุงซ่อมแซมแล้ว” (ผู้บริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2559)

2. การจัดองค์กร (Organizing) ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดองค์กร กระบวนการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี สรุปได้ว่า การจัดองค์กร (Organizing) กระบวนการบำบัดน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรีปัจจุบัน อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายพัสดุ ส่วนบริหาร เนื่องจากมีความสะดวกในการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบำบัดน้ำเสียมีประสบการณ์และมีความรู้ด้านการบำบัดน้ำเสียแต่มีจำนวนน้อย และผู้รับผิดชอบยังมีหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังไปทำงานนอกเรือนจำ ฝ่ายควบคุมมีหน้าที่รับผิดชอบภายในกำแพงเรือนจำ เกี่ยวกับการระบายน้ำเสีย การรวบรวมน้ำเสียออกนอกเรือนจำ “ระบบบำบัดน้ำเสียของเรือนจำฝ่ายพัสดุ ส่วนบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ โดยแรงงานผู้ต้องขังกองงานภายนอก มีเจ้าหน้าที่สังกัดฝ่ายควบคุมฯ เป็นผู้ควบคุมผู้ต้องขังทำงาน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเคยมีประสบการณ์ทางด้านการบำบัดน้ำเสียมาบ้าง โดยมีผู้ต้องขังที่เคยมีประสบการณ์จากภายนอกเรือนจำคอยช่วยเหลือ” (ผู้บริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2559)

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการสั่งการกระบวนการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี สรุปได้ว่าการบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) เป็นไปตามสายบังคับบัญชาของระบบราชการกล่าวคือ ผู้ที่รับผิดชอบดูแลระบบบำบัดน้ำเสียภายในแดนจะอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนควบคุมผู้ต้องขังดังนี้ ผู้บัญชาการเรือน ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง ผู้บังคับแดน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และผู้ที่รับผิดชอบดูแลระบบบำบัดน้ำเสียภายนอกเรือนจำ จะอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนบริหารทั่วไป ดังนี้ ผู้บัญชาการเรือนจำ ผู้อำนวยการส่วนบริหารทั่วไป หัวหน้าฝ่ายพัสดุ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน “การสั่งการตามชั้นบังคับบัญชา ถือเป็นระบบราชการปฏิบัติงานที่มีความจำเป็นเนื่องจากทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับได้มีส่วนร่วม ในการปฏิบัติงานและร่วมติดตาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ส่วนการสั่งตรงถึงผู้ปฏิบัติมีความรวดเร็ว แต่ควรใช้ในบางสถานการณ์” (ผู้บริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 ธันวาคม 2559)

4. การประสานงาน (Coordinating) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการประสานงาน กระบวนการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี สรุปได้ว่า การประสานงาน (Coordinating) ผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา การประสานงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานไปตามลำดับชั้น หากมีปัญหาในกระบวนการบำบัดน้ำเสีย ก็จะประชุมหารือถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนำเสนอผู้บัญชาการเรือนจำพิจารณาสั่งการต่อไป “การประสานงานในการทำงานเรือนจำแห่งนี้จะรายงานผลจากผู้ปฏิบัติงานตามลำดับชั้นจนถึงผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนอยู่แล้ว” (ผู้บริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2559)

5. การควบคุม (Controlling) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการควบคุม กระบวนการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรีสรุปได้ว่าการควบคุม (Controlling) กำกับดูแลเกี่ยวกับระบบน้ำเสียของเรือนจำ อยู่ในการควบคุมของคณะกรรมการบริหารของเรือนจำ ผู้ที่รับผิดชอบควบคุมดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย ได้รายงานปัญหา และอุปสรรคตามลำดับชั้น หากมีปัญหที่ต้องแก้ไข หรือปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ จะพูดคุยปรึกษาหารือกันในวาระประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของเรือนจำ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีหน้าที่หลักคือการควบคุมผู้ต้องขัง ส่วนงานเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสียจึงเป็นหน้าที่รอง ผลงานในส่วนนี้ก็ได้นำไปพิจารณาเป็นผลงานประจำปี “ในส่วนของผู้ที่รับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย ได้รายงานปัญหาและอุปสรรคต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อแก้ปัญหา เช่น กรณีอุปกรณ์ เครื่องมือชำรุดเสียหายทำให้ขาดประสิทธิภาพในการบำบัดน้ำเสีย” (ผู้บริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 ธันวาคม 2559)

6. การมีส่วนร่วม (Participation) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม กระบวนการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับ การวางแผนและการตัดสินใจการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำโดยคณะผู้บริหารของเรือนจำ การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการปฏิบัติ เช่น การซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบบำบัดน้ำเสียและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ เจ้าหน้าที่ในแดนมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลไม่ให้มีขยะในรางระบายน้ำในบริเวณที่ตัวเอง รับผิดชอบภายในกำแพง แต่นอกกำแพงก็ได้รับทราบปัญหา เพราะไม่ได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ในส่วนของผู้ต้องขังส่วนมากไม่รับรู้เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียทำให้มีการทิ้งขยะจำนวนมากไหลเข้าสู่ท่อระบบบำบัดน้ำเสีย (เจ้าหน้าที่เรือนจำคนที่ 4, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2559)

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี

จากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องระบบบำบัดน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี แยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณในส่วนของการบริหารและการจัดการ น้ำเสียไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ต้องขังและปริมาณน้ำที่ต้องบำบัดจำนวนมาก เนื่องจากอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ มีความจำเป็นต้องได้รับการซ่อมแซมดูแลให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

2) ปัญหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการบำบัดน้ำเสียนอกเรือนจำมีน้อย บุคลากรมีความรู้ความสามารถในด้านนี้ไม่เพียงพอ

3) ปัญหาอุปกรณ์ชำรุดเนื่องจากวัสดุอุปกรณ์เก่า การซ่อมแซมต้องใช้เวลาเนื่องจากต้องทำตามระบบของราชการต้องนำไปส่งร้านซ่อมอุปกรณ์เฉพาะ และต้องรายงานตามสายบังคับบัญชา และไม่มีอุปกรณ์สำรองช่วงที่ซ่อมทำให้การบำบัดน้ำเสียไม่มีประสิทธิภาพ

4) ปัญหาการมีส่วนร่วมของผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ต้องขังส่วนมากไม่มีส่วนร่วมการบำบัดน้ำเสียเห็นได้จากการทิ้งขยะลงในรางระบายน้ำจำนวนมาก ในส่วนของเจ้าหน้าที่จะมีส่วนร่วมเฉพาะในส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าพนักงานชำนาญงาน

ส่วนที่ 3 แนวทางในการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ปัญหาจะมีลักษณะที่คล้ายๆ และสอดคล้องกัน ดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้เสนอแนวทางได้กล่าวไว้ดังนี้

1) รัฐควรมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมในการจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการซ่อมแซมวัสดุ อุปกรณ์ และจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และทันสมัย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังผู้บัญชาการเรือนจำได้กล่าวไว้ว่า “ควรจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซม หรือจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่เพิ่มเติมกระบวนการบำบัดน้ำเสียมีประสิทธิภาพขึ้น” (ผู้บริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 ธันวาคม 2559)

2) ควรมีการปรับปรุงระบบภายในทั้งระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการน้ำเสีย เช่น เครื่องสูบน้ำ ระบบไฟฟ้า และระบบเครื่องยนต์ เป็นต้น ดังที่ผู้อำนวยการส่วนควบคุมผู้ต้องขัง กล่าวไว้ว่า “ควรปรับปรุงเครื่องสูบน้ำทั้งระบบไฟฟ้าและเครื่องดีเซลขนาดใหญ่ไว้สำรอง มีการสุบเลนทำความสะอาดกันบ่อย” (ผู้บริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2559)

3) พัฒนาศักยภาพที่มีอยู่เดิมและสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียเข้ามาในองค์กรดังที่หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปได้กล่าวไว้ว่า “จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ในการจัดการน้ำเสีย ที่เข้าใจกระบวนการบำบัดน้ำเสีย และจะต้องเก่งพอ ในการปฏิบัติงาน จะต้องให้ความสำคัญกับการบำบัดน้ำเสีย เพราะปัจจุบันกระทบกับประชาชนโดยรวม” (ผู้บริหารคนที่ 3, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2559)

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. กระบวนการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี

1) การวางแผน (Planning) เดิมเมื่อ 20 ปีที่แล้วผู้ต้องขังประมาณ 3,000 คน การออกแบบการบำบัดน้ำเสียแบบเดิมอากาศช่วงแรกก็สามารถใช้งานได้ดี แต่เมื่อมีผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน ประมาณ 6,000 คน ซึ่งเพิ่มจำนวนมาเป็น 2 เท่า ในขณะที่การบำบัดน้ำเสียยังเป็นแบบเดิมประกอบกับเครื่องจักรและอุปกรณ์เสื่อมสภาพลงตามอายุการใช้งานนั้นต้องมีการวางแผนใหม่โดยหารูปแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆที่จะมีผลกระทบกับการบำบัดน้ำเสียและมีแผนงานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับข้อมูลกรมควบคุมมลพิษ (2549) ที่ได้อธิบายไว้ว่า อายุการใช้งานของอุปกรณ์การบำบัดน้ำเสียจะมีอายุการใช้งาน 10 ปี จะต้องมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ทั้งหมด

2) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดเจ้าหน้าที่มารับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการน้ำเสีย แบ่งเป็น 2 พื้นที่คือในแดนภายในเรือนจำและพื้นที่ภายนอกเรือนจำ บริเวณที่รวบรวมน้ำเพื่อการบำบัดก่อนปล่อยลงคลองสาธารณะ การจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบภายในแดนสามารถจัดการได้ดี คือพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของใคร คนนั้นก็รับผิดชอบความสะอาด การระบายน้ำไม่ให้มีการอุดตัน เนื่องจากภายในแดนมีเจ้าหน้าที่หลายคนร่วมกันรับผิดชอบ และไม่มีขั้นตอนยุ่งยากในการดำเนินการ ส่วนพื้นที่นอกเรือนจำ ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ หรือซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุด โดยมีผู้ต้องขังทำงานนอกเรือนจำเป็นผู้ช่วยเหลือ เช่นการเอาขยะออกจากบ่อพักหรือบ่อดักขยะ ปิด-เปิดเครื่องเติมอากาศเมื่อวัสดุอุปกรณ์ชำรุดเสียหายก็จะแจ้งหัวหน้าฝ่ายพัสดุเพื่อทำการส่งซ่อมต่อไป ส่วนการบริหารจัดการภายในเรือนจำมีการรับผิดชอบภายในแดนดีอยู่แล้ว มีการกำจัดขยะไม่ให้ตกค้างภายในราง แต่ควรให้ความรู้แก่ผู้ต้องขังในการเข้ามามีส่วนร่วมไม่ให้ทิ้งขยะและช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดให้มากขึ้นเพื่อจะลดจำนวนขยะเพราะมีขยะไหลมาตกค้างภายนอกเรือนจำจำนวนมาก ส่วนการบริหารจัดการภายนอก ควรจะเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 3 คน และส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ถ้ามีเจ้าหน้าที่น้อยหากมีการย้ายเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่อื่น ก็จะขาดคนที่มาปฏิบัติหน้าที่แทนอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มจำนวนคน ต้องพิจารณาความเหมาะสมสอดคล้องทฤษฎีของ Henri Fayol (อ้างในสมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 213) กล่าวถึงการจัดองค์การว่าการจัดองค์การหมายถึงการจัดให้มีโครงสร้างขนาดต่างๆ และอำนาจหน้าที่ให้อยู่ในส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

3) การสั่งการบังคับบัญชา เป็นการสั่งการตามสายบังคับบัญชา ซึ่งการสั่งการแบ่งเป็น 2 ส่วน คือการสั่งการที่รับผิดชอบภายในเรือนจำ และการสั่งการที่รับผิดชอบภายนอกเรือนจำ แต่ผู้ปฏิบัติที่รับผิดชอบภายนอกเรือนจำสังกัดส่วนควบคุมซึ่งจะเป็นการสั่งการข้ามฝ่าย แต่ก็ไม่มีปัญหาเรื่องการบริหารงานของเรือนจำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์อภิรักษ์ จันกลิ่น (2550, หน้า 58-64) กล่าวว่า ความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบริหารงานเรือนจำขึ้นอยู่กับตัวเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

4) การประสานงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น การประสานงานก็ต้องรายงานตามบังคับบัญชา การประสานงานระหว่างส่วนควบคุมผู้ต้องขังกับส่วนบริหารก็มีการประสานงานกันด้วยดี อาจจะมีอุปสรรคบ้างในบางครั้ง แต่ก็ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หากมีปัญหาที่จะประชุมหารือถึงปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ สอดคล้องกับงานวิจัย ของอายุตม์ สินธพพันธ์ (2544, หน้า 46-53) ได้กล่าวถึงการประสานงานไว้ว่า การประสานงานและตรวจตราอย่างใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานบริหารส่วนกลางกับเจ้าหน้าที่เรือนจำ เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการวิเคราะห์แก้ไข้ปัญหา

5) การควบคุม (Controlling) การกำกับดูแลเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรีในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนของการควบคุมผู้ต้องขังก็กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในเรือนจำ ส่วนฝ่ายบริหารก็กำกับดูแลการบำบัดน้ำเสียนอกเรือนจำ ฝ่ายบริหารมีการสั่งการข้ามสายบังคับบัญชา แต่ก็มีปัญหา ก็นำไปร่วมกันพิจารณาในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารงานของเรือนจำ ซึ่งมีผู้บัญชาการเรือนจำเป็นประธานคอยกำกับดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์อภิรักษ์ จันกลิ่น กล่าวได้กล่าวถึงการบริหารหรือการควบคุมดูแลเกี่ยวกับการปรับปรุงบำรุงรักษาตลอดจนการก่อสร้างสถานที่

ต่างๆของเรือนจำ 1. ผู้บริหารเรือนจำต้องดูแลเอาใจใส่เรื่องการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ของเรือนจำให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย มั่นคงแข็งแรงอยู่เสมอ 2. การซ่อมแซมอาคารผู้บริหารต้องดูแลซ่อมแซมให้เรียบร้อยอยู่เสมอ (พงษ์อินันท์จันทร์กลิ่น, 2550, หน้า 58-64)

6) การมีส่วนร่วม (Participation) ของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี พิจารณาตามแนวคิดของ ธนภรณ์ เมทนีสุดดี ซึ่งมี 4 มิติ สรุปได้ว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนเช่น การวางแผน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ไม่ได้มีส่วนร่วมเพราะแผนงานและรูปแบบการบำบัดน้ำเสียแบบเก่าที่วางแผนและออกแบบกันมาเมื่อครั้งเปิดใช้งานเรือนจำใหม่และปฏิบัติต่อกันมาจนถึงปัจจุบัน การตัดสินใจก็จะมีส่วนร่วมเฉพาะผู้บริหารของเรือนจำการร่วมปฏิบัติงานก็จะมีส่วนร่วมเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำเท่านั้น การติดตามประเมินผลพบว่าไม่มีการติดตามประเมินผลว่าคุณภาพน้ำทิ้งได้ตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

2. ปัญหาอุปสรรคการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี

จากการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรีสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1) ปัญหาระบบบำบัดน้ำเสียเป็นรูปแบบรูปแบบเก่า ใช้งานมานานถึง 22 ปี ซึ่งการออกแบบเดิม ใช้สำหรับรองรับผู้ต้องขังประมาณ 3,000 คน แต่ปัจจุบันมีผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นประมาณ 6,000 คน ฉะนั้นการบำบัดน้ำเสียรูปแบบเดิมจึงไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน สอดคล้องกับข้อมูลของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับอายุการใช้งานของอุปกรณ์การบำบัดน้ำเสียจะมีอายุการใช้งาน 10 ปี จะต้องมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่

2) ปัญหาการขาดงบประมาณในการซ่อมแซมอุปกรณ์ หรืองบประมาณในการจัดซื้อจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสียใหม่ ให้เหมาะสมกับปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทา ชื่นชม ศึกษาการบริหารระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาลนครราชสีมาพบว่า ด้านงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานการจัดสรรงบประมาณก็เป็นไปอย่างล่าช้า

3) ปัญหาด้านบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านบำบัดน้ำเสีย มีจำนวนไม่เพียงพอในการบำบัดน้ำเสียที่มีปริมาณน้ำจำนวนมาก และจะเป็นปัญหาในการปฏิบัติหน้า หากมีการย้าย ลาป่วยหรือลาภิกขุของเจ้าหน้าที่ การบำบัดน้ำเสียก็จะไม่ต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพันธ์ สมบัติจิราภรณ์ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานค่อนข้างสูงถึงสูงมาก

4) ปัญหาการมีส่วนร่วมของผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ในกระบวนการบำบัดน้ำเสียที่พบว่าผู้ต้องขังมีการทิ้งขยะลงในรางระบายน้ำเสียจำนวนมาก ส่วนเจ้าหน้าที่จะมีส่วนร่วมเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบำบัดน้ำเสียเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดของจำลอง โพธิ์บุญ ได้กล่าวไว้ว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทั้งรับรู้การเปลี่ยนแปลงสาเหตุของปัญหาและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมน่าจะเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นการเพิ่มสมรรถนะในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยรวมได้เป็นอย่างดี (จำลองโพธิ์บุญ, 2551, หน้า 27)

3. แนวทางในการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี

1) แผนงานใหม่ (Planning) เนื่องจากระบบบำบัดเดิมมีอายุการใช้งานมานาน 22 ปี มีการออกแบบไว้สำหรับผู้ต้องขัง 30,000 คน ปัจจุบันมีผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นประมาณ 6,000 คน ระบบบำบัดน้ำเสียควรกำหนดแผนการดำเนินการเป็น 3 ระยะ คือ (1) ระยะเร่งด่วน ระยะดำเนินการเวลาให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี โดยให้เร่งซ่อมแซมเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย รวมถึงเปลี่ยนเครื่องจักรและอุปกรณ์ใหม่ เพื่อให้ระบบบำบัดน้ำเสียสามารถใช้งานบำบัดน้ำเสีย ให้มีน้ำทิ้งมีคุณภาพที่ดีขึ้น ก่อนปล่อยน้ำเสียลงคลองสาธารณะ (2) ช่วงการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรีใหม่ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยต้องให้นักวิชาการที่มีความรู้ความชำนาญในการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งควรแล้วเสร็จภายใน 1 ปี (3) ช่วงแผนระยะยาว คือการวางแผนในการบำบัดในช่วง 10 ปี ตามอายุการใช้งานของระบบบำบัด ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อมีอายุการใช้งานครบ 10 ปี จะต้องเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์ ตามแนวทาง ของอาจารย์ศิลปะชัย ธีรวิทย์าคม

2) การจัดองค์กร (Organizing) หรือการจัดเจ้าหน้าที่มารับผิดชอบ สำหรับเรือนจำที่มีความจำเป็นต้องจัดเป็น 2 แนวทาง คือ พื้นที่ภายในกำแพงเรือนจำ และพื้นที่ภายนอกเรือนจำ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเข้า-ออก ภายในเรือนจำการที่มีผู้บัญชาการ

คอยกำกับดูแลซึ่งดีอยู่แล้ว แต่อาจจะเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น และการจัดบุคลากรที่มีความรู้ให้ตรงกับงานรับผิดชอบ ให้สอดคล้องแนวทางของ Henri Fayol (อ้างในสมฤทธิ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 213) กล่าวถึงการจัดการว่าการจัดการหมายถึงการจัดให้มีโครงสร้างขนาดต่างๆ และอำนาจหน้าที่ให้อยู่ในส่วนที่เหมาะสม

3) การสั่งการบังคับบัญชา การสั่งการตามลำดับชั้นบังคับบัญชาไปสู่ผู้ปฏิบัติอาจจะดูล่าช้า แต่ในระบบราชการถือว่ามีความจำเป็น และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และติดตามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นร่วมกัน ซึ่งที่ผ่านมาไม่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องงานวิจัย ของ พงอภินันท์ จันกลิ่น (2550, หน้า 58-64) ที่พบว่าการสำเร็จหรือการล้มเหลวในการบริหารงานเรือนจำขึ้นอยู่กับตัวเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

4) การประสานงานเนื่องจากการบริหารจัดการน้ำเสีย อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนควบคุมผู้ต้องขัง และส่วนบริหารทั่วไปซึ่งถ้ามีความขัดแย้งกัน ก็จะส่งผลกับการบริหารจัดการน้ำเสียผู้บังคับบัญชาการเรือนจำจะต้องเป็นตัวเชื่อมในการประสานงานอย่างใกล้ชิด เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง

5) การควบคุม (Controlling) การกำกับดูแลการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำโดยคณะกรรมการบริหารงานเรือนจำ ซึ่งมี ผู้บัญชาการเรือนจำ จะเป็นผู้ที่มามีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแล ให้ระบบบำบัดน้ำเสียทั้งระบบสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลซึ่งดีอยู่แล้ว แต่ควร เพิ่มเติมเรื่องของการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ที่ ปฏิบัติงานในระบบบำบัดน้ำเสียให้มากขึ้น เพราะเป็นงานที่นอกเหนือจากหน้าที่หลัก(การควบคุมผู้ต้องขัง) เป็นงานที่ไม่มีใครอยากจะเข้าไปเกี่ยวข้องเพราะต้องทนกับกลิ่นและความสกปรกของน้ำเสีย ตามแนวทางของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก ค.ศ.1966 (อ้างถึงใน ศิริพงษ์ ฤทธาวัลย์ ณ อยุธยา, 2542, หน้า 160) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors/Motivators) เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์กได้เสนอว่าถ้าผู้บริหารต้องการทำให้คนเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความคิดที่จะพัฒนาตนเอง มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ

6) การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเรือนจำพิเศษธนบุรี ควรจะมีการส่งเสริมหรือรณรงค์ ให้เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขังมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ ธนภรณ์ เมทนีสุดดี คือ

(1) การร่วมคิดวางแผนกระบวนการต่างๆ ของกระบวนการบำบัดน้ำเสียคือผู้บัญชาการเรือนและคณะผู้บริหารของเรือนจำ

(2) การร่วมตัดสินใจเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย คือผู้บัญชาการเรือนและคณะผู้บริหารของเรือนจำ

(3) การร่วมปฏิบัติตามโครงการของการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง

(4) การร่วมติดตามประเมินผล กระบวนการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี คือผู้บัญชาการเรือนและคณะผู้บริหารของเรือนจำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ การบริหารงานเรือนจำจะประสบผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหนนั้นผู้ที่มามีบทบาทมากที่สุดคือผู้บัญชาการเรือนจำและผู้บริหารของเรือนจำเพราะเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารคนที่ 2 ได้กล่าวไว้ว่า “ผู้ที่รับผิดชอบควบคุม ดูแลระบบบำบัดน้ำเสียได้รายงานปัญหาและอุปสรรคตามลำดับชั้นหากมีปัญหที่ต้องแก้ไข หรือปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์จะพูดคุยปรึกษาหารือกันในการประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของเรือนจำร่วมกันพิจารณา” (ผู้บริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2559)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) แผนงานในการออกแบบรูปแบบการบำบัดน้ำเสียใหม่ ข้อมูลที่จะนำมาออกแบบจะต้องเป็นข้อมูลปัจจุบัน สภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จะต้องนำมาใช้ประกอบในการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสีย

2) แผนงานในการจัดทำงบประมาณ เมื่อได้รับรูปแบบแล้ว ให้จัดทำโครงการของงบประมาณส่งรูปแบบพร้อมประมาณการในการจัดซื้อหรือก่อสร้างไปยังกรมราชทัณฑ์เพื่ออนุมัติงบประมาณต่อไป

3) แผนงานในด้านบุคลากร จะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ให้เหมาะสมกับรูปแบบ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ

4) ด้านงบประมาณในการบำรุงซ่อมแซม จะต้องตั้งงบประมาณประจำปีให้เพียงพอในการซ่อมแซมและบำรุงรักษา และต่อเนื่องทุกปี และควรมีอุปกรณ์สำรอง กรณีส่งซ่อม เพื่อให้ระบบบำบัดน้ำเสียได้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

5) ให้มีการประเมินผลการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) กำหนดให้ออกแบบระบบรวบรวม และระบบบำบัดน้ำเสียใหม่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และการจัดสรรงบประมาณและบุคลากรให้เพียงพอ เพื่อให้การดูแลและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพ

2) ประเมินผลการบริหารจัดการน้ำของเรือนจำพิเศษธนบุรี ติดตามปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

3) สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ที่รับผิดชอบในกระบวนการบริหารจัดการน้ำเสีย เพื่อขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการวิจัย ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างรอบด้าน

2) การเลือกกรณีศึกษา ควรศึกษาวิจัยในเรือนจำอื่นๆ ทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้เห็นรูปแบบการจัดการน้ำเสียในลักษณะอื่นๆ

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ (Comparative Study) ระหว่างการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรีกับเรือนจำอื่นๆ เพื่อเห็นความแตกต่าง ข้อดี ข้อเสียของแต่ละระบบ

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมมลพิษ. 2549. **แผนจัดการน้ำเสียชุมชน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.

จำลอง โพธิ์บุญ. 2551. **องค์การปกครองท้องถิ่นกับการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี**. รายงานการวิจัย.

กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เจ้าหน้าที่เรือนจำคนที่ 4. (20 ธันวาคม 2559). **เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน เรือนจำพิเศษธนบุรี**. สัมภาษณ์.

ชาย โพธิ์ธิดา. 2556. **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

ณัฐฐา ชื่นชม. 2547. **ความคิดเห็นต่อการบริหารระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาลนครราชสีมา**. การค้นคว้าแบบอิสระ.

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี. 2543. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการรับบริการสื่อวีดิทัศน์**.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ผู้บริหารคนที่ 1. (28 ธันวาคม 2559). **ผู้บัญชาการเรือนจำพิเศษธนบุรี**. สัมภาษณ์.

ผู้บริหารคนที่ 2. (20 ธันวาคม 2559). **ผู้อำนวยการส่วนควบคุมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี**. สัมภาษณ์.

ผู้บริหารคนที่ 3. (19 ธันวาคม 2559). **หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปเรือนจำพิเศษธนบุรี**. สัมภาษณ์.

พงษ์อภินันท์ จันกลิ่น. 2550. **รูปแบบของเรือนจำในอนาคตที่เหมาะสมในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในประเทศไทย**.

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาอาชีวศึกษา การบริหารยุติธรรมและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. 2555. แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). เชียงใหม่: ธนุขพรินต์.
- ศิลาปะชัย ถิรวิทยาคม. (20 ธันวาคม 2559). อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สัมภาษณ์.
- สุทธินันท์ สมบัติจิราภรณ์. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี.
- รายงานการศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. 2549. รัฐประศาสนศาสตร์. แนวคิดและทฤษฎี. [Online]. เข้าถึงจาก <https://adunparvitchai.wordpress.com> (สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2559).
- อายุตม์ สินธพพันธุ์. 2544. รูปแบบเรือนจำที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติแก่ผู้ต้องขัง. หลักสูตรปรัชญา ดุษฎีบัณฑิต สาขาอาชีวศึกษา การบริหารงานยุติธรรมและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- เอกกมล เอี่ยมศรี. 2555. 6 ปัจจัยสำเร็จสำหรับการจัดการคุณภาพโครงการการจัดการคุณภาพโครงการ. [Online]. เข้าถึงจาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/Projectmanagement/2012/05/16entry-1> (สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2559).

อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

The Influence of Organizational Change Impacting on Performance of Employees; A Case Study of Commercial Bank in Thailand

ปิยชน ตั้งอัครธากุล¹ และ สุภาพร เพ่งพิศ²

Piyachon Tangakarathakul¹ and Supaporn Phengpis²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงองค์การ ได้แก่ (1) กลยุทธ์ (2) โครงสร้าง (3) ระบบปฏิบัติงาน (4) บุคลากร (5) ทักษะ (6) รูปแบบการบริหาร (7) ค่านิยมร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 393 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าเปรียบเทียบ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีอายุงาน 1-5 ปี พนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงองค์การของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทั้งหมดมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลงองค์การ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

This study had the following objectives: 1) to study the personal characteristics i.e. gender, age, educational level, marital status, position of work, and duration of work, that impacting on performance of employees; 2) to explore the organization change including (1) strategy (2) structure (3) operating system (4) personnel (5) skills (6) administrative style (7) shared values, that impacting on performance of employees. The questionnaires were employed to collect data from 393 samples who were the employees of a commercial bank in Thailand. The research data were analyzed with descriptive statistics i.e. frequency, mean, standard deviation, t-test One-way Anova and Pearson Correlation Coefficient with the confidence level of 0.05.

The results showed that most of employees were females, aged between 20-29 years old, holding bachelor's degree, single marital status, working as officers, working between 1-5 years. The different gender

of employees had no statistical significant different impact on performance of employees at the level of 0.05. The different personal characteristics i.e. age, marital status, position of work, and duration of work had statistical significant different impact on performance of employees at the level of 0.05. The opinion regarding organizational change of a commercial bank in Thailand had statistical significant relationship with the performance of employees in all aspects at the level of 0.01 and all of them were on the same direction.

Keyword: Organization Change, Performance.

บทนำ

สภาวะเศรษฐกิจโลกในปัจจุบันที่มีความไม่แน่นอนจากปัญหาทางเศรษฐกิจในหลาย ๆ ประเทศที่ประสบปัญหา ส่งผลให้เศรษฐกิจในแต่ละประเทศชะลอตัว ภาคการลงทุนชะลอการลงทุนลง ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ทั่วโลกได้รับความเสี่ยงจากการลงทุนของภาคอุตสาหกรรม ต้องเพิ่มส่วนแบ่งตลาดท่ามกลางสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น สถาบันการเงินทั่วโลกต่างต้องการขยายสินทรัพย์ ส่วนแบ่งการตลาด เพื่อหวังผลประกอบการที่ดีขึ้น เมื่อเศรษฐกิจโลกไม่แน่นอนการแข่งขันก็ยากยิ่งขึ้น ไม่เว้นแม้แต่ในประเทศไทยต่างก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

ปัจจุบันอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นกว่าสมัยก่อน ที่ทำหน้าที่เพียงประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ซึ่งสมัยนี้ธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยมีบทบาทที่เพิ่มขึ้น คือการเพิ่มบริการสินค้าที่มีใช้ของธนาคาร เช่น บัตรเครดิต กองทุนรวม ซื้อขายหลักทรัพย์ และประกันชีวิต บทบาทที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น โดยธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งต่างสรรหาวิธีการเพื่อให้สามารถแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด และทำผลกำไรให้มากที่สุด

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้มีการรับมือกับสภาพเศรษฐกิจ และการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน โดยเริ่มโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้สามารถแข่งขันกับบริษัทที่ประกอบธุรกิจในด้านธนาคารพาณิชย์อื่น เพื่อหวังที่จะสามารถขึ้นไปอยู่ในอันดับสูงสุดทางธุรกิจ อีกทั้งไปอยู่ในใจของผู้ที่มารับบริการอย่างยั่งยืน ซึ่งต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมรากฐานให้แข็งแกร่ง รองรับการพัฒนาตัวของเศรษฐกิจ การแข่งขันที่เข้มข้นขึ้น รวมทั้งการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีกลยุทธ์รองรับธุรกิจตลาดเงิน ตลาดทุน และสาขายาน บริการจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน และความคาดหวังของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งรายได้ค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น โดยเชื่อมั่นว่าจะสามารถช่วยให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากกลยุทธ์ดังกล่าวได้มีอิทธิพลกับพนักงานในองค์กรทุกสาขายานที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานกลุ่มเครือข่ายทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ที่ต้องปรับตัวให้รับการเปลี่ยนแปลงที่เข้ามา โดยมีเป้าหมายเข้ามาเป็นตัวกำหนดตามตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานทุกระดับ สาขายานความก้าวหน้า ที่จากเดิมไม่เน้นเป้าหมาย ใช้การสอบเลื่อนขั้น เปลี่ยนมาเป็นการเลื่อนขั้นตามผลการประเมินของพนักงานทุกคนที่จะได้รับการประเมินด้วยระบบใหม่ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) กลยุทธ์ 2) โครงสร้าง 3) ระบบปฏิบัติงาน 4) บุคลากร 5) ทักษะ 6) รูปแบบการบริหาร 7) ค่านิยมร่วม

จากที่กล่าวมาข้างต้นการเปลี่ยนแปลงองค์กรมีอิทธิพลต่อพนักงานทุกระดับ พนักงานในองค์กรต้องปรับตัวให้เป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อรองรับการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ในแต่ละด้านเพื่อเปรียบเทียบกับความแตกต่างจากลักษณะบุคคล รวมถึงความสัมพันธ์ในแต่ละด้านกับประสิทธิภาพว่ามีผลไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ เพื่อนำผลวิจัยไปพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงองค์การ ได้แก่ 1) กลยุทธ์ 2) โครงสร้าง 3) ระบบปฏิบัติงาน 4) บุคลากร 5) ทักษะ 6) รูปแบบการบริหาร 7) ค่านิยมร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร และพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การ ถึงการเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย
3. เพื่อนำผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงองค์การ ไปปรับปรุงและพัฒนา

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงองค์การ ได้แก่ (1) กลยุทธ์ (2) โครงสร้าง (3) ระบบปฏิบัติงาน (4) บุคลากร (5) ทักษะ (6) รูปแบบการบริหาร (7) ค่านิยมร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2557 มีพนักงานรวมทั้งผู้บริหารของธนาคาร มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 22,921 คน (ฐานข้อมูลธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2557) และกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทยเป็นผู้อยู่แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการคำนวณ จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของ (Yamane,1967) จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมาย โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 สามารถคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 393 คน

ตัวแปรในงานวิจัย

จากปัญหาและสมมติฐานการศึกษาวิจัยข้างต้น กำหนดตัวแปรสำคัญที่ใช้ในงานวิจัย โดยแบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน
2. การเปลี่ยนแปลงองค์การ แบ่งเป็นคำถาม 7 ด้าน ได้แก่ 1) กลยุทธ์ 2) โครงสร้าง 3) ระบบปฏิบัติงาน 4) บุคลากร 5) ทักษะ 6) รูปแบบการบริหาร 7) ค่านิยมร่วม

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้การวิจัยด้วยผลคำตอบจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ออกแบบ แบบสอบถามด้วยวิธีดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบ แบบสอบถาม
2. ศึกษากรอบแนวคิดและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ เสนอแนะ และแก้ไขตามความเหมาะสม ก่อนนำไปใช้จริง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended response questions) แบบมี 2 คำตอบ (Dichotomous choice questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อ อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในองค์การ กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่ง ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 393 ราย

การตรวจสอบความเชื่อมั่นในแบบสอบถาม

การตรวจสอบความถูกต้อง เทียงตรงของเนื้อหา เพื่อให้แบบสอบถามน่าเชื่อถือในด้านเนื้อหาความเข้าใจ และภาษาที่ใช้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาผู้มีประสบการณ์ในด้านข้อมูลเพื่อทำการทดสอบ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบทดสอบที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยประมาณ 30 คน แล้วนำผลการวัดมาใช้กับสูตรหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา หรือ Alpha Coefficient โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1951)

จากการคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา หรือ Alpha Coefficient โดยใช้สูตรของ Cronbach ได้ผลลัพธ์แต่ละด้านดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการทดสอบหาความเชื่อมั่นข้อคำถาม โดยใช้วิธี Cronbach Alpha

(N=30)

	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach Alpha
กลยุทธ์	7	0.963
โครงสร้าง	5	0.954
ระบบปฏิบัติงาน	6	0.955
บุคลากร	5	0.952
ทักษะ	6	0.953
รูปแบบการบริหาร	8	0.979
ค่านิยมร่วม	7	0.955
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	10	0.950
รวม	54	0.958

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดเก็บข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส (Coding) สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยในการคำนวณค่าสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าเปรียบเทียบ (T-TEST & ONE WAY –

ANOVA) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) การทดสอบสมมติฐานด้วยการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อนาคตพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การของพนักงานซึ่งมี 7 ด้าน ได้แก่ 1) กลยุทธ์ 2) โครงสร้าง 3) ระบบปฏิบัติงาน 4) บุคลากร 5) ทักษะ 6) รูปแบบการบริหาร 7) ค่านิยมร่วม ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน กรณีศึกษา อนาคตพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงองค์การ ได้แก่ (1) กลยุทธ์ (2) โครงสร้าง (3) ระบบปฏิบัติงาน (4) บุคลากร (5) ทักษะ (6) รูปแบบการบริหาร (7) ค่านิยมร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน อนาคตพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 22,921 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ตัวอย่างจำนวน 393 คน

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานอนาคตพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 393 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 และมีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 ซึ่งมีสถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

ระดับความคิดเห็นของพนักงาน อนาคตพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน

ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน อนาคตพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ พบว่าความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงด้านค่านิยมมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ 4.09 จากการเปลี่ยนแปลงทำให้ประสิทธิภาพปฏิบัติของพนักงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ กรณีศึกษา อนาคตพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อยู่ระดับที่มี ประสิทธิภาพมาก ที่มีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงองค์การของ อนาคตพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16

การทดสอบสมมติฐานการเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคาร ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านกลยุทธ์ ทักษะ และค่านิยมร่วม เมื่อนำมาเปรียบเทียบรายคู่พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การด้านค่านิยมร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระหว่างช่วง 1) อายุ 20-29 ปี 40-49 ปี 2) อายุ 30-39 40-49 ปี โดยมีค่า sig. ที่ 0.002 และ 0.014 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การด้านทักษะ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระหว่างช่วง ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีค่า Sig. ที่ 0.016

สถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การด้านค่านิยมร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระหว่างช่วง โสด หม้าย/แยกกันอยู่ โดยมีค่า Sig. ที่ 0.023

ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การด้านกลยุทธ์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระหว่างช่วง 1) เจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ-รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า 2) เจ้าหน้าที่อาวุโส – ผู้ช่วยผู้จัดการหรือเทียบเท่า ผู้จัดการ-รองผู้อำนวยการ ฝ่ายหรือเทียบเท่า 3) หัวหน้าส่วน-รองผู้จัดการหรือเทียบเท่า ผู้จัดการ-รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า โดยมีความ Sig. ที่ 0.000 0.002 และ 0.018 ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การด้านค่านิยมร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระหว่างช่วง 1) เจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ-รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า 2) เจ้าหน้าที่อาวุโส – ผู้ช่วยผู้จัดการหรือเทียบเท่า ผู้จัดการ-รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า 3) หัวหน้าส่วน-รองผู้จัดการหรือเทียบเท่า ผู้จัดการ-รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า โดยมีความ Sig. ที่ 0.000 0.009 และ 0.025 ตามลำดับ อายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การด้านค่านิยมร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระหว่างช่วง 1-5 ปี 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. ที่ 0.003

สมมติฐานที่ 2 การเปลี่ยนแปลงองค์การของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทยทั้ง 7 ด้านได้แก่ กลยุทธ์โครงสร้างระบบปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ สไตส์การบริหาร และค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์การในแต่ละด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ สไตส์การบริหาร และค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้าน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทั้งหมดมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงองค์การ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน

			กลยุทธ์	โครงสร้าง	ระบบปฏิบัติงาน	บุคลากร	ทักษะ	รูปแบบการบริหาร	ค่านิยมร่วม
เพศ	ชาย	$\bar{X}$	3.70	3.52	3.69	3.58	3.80	3.63	4.06
	(N=130)	S.D.	0.789	0.966	0.861	0.880	0.807	0.903	0.775
	หญิง	$\bar{X}$	3.66	3.51	3.62	3.54	3.82	3.70	4.11
	(N=263)	S.D.	0.821	0.909	0.857	0.952	0.772	0.871	0.759
		t	0.448	0.129	0.774	0.372	-0.178	-0.734	-0.609
	sig.(2-tailed)		0.655	0.898	0.440	0.710	0.859	0.464	0.543
อายุ	20-29 ปี	$\bar{X}$	3.63	3.52	3.65	3.56	3.85	3.71	3.98
	(N=169)	S.D.	0.852	0.940	0.854	0.968	0.767	0.904	0.793
	30-39 ปี	$\bar{X}$	3.52	3.36	3.51	3.47	3.66	3.55	4.00
	(N=62)	S.D.	0.805	0.972	0.900	0.882	0.864	0.928	0.775
	40-49 ปี	$\bar{X}$	3.87	3.60	3.76	3.57	3.90	3.73	4.31
	(N=78)	S.D.	0.670	0.841	0.711	0.863	0.604	0.768	0.629
	50ปีขึ้นไป	$\bar{X}$	3.69	3.54	3.61	3.59	3.76	3.67	4.17
	(N=84)	S.D.	0.822	0.948	0.955	0.948	0.887	0.902	0.769
		F	2.471	0.785	0.962	0.234	1.344	0.577	3.944
		sig.	0.061	0.503	0.411	0.872	0.260	0.630	0.009*
		F	0.275	0.892	0.634	1.408	3.085	1.034	0.127
		sig.	0.760	0.411	0.531	0.246	0.047*	0.357	0.881
สถานภาพการสมรส	โสด	$\bar{X}$	3.62	3.50	3.64	3.58	3.82	3.68	4.01
	(N=219)	S.D.	0.791	0.930	0.837	0.914	0.766	0.902	0.765
	สมรส	$\bar{X}$	3.72	3.55	3.64	3.53	3.78	3.66	4.16
	(N=159)	S.D.	0.835	0.922	0.867	0.933	0.802	0.860	0.765
	หม้าย/แยกกันอยู่	$\bar{X}$	3.84	3.45	3.60	3.41	4.12	3.77	4.48
	(N=15)	S.D.	0.811	0.996	1.116	1.107	0.793	0.838	0.555
		F	1.003	0.155	0.018	0.350	1.355	0.114	3.640
		sig.	0.368	0.857	0.983	0.705	0.259	0.892	0.027*

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นการเปลี่ยนแปลงองค์การ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน (ต่อ)

			กลยุทธ์	โครงสร้าง	ระบบปฏิบัติงาน	บุคลากร	ทักษะ	รูปแบบการบริหาร	ค่านิยมร่วม
ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	3.58	3.45	3.60	3.50	3.80	3.66	3.97
	(N=166)	S.D.	0.808	0.940	0.849	0.954	0.782	0.883	0.754
	เจ้าหน้าที่อาวุโส - ผู้ช่วยผู้จัดการหรือเทียบเท่า	$\bar{X}$	3.62	3.50	3.63	3.59	3.81	3.63	4.10
	(N=103)	S.D.	0.866	0.977	0.882	0.918	0.824	0.942	0.824
	หัวหน้าส่วน-รองผู้จัดการหรือเทียบเท่า	$\bar{X}$	3.73	3.51	3.57	3.45	3.79	3.68	4.15
	(N=80)	S.D.	0.754	0.892	0.926	0.930	0.785	0.824	0.726
	ผู้จัดการ-รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	$\bar{X}$	4.12	3.88	3.99	3.95	3.99	3.88	4.50
	(N=34)	S.D.	0.575	0.700	0.601	0.681	0.568	0.797	0.581
	ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	$\bar{X}$	3.83	3.52	3.75	3.62	3.53	3.68	4.10
	(N=10)	S.D.	0.918	1.038	0.798	1.085	0.996	0.981	0.690
		F	3.567	1.529	1.651	2.066	0.752	0.529	3.679
		sig.	0.007*	0.193	0.161	0.085	0.557	0.715	0.006*
อายุงาน	1-5 ปี	$\bar{X}$	3.57	3.47	3.60	3.53	3.80	3.67	3.98
	(N=192)	S.D.	0.825	0.929	0.856	0.936	0.776	0.894	0.769
	6-10 ปี	$\bar{X}$	3.71	3.47	3.63	3.53	3.76	3.63	4.03
	(N=41)	S.D.	0.877	1.026	0.894	0.948	0.880	0.957	0.870
	11-15 ปี	$\bar{X}$	3.46	3.53	3.39	4.07	3.72	3.92	4.14
	(N=3)	S.D.	1.110	0.757	0.839	0.115	0.948	0.938	0.756
	15 ปีขึ้นไป	$\bar{X}$	3.78	3.58	3.69	3.59	3.84	3.70	4.23
	(N=157)	S.D.	0.759	0.905	0.857	0.923	0.767	0.850	0.711
		F	2.087	0.446	0.384	0.427	0.177	0.150	3.171
		sig.	0.101	0.720	0.764	0.734	0.912	0.929	0.024*

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์การของ ธนาครพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ทั้ง 7 ด้าน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

		กลยุทธ์	โครงสร้าง	ระบบปฏิบัติงาน	บุคลากร	ทักษะ	รูปแบบการบริหาร	ค่านิยมร่วม	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
กลยุทธ์	Pearson Correlation	1	.824**	.800**	.738**	.736**	.782**	.653**	.550**
โครงสร้าง	Pearson Correlation	.824**	1	.831**	.805**	.762**	.788**	.634**	.541**
ระบบปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	.800**	.831**	1	.808**	.816**	.771**	.667**	.545**
บุคลากร	Pearson Correlation	.738**	.805**	.808**	1	.771**	.786**	.630**	.582**
ทักษะ	Pearson Correlation	.736**	.762**	.816**	.771**	1	.784**	.707**	.657**
รูปแบบการบริหาร	Pearson Correlation	.782**	.788**	.771**	.786**	.784**	1	.705**	.582**
ค่านิยมร่วม	Pearson Correlation	.653**	.634**	.667**	.630**	.707**	.705**	1	.720**
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	.550**	.541**	.545**	.582**	.657**	.582**	.720**	1

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาครพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย จะเห็นได้ว่า พนักงานของธนาครพาณิชย์ มีความเห็นด้วยในการเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธนาครมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทิศทางเดียวกัน ที่มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาครพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้แนวคิดกรอบข่าย 7s จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นมีผลไปในทางบวกจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างนั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้แตกต่างกันไปตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงาน ธนาครพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทยมีความเห็นว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานมีเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์การ ซึ่งพนักงานในทุกระดับ ไม่จะมีลักษณะทางบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน หรือ อายุงานที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ในด้าน กลยุทธ์ ทักษะ และค่านิยมร่วม แต่เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การที่เพิ่มขึ้น กับการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในครั้งนี้พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในทุก ๆ ด้าน โดยพนักงานของ ธนาครพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทยมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้เดินไปข้างหน้า พร้อมทั้งจะพัฒนาศักยภาพของตน เพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น ในการแข่งขันที่

รุนแรงในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน และพร้อมรับมือกับความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ที่จะมีอิทธิพลกับอุตสาหกรรมการเงินโดยตรง ซึ่งพนักงานทุกคนพร้อมที่จะเตรียมพร้อมที่จะก้าวเดินไปข้างหน้ากับองค์กร อย่างเต็มความสามารถต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงสิ่งที่จะขัดขวาง และเป็นอุปสรรค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้งภายใน และภายนอก
2. ควรศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคาร หลังจากได้รับอิทธิพลการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์กรซึ่งคงมีอาจที่จะสำเร็จเสร็จสิ้นได้ตามที่หวังไว้หากแต่ไม่ได้รับคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ผู้วิจัยเคารพ ท่านเป็นผู้ที่ให้แรงบันดาลใจ จากแนวคิดของผู้วิจัยที่ไม่เป็นรูปร่าง ท่านแนะนำแนวทางจนสามารถเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย จนสามารถนำมาใช้ประโยชน์ ทั้งในงานวิจัย และหน้าที่การงานที่ทำงานของผู้วิจัย ขอขอบพระคุณความกรุณาของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ทุกๆ ท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยส่งให้อย่างแข็งขัน ขอขอบคุณกลุ่มนักศึกษา ปริญญาโท MBA รุ่นที่ 7 ที่ร่วมแรงร่วมใจกันมาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาร่วมกัน ความทุกข์ และความสุขที่ผ่านมาเป็นความทรงจำ จนสามารถนำมาใช้ประโยชน์ ทั้งในงานวิจัย และหน้าที่การงานที่ทำงานของผู้วิจัย ขอขอบพระคุณความกรุณาของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ทุกๆ ท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยส่งให้อย่างแข็งขัน ขอขอบคุณกลุ่มนักศึกษา ปริญญาโท MBA รุ่นที่ 7 ที่ร่วมแรงร่วมใจกันมาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาร่วมกัน ความทุกข์ และความสุขที่ผ่านมาเป็นความทรงจำ

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ณ พ.ศ. 2557

Cronbach, L. J. 1951. Coefficient Alpha and the Internal Structure of Test. *Psychometrika*. 6, 297-334.

Yamane, T. 1973. *Statistic: An Introductory Analysis*. 3 rd ed. Longman.

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความเสมอภาคทางการศึกษา ผลกระทบ สาเหตุ และแนวทางในการบริหารจัดการ

Concepts, Effects, Causes and How to Administrate

ศุจิมน มังคลรังษี

Sujimon Mungkalarungsi

บทคัดย่อ

ความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของพลเมืองบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ของประเทศไทย ในความเป็นจริง มีประชากรมากกว่า 1 ใน 4 ของประเทศไทย ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน เนื่องจากครอบครัวไม่มีเงินส่งเสีย ต้องทำงานเลี้ยงครอบครัว และที่สำคัญคือ การศึกษาขั้นพื้นฐานไม่ได้ฟรีจริง ไม่ได้ช่วยผู้มีรายได้น้อยได้จริง บทความนี้ได้ศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาทั้งในระดับนโยบาย และครัวเรือน รวมทั้งแบ่งปัญหาออกเป็นในแง่ของมิติต่างๆ พร้อมเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในเชิงการบริหารจัดการทั้งระดับนโยบายของภาครัฐ และครัวเรือน

คำสำคัญ: ความเสมอภาคทางการศึกษา การจัดการทางการศึกษา

Abstract

Although Equality in Education is a basic right of citizen under Thai constitution, in reality there is more than one out of four of Thai population that has limited opportunity to access free Education provided by the government. Owing to several reasons both at macro and micro level, such as inefficiency of education administration at state level and family financial concerns at household level, either or both of these consequence in some children have no opportunity to study in school. In fact, free education policy doesn't really help all people to have equal opportunity to study. This journal studies causes of the problem in both macro and micro level and categorized the problems into dimensions together with recommendation from management perspectives.

Keywords: Equality in Education, Education Management

บทนำ

นโยบายทางการศึกษา เป็นหนึ่งในนโยบายในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ แบบระยะยาว ในหลายๆประเทศ รวมทั้งประเทศไทย นโยบายทางการศึกษา คือ นโยบายที่ลงทุนสร้างและพัฒนาบุคลากร (Human Capital) ให้กับพลเมือง ของประเทศ ในรูปแบบการให้บริการทางการศึกษาสำหรับพลเมืองของประเทศ

ความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นปัญหาสำคัญในหลายๆประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ความเสมอภาคในการเข้าถึงการศึกษา ไม่ได้หมายความว่า ทุกคนจะต้องได้เรียนในระดับที่เท่ากันทุกคน แต่หมายถึง พลเมืองทุกคนควรได้รับการให้โอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมกัน ในเรื่องของสิทธิ โอกาส และการเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน ความแตกต่างทางถิ่นที่อยู่ อาศัย เพศ หรือสถานะทางเศรษฐกิจ ไม่ควรเป็นอุปสรรค ในการ หรือ ทำให้มีโอกาเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานน้อยลง

บทความนี้ได้ ศึกษาแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความเสมอภาคทางการศึกษา ผลกระทบ สาเหตุ และ แนวทางในการบริหารจัดการ โดยมีเนื้อหาตามลำดับดังนี้

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการความเสมอภาคทางการศึกษา

ความเสมอภาคทางการศึกษา คือ ความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของพลเมืองทุกคน ในเรื่องของ สิทธิ โอกาส โดย ความแตกต่างทางถิ่นที่อยู่อาศัย เพศ หรือสถานะทางเศรษฐกิจ ไม่เป็นอุปสรรคทำให้การเข้าถึงการศึกษาได้ น้อยลง

กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติไว้ใน มาตรา 10 การจัดการศึกษา ต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกัน ในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (กระทรวงศึกษาธิการ หมวด 2 สิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา)

ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมี กฎหมายเกี่ยวกับการศึกษา และนโยบายทางการศึกษาต่างๆ เช่น นโยบายการศึกษาภาค บังคับ 9 ปี (ถึงมัธยมต้น) นโยบายเรียนฟรี 12 ปี (ถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย) การเข้าถึงการบริการทางการศึกษาของพลเมือง ก็ยัง มีความความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะต่างภูมิภาค ต่างพื้นที่ ต่างเพศ ต่างสถานะ ทางเศรษฐกิจ และ ฯลฯ

ความไม่เสมอภาคทางการศึกษา (Inequality Education) คือ ความไม่เท่าเทียมกันในการลงทุนเพื่อสร้างพัฒนา บุคลากรของประเทศ (จิรดา ปราสาทรศิริโชค และ โยชิ ทาคาฮาชิ, 2556) ความไม่เสมอภาคทางการศึกษา สะท้อนให้เห็นถึง ความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งความมีประสิทธิภาพของนโยบายทางการศึกษาของประเทศ (จิรดา ปราสาทรศิริโชค และ โยชิ ทาคาฮาชิ, 2556)

ผลกระทบของความไม่เสมอภาคในโอกาสเข้าถึงการศึกษาในการเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานของ พลเมือง

เด็กจากครอบครัวที่ยากจนทั้งในชนบทและในเมืองมีโอกาสได้รับการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าและมักจะมีคุณภาพต่ำกว่า เด็กจากครอบครัวที่มีรายได้สูงกว่า ปัญหาความยากจน, การไม่สามารถเรียนได้ดี และปัญหาสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ทำให้เด็กจาก ครอบครัวยากจนมักจะออกกลางคัน หรือจบแค่ชั้นประถมหก บางส่วนจบแค่ชั้นมัธยมสาม ไม่ได้เรียนต่อในระดับสูงกว่านั้น ผลกระทบของความไม่เสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา มีดังนี้ (วิทยากร เชียงกุล, 2552)

นักเรียนที่ต้องออกกลางคัน

ผลการสำรวจข้อมูลนักเรียนออกกลางคันปี 2550 ตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนปลายในสถานศึกษาสังกัด 178 เขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ พบว่า มีนักเรียนออกกลางคัน จำนวน 119,626 คน หรือ 1.4% ของจำนวนนักเรียนทั้งหมด 8,513,828 คน เป็นเรียนชาย จำนวน 69,244 คน และนักเรียนหญิง จำนวน 50,382 คน

โดยผู้ที่ออกกลางคันไม่ได้เรียนต่อแยกตามสาเหตุได้ตามลำดับดังนี้ ฐานะยากจน 39,700 คน กรณีอื่น ๆ 30,474 คน อพยพตามผู้ปกครอง 18,133 คน มีปัญหาครอบครัว 12,600 คน มีปัญหาในการปรับตัว 7,403 คน หาเลี้ยงครอบครัว 5,114 คน สมรส 4,898 คน เจ็บป่วย/เกิดอุบัติเหตุ 1,052 คน ต้องคดี/ถูกจับ 252 คน

เมื่อแยกจำนวนนักเรียนที่ออกกลางคันตามระดับชั้น ในระดับอนุบาล 1 ถึง ป.6 มีนักเรียนออกกลางคันอยู่ระหว่าง ระดับชั้นละ 4,300 – 7,400 คน และมีจำนวนเพิ่มขึ้นในระดับมัธยมต้น คือ ม.1 จำนวน 13,774 คน ม.2 จำนวน 18,158 คน ม.3 จำนวน 20,069 คน ในชั้นมัธยมปลาย จำนวนค่อยลดลง คือ ม.4 จำนวน 10,833 คน ม.5 จำนวน 6,917 คน และม.6 จำนวน 4,672 คน

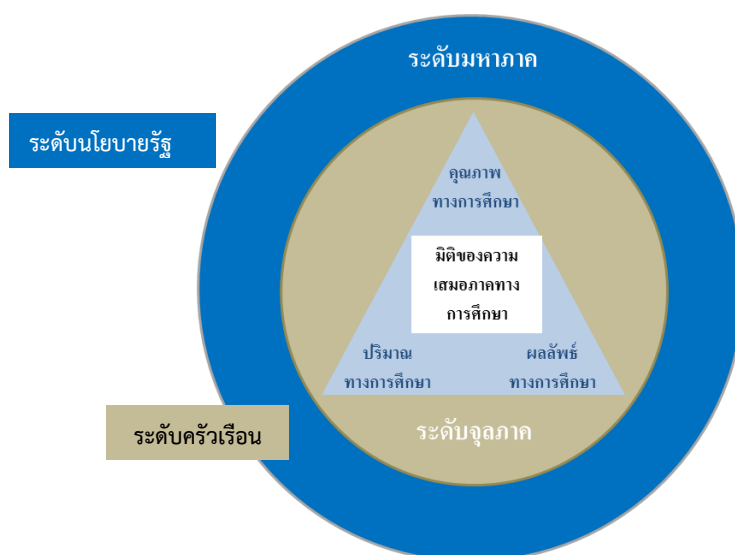
เมื่อแยกจำนวนนักเรียนที่ออกกลางคันตามเขตพื้นที่การศึกษา พบว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สพท.) ที่มีนักเรียน ออกกลางคันมากที่สุด ส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดทางภาคอีสานที่ยากจน เช่น สุรินทร์ อุตรดิตถ์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ร้อยเอ็ด ฯลฯ และบางจังหวัดในภาคเหนือ เช่น เพชรบูรณ์ เชียงใหม่ เขต 3 นอกจากนั้นก็มีจังหวัด เพชรบุรี สมุทรสาคร สุราษฎร์ธานี ปทุมธานี กระบี่

เด็กจากครอบครัวยากจนไม่ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง

นโยบายเรียนฟรี 12 ปี ไม่ได้เรียนฟรีจริงและไม่ได้ช่วยคนจนได้จริง เนื่องจากรัฐบาลจัดสรรงบประมาณไว้ไม่พอเพียง โรงเรียนขนาดใหญ่หลายแห่งโดยเฉพาะโรงเรียนในเมืองที่มีชื่อเสียงเก็บค่าใช้จ่าเพิ่มเติมนอกจากค่าเล่าเรียน ทั้งค่าเดินทาง ค่าหนังสือและอุปกรณ์การเรียนต่างๆ รวมทั้งค่าอาหาร ค่าที่พัก (สำหรับบางคน) ค่าเสื้อผ้า ค่าเสียโอกาสในการทำงาน ทำให้คนจนต้องรับภาระค่าใช้จ่าการศึกษาสูงเมื่อเทียบกับรายได้ของพวกเขา และคนจนไม่สามารถลงทุนทางการศึกษาแข่งขันกับคนชั้นกลางและคนรวยได้อย่างเท่าเทียม ทั้งคนจนที่ต้องอพยพโยกย้ายที่ทำงานบ่อย เช่น แรงงานก่อสร้าง ก็มักจะทำให้ลูกไม่ค่อยได้เรียนอย่างต่อเนื่อง

จากผลกระทบสำคัญที่กล่าวมานั้น ทำให้เด็กไทยจำนวนไม่น้อย ขาดโอกาสและไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ระดับ และ มิติของปัญหาความไม่เสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา

ในบทความนี้ได้อธิบายสาเหตุ และมิติของปัญหาที่สำคัญทางด้านการศึกษา อันได้แก่ ปัญหาความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงการศึกษา ซึ่งเป็นหนึ่งในปัญหาที่มีความสำคัญและควรที่จะได้รับการแก้ไข หากพิจารณาถึงที่มาของความไม่เสมอภาคทางการศึกษาแบ่งเป็น 2 ระดับ



รูปที่ 1 ระดับและมิติของปัญหาความไม่เสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา

ระดับของปัญหาความไม่เสมอภาคในโอกาสเข้าถึงการศึกษา

1. **ระดับภาครัฐ** นโยบายทางการศึกษา และการบริหารจัดการของรัฐบาล ซึ่งขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และไม่เอื้อให้เกิดความเสมอภาคทางการศึกษา รวมทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.1 การจัดสรรงบประมาณและการกระจายครูอาจารย์สู่สถานศึกษาต่างๆ ของรัฐบาลมีความไม่เป็นธรรม เอื้อต่อโรงเรียนขนาดใหญ่ในเมืองมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็กในชนบท ทำให้โรงเรียนมีคุณภาพแตกต่างกัน ทั้งการจัดสรรงบประมาณก็เอื้อต่อการศึกษาระดับสูง (มัธยมปลายและอุดมศึกษา) ซึ่งคนรวยและคนชั้นกลางมีโอกาสสอบแข่งขันไปเรียนต่อระดับสูงได้มากกว่าคนจน

1.2 ความเสมอภาคและประสิทธิภาพของการใช้จ่าทางการศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศอื่น การวิจัยเรื่องความเสมอภาคและประสิทธิภาพของการใช้จ่าทางการศึกษาของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นที่มีรายได้ปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารโลกและกระทรวงศึกษาธิการเพื่อการพัฒนาประเทศด้านการศึกษา 2พบว่าประเทศไทย

จัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาให้การศึกษา 20% ของงบการศึกษาทั้งหมด ซึ่งยังถือว่าน้อยเมื่อเทียบกับประเทศอื่น (ยกเว้นฟิลิปปินส์) ที่จัดสรรงบประมาณเพื่อศึกษาระดับมัธยมศึกษาประมาณ 34-47% ของงบประมาณการศึกษาทั้งสิ้น

1.3 งบประมาณทางการศึกษาที่จัดสรรให้จังหวัดที่ยากจนได้รับงบประมาณต่อหัวต่ำกว่าจังหวัดที่รวย ส่วนการจัดสรรงบประมาณตรงให้แก่เขตพื้นที่การศึกษาพบว่าเขตที่ได้รับงบประมาณสูงสุดคือ สิงห์บุรี สมุทรปราการ เพชรบุรี เขต 1 และลพบุรี เขต 1 ส่วนเขตที่ได้รับงบประมาณน้อยที่สุดคือ นครพนม เขต 2 ตาก เขต 2 กาญจนบุรี เขต 3 และสุรินทร์ เขต 3 ประมาณ 3% ของเด็กที่มีอายุระหว่าง 6-14 ปี ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษาภาคบังคับทั้งในปี 2543 และ 2545 เมื่อแยกดูข้อมูลเฉพาะของครัวเรือนที่ยากจน ยังพบว่าอัตราการไม่เข้าเรียนของเด็กในครัวเรือนเหล่านี้แตกต่างกันไปตามพื้นที่ เช่น ภาคเหนือมีสัดส่วน 6.64% ของเด็กกลุ่มอายุ 6-14 ปี ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้มีอัตราการไม่เข้าเรียนของเด็กครัวเรือนยากจน 3.45% และ 5.29% ตามลำดับ

เปรียบเทียบการอุดหนุนต่อหน่วยตามระดับการศึกษา ระดับการอุดมศึกษาได้รับการอุดหนุนเป็น 3 เท่าของระดับก่อนประถมและประถมศึกษา และการอุดหนุนต่อหน่วยในระดับมัธยมศึกษาสูงกว่าระดับก่อนประถมศึกษาเล็กน้อย การอุดหนุนการศึกษาระดับก่อนประถมและประถมศึกษามีการกระจายค่อนข้างดี และทำให้ครัวเรือนที่มีรายได้น้อยได้ประโยชน์ ส่วนการอุดหนุนระดับมัธยมศึกษาไม่มีการกระจายอย่างทั่วหน้าและไม่ตรงเป้านัก การอุดหนุนระดับอุดมศึกษามีการกระจายแบบถดถอยไม่เป็นสัดส่วนกับประชากรกลุ่มต่างๆ ดังนั้นประโยชน์ของการใช้จ่ายเพื่อการศึกษาของรัฐจึงเป็นลักษณะแบบสนับสนุนคนรวย

เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่มีระดับรายได้ใกล้เคียงกัน การใช้จ่ายทางการศึกษาภาครัฐของไทยอยู่ในระดับที่เพียงพอ แต่เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพการศึกษาพบว่า ผลลัพธ์ทางการศึกษาของไทยยังต่ำ โดยเฉพาะผลการสอบระหว่างประเทศตามโครงการประเมินนักเรียนนานาชาติ PISA ของกลุ่มประเทศ OECD ด้านประสิทธิภาพการใช้จ่ายภาครัฐในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานแสดงส่วนแบ่งด้านการลงทุนลดลงอย่างต่อเนื่อง แต่เพิ่มขึ้นในการใช้จ่ายเพื่อบุคลากร และงบดำเนินการ ขณะที่งบประมาณด้านการลงทุนถูกจัดสรรเป็นงบประมาณส่วนกลาง ทำให้ต้องมีการแข่งขันของระดับล่างเพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณส่วนกลางซึ่งมีน้อย

1.4 ส่วนผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาในแง่ของโอกาสการเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานและโอกาสเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ ยังคงเป็นปัญหา เช่นเดียวกับความเสมอภาคระหว่างคนจนกับคนรวยที่ยังปรากฏว่า 1.1% ของนักเรียนวัยประถมศึกษาของครอบครัวยากจน/ด้อยโอกาสไม่ได้เข้าโรงเรียน และราว 15% เรียนไม่จบการศึกษาภาคบังคับ

1.5 ระบบบริหารการเงินในระดับโรงเรียนพบว่าไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเสมอภาค และไม่เพียงพอ โรงเรียนที่จัดการศึกษาระดับเดียวกัน มีขนาดใกล้เคียงกัน แต่ที่ตั้ง และสภาพของผู้เรียนแตกต่างกัน ได้รับการจัดสรรงบประมาณแตกต่างกัน นอกจากนั้น ค่าใช้จ่ายดำเนินการต่อหัวและอัตราส่วนนักเรียนต่อครูของโรงเรียนขนาดที่ใกล้เคียงกัน ยังได้รับการจัดสรรต่างกัน การจัดสรรงบประมาณแก่โรงเรียนในส่วนภูมิภาคโดยเฉพาะระดับอนุบาลและประถมมีลักษณะถดถอย กล่าวคือ การใช้จ่ายต่อหัวในโรงเรียนที่เป็นจังหวัดยากจนจะต่ำกว่าโรงเรียนในกรุงเทพมหานคร

1.6 สัดส่วนสูงของเงินเดือนครูเป็นสัดส่วนที่สำคัญของต้นทุนทางการศึกษา อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในส่วนที่เป็นเงินเดือนเมื่อเทียบตามระดับการศึกษาและสังกัดมีความแตกต่างกันมาก วิธีการจัดสรรงบประมาณ ตามหลักทฤษฎีและประสบการณ์ของประเทศอื่น การให้บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับครู เป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในระบบการศึกษา ดังนั้นเงินเดือนครูจึงควรรวมอยู่ในการคำนวณค่าใช้จ่ายรายหัวเพื่อสร้างประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณ กรอบการจัดสรรงบประมาณปัจจุบันไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างของต้นทุนที่เป็นผลมาจากขนาดและที่ตั้งของสถานศึกษา และไม่ครอบคลุมส่วนที่เป็นเงินเดือน หากครอบคลุมเฉพาะค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่เงินเดือนโดยคิดเป็นอัตราค่าจ้างที่ต่างไปตามระดับการศึกษา การจัดสรรงบประมาณลักษณะนี้ไม่ทำให้บรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการศึกษาได้

2. ระดับครัวเรือน สภาพความพร้อมทางเศรษฐกิจของครอบครัว ในการที่จะส่งเสียบุตรหลานให้ได้รับบริการทางการศึกษา ระดับการศึกษาของบิดามารดา หรือผู้นำครอบครัว และสถานะทางสังคมของบิดามารดาหรือผู้นำครอบครัว แบ่งเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 ค่าใช้จ่ายทางการศึกษาภาคครัวเรือนเอกชน จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าถ้าเฉลี่ยทั้งประเทศแล้วมีอัตราส่วนเพียงเล็กน้อย ประมาณ 1.13-2.7% เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ครัวเรือนจ่ายเพื่อการอื่น แต่ถ้าเทียบส่วนที่ครัวเรือนต้องจ่ายต่อค่าใช้จ่ายการศึกษาทั้งหมด ก็อยู่ในอัตราสูงพอสมควร โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายส่วนที่เป็นเงินติดกระเป๋ (pocket money) ที่ผู้ปกครองให้กับนักเรียนไปโรงเรียนจะมีสัดส่วนราว 40% ของค่าใช้จ่ายทางการศึกษาภาคครัวเรือนทั้งประเทศ โดยเฉพาะครัวเรือนในกรุงเทพและปริมณฑลมีค่าใช้จ่ายส่วนนี้มากที่สุด

เปรียบเทียบครัวเรือนที่ยากจนกับครัวเรือนที่ร่ำรวย ครัวเรือนที่ยากจนจะจ่ายเงินติดกระเป๋ให้นักเรียนไปโรงเรียนคิดเป็นสัดส่วนราว 57% ของค่าใช้จ่ายทางการศึกษาทั้งสิ้นของครัวเรือน ขณะที่ครัวเรือนที่ร่ำรวยจ่ายในส่วนนี้ประมาณ 24% ของค่าใช้จ่ายทางการศึกษาทั้งสิ้น แต่เมื่อคิดเป็นจำนวนเงินออกมาแล้ว ครัวเรือนที่ยากจนจ่ายเพื่อการศึกษาไม่น้อยกว่าครัวเรือนที่ร่ำรวย เพราะมีความสามารถในการจ่ายน้อยกว่า และสิ่งนี้จะมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนที่แตกต่างกันด้วย

2.2 ระดับการศึกษาของบิดามารดา หรือผู้นำครอบครัว หากบิดามารดา หรือผู้นำครอบครัว มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง และ หรือ มีสถานะทางสังคมอยู่ในระดับสูง มีแนวโน้มสูงที่บิดา มารดา หรือผู้นำครอบครัวจะผลักดันให้บุตรหลาน เข้ารับการศึกษาในระดับสูง

มิติของปัญหาด้านความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงการศึกษา

มิติด้านปริมาณ ซึ่งหมายถึง การพัฒนาความสามารถในการเข้าถึงการศึกษา (Mankiw, Romer and Weil, 1992) และการเพิ่มจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยให้กับนักเรียน / นักศึกษา เพื่อที่จะได้รับความรู้ที่มากเพียงพอในการสนับสนุนการทำงานในอนาคต (Barro and Lee, 1993)

มิติด้านคุณภาพ ซึ่งหมายถึง คุณภาพการเรียน การสอน ที่ทำให้เด็กมีทักษะที่เข้มข้น และสอดคล้องกับการที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ในอนาคต (Hanushek and WoBmann, 2007)

มิติด้านความเหลื่อมล้ำ ซึ่งหมายถึง ความแตกต่าง ในผลลัพธ์ของการศึกษา ซึ่งเป็นผลเกี่ยวเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ที่มากกว่าแค่คุณภาพของการเรียนการสอน แต่ครอบคลุมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่ปัจจัยเฉพาะของนักเรียนแต่ละคน ปัจจัยทางด้านครอบครัว ไปจนถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา

แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ ควรที่จะต้องมีการพัฒนาในทั้ง 3 มิติไปพร้อมๆกัน เนื่องจากการแก้ไขปัญหาในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว โดยไม่เน้นคุณภาพอาจจะได้แรงงานที่จบมาแล้วมีทักษะที่ไม่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน การทุ่มทรัพยากรเพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านความเหลื่อมล้ำเพียงอย่างเดียวอาจจะเป็นการตัดโอกาสในการพัฒนากลุ่มเด็กที่มีศักยภาพที่สูง เช่นเดียวกัน การพัฒนาในมิติเชิงคุณภาพโดยไม่ได้พิจารณาในมิติความเหลื่อมล้ำ เช่นการพัฒนาคุณภาพของแต่ละโรงเรียนอย่างเป็นเอกเทศ อาจจะทำให้เกิดความแตกต่างของผลการเรียนของแต่ละโรงเรียน ซึ่งทำให้คุณภาพของผลลัพธ์ทางการศึกษามีความแตกต่างกันมากและนำไปสู่ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมในที่สุด (Puey Ungphakorn Institute for Economic Research, 2559)

เมื่อย้อนกลับมาดูสถิติและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของไทย จะพบว่า ประเทศไทยยังคงมีปัญหาทั้ง 3 มิติ โดยข้อมูลสถิติจากธนาคารโลก บ่งชี้ถึงช่องว่างในการเข้าถึงการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา โดยมีเพียงร้อยละ 93 ของ เด็กในวัยเรียนที่เข้าถึงการศึกษาในระดับชั้นดังกล่าว งานวิจัยของ (จิรดา ปราสาทรศิริโชค และ โยชิ ทาคาฮาชิ, 2556) บ่งชี้ถึงความสำคัญของการขยายการเข้าถึงการศึกษาให้ครอบคลุม ถึงระดับชั้นมัธยม ข้อมูลจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยของประชากรของประเทศจากฐานข้อมูลของ Barro and Lee (2013) พบว่าประชากรวัยทำงานของไทยมีจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยอยู่ที่ 7.3 ปี ซึ่งยังอยู่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว (ซึ่งมีจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยอยู่ที่ 11.05 ปี) ถึง 3.75 ปี

ในด้านคุณภาพของการศึกษาไทย ข้อมูลผลการประเมินความรู้ของนักเรียนในวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์จากผลการประเมินในระดับนานาชาติ ได้เลือกใช้ผลการสอบโครงการประเมินผลการศึกษาปัสซ่า (PISA) ขององค์กรเพื่อ ความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นแบบในการศึกษาเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาของไทย ผลการประเมินได้แสดงให้เห็นว่าคะแนนความสามารถของเด็กไทยอยู่ในระดับ 54 จาก 70 ประเทศ

จุดเด่นของการประเมินผลของ PISA (PISA) อยู่ที่การออกแบบคำถามที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวัดความสามารถของเด็กนักเรียนวัย 15 ปี โดยทำการประเมินความพร้อมของทักษะต่างๆ ที่สำคัญสำหรับการตอบรับความท้าทายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต มากกว่าที่จะเน้นความสามารถในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ ผลการสอบดังกล่าวจึงสะท้อนถึง ความพร้อมของเยาวชนของแต่ละประเทศ ว่ามีความพร้อมมากน้อยเพียงใดในการจะดำเนินชีวิตต่อไปในอนาคต ในอีกด้านหนึ่ง ฐานข้อมูล PISA ยังได้มีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลครอบครัว รวมทั้งข้อมูลของโรงเรียนที่เข้าร่วมในโครงการอย่างละเอียด จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถที่จะประมาณค่าความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยในการกำหนดผลต่างในผลสอบดังกล่าวได้อีกด้วย ทำให้สามารถเข้าใจถึงปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาคะแนนไม่เสมอภาคในการเข้าถึงการศึกษา

แนวทางในการแก้ไขปัญหาคะแนนไม่เสมอภาคในการเข้าถึงบริการทางการศึกษาอย่างยั่งยืน ต้องแก้ไข เริ่มจากระดับนโยบาย รวมทั้งการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ทั้งในระดับภูมิภาค จังหวัด และโรงเรียน เพื่อแก้ไขปัญหา ด้านความไม่เสมอภาคในด้านปริมาณ และ คุณภาพ ไปพร้อมๆ กัน

1. กระทรวงศึกษาธิการควรกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานในเชิงของผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมที่ต้องการ เช่น บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในเชิงปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ของประเทศไทย เช่น จำนวนของผู้ที่จบการศึกษา ในแต่ละระดับ ในแต่ละสาขาอาชีพ และมีความสามารถสมรรถนะ ต่างๆ ผ่านการวางแผนที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ของแต่ละภูมิภาค จังหวัด และหน่วยงานการศึกษา

2. กระทรวงศึกษาธิการควรจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร ให้แต่ละส่วน บนพื้นฐานของผลิตผลที่ตั้งเป้าหมายไว้ และมีการวัดผลที่สอดคล้องผลลัพธ์ที่วางไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนให้แต่ละส่วนมีทรัพยากรเพียงพอในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรของแต่ละภูมิภาค จังหวัด และหน่วยงานการศึกษา

3. การบริหารจัดการสถานศึกษา ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ให้เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน โดยนำเทคโนโลยี หรือ ซอฟต์แวร์การจัดการกิจการสถานศึกษามาใช้ในโรงเรียน มีระบบการเงินการบัญชี และ มีระบบฐานข้อมูลนักเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดภาระงานเอกสารต่างๆ และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ และวางแผน ในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป

4. มีการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับ ผู้บริหารโรงเรียน และบุคลากรฝ่ายบริหารของสถานศึกษา ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายในเชิงปริมาณ และคุณภาพ ในภาพใหญ่ของกระทรวงศึกษาธิการ และเป้าหมายในการพัฒนา และสร้างทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ

5. มีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) และ หน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability) ของบุคลากรในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงเรียน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

6. มีการประเมินผลงานบุคลากร ทางการศึกษาที่มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับหลักการประเมินผลงาน เพื่อช่วยให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

7. มีการฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษา อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม สมรรถนะความสามารถต่างๆ ทั้ง Soft Skills และ Hard Skills ในการที่จะขับเคลื่อนการให้บริการทางการศึกษาให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศอย่างยั่งยืน เช่นในเรื่อง ภาวะผู้นำ การสื่อสาร กระบวนการคิด การโค้ช ความชำนาญต่างๆ การใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการสอน ฯลฯ

8. เพิ่มเครื่องมือที่ทันสมัยในการจัดการการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต อินเทอร์เน็ต ประชุมทางไกล (Teleconference) เพื่อเพิ่มคุณภาพ หรือเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยอื่นๆ และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึง เนื้อหา สื่อการเรียนการสอนต่างๆ

9. มีระบบในการพิจารณาให้ทุนการศึกษา หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษาต่างๆ ให้กับครอบครัว ผู้มีรายได้น้อย ที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

10. มีการสนับสนุนให้ความรู้แก่ บิดามารดาของนักเรียน ทั้งในแง่การศึกษา และการประกอบอาชีพจะเป็นการช่วยเหลือเด็กนักเรียนทางอ้อมที่ได้ประสิทธิผล

บทสรุป

แนวทางในการแก้ไขปัญหาความไม่เสมอภาคทางโอกาสการศึกษาเป็นปัญหาใหญ่ ในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทย ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม ปัญหาความไม่เสมอภาคทางโอกาสการศึกษา สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพของนโยบายทางการศึกษา และการบริหารจัดการของภาครัฐ ทั้งในระดับนโยบาย ซึ่งรวมถึงหน่วยงานการศึกษา โรงเรียนรัฐบาล และ ระดับครัวเรือน

ผลกระทบจากความไม่เสมอภาคทางโอกาสการศึกษา ทำให้มีเด็กนักเรียนต้องลาออกกลางคัน และ เด็กจากครอบครัวที่มีฐานะยากจนไม่มีโอกาสเข้าเรียน ถึงแม้รัฐบาลมีนโยบายให้เรียนฟรี 12 ปี ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพลเมือง และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

สาเหตุสำคัญเกิดจากทั้งในเชิงนโยบาย และการบริหารจัดการของภาครัฐ ทั้งในระดับภูมิภาค จังหวัด และระดับโรงเรียน ครอบคลุมในหลายแง่มุมของการบริหารจัดการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ที่ส่งผลให้เกิดความไม่เสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา

แนวทางการแก้ไขปัญหาความไม่เสมอภาคทางโอกาสการศึกษา ต้องแก้ไขไปพร้อมๆกัน ทั้งในเชิงนโยบายของภาครัฐ การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในระดับต่างๆ ทั้งระดับภูมิภาค จังหวัด และระดับโรงเรียน พร้อมทั้งต้องแก้ปัญหาในมิติด้านปริมาณ และคุณภาพ ไปพร้อมๆกัน

เอกสารอ้างอิง

วิทยากร เชียงกุล. 2551. **สภาวะการศึกษาไทย ปี 50/51**. [Online].

เข้าถึงจาก <http://www.witayakornclub.wordpress.com>

ณรรีฏ พิศลยบุตร. 2559. **ความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาของไทยข้อสรุปจากผลการสอบปีซ่า (PISA)**. [Online].

เข้าถึงจาก www.pier.or.th

Barro, R. J. and J. Lee. 1993. International Comparisons of Educational Attainment.

Journal of Monetary Economics. December, 32.

Barro, R. J. and J. Lee. 2013. A New Data Set of Educational Attainment in the World, 1950-2010.

Journal of Development Economics. 104.

Hanushek, E. A. and L. WoBmann. 2007. Education Quality and Economic Growth.

The International Bank for Reconstruction and Development. The World Bank.

Mankiw, G. N. and D. Romer, and David Weil. 1992. A Contribution to the Empirics of Economic Growth.

Quarterly Journal of Economics. May, 107.

Prasartpornsirichoke, J. and Y. Takahashi. 2013. **Assessing Inequalities in Thai Education**.

Graduate School for International Development and Cooperation, Hiroshima University.

Rao, V. M. 1969. Two Decompositions of Concentration Ratio. **Journal of the Royal Statistical Society**.

Series A (General), 132 (3).

ผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Achievement of Internal Quality Assurance in Education of the Training Center of Provincial Police Region 3

บุญช่วย หน่ยครบุรี

Boonchuai Naikhonburi

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Email: chuai2500@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ ปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยใช้วิธีวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงเอกสารที่เป็นองค์ความรู้ต่างๆ ในลักษณะของ ตำรา วารสาร บทความ และรายงานการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และทำการสัมภาษณ์เชิงลึก กับบุคลากรในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 เพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความรู้เกี่ยวกับการขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ความเกี่ยวข้องของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการปฏิบัติหน้าที่ของตน และการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาใช้ในการทำงาน แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ 1) บุคลากร ในหน่วยงานที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ขาดความร่วมมือกัน ขาดการประสานงานกัน จากทุกฝ่าย ในหน่วยงาน 3) บุคลากรมีทัศนคติในแง่ลบต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มองว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน เนื่องจากแต่ละคนมีงานประจำที่ทำอยู่แล้ว และเพิ่มการเก็บเอกสาร 4) การกำหนดตัวบ่งชี้บางตัวไม่สอดคล้องกับการดำเนินการของหน่วยงาน และ 5) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามีปัญหาจากขาดการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และเกิดจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ไม่เข้าใจกระบวนการดำเนินงาน และมองผลคะแนนเพื่อให้ได้คะแนนจากการประเมินในระดับที่ดี ทำให้ผู้รับผิดชอบถูกกดดัน เป็นต้น

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Abstract

This research was purposed to study of achievement problems obstacles opinions suggestions and to develop the operating method of achievement of internal quality assurance in education of the training center of provincial police region 3 by used qualitative research and documentary research which is the knowledge in type of text books, journal, articles and researches that related the operating method of internal quality assurance in education and collected the field research by structured interview and in depth interview the officers in the training center of provincial police region 3, to ask for the opinion about operating method of internal quality assurance in education, problems, obstacles, opinions and suggestions which relate operating

The officer in the training center of provincial police region 3 have cultivated about the processes of operating method of internal quality assurance in education, knowledge about internal quality assurance in

education with self performance and taking the internal quality assurance in education use for working. It is found some problems and obstacles in operating such as 1) the officer in the section were lack of knowledge, understanding about internal quality assurance in education, 2) they were lack of participation, corporation with all of sections, 3) the officer were opined in negative to operating quality assurance in education, they opined that is increasing obligation because of they have routine tasks and it is increasing process of collecting the documentaries, 4) determining for some indicators was not conform with the section's operating and 5) operating of quality assurance in education; there is lack of advices supporting which necessary in the section and caused by the chief or the administrator was not understood about processes of operation and focus the good score of evaluation only that caused the responsible was pressed etc.

Keywords: Achievement of internal quality assurance in education, Training center provincial police region 3

บทนำ

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 โดยในระยะแรกมอบหมายให้กลุ่มงานอาจารย์เป็นหน่วยงานในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลต่างๆ และนำมาเขียนรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งในระยะแรกนี้ กลุ่มงานอาจารย์ได้ดำเนินการลักษณะดังกล่าวตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ซึ่งมีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้มีฝ่ายบริการการศึกษา และมีแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานเฉพาะ และสำนักการศึกษาและประกันคุณภาพกองบัญชาการศึกษาได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในขึ้น ในรูปแบบคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งพบว่า การดำเนินงานตามคู่มือดังกล่าวยังขาดความเข้าใจในการดำเนินการตามแต่ละตัวบ่งชี้ ว่าควรจะทำดำเนินการไปในทิศทางใด เนื่องจากตัวบ่งชี้มีการกำหนดในลักษณะกว้างๆ ไม่ลงลึกในรายละเอียด จนกระทั่งเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 จึงได้พัฒนาปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน มีการกำหนดนโยบายประกันคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการแต่งตั้งคณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐาน ติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ รวมถึงนำผล การประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยลงลึกในรายละเอียดว่าแต่ละตัวบ่งชี้ควรดำเนินการอย่างไร ควรจัดหาเอกสารอะไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในคู่มือ และมอบหมายผู้รับผิดชอบตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ในการประเมิน เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา

จากการใช้งานคู่มือและแนวปฏิบัติดังกล่าวมาสักระยะหนึ่งพบปัญหา อาทิ การดำเนินการตามตัวบ่งชี้บางตัวต้องมีการดำเนินการทำขึ้นมาใหม่ ซึ่งแต่เดิมหน่วยงานยังมิได้เคยดำเนินการ ทำให้ผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้พบปัญหาในการดำเนินการ ซึ่งไม่ทราบขั้นตอนและการจัดทำเอกสารประกอบ ผู้รับผิดชอบพบปัญหาในการติดต่อประสานงานด้านข้อมูลและเอกสารประกอบตัวบ่งชี้ระหว่างบุคลากรในแผนกอื่นๆ ซึ่งบุคลากรแผนกอื่นไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ การกำหนดแนวทางในการดำเนินงานและการเก็บเอกสาร/หลักฐานยังไม่ครบถ้วน การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลยังไม่ครอบคลุมทุกตัวบ่งชี้ การกำหนดเป้าหมายคะแนนของผู้บังคับบัญชาที่สูงเกินจริง ทำให้ผู้รับผิดชอบต้องมีการจัดทำข้อมูลขึ้นมาใหม่

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 เกิดผลสัมฤทธิ์ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ ผู้วิจัยจึง

ได้ดำเนินการวิจัย เพื่อศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่สามารถนำไปพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วยขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านเวลา และขอบเขตด้านสถานที่ ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อที่จะต้องการทราบผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยใช้การเก็บข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารของทางราชการ และการสัมภาษณ์บุคลากรในสังกัดศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 147 คน
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 8 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา ดังนี้
บุคลากรฝ่ายอำนวยการ 2 คน
บุคลากรฝ่ายบริการการศึกษา 2 คน
บุคลากรฝ่ายปกครองและการฝึก 2 คน
บุคลากรกลุ่มงานอาจารย์ 2 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง เดือน ธันวาคม 2558 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2559

ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

3. ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การดำเนินการในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

- ปี ค.ศ.1924 W. A. Shewhart (อ้างถึงในอุตสาหกรรมศาสตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548) เขียนหนังสือ The Economic Control of the Quality of Manufacturing Product ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีการควบคุมคุณภาพ การควบคุมกระบวนการโดยแผนภูมิควบคุม (Control Chart)

- ปี 1950 W. E. Deming (อ้างถึงใน ภาควิชาอุตสาหกรรมศาสตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548) เดินทางไปบรรยายเรื่อง Statistical Control of Quality ที่ประเทศญี่ปุ่น และในปี 1952 J. M. Juran (อ้างถึงใน ภาควิชาอุตสาหกรรมศาสตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548) ก็ไปบรรยายเรื่อง Quality Management ซึ่งก่อให้เกิดการตื่นตัวและพัฒนาทางด้านคุณภาพอย่างกว้างขวางในญี่ปุ่น

ความหมายของคุณภาพ

ตาม ISO 8402:1994 Quality Vocabulary (อ้างถึงในภาควิชาอุตสาหกรรมศาสตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548) ได้ให้ความหมายของคำว่า Quality หรือ คุณภาพไว้ว่าคุณภาพ คือ คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งชนิดที่ระบุโดยชัดแจ้ง (ทั้งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร) และชนิดที่มิได้ระบุไว้ แต่ย่อมเป็นที่รู้ได้ โดยนัยซึ่งจากนิยามดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพ คือ คุณค่าของสินค้า/บริการที่รับรู้โดยลูกค้า

การประเมินผล

1 หลักสูตรที่ใช้ในการประเมิน

1) ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 1 - 8, ศูนย์ฝึกอบรมศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ และกองบังคับการฝึกอบรมตำรวจกลาง กองบัญชาการศึกษาใช้ทุกหลักสูตรที่มีระยะเวลาในการฝึกอบรม 8 สัปดาห์ขึ้นไป

2) กองกำกับการ 1 กองบังคับการฝึกพิเศษ ใช้หลักสูตรตำรวจตระเวนชายแดน ระดับผู้บังคับหมวดและกองกำกับการ 2 - 9 กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ใช้หลักสูตรตำรวจตระเวนชายแดนประจำปี

3) กองกำกับการ 4 กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนใช้หลักสูตรการฝึกโดดร่มใหม่แบบสายกระตุกคงที่

2. กำหนดค่าน้ำหนัก

ตัวบ่งชี้ทั้งหมดมีค่าน้ำหนัก 100 ดังนี้

1) กลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐาน มีค่าน้ำหนัก 80

2) กลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ มีค่าน้ำหนัก 10

3) กลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม มีค่าน้ำหนัก 10

3. เกณฑ์การประเมิน

1) เกณฑ์การประเมินระดับตัวบ่งชี้

กำหนดให้ค่าคะแนนของตัวบ่งชี้ทุกตัวเท่ากันหมด โดยให้คะแนนจากการพิจารณาผลการดำเนินงานจริงของหน่วยศึกษาอบรม โดยกำหนดให้ตัวบ่งชี้แต่ละตัวมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ใช้ค่าคะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน

2) เกณฑ์การประเมินแต่ละกลุ่มตัวบ่งชี้

การคำนวณค่าคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวบ่งชี้ ให้นำคะแนนที่ได้แต่ละตัวบ่งชี้คูณด้วยค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้ นั้น จนครบทุกตัวบ่งชี้ของแต่ละกลุ่มตัวบ่งชี้ และนำค่าคะแนนที่คูณได้ของทุกตัวบ่งชี้มารวมกัน หาค่าด้วยค่าน้ำหนักของกลุ่มตัวบ่งชี้ ในการคำนวณทศนิยมให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่งหากทศนิยมตำแหน่งที่สามมีค่า .005 ขึ้นไปให้ปัดขึ้น นอกเหนือจากนี้ให้ปัดเศษทั้ง

ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยที่ได้ของกลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐานต้องมีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป และค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 3 กลุ่มตัวบ่งชี้ต้อง 3.51 ขึ้นไปเช่นเดียวกัน

3) เกณฑ์การประเมินในภาพรวม

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ต้องปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง พอใช้

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ดี

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ดีมาก

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐาน กลุ่มตัวบ่งชี้ข้อตกลง และกลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม รวมทั้งสิ้น 18 ตัวบ่งชี้

วิธีการดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรในสังกัดศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 147 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2555, หน้า 37) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 8 คน ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2554, หน้า 75)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้นหนังสืออ้างอิง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม

ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้ศึกษาต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถาม ที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้ศึกษา จะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียง ตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัย 2 วิธี คือ

การวิจัยเอกสาร (Documentary research) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ ในการศึกษากระบวนการบริหาร แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพจากผลของการศึกษาหนังสือ วรรณกรรม วิทยานิพนธ์ ตำราทางวิชาการ เอกสารของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยสนาม (Field Research) ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากผู้ศึกษามีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใด ก็ใช้คำถามเดียวกัน โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสังกัดศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 8 นาย โดยแบ่งเป็น บุคลากรฝ่ายอำนวยการ จำนวน 2 นาย, บุคลากรฝ่ายบริการการศึกษา จำนวน 2 นาย, บุคลากรฝ่ายปกครองและการฝึก จำนวน 2 นาย และบุคลากรกลุ่มงานอาจารย์ จำนวน 2 นาย ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่แน่นอน (Structured interview) คือการสัมภาษณ์ ตามแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยเนื้อหาของคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และผลการศึกษาเป็นการนำเสนอการบรรยายเรียงลำดับตามข้อคำถาม ในแบบสัมภาษณ์ และการตอบคำถามของผู้ให้สัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. จากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

การศึกษาพบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นกระบวนการบริหาร กระบวนการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจ สร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้เรียน ให้กับประชาชน การจัดกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ การประเมิน การรักษาและพัฒนาคุณภาพของสถาบัน ผู้ประกอบการ คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผลผลิตของหน่วย คือ นักเรียน งานวิจัย ศิษย์ กิจกรรม โครงการต่าง ๆ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีการดำเนินการ คือ แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน คณะกรรมการหรือคณะทำงานร่วมกันประชุมเพื่อวางแผน กำหนดการดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบ สร้างเป็นคู่มือ จากนั้นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคู่มือ เก็บเอกสารเข้าแฟ้ม ทำการประเมินตนเอง จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอหน่วยงานต้นสังกัด หลังจากทำ SAR แล้วเตรียมตัวรอรับการประเมินจากกองบัญชาการศึกษา และมีการนำเสนอผลการดำเนินการให้สาธารณชนทราบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีความเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รับผิดชอบของทุกคนในหน่วยงานบุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถนำการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มาใช้ในการทำงานของตน โดยมีการนำวงจรคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (P = Plan) การลงมือทำตามแผน (D = Do) การตรวจสอบ (C = Check) และการปรับปรุงแก้ไข (A = Act) มาใช้ในการทำงาน

2. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่เห็นควรดำเนินการต่อไป เพราะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนา มีการทำงานที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และ ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการตรวจประเมินที่จากเดิมเป็นการตรวจเฉพาะแฟ้มเอกสารที่ได้ดำเนินการ ควรเปลี่ยนมาดูผลลัพธ์จากการดำเนินการ เนื่องจากการตรวจจากแฟ้มเป็นการเพิ่มภาระการเก็บเอกสาร และเอกสารสามารถสร้างขึ้นได้แต่อาจไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติจริงเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 การศึกษาพบว่าบุคลากร ในหน่วยงานที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ขาดความร่วมมือกัน ขาดการประสานงานกัน จากทุกฝ่ายในหน่วยงาน บุคคล

กรณีทัศนคติในแง่ลบต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มองว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน เนื่องจากแต่ละคนมีงานประจำที่ทำอยู่แล้ว และเพิ่มการเก็บเอกสารการกำหนดตัวบ่งชี้บางตัวไม่สอดคล้องกับการดำเนินการของหน่วยงาน

3. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามีปัญหาจากขาดการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และเกิดจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ไม่เข้าใจกระบวนการดำเนินงาน และมองผลคะแนนเพื่อให้ได้คะแนนจากการประเมินในระดับที่ดี ทำให้ผู้รับผิดชอบถูกกดดันเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 โดยการศึกษาพบว่า การอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างทัศนคติ สร้างแรงจูงใจ ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ มีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี มีแรงจูงใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดผลสัมฤทธิ์

4. ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการตรวจประเมินที่จากเดิมเป็นการตรวจเฉพาะแฟ้มเอกสารที่ได้ดำเนินการ ควรเปลี่ยนมาดูผลลัพธ์จากการดำเนินการ เนื่องจากการตรวจจากแฟ้มเป็นการเพิ่มภาระการเก็บเอกสาร และเอกสารสามารถสร้างขึ้นได้แต่อาจไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติจริง

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์สรุปผลการศึกษาดังนี้

การศึกษาพบว่ากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นกระบวนการบริหาร กระบวนการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจ สร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้เรียน ให้กับประชาชน การจัดกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ การประเมิน การรักษาและพัฒนาคุณภาพของสถาบัน ผู้ประกอบการ คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผลผลิตของหน่วย คือ นักเรียน งานวิจัย ศิษย์ กิจกรรม โครงการต่างๆ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีการดำเนินการ คือ แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน คณะกรรมการหรือคณะทำงานร่วมกันประชุมเพื่อวางแผน กำหนดการดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบ สร้างเป็นคู่มือ จากนั้นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตามคู่มือเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม ทำการประเมินตนเอง จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอหน่วยงานต้นสังกัด หลังจากทำ SAR แล้วเตรียมตัวรอรับการประเมินจากกองบัญชาการศึกษา และมีการนำเสนอผลการดำเนินการให้สาธารณชนทราบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีความเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รับผิดชอบของทุกคนในหน่วยงานบุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถนำการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มาใช้ในการทำงานของตน โดยมีการนำวงจรคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (P = Plan) การลงมือทำตามแผน (D = Do) การตรวจสอบ (C = Check) และการปรับปรุงแก้ไข (A = Act) มาใช้ในการทำงาน การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ดีเห็นควรดำเนินการต่อไป เพราะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนา มีการทำงานที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และ ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการตรวจประเมินที่จากเดิมเป็นการตรวจเฉพาะแฟ้มเอกสารที่ได้ดำเนินการ ควรเปลี่ยนมาดูผลลัพธ์จากการดำเนินการ เนื่องจากการตรวจจากแฟ้มเป็นการเพิ่มภาระการเก็บเอกสาร และเอกสารสามารถสร้างขึ้นได้แต่อาจไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติจริงเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 การศึกษาพบว่าบุคลากร ในหน่วยงานที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ขาดความร่วมมือกัน ขาดการประสานงานกัน จากทุกฝ่ายในหน่วยงาน บุคลากรมีทัศนคติในแง่ลบต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มองว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน เนื่องจากแต่ละคนมีงานประจำที่ทำอยู่แล้ว และเพิ่มการเก็บเอกสารการกำหนดตัวบ่งชี้บางตัวไม่สอดคล้องกับการดำเนินการของหน่วยงานการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามีปัญหาจากขาดการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และเกิดจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ไม่เข้าใจกระบวนการดำเนินงาน และมองผลคะแนนเพื่อให้ได้คะแนนจากการประเมินในระดับที่ดี ทำให้ผู้รับผิดชอบถูกกดดันเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 การศึกษาพบว่า การอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างทัศนคติ สร้างแรงจูงใจ ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ มีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี มีแรงจูงใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

เกิดผลสัมฤทธิ์ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการตรวจประเมินที่จากเดิมเป็นการตรวจเฉพาะแฟ้มเอกสารที่ได้ดำเนินการ ควรเปลี่ยนมาดูผลลัพธ์จากการดำเนินการ เนื่องจากการตรวจจากแฟ้มเป็นการเพิ่มภาระการเก็บเอกสาร และเอกสารสามารถสร้างขึ้นได้แต่อาจไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติจริง

อภิปรายผลการวิจัย

1. การประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ว่าเป็นกระบวนการบริหาร กระบวนการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจ สร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้เรียน ให้กับประชาชน การจัดกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ การประเมิน การรักษาและพัฒนาคุณภาพของสถาบัน ผู้ประกอบการ คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผลผลิตของหน่วย คือ นักเรียน งานวิจัย ศิษย์ กิจกรรม โครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2555) กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม แสดงว่าบุคลากรในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีการดำเนินการคือ แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน คณะกรรมการหรือคณะทำงานร่วมกันประชุมเพื่อวางแผน กำหนดการดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบ สร้างเป็นคู่มือ จากนั้นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคู่มือ เก็บเอกสารเข้าแฟ้ม ทำการประเมินตนเอง จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอหน่วยงานต้นสังกัด หลังจากทำ SAR แล้วเตรียมตัวรอรับการประเมินจากกองบัญชาการการศึกษา และมีการนำเสนอผลการดำเนินการให้สาธารณชนทราบ ความสอดคล้องกับ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 สำหรับหน่วยที่รับผิดชอบด้านการศึกษามูลนิธิสุทรประจักษ์ (2557) แสดงขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมี 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยให้ความรู้และแต่งตั้งคณะกรรมการ 2) การดำเนินการ โดยมีการวางแผน ดำเนินการตามแผน ตรวจสอบประเมินผล นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข และ 3) การรายงาน โดยจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

3. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มาใช้ในการทำงานของตน พบว่า บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถนำการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มาใช้ในการทำงานของตน โดยมีการนำวงจรคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (P = Plan) การลงมือทำตามแผน (D = Do) การตรวจสอบ (C = Check) และการปรับปรุงแก้ไข (A = Act) มาใช้ในการทำงาน

4. ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า เกิดจากบุคลากรในหน่วยงานที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ขาดความร่วมมือกัน ขาดการประสานงานกัน จากทุกฝ่ายในหน่วยงาน บุคลากรมีทัศนคติในแง่ลบต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มองว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน เนื่องจากแต่ละคนมีงานประจำที่ทำอยู่แล้ว และเพิ่มการเก็บเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างทัศนคติ สร้างแรงจูงใจ ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ มีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี มีแรงจูงใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ว่าเป็นการดำเนินการเพื่อส่วนรวมและเพื่อเป็นการพัฒนาของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงานร่วมกัน จะส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดผลสัมฤทธิ์

2. ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการตรวจประเมินที่จากเดิมเป็นการตรวจเฉพาะแฟ้มเอกสารที่ได้ดำเนินการ ควรเปลี่ยนมาดูผลลัพธ์จากการดำเนินการ เนื่องจากการตรวจจากแฟ้มเป็นการเพิ่มภาระการเก็บเอกสาร และเอกสารสามารถสร้างขึ้นได้แต่อาจมิได้เกิดจากการปฏิบัติจริง

3. ควรกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับการดำเนินการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาสำเร็จ และเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรมจริง

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. 2554. การประกันคุณภาพการศึกษา

ภายใน สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. รายงานการวิจัย เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2556. พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศิลปากร กลุ่มหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

งานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3. 2557. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค 3 นครราชสีมา.

ธวัชชัย ศุภดิษฐ์. 2557. การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. รายงานการวิจัย เสนอสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฝ่ายมาตรฐานและการประกันคุณภาพ 1 สำนักการศึกษาและประกันคุณภาพ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

2557. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

สำหรับหน่วยที่รับผิดชอบ จัดการศึกษาอบรมหลักสูตรประจำสำนักการศึกษาและประกันคุณภาพ

กองบัญชาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร.

ลักขณา จาตกานนท์, ดวงรัตน์ แซ่ตั้ง, เนนีสา ไชยปุระ และ ธนพรธณ บุญรัตกลิน. 2554. การพัฒนาการบริหารงานประกัน

คุณภาพการศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานการวิจัย

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

สมโภชน์ ศรีสมุทร. 2550. การวิเคราะห์การจัดกลุ่มโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพภายนอก: ระดับ

การศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สิริลักษณ์ ไชยวงศ์ . 2555. การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของ คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุภางค์ จันทวานิช. 2553. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภางค์ จันทวานิช. 2554. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

Cele, Victoria Zamandosi. The Management of the Implementation of Quality Assurance Policies : The

Case of Integrated Quality Management System in Secondary Schools in KwaZulu Natal.

Masters Abstracts International. 47(03).

Langbell, Lurline Janet. Collaborative Quality Assurance Policy Development for Private to Public

Post-secondary Articulation. Masters Abstracts International. 44(01), 57.

การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิผลในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

The Participation of the Public on the Effectiveness of the Service Organization's Infrastructure HuaiDuan District, NakhonPathom Province.

พีรพัฒน์ แก้วกัญญา¹ และ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง²

Pearapat Kaokanya¹ and Siriwat Plainbangyang²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Email: fluk9999@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิผลในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน วิเคราะห์การวิจัยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในตำบลห้วยด้วน จำนวน 360 คน การประมวลผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน จำนวน 5 คน แล้วทำวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยมีความคล่องตัวและสะท้อนภาพประสิทธิผลการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) การมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) แนวทางการให้บริการคือควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนนั้นได้ทราบถึงบทบาทตนเองในกระบวนการการมีส่วนร่วมต่างๆและควรจัดให้มีแผนดำเนินงานที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างแท้จริง โดยการจัดทำแผน นำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม นำแผนที่จัดทำแล้วนำมาจัดเวทีหมู่บ้านผ่านการประชุม หรือเวทีประชาคม ตั้งตัวแทนในการประสานแผนกับหน่วยงานเจ้าของงบประมาณ

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน ประสิทธิภาพในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

Abstract

Research "The participation of the public on the effectiveness of the service infrastructure of organizations HuaiDuan District, NakhonPathom Province" aims (1) to study the effectiveness of the service infrastructure of organizations HuaiDuan district. NakhonPathom Province (2) the level of participation of

citizens in the public service of the Administration HuaiDuan district, NakhonPathom Province (3) guidelines for public services effectively.

This research is the hybrid. To check conducted research into two types: quantitative research. Data were collected by questionnaire The sample of HuaiDuan living within 360 processing software packages (SPSS) Data were analyzed using descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation. The qualitative research Data were collected by conducting in-depth interviews with executives Tambon Administrative Creek Express 5, and then analyze the data. With content analysis and link up with the concept. Theories The research depth. And reflects the effectiveness of the service organization's infrastructure HuaiDuan District, NakhonPathom Province.

The research found that: 1) the effectiveness of the service infrastructure of organizations HuaiDuan District, NakhonPathom Province as a whole is at the highest level, 2) participation in the public service of the Tambon Administration Organization. Duan Creek district, NakhonPathom Province as a whole at a high level 3) service guidelines should be release to the public is aware of its role in the process of participation and implementation plan should provide opportunities for public participation in the process. Of public service infrastructure, literally. The Plan Put a plan into action to achieve tangible results. Bring a map and to provide a platform through the village or community forum representatives to coordinate plans with the agency's budget.

Keywords: Public participation, The effectiveness of the service organization's infrastructure

บทนำ

การปกครองประเทศนั้นจำเป็นต้องมีองค์กรในการปกครองหรือบริการกิจการของรัฐ องค์กรดังกล่าวคือ “รัฐบาล” ซึ่งหมายถึง คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจบริหาร เพื่อดำเนินการปกครองประเทศ ในการนี้ต้องมีการจัดระเบียบการปกครองที่เรียกว่า การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งนี้เพื่อจะได้ดำเนินการปกครองหรือบริหารประเทศให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลโดยมีหลักการสำคัญ 2 หลัก คือ

1. หลักการรวมอำนาจ (Centralization) เป็นหลักที่วางระเบียบราชการบริหารโดยมอบอำนาจในการปกครองไว้แก่ราชการส่วนกลาง ซึ่งได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ของรัฐ และมีข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลางซึ่งขึ้นตรงต่อกันตามลำดับบังคับบัญชา เป็นผู้ดำเนินการปกครองตลอดทั้งอาณาเขตประเทศ จึงเป็นงานระดับชาติอันเป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ของรัฐบาลกลางที่จะต้องดำเนินการเพื่อสนองความต้องการหรือประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้

(1) มีการรวมกำลังทหารและตำรวจให้ขึ้นต่อส่วนกลาง เพื่อให้การบังคับบัญชาเป็นไปโดยเด็ดขาดและทันทั่วทั้งในกรณีที่เกิดจำเป็น อีกทั้งเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง ของประเทศ

(2) มีการรวมอำนาจวินิจฉัยสั่งการไว้ที่ส่วนกลาง กล่าวคือ ได้รับมอบอำนาจสั่งการเพื่อปฏิบัติการต่างๆ ได้ทั่วอาณาเขตประเทศ และส่วนกลางอาจมอบอำนาจบางประการให้ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาควินิจฉัยสั่งการบางเรื่องได้ แต่อำนาจวินิจฉัยสั่งการขั้นสุดท้ายยังเป็นของส่วนกลาง

(3) มีลำดับชั้นการบังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดผลสำคัญคือ ส่วนกลางมีอำนาจในการแต่งตั้งถอดถอนข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเขตต่างๆ ของประเทศ ตลอดจนสามารถใช้อำนาจบังคับบัญชาสั่งการเพื่อให้ปฏิบัติการต่างๆ ได้ภายในขอบเขตของกฎหมายและเป็นไปตามนโยบายด้วย

ข้อดีของหลักการรวมอำนาจ

(1) ทำให้อำนาจของรัฐมั่นคง เนื่องจากเกิดเอกภาพในการปกครองและการบริหารงาน ตลอดจนคำสั่งเกิดผลได้โดยง่าย และมีอำนาจใช้กำลังบังคับได้เมื่อมีการฝ่าฝืนโดยผิดกฎหมาย

(2) อำนาจอธิปไตยแก่ประชาชนเสมอภาคกันทั่วประเทศ เพราะเป็นวิธีการปกครองที่มุ่งทำประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติเป็นส่วนรวมในเขตต่างๆ ทั่วประเทศ

(3) ประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะมีข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่และเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพเป็นของส่วนกลาง สามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนไปยังเขตการปกครองต่างๆ ได้ทั่วประเทศ

(4) ทำให้เกิดเอกภาพในการปกครองเพราะอำนาจในการบังคับบัญชาและสั่งการอยู่ในศูนย์กลางอันเดียวกัน ใช้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับเดียวกัน

ข้อเสียของหลักการรวมอำนาจ

(1) รัฐบาลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะมากประเภท ให้ได้ผลดีและทั่วถึงทุกท้องถิ่นที่พร้อมกัน

(2) ทำให้เกิดความล่าช้าเพราะต้องทำตามลำดับชั้นบังคับบัญชาทำให้เสียเวลามากและไม่ทันการในการแก้ไขปัญหาบริการสาธารณะบางประการ อีกทั้งระเบียบแบบแผนของระบบราชการ ที่ยุ่งยากก็ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าได้ (สุรชัย เจนประโคน, 26 เมษายน 2554)

ปัญหาดังกล่าวทำให้แนวคิดการปกครองการบริหาร และการพัฒนาท้องถิ่นจำเป็นต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบขององค์การบริหารระดับท้องถิ่นโดยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

(1) จะต้องมียุทธศาสตร์ของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เช่น อบต. เทศบาล

(2) ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรท้องถิ่นจะต้องเป็นคนในท้องถิ่นนั้น และต้องมาจากการเลือกตั้งอย่างเสรีและยุติธรรม

(3) องค์กรจะต้องมีอำนาจหน้าที่ และมีความเป็นอิสระจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างเหมาะสม (จุไรลักษณ์ จิตรสบาย, 2548, หน้า 2)

2. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานของรัฐรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

(1) การกระจายสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

(2) การกระจายอำนาจตามบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ โดยปกติแล้วจะเป็นกิจการซึ่งการจัดทำต้องอาศัยความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงใดแขนงหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น การสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น (โกวิท พวงงาม, 2555, หน้า 31)

ข้อดีของหลักการกระจายอำนาจ

(1) แบ่งภาระของรัฐบาลกลาง

(2) ทำให้ปัญหาในท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นๆ

(3) ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน

(4) เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปด้วยกันแก้ไขปัญหาในระดับชาติ

(5) เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศ เนื่องจากปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคมของตนเอง (โกวิท พวงงาม, 2555, หน้า 32)

จากแนวคิดดังกล่าวจึงได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ให้ความสำคัญกับแนวคิดการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นหลักการที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยบริหารราชการ

ส่วนกลางให้ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร เป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร ซึ่ง Bush Graham (1991) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจว่ามี 2 รูปแบบ คือ (1) การกระจายอำนาจตามภารกิจ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจกรรมประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับงานนั้นๆ และ (2) การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and Boundary Based) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะในเขตท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนได้ ซึ่งเป็นลักษณะของการปกครองที่เรียกว่าการปกครองท้องถิ่น (Local Government) (สิริพงษ์พานจันทร์, 2556, หน้า 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศองค์กรหนึ่งในการดำเนินกิจการภายในตำบลโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้าง 2 ฝ่าย คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งฝ่ายสภานั้นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน ทำหน้าที่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และเมื่อหมดวาระแล้วสามารถสมัครรับเลือกตั้งได้อีก คณะผู้บริหารประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการคณะผู้บริหารอีก 1 คน (สุวิชัย เทียมม่วง, 2556, หน้า 2)

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จัดให้มีการให้บริการ และบำรุงรักษา ทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และทางเดิน ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล คือ จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร จัดให้มีการให้บริการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น จัดให้มีการให้บริการและบำรุงรักษาทางระบายน้ำให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงรักษาและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วนเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540ในปัจจุบันการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วนสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่นับวันการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและการเพิ่มจำนวนประชากรในเขตพื้นที่มีแนวโน้มจะขยายตัวสูงขึ้นเรื่อยๆ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญทั้งนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วนจะต้องดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อยและเหมาะสมกับพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาและนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วนให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้แก่ 1) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) ได้แก่ หนังสือ บทความในวารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และ 2) ศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาให้ได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่จะศึกษา แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ และการสัมภาษณ์ (Interview) กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณประชากร คือ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 3,629 คน โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 7 หมู่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวม 360 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำนวน 5 คน ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนปลายปิด (Close-Ended) ขณะที่เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพคือ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลดอนรวก อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำนวน 30 ชุด ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาจริง

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประมวลผลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์จะวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้งานวิจัยมีความลุ่มลึก และสะท้อนภาพประสิทธิผลการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนตำบลห้วยด้วน

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่ร้อยละ 51.4 เป็นเพศหญิง และอีกร้อยละ 48.6 เป็นเพศชาย โดยมีจำนวนมากที่สุดอยู่ในกลุ่มอายุ 31-35 ปี คือ มีจำนวนร้อยละ 25.3 รองลงมาร้อยละ 23.9 อยู่ในกลุ่มอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 15.6 อยู่ในกลุ่มอายุ 21-25 ปี ร้อยละ 13.3 อยู่ในกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป ถัดมาร้อยละ 12.5 ในกลุ่มอายุ 15-20 ปี และกลุ่มอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.4 อยู่ในกลุ่มอายุ 26-30 ปี

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 31.7 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. รองลงมาร้อยละ 25.3 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 17.2 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 13.9 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และน้อยที่สุดคือร้อยละ 11.9 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของประชาชนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่าร้อยละ 35.8 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองมาร้อยละ 22.2 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.2 ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน ร้อยละ 13.6 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ถัดมาร้อยละ 5.6 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุดร้อยละ 3.6 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 73.3 มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท/เดือน รองลงมาร้อยละ 19.2 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท/เดือน และร้อยละ 7.5 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 83.9 อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่เป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป และร้อยละ 16.1 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 6 – 10 ปี

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน

การมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การปฏิบัติ การใช้ประโยชน์ และการติดตามและประเมินผลพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) รองลงมาด้านการติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) ด้านการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) และด้านการกำหนดนโยบายอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ($\bar{x} = 3.62$)

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน

โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ได้แก่ เส้นทางคมนาคม ระบบน้ำประปา ระบบไฟฟ้า การระบายน้ำ การติดต่อสื่อสาร และสวนสาธารณะพบว่า โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านระบบน้ำประปาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.95$) รองลงมาด้านสวนสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) ด้านระบบไฟฟ้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) ด้านเส้นทางคมนาคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) และด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) ตามลำดับ

สรุป และอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สภาพเกี่ยวกับสาธารณูปโภคต่างๆในการอำนวยความสะดวก ความเป็นอยู่ของประชาชนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม สรุปได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ประกอบด้วย ระบบน้ำประปา สวนสาธารณะ การระบายน้ำ ระบบไฟฟ้า เส้นทางคมนาคม และการติดต่อสื่อสารตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อำนวย ทองใบน้อย (2550, หน้า 126) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรเข้ใหญ่ ถึงอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรเข้ใหญ่ มีประสิทธิภาพภายใต้ความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นในระดับมาก และผลการศึกษาของ ศุภชัย พงศ์มีสุขสุจริต (2553, หน้า 79-82) ที่ศึกษาเรื่อง การบริหารคุณภาพงานบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สัน อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพงานบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สอดคล้องกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมกับการปฏิบัติงานในการส่งเสริมงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สันให้เข้มแข็ง มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะและปฏิบัติการกิจสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ถึงแม้ว่ามิงงบประมาณไม่มากพอ โดยส่งเสริมและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการขององค์การให้ส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีมาตรฐาน และเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการส่งเสริมให้เป็นกลไกในการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีการจัดทำแผนพัฒนาสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์

ระดับจังหวัดและสนองต่อความต้องการของประชาชนภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคเครือข่าย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ไวยากรณ ยะสารวรรณ (2555, หน้า 126) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน

ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอตอนตม จังหวัดนครปฐม พบว่า

1) การกำหนดนโยบายประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของ เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2539, หน้า 11-13) ที่กล่าวว่า ลักษณะการมีส่วนร่วมประกอบด้วยการร่วมวางแผน การร่วมดำเนินการ สนับสนุนการร่วมประเมินผล

2) ด้านการปฏิบัติ ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุไรลักษณ์ จิตรสหาย (2548, หน้า 54) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน กรณีศึกษาตำบลเป่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวม และเป็นรายด้านการร่วมกำหนดความต้องการ และการร่วมปฏิบัติติดตาม/ประเมินผลอยู่ในระดับมาก

3) การใช้ประโยชน์ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการใช้ประโยชน์ ซึ่ง Cohen and Uphoff (1980, pp. 219-222) ได้อธิบายว่าการใช้ประโยชน์ คือ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) การได้รับผลการดำเนินการไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางด้านสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล โดยผลศึกษานั้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชญาภาศ พิบูลแก้ว (2550, หน้า 65) ที่ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนพิทักษ์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุดคือ ด้านการใช้ประโยชน์ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ นันทพรการสมดี (2554, หน้า 54) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองเย็น อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ที่ได้รับจากเทศบาล มีระดับการมีส่วนร่วม 2 ระดับ ได้แก่ การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการพัฒนาการประกอบอาชีพ การพัฒนาระบบสาธารณูปโภค การพัฒนาด้านการจัดขยะมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากเพราะได้รับการสนับสนุนจากเทศบาลเป็นอย่างดี

4) การติดตามและประเมินผลประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของ โกวิท พวงงาม (2545, หน้า 8) ได้สรุปถึงการมีส่วนร่วมที่แท้จริงในการพัฒนา ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม มีส่วนร่วมในการลงทุนและการปฏิบัติงาน รวมถึงมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน

แนวทางการให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวทางการให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ คือ แนวทางการจัดการบริการสาธารณะหรือกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองเป็นฝ่ายจัดทำหรือมอบให้เอกชนดำเนินการย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกัน สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (ธงชัย สันติวงษ์, 2536, หน้า 3) และโดยรวมแล้วแนวทางให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าหน่วยงานมีแผนการดำเนินโครงสร้างของหน่วยงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ โดยนำความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่มาเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนโครงสร้างพื้นฐาน โดยจะต้องดำเนินการให้ครอบคลุม เช่น ถนน ประปา ไฟฟ้า เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสามารถบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นอย่างดี สร้างความเจริญแก่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอตอนตม จังหวัดนครปฐม แต่โครงสร้างพื้นฐานด้านถนนมีบางเส้นทางต้องปรับปรุงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อำนวย ทองไขนอย(2550, หน้า 126) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลศรีษะจรเข้ใหญ่ ถึงอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาทำได้โดยการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

สาธารณูปโภคพื้นฐานกับองค์การบริหารส่วนตำบล เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ มนัส อนุสนธิ์ (2553, หน้า 48-49) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดมฤ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงาน มีการจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับต่างๆ มีการดำเนินงานตามที่ได้วางแผนไว้ตามลำดับความร้ายแรง ความเร่งด่วนของปัญหา และระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีการติดตามประเมินผล การดำเนินงาน การรายงานผลการดำเนินงาน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนนั้นได้ทราบถึงบทบาทตนเองในกระบวนการการมีส่วนร่วมต่างๆ
2. ควรจัดให้มีแผนดำเนินงานที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างแท้จริง โดยการจัดทำแผน นำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม นำแผนที่จัดทำแล้วนำมาจัดเวทีหมู่บ้าน ผ่านการประชุม หรือ เวทีประชาคม ตั้งตัวแทนในการประสานแผนกับหน่วยงานเจ้าของงบประมาณ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- (1) ควรติดตามผลการดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยดวน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมอย่างต่อเนื่อง
- (2) ควรให้ความสำคัญกับประชาชนในการกระบวนการทำงาน ทั้งการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงาน และการติดตาม และประเมินผล

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- (1) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพในด้านการมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ประชาชน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและนำไปสู่ การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน อย่างเหมาะสมต่อไป รวมทั้งทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารสาธารณะเพื่อประชาชน (นันทวัฒน์บรรณานันท์, 2547, สื่อสารสองทางมีการตอบโต้กันอย่างชัดเจน ทำให้เข้าถึงความคิดและความรู้สึกของประชาชนได้มากขึ้น
- (2) ควรสำรวจการเข้าถึงของประชาชนในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. 2545. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. (ม.ป.ท.).
- _____. 2555. ธรรมชาติของความร่วมมือและความโปร่งใส. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.
- จุไรลักษณ์ จิตรสบาย. 2548. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน กรณีศึกษาตำบลเป่า อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. 2539. การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- ชญาภาศ พิบูลแถว. 2550. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนพิทักษ์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2536. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไวยวัฒนาพานิช.

บทวิจารณ์หนังสือ “นักการเมืองไทย: จริยธรรม ผลประโยชน์ทับซ้อน การคอร์รัปชัน”

หกวณ ชูเพ็ญ

Hhakuan Choopen

กรมการบริหารการเงิน งบประมาณ และทรัพย์สินของรัฐบาล (คปง.รส.)

ประเด็นสำคัญการวิจารณ์

ท่านผู้เขียนได้ระบุถึงหนังสือเล่มนี้เป็นผลงานทางวิชาการที่เสนอและได้รับการพิจารณาให้เป็นผลงานระดับศาสตราจารย์ เป็นหนังสือที่มีแนวความคิด หรือ Theme เกี่ยวกับ สภาพปัญหา สาเหตุ และผลกระทบรวมถึงแนวทางแก้ไข ซึ่งมีเนื้อหาส่วนต่างๆ โดยย่อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นปฐมบทเกี่ยวกับความหมายของการเมือง นักการเมือง และจริยธรรมของนักการเมือง ที่ผู้เขียนอธิบายในลักษณะให้คำจำกัดความหรือความหมายของแต่ละคำเป็นหลัก และอธิบายขยายความตามความเห็นของผู้เขียนโดยอ้างนักวิชาการทางรัฐศาสตร์บางคน อย่างไรก็ตามนักคิดอย่าง Max Weber ที่นำมาอ้างในหน้า 16 นั้น ผู้เขียนได้ยกประเด็นแนวคิดทางสังคมวิทยา มาแต่ได้อธิบายว่า Max Weber มีผลงานสำคัญคือระบบราชการที่เสนอให้แยกการเมืองออกจากการบริหาร และหลักการบริหารเช่นนั้นจะมีผลต่อจริยธรรมของนักการเมืองมากกว่าความคิดที่ยังไม่ได้มีการนำมาปฏิบัติ ดังนั้นกล่าวโดยสรุปสาระรวมของบทนี้จึงมีเนื้อหาที่มีลักษณะเป็นข้อมูล (Information) หรือในภาษาทางวิชาการวิจัยเรียกว่าเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) มากกว่าการอธิบายเหตุ หรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ซึ่งเป็นที่มาของศัพท์แต่ละคำ และบทนี้มีความยาว 16 หน้า (หน้า 3-18)

ส่วนที่ 2. เป็นสาระที่เกี่ยวกับความคิดพื้นฐาน (The Basic Idea) เป็นส่วนที่อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมของนักการเมือง ซึ่งคำว่า “จริยธรรม” ได้ถูกกล่าวถึงในส่วนที่ 1 แล้วส่วนหนึ่ง แต่ในบทนี้ผู้เขียนได้อธิบายซ้ำเรื่อง จริยธรรมของนักการเมืองโดยยกคำจำกัดความและคำเปรียบเปรยของนักคิดต่างๆเริ่มตั้งแต่ นักปราชญ์จีนอย่างขงจื้อ กวี่อย่างวิลเลียม เชคส์เปียร์ นักคิดอย่าง นิคโคโลแมคเคียเวลลี นักการเมืองอย่างชาลส์ เดอโกล และ ครุสซอฟและ ปรัชญาตะวันออกด้วยจริยธรรมของนักการเมือง เช่น ปรัชญาเต๋า ขงจื้อ โมจื้อ เม่งจื้อ และ ซุนจื้อ โดยทั้งหมดเป็นการยกคำพูดหรือคำอธิบายของปรัชญาดังกล่าวนั้นมา จึงมีรายละเอียดที่น่าสนใจหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีหลักจริยธรรมของนักการเมืองตามแนวทางของศาสนาพุทธ ศาสนาพราหมณ์ ศาสนาฮินดู ศาสนาอิสลาม และคริสต์ศาสนาไว้ชัดเจนพอควร ซึ่งส่วนใหญ่เน้นสอนว่าควรจะทำปฏิบัติอย่างไรเพื่อจะได้ชื่อว่ามีคุณธรรม รวมทั้งการกล่าวถึงกฎของธรรมชาติของนักคิดยุคก่อนคริสตกาล เช่น โซเครตีส (Socrates 469-399 ปีก่อน ค.ศ.) เพลโต (Plato 427-347 ปีก่อน ค.ศ. อริสโตเติล (Aristotle 384-322 ปีก่อน ค.ศ.) ซิเซโร (Cicero) (106 – 43 ปีก่อน ค.ศ.) จนถึงช่วงที่มีการเผยแผ่ของคริสต์ศาสนาแล้วอย่างเซนต์ออกัสติน (Saint Augustine ค.ศ. 354 -430) และ เซนต์โทมัส อควีนาส (St.Thomas Aquinas ค.ศ. 1227 - 1274) สิ่งที่คุณเขียนได้นำเสนอหลายๆประเด็นมีลักษณะเหมือนตัวอย่างในคำปาฐกถาเพราะกล่าวถึงประเด็นย่อยๆ พร้อมกันหลายประเด็น

อย่างไรก็ตามแม้ในส่วนนี้เป็นการอธิบายสาระเกี่ยวกับจริยธรรมตามหลักปรัชญาและศาสนาแต่ยังไม่มีสาระที่อธิบายถึงกระบวนการบริหารงานของรัฐที่ต้องอาศัยหลักวิชาการบริหารหรือรัฐประศาสนศาสตร์ กล่าวอีกนัยหนึ่งยังไม่ได้ยกประเด็นการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นของสังคมจึงยังขาดสาระที่จะเป็นเครื่องชี้วัดการมีคุณธรรมของนักการเมือง เพราะการยังไม่ได้ลงมือกระทำหรือมีการใช้อำนาจก็คงจะกล่าวว่าคุณคนผู้นั้นมีคุณธรรมหรือไม่ก็คงจะไม่ได้

เกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนหรือ (Conflict of Interest) (หน้า 107-122) ในส่วนนี้ผู้เขียนได้ระบุไว้ใน footnote ว่ามีการใช้ศัพท์หรือภาษาในทางวิชาการแตกต่างกันทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย (หน้า 107) แต่ผู้วิจารณ์เห็นว่าผู้เขียนได้เลือกใช้ถูกต้องแล้วทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ผู้เขียนได้ให้นิยามและองค์ประกอบรวมทั้งการป้องกันปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อนไว้พร้อมทั้งอธิบายเปรียบเทียบในตารางให้เห็นการใช้เครื่องมือป้องกันความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนโดยยกตัวอย่างกรณีของนักการเมือง พร้อมด้วยมาตรการการลงโทษ ซึ่งในบทนี้มีสาระรวม 16 หน้า โดยมีประเด็นในการเขียนปะปนกันอยู่

ต่อมาเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน (หน้า 123-161) ซึ่งมีความยาว 39 หน้า มีสาระเกี่ยวกับความหมาย รูปแบบ และกรณีตัวอย่างในเชิงประวัติศาสตร์และมีส่วนที่เป็นข้อมูลแสดงระดับการคอร์รัปชันในประเทศต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลดัชนีสถิติที่รวบรวมโดยหน่วยงานต่างประเทศ (Corruption Perceptions Index) ใน ค.ศ. 2009 และผู้เขียนได้กล่าวถึงทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาว่ามีหลายมิติโดยอธิบายแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ด้วยเล็กน้อยเช่นปัญหาการแสวงหาประโยชน์โดยมิได้ลงทุน (Rent – seeking) ปัญหาตามทฤษฎีผู้มอบอำนาจและการทำการแทน (Principal – Agent theory) แต่ผู้เขียนมิได้ ยกตัวอย่างพฤติกรรมของการกระทำ (ซึ่งโดยหลักคือการจัดการหรือนำการนโยบายมาปฏิบัติ) ว่าอย่างไรจึงเรียกว่าเป็นการคอร์รัปชัน กล่าวโดยสรุปสาระในบทนี้ก็มีเนื้อหาคล้ายๆกับที่ได้กล่าวถึงมาแล้วในบทก่อน

บริบทด้านจริยธรรม ผลประโยชน์ทับซ้อนและการคอร์รัปชันของนักการเมืองไทย (The Context of Ethics, the Conflict of Interests and the Corruption of Thai Politicians) ในบทนี้ผู้เขียนได้อธิบายสภาพทั่วไปของนักการเมือง โดยเรียกเป็นช่วงๆ คือ ยุคอำมาตยาธิปไตย (พ.ศ.2475 – 2516) ยุคกึ่งประชาธิปไตย (พ.ศ.2516 – 2535) และยุคธนาธิปไตย (พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน) โดยแต่ละยุคได้เป็นการอธิบายถึงบทบาทของนักการเมืองโดยเฉพาะอย่างยิ่งนายกรัฐมนตรีและบุคคลสำคัญ ซึ่งเป็นการอธิบายสถานการณ์ทางการเมืองแต่ที่ผู้เขียนอธิบายว่าเป็นผลประโยชน์ทับซ้อนที่ชัดเจนมากก็คือ การดำเนินการของนายกรัฐมนตรี บรรหาร ศิลปอาชา พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ และ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ในส่วนหลังนี้ถือได้ว่าผู้เขียนได้อธิบายยกตัวอย่างสาระเชิงการบริหารนโยบายได้ส่วนหนึ่ง

นอกจากนี้ ผู้เขียนได้อธิบายถึงปัญหาการคอร์รัปชันและการแก้ปัญหาคอร์รัปชันระดับสากลไว้ว่าเมืองการค้าหรือข้อตกลงระหว่างประเทศในการแก้ไขปัญหาโดยมีแนวทางการทำงาน คือ ให้ความร่วมมือหรือประสานงานกับประเทศต่างๆ อย่างไรก็ตามไม่มีคำอธิบายเงื่อนไขทางการบริหารและการจัดการที่ต้องมีการแสดงความรับผิดชอบ (Accountability)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์และประเมินจริยธรรมของนักการเมืองไทย (Analysis and Evaluation :The Ethics of Thai Politicians) ส่วนนี้ปรากฏอยู่ในบทที่ 6 ของหนังสือ ซึ่งมีความยาวเฉพาะส่วนนี้ถึง 200 หน้า โดยผู้เขียนได้ใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักการเมือง นักหนังสือพิมพ์ ผู้นำสหภาพรัฐวิสาหกิจ นักกฎหมาย และนักวิชาการ รวมทั้งอดีตนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นคำสัมภาษณ์อย่างกว้างๆและคำตอบที่ได้ก็จะเป็นเรื่องการบริหารของรัฐบาลและพฤติกรรมของนักการเมือง ซึ่งการให้สัมภาษณ์ทั้งหมดไม่มีอะไรใหม่กว่าสิ่งที่เคยพูดหรือเคยปรากฏเป็นข่าวในสื่อต่างๆ ดังนั้นบทนี้จึงมีลักษณะเป็นข้อมูลหรือความเห็นโดยไม่มีข้อสรุปโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เขียนไม่ได้ระบุประเด็นหรือแยกกลุ่มของประเด็นปัญหาให้เห็นชัดเป็นกรณีไปจึงไม่สามารถชี้ได้ว่าเหตุผลของการขาดจริยธรรมการบริหารและการจัดการนั้น มีความรุนแรงอยู่ในเรื่องอะไร ระดับใด

ส่วนที่ 5 ปณิธานหรือบทสรุป ผู้เขียนได้สรุปไว้รวม 9 หน้าครึ่ง โดยสรุปจากความเห็นของบุคคลต่างๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วไม่ใช่สรุปเรื่องทั้งหมดที่นำเสนอมาในบทต่างๆ ดังนั้นผู้อ่านหนังสือนี้คงจะไม่กระจางเกี่ยวกับสภาพปัญหา สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางแก้ไข เรื่องจริยธรรม ผลประโยชน์ทับซ้อน การคอร์รัปชัน กล่าวคือ ในหนังสือยังมิได้สรุปว่าอะไรทำให้เกิดปัญหานอกเหนือไปจากพฤติกรรมของนักการเมือง

ส่วนที่ 6 ในความเห็นของผู้วิจารณ์ จุดแข็งของหนังสือเล่มนี้ก็คือ เป็นการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ หรือข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งเนื้อหาที่มีสาระรายละเอียดทำให้หนังสือมีความน่าอ่านและชวนติดตามได้ระดับหนึ่ง แต่ถ้าผู้เขียนได้กล่าวถึงมูลความคิดและสาเหตุที่มาจากคอร์รัปชันในกรอบความคิดปรากฏการณ์ทางสังคม มานุษยวิทยา และพฤติกรรม การเมือง และวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลข่าวสารในระบบของขั้นตอนของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (Matrix Analysis) สาระรายละเอียดของสาเหตุการคอร์รัปชันอย่างชัดเจน ที่ทำให้บุคคลทุกระดับเข้าใจได้ดียิ่งไปกว่านี้ หากผู้เขียนพิจารณาหาประเด็นสำคัญเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนและการคอร์รัปชัน ผู้เขียนควรจะผนวกสาระตามแนวทางของรัฐประศาสนศาสตร์(Public Administrative Science Approach) คือ มีบทว่าด้วยนโยบายสาธารณะและการบริหารจัดการ รวมทั้งระบบราชการ ระบบงบประมาณ ระบบการจัดหาหรือจัดซื้อ (Procurement) ที่เลือกใช้ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนกับการคอร์รัปชันได้อย่างแท้จริง เพราะการคอร์รัปชันและผลประโยชน์ทับซ้อนจะเป็นเงื่อนไขที่เกิดจากการบริหารภาครัฐเป็นสำคัญ รายละเอียดที่ผู้เขียนควรสรุปให้ครบถ้วนตามชื่อหนังสือ คือ การที่คอร์รัปชันเป็นฐานรอง (Stepping Stone) ที่จะนำไปสู่

ปรากฏการณ์อื่นๆที่ทำลายความถูกต้องของการให้บริการสาธารณะของรัฐบาลสู่ประชาชนและการคอร์รัปชันนั่นเองที่นำมาซึ่งความจำเป็นในการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐ (Public Sector Reform) รวมทั้งควรอธิบายด้วยว่า การคอร์รัปชันในหลายๆประเทศเกิดขึ้นระบบและกระบวนการการพัฒนาเศรษฐกิจ มีกลไกหรือทิศทางที่ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้นเองได้เป็นที่มาของการแสวงหาประโยชน์โดยไม่ลงทุน (Rent-seeking) ของนักการเมืองและข้าราชการ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ทับซ้อนและคอร์รัปชัน เหตุนี้การกล่าวถึงการคอร์รัปชันรูปแบบใดก็ตามจะละเว้นการกล่าวถึงการบริหารนโยบายและการบริหารจัดการของรัฐบาลไม่ได้ เพราะมีความสัมพันธ์กัน

อย่างไรก็ตามถ้าจะพิจารณาถึงเนื้อหาแล้วหนังสือเล่มนี้เป็นเสมือนกระจกเงาสะท้อนพฤติกรรม และคุณภาพของนักการเมืองไทยที่ขาดจริยธรรมในการบริหารและจัดการปกครองและพัฒนาประเทศ ข้อเสนอของผู้เขียนน่าจะสามารถช่วยให้คนไทยตัดสินใจเรื่องการเมืองของประเทศในปัจจุบันได้อย่างดีเยี่ยม และถ้าจะปรับปรุงหนังสือเล่มนี้ในโอกาสต่อไปน่าจะพิจารณาเพิ่มส่วนหรือบทที่ว่าด้วยนโยบายและการบริหารจัดการของประเทศด้วย รวมทั้งบทบาทสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการกรอบความคิดในการกำหนดหลักการ ระบบกระบวนการ และหรือขยายการพัฒนากายภาพทางการเมืองด้วย จะช่วยให้หนังสือมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจารณ์ขอแนะนำหนังสือที่เป็นข้อมูลประกอบเรื่องนี้เพิ่มเติมสำหรับผู้สนใจศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- Cockcroft, L. 2014. *Global Corruption: Money Power and Ethics in the Modern World*. London: Tauris.
- Cox, S. 2006. *Everyday Corruption and the State Citizens & Public Officials*. London: Zed Books.
- Glaeser, E. L. 2014. *Corruption and Reform : Lessons from America's Economic History*. Chicago University.
- Johnston, M. 2014. *Corruption Contention and Reform*. Cambridge University.
- Klitgaard, R.,R. Maclean-Abaroa. and H. L. Parris. 2000. *Corrupt Cities A Practical Guide to Cure and Prevention*. World Bank Institute.

รูปแบบการจัดบทความ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นวารสารระดับชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และด้านอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย กำหนดเผยแพร่วารสาร ปีละ 3 ครั้ง (เดือน มกราคม-เมษายน พฤษภาคม-สิงหาคม และ กันยายน-ธันวาคม)

1. บทความวิจัย

ก. ส่วนปก ประกอบด้วย

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นกะทัดรัด ชี้ถึงเป้าหมายหลักของการวิจัย
2. ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องมีคำนำหน้านาม
3. ที่อยู่สำหรับการติดต่อ E-mail และโทรศัพท์
4. ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นที่อยู่ของผู้เขียนท่านใด
5. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นตรงประเด็น ครอบคลุมสาระสำคัญของการศึกษา
6. คำสำคัญ (Keyword) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ที่สามารถนำไปใช้เป็นคำสืบค้นในระบบฐานข้อมูล (Keyword หากมีมากกว่า 1 คำ ให้เขียน Keywords)

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

1. บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์ และการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการทดลอง (Materials and Methods) วิธีการศึกษา (Research Methodology) เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการวิจัยแต่ละประเภท
3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษาและอภิปรายผล (Results and Discussion) ควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา พร้อมการวิจารณ์ผล
4. สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา
5. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) กล่าวถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย (อาจมีหรือไม่ก็ได้)
6. เอกสารอ้างอิง (References) ต้องใช้ตามแบบที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการกำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น

2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- | | |
|-----------|---|
| - ระยะขอบ | ขอบบน (Top Margin) และขอบซ้าย (Left Margin) 2.5 ซม.
ขอบล่าง (Bottom Margin) และ ขอบขวา (Right Margin) 2.00 ซม. |
| - กระดาษ | ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม. |

รูปแบบตัวอักษร

หมายเลขหน้า

การย่อหน้า

จำนวนหน้าทั้งหมด

- | |
|---|
| แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น |
| ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14 |
| เคาะ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9 |
| 6 -12 หน้า |

การพิมพ์ส่วนปก	พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)
การพิมพ์ส่วนเนื้อหา	พิมพ์ 1 คอลัมน์
ข้อบทรความ	ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ชื่อผู้เขียน	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา) ระหว่างชื่อกับนามสกุล เว้น 2 เคาะ จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ตัวเลขยกบนหลังนามสกุล	ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวเลขยกบนหลังนามสกุล ใส่เฉพาะกรณี มีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)
ที่อยู่	ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 12 (ใส่ตัวเลขยกบนหน้าที่อยู่ ใส่ เฉพาะกรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)
E-mail และโทรศัพท์	ขนาดตัวอักษร 12 (ตัวเอียง)
ข้อบทรคดีย่อ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
เนื้อหาบทคัดย่อ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14
ชื่อคำสำคัญ (Keyword)	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)
คำสำคัญ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14
ชื่อหัวเรื่องใหญ่	ประกอบด้วย 1. บทนำ 2. วิธีการทดลอง หรือ วิธีการศึกษา 3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผลหรือผลการศึกษาและอภิปรายผล 4. สรุปผล 5. กิตติกรรมประกาศ 6. เอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย
ชื่อหัวเรื่องรอง	ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย
ชื่อหัวเรื่องย่อ	ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5
เนื้อหาบทความ	ขนาดตัวอักษร 14 จัดกระจายแบบไทย
ชื่อตาราง	ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ด้านบนของตาราง จัดชิดซ้าย
ชื่อภาพ ชื่อแผนภูมิ	ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ใต้ภาพหรือแผนภูมิ จัดกึ่งกลาง
เนื้อหาในตาราง/ แผนภูมิ	ขนาดตัวอักษร 12
การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง	ใช้ระบบนาม - ปี เช่น วีระพล (2554, หน้า 54) หรือ (วีระพล, 2554, หน้า 54) หรือ Dan and Hamasaki (2011, p.54) หรือ เทพบุตร และ วุฒิชัย (2552, หน้า 54) หรือ Dan et al., 2010, p.54 หรือ สุภาพ และคณะ, 2547, หน้า 54 เป็นต้น ถ้าเป็นออนไลน์ใช้ นาม - ปี - วันที่สืบค้น เช่น Heeks (2008, 21 November 2012) หรือ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, 2558, 3 กุมภาพันธ์ 2559 เป็นต้น
การอ้างอิงท้ายเรื่อง	1. หนังสือ ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อหนังสือ . ครั้งที่พิมพ์. สำนักพิมพ์: เมืองที่พิมพ์. 2. บทความวารสาร ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. ข้อบทความ. ชื่อวารสาร . ปีที่ (ฉบับที่) : หน้าแรกถึงหน้าสุดท้าย

ของบทความ.

3. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. สถานศึกษา : เมืองที่พิมพ์.

3. ออนไลน์

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. ชื่อบทความ. [Online]. เข้าถึงจาก: ชื่อเว็บไซต์. (สืบค้นเมื่อ วันที่สืบค้นข้อมูล)

หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำเสนอจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณา
ดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

*** ตัวอย่างการเขียนอ้างอิงท้ายเรื่อง**

จงกลรัตน์ อัจฉิตฐ. 2544. การศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนตามแบบวัฏจักรการเรียนรู้ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
และเจตคติต่อวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษา
วิทยาศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย. สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พานิช อินตะ และ นคร ทิพย์วงศ. 2550. การวัดการกระจายขนาดกล่องลอยจากเครื่องยนต์ดีเซล ด้วยเครื่องวิเคราะห์ขนาด
อนุภาคแบบใช้หลักการเคลื่อนตัวทางไฟฟ้า. วารสารสังคมศาสตร์และพัฒนา มจร. 30(4), 649-658.

เริงชัย หมื่นชนะ. 2538. จิตวิทยารัฐกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. โอเดียนสโตร์: กรุงเทพฯ.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. 2558. ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น. [Online]. เข้าถึงจาก [https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/
view/47964](https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/47964) (สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2559).

Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information
Technology. *MIS Quarterly*. 13(3), 319-340.

Friedlander, Frank & Pickle, Hal. 1968. Components of Effectiveness in Small Organizations.
Administrative Science Quarterly. 13(2), 289-304.

Kotler, Philip. 2003. **Marketing Management**. (7th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Katz, Daniel & Kahn, Robert L. 1978. **The Social Psychology of Organization**. (2nd ed).
New York: Wiley & Son.

Richard Heeks. 2008. **What is eGovernment?**. [Online].

Available: <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml>. (2012, November 21).

ตัวอย่างการจัดรูปแบบบทความ

ชื่อบทความวิจัยภาษาไทย

ข้อบทรความภาษาอังกฤษ ตัวอักษรแรกของคำต้องเป็นตัวใหญ่

ชื่อ-สกุลผู้เขียน

Name Lastname

หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา

Email: และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับการติดต่อสื่อสาร

บทคัดย่อ

การเขียนบทคัดย่อภาษาไทย จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า โดยใช้แบบอักษร TH SarabunPSK 14 สรุปรการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ และคำสำคัญ ควรเลือกคำสำคัญจากข้อบทรความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำนั้น ให้เคาะวรรค 2 เคาะ

คำสำคัญ: ภาษาไทย

Abstract

การเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า โดยใช้แบบอักษร TH SarabunPSK 14 สรุปรการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ และ Keyword ควรเลือกคำสำคัญจากข้อบทรความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำนั้น ให้ใช้เครื่องหมาย “,” ระหว่างคำ

Keywords: English

บทนำ

การเขียนบทนำในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 1 เป็นการนำบทที่ 1 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์ และการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง (เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 2) ใช้แบบอักษร TH SarabunPSK 14

หัวข้อย่อ

หากมีหัวข้อย่อให้ใช้แบบอักษร TH SarabunPSK 16 หนา ในหัวข้อย่อ ส่วนเนื้อหาให้ใช้ ฟอนต์ขนาด 14 และหากมีข้อย่อลงมาให้ใช้ ฟอนต์ขนาด 14 หนา ตัวอย่างลักษณะการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา เช่น

สุชาติ บำรุงสุข (2547, หน้า 103-104) หรือ (สุชาติ บำรุงสุข, 2547, หน้า 103-104)

Brown (2001, p.70) หรือ (Brown, 2001, p.70)

Hair (2006, pp.19-20) หรือ (Hair, 2006, pp.19-20)

Hair and Anderson (2006, pp.19-20) หรือ (Hair and Anderson, 2006, pp.19-20)

Harrison, J., and others (1999, pp. 18-54) หรือ (Harrison, J., and others, 1999, pp. 18-54) สำหรับผู้แต่งมากกว่า 5 คนขึ้นไป

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558, 8 ธันวาคม 2558)

Katz and Tony, 1999 (อ้างถึงในยุคล เป็ญจรังค์, 2550, หน้า 86)

กรมล ทอธรรมาชาติ, สัมภาษณ์, 13 กุมภาพันธ์ 2550

วิธีดำเนินการวิจัย

การเขียนวิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษาหรือวิธีการดำเนินการวิจัยในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 3 เป็นการนำบทที่ 3 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการวิจัยแต่ละประเภท

ผลการวิจัย

การเขียนผลการทดลองและวิจารณ์ผลหรือผลการศึกษาในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 4 ซึ่งควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเขียนสรุปในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 5 เป็นการสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา พร้อมการอภิปรายผล หากผลการทดลองเป็นตาราง ให้อภิปรายตารางนั้นด้วย รวมถึงข้อเสนอแนะ ทั้งข้อเสนอจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ (อาจมีหรือไม่ก็ได้)

การเขียนกิตติกรรมประกาศในวารสารนั้นจะกล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย ซึ่งไม่ใช่การเียนยกกันเอง

เอกสารอ้างอิง

การเขียนเอกสารอ้างอิง ต้องใช้ตามแบบที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ กำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น และควรเรียงจากตัวอักษรไทย ก-ฮ และ ตัวอักษร A -Z เช่น

จงกลรัตน์ อาจศัตรู. 2544. การศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนตามแบบวัฏจักรการเรียนรู้ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

และเจตคติต่อวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พานิช อินตะ และ นคร ทิพย์วาศ. 2550. การวัดการกระจายขนาดละอองลอยจากเครื่องยนต์ดีเซล ด้วยเครื่องวิเคราะห์ขนาด

อนุภาคแบบใช้หลักการเคลื่อนตัวทางไฟฟ้า. วารสารสังคมศาสตร์และพัฒนา มจร. 30(4), 649-658.

เริงชัย หมื่นชนะ. 2538. จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. โอเดียนสโตร์: กรุงเทพฯ.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. 2558. ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น. [Online]. เข้าถึงจาก [https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/](https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/47964)

view/47964 (สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2559).

Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 13(3), 319-340.

Friedlander, Frank & Pickle, Hal. 1968. Components of Effectiveness in Small Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 13(2), 289-304.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. (7th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Katz, Daniel & Kahn, Robert L. 1978. *The Social Psychology of Organization*. (2nd ed). New York: Wiley & Son.

Richard Heeks. 2008. *What is eGovernment?*. [Online].

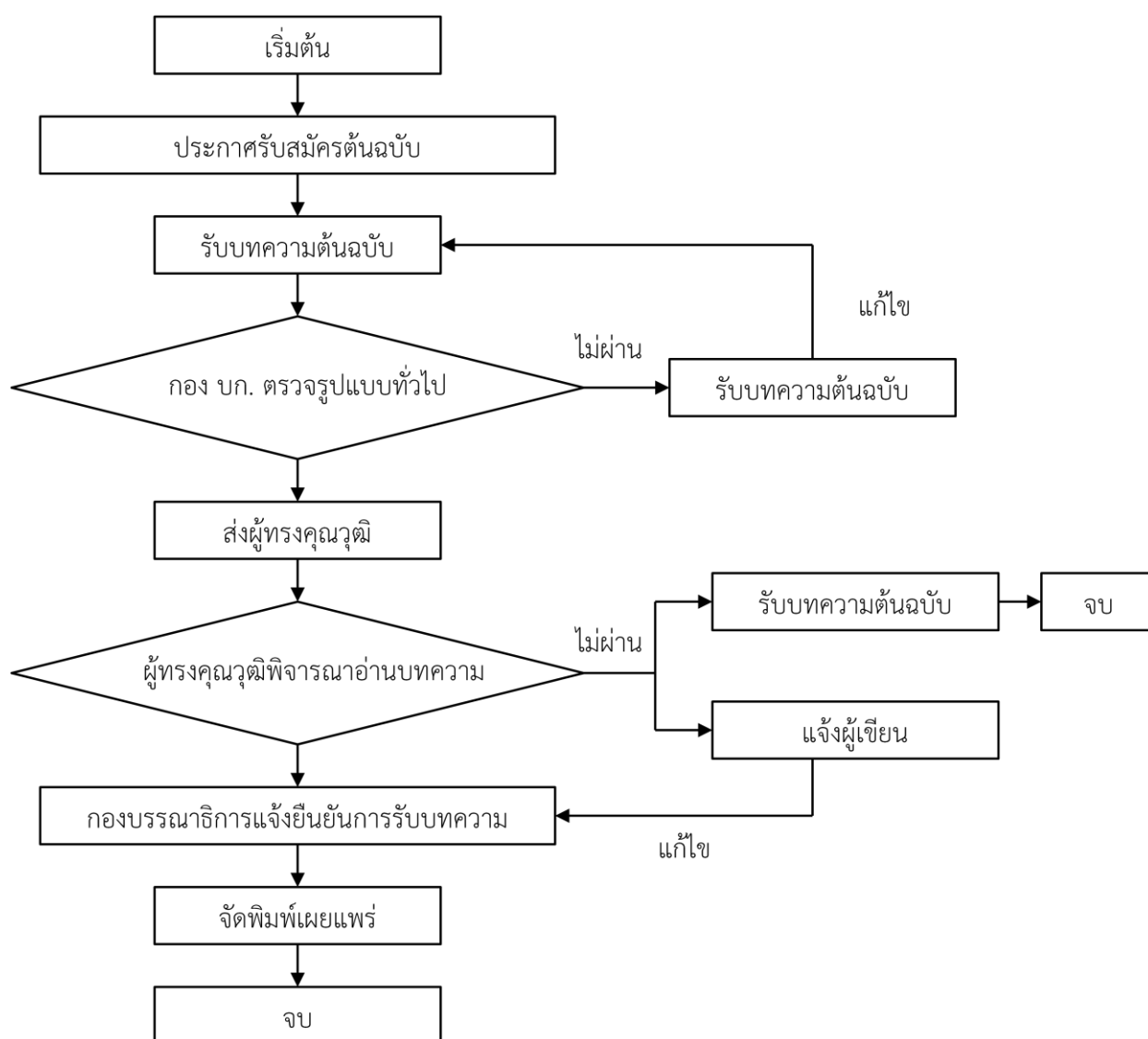
Available: <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml>. (2012, November 21).

3. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้าไม่ผ่านการ พิจารณา จะส่งกลับไปแก้ไข ถ้าผ่านจะเข้าสู่การพิจารณาของผู้ประเมินจากภายนอก เมื่อผลการประเมินผ่าน หรือไม่ผ่าน หรือมีการแก้ไข จะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

เมื่อบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ฉบับที่นำบทความ ลงตีพิมพ์ผลงาน จำนวน 1 ฉบับ พร้อมหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความ

ขั้นตอนการจัดทำวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ



แบบฟอร์มการส่งบทความวิจัย

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วันที่ เดือน พ.ศ.

1. ข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

ตำแหน่งทางวิชาการ

3. ชื่อบทความ (ภาษาไทย)

(ภาษาอังกฤษ)

4. ชื่อผู้เขียนร่วม (1)

(2)

(3)

(4)

(5)

5. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

.....

.....

.....

โทรศัพท์ มือถือ แฟกซ์

E-mail :

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนและยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ลงชื่อ

(.....)

