



วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2560
Volume 5 Number 2 May - August 2017

ปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ปรีมปรีชญ์ ทศไกร

นโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์
สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ศิริพงษ์ ทองจันทร์ สมบูรณ์ สุขสำราญ ดิน ปรัชญพฤทธิ และ สุเทพ เชาวลิต

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
ฐิตาภรณ์ พักธรรมนีก

กระบวนการการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา
ไพรินทร์ เล็กพูนเกิด และ ชมกฤษ หุ่นนาค

ทัศนคติของพนักงาน บริษัท อันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร
เจสันต์ สุริยสทยานนท์

การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้
นฤมล พุ่มฉัตร สมพร เพื่องจันทร์ และ เพ็ญศรี ฉิรินัง

ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ปวิณภัสตร์ สมใจทวีพร

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
ประภาพร พุดซ้อน

การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามกรอบแนวคิด 6A's ของ Buhalis
พงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์ เพ็ญศรี ฉิรินัง และ อรุณ รักธรรม

การศึกษาปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ:
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม
ปรัชญา สร้อยทอง

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2560

Vol. 5 No. 2 May - August 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 ไถยวรรณ์

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 สราญรัมย์

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
- ❖ บทความจากนักวิชาการและนักวิจัยภายนอกกองตีพิมพ์ทุกฉบับมากกว่าร้อยละ 50
- ❖ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ควรระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2560

Vol. 5 No. 2 May - August 2017

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองบทความ

ศ.ดร.กฤษ เพิ่มทันจิตต์

ศ.ดร.ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์

ศ.ดร.พันธุ์ทิพย์ रामสูต

ศ.ดร.อรุณ รักธรรม

รศ.ดร.จุมพล นิยมพานิช

รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง

รศ.ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

รศ.ดร.สมพร เพื่องจันทร์

รศ.ดร.สุทนต์ ศรีไสย์

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.ณัชพล 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.ร.อ.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 อินทหว่าง

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

รศ.ดร.วนิดา สัจพันธุ์

รศ.ดร.สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์

รศ.ดร.สุนิตดา เทคนิยม

รศ.ดร.อภิรักษ์ จันทะนี

รศ.ปภาวดี มนตรีวัต

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.ชมภูษ พูนนาค

ดร.ภคมน โภคะธีรกุล

ดร.สุภาพร เพ่งพิศ

บทบรรณาธิการ

เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร เจริญพระชนมพรรษา 65 พรรษา 28 กรกฎาคม 2560 ข้าพระพุทธเจ้าและคณะกรรมการกองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ขอพระราชทานพระราชมงคลพรชัยมงคล ขอพระองค์ทรงพระเจริญมีพระชนมพรรษายิ่งยืนนาน ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ฉบับปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2560) ได้รับความสนใจและได้รับเกียรติจากนักวิชาการ นักวิจัย และนิสิตนักศึกษาทั้งจากภายในและต่างสถาบันส่งผลงานมาลงตีพิมพ์เผยแพร่อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปฐุมปรัชญ์ ทศไกร นโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้างและนำช้างมาใช้ประโยชน์สอดคล้องกับวิถีชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยศิริพงษ์ ทองจันทร์และคณะ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยฐิตาภรณ์ พัทธธรรมนิก กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา โดยไพรินทร์ เล็กพูนเกิดและชมภูษ ฟู่นาค ทศนคติของพนักงานบริษัทฮันท์สแมนประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร โดยเจสันต์ สุริยสทยานนท์ การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยนฤมล พุ่มฉัตรและคณะ ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยปวิณภัสตร์ สมใจทวีพร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยประภาพร พุดซ้อน การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามกรอบแนวคิด 6A's ของ Buhalis โดยพงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์และคณะ การศึกษาปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม โดยปรัชญา สร้อยทอง

กองบรรณาธิการหวังว่าบทความวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านและวงการสหวิทยาการที่จะนำไปขยายผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป...



ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สารบัญ

หน้า

ปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1
บุริมปรัชญ์ ทศไกร	
นโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	10
ศิริพงษ์ ทองจันทร์ สมบูรณ์ สุขสำราญ ดิน ปรัชญพฤทธิ และ สุเทพ เชาวลิต	
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	21
จิตาภรณ์ พักธรรมนัถ	
กระบวนการการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา	32
ไพรินทร์ เล็กพูนเกิด และ ชมกฤษ หุนนาค	
ทัศนคติของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร	42
เจสันต์ สุริยสทยานนท์	
การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้	51
นฤมล พุ่มฉัตร สมพร เพ็ญจันทร์ และ เพ็ญศรี ฉิรินัง	
ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา	58
ปวันภัสร์ สมใจทวีพร	
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี	66
ประภาพร พุดซ้อน	
การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามกรอบแนวคิด 6A's ของ Buhalis	77
พงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์ เพ็ญศรี ฉิรินัง และ อรุณ รักธรรม	
การศึกษาปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม	86
ปรัชญา สร้อยทอง	

ปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Social Factors and The Sustainable Local Community Development

for Local Governmental Organization

ปริมปรัชญ์ ทศไกร

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ ได้แก่ ประการแรกเพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในมิติปัจจัยทางสังคมของชุมชนท้องถิ่น และประการที่สาม เพื่อเสนอแนะการนำปัจจัยทางสังคมที่มีต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติปัจจัยทางสังคมของชุมชนท้องถิ่น

วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาเชิงลึกที่ครอบคลุมมิติที่วิจัยและให้เพื่อให้มาซึ่งคำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบในการเก็บข้อมูลออกเป็นสองแบบ คือ โดยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในมิติปัจจัยทางสังคม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ ด้านความรักความสามัคคี ด้านคุณธรรมความดี ด้านการมีส่วนร่วม และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา เทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น เทศบาลตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา แห่งละ จำนวน 5 ท่าน โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนแห่งละ 2 ท่าน กลุ่มที่ 2 ผู้นำชุมชน แห่งละ 1 ท่าน และกลุ่มที่ 3 ประชาชนทั่วไป แห่งละ 2 ท่าน รวมทั้งหมด 25 ท่าน

จากผลการศึกษาการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในมิติปัจจัยทางสังคม พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำแนวทางปัจจัยทางสังคมไปปรับใช้ในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และก่อให้เกิดพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ยั่งยืนได้ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำหลักการและกระบวนการ ในการส่งเสริมปัจจัยทางสังคมไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนได้ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรและชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สามารถรองรับปัญหาความยากจน ความเหลื่อมล้ำในสังคม ช่องว่างระหว่างคนจนกับคนรวย อีกทั้งยังยกระดับความเป็นอยู่ของคนในชุมชนท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเป็นสังคมชุมชนท้องถิ่นที่น่าอยู่ สร้างและปลูกฝังให้คนในชุมชนท้องถิ่นสำนึกรักบ้านเกิด อนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดีงามให้เป็นอัตลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นสืบไปได้ในระดับถึงดีมาก ทั้งนี้ จะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละชุมชนท้องถิ่นนั้นด้วย

คำสำคัญ: ปัจจัยทางสังคม การพัฒนาอย่างยั่งยืน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

This research have the 3 objectives, 1) to study the social factors of the local community for the sustainable local community development for the local government organizations in the North East part, 2) to study the way of the local community for the sustainable local community development for the local government organizations in the North East part as the social factors of the local community, and 3) to suggest the social factors for the sustainable local community as the social factors of the local community

The qualitative research is used for this research and to be the descriptive research. For the in-depth result to cover the social factors of the local community and to relate with the objectives of this research, the form for collecting data is divided to 2 form, as follow; 1) to study data from the related documents in the 4 of social factors –knowledge, harmony, goodness, participation, and in-depth interview – to interview the 5 of participants in the 5 of North East local communities – (1) Seung Sang Municipal Sub-District, Seung Sang Sub-District, NakhonRatchasima Province, (2) Nonsila Municipal Sub-District, Ban Pai District, KhonKaen Province, (3) Ban KhwaoMunicipal Sub-District, Ban Khwao District, Chaiyapoom Province, (4) Sri SookSubditrict Administrative Organization, Srichompoo District, KhonKaen Province, (5) NongWaSubditrict Administrative Organization, Bua Lai District, NakhonRatchasima, and to divide the participants to 3 groups – group 1 : the 2 of administrative board and staff of the local governmental organizations of each community, group 2 : the 1 of the leader of each community, and group 3 : the 2 of citizens of each community, the total participants are 25.

From the result of this research, the sustainable local community development in the social factors is showed that the local governmental organizations can use the social factors way to be the best for administration and the sustainable local community development, and to use the principle and process to promote the social capital to be the efficiency way for the sustainable local community development to solve the poor problems, the unfair society problem and the different between the poor and the rich. To develop the quality of life for the local community to be the best and to support the local community to be the love of homeland community and to develop the culture to be the best identity local community, however, the success is also depended on the content of each local community.

Keywords: The Social Factors, The Sustainable Local Community Development,
Local Governmental Organization

บทนำ

การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมา 5 ทศวรรษ ส่งผลให้สังคมไทยมีการพัฒนาที่ขาดความสมดุล เนื่องจากการวางแผนจากบนลงล่าง และมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน การแข่งขันเพื่อความมั่นคงและมั่งคั่งในด้านการสร้างรายได้ ในขณะที่สังคมโลกได้พัฒนาไปด้วยโลกดิจิทัล ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย เกิดค่านิยมในวัตถุนิยม ซึ่งมีผลกระทบไปทั่วโลกในปัจจุบัน

ประเทศไทยได้รับผลกระทบ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและประเพณีวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าของวัฒนธรรมไทยที่สั่งมาของสังคมไทย ทำให้คนไทยและสังคมไทย มีความเป็นวัตถุนิยมมากขึ้น ค่านิยมที่สั่งมาของไทยเสื่อมถอย การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและ กระแสโลกาภิวัตน์ มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิมที่เป็นฐานรากของความมั่นคงทางสังคม ส่งผลให้สังคมไทยยกย่องวัตถุมากกว่าจิตใจ วิถีชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลง ทั้งการดำรงชีวิตประจำวัน การใช้ชีวิตและความสัมพันธ์กับผู้อื่น มุ่งแต่หารายได้ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง การช่วยเหลือเกื้อกูลกันลดลง ความมีน้ำใจ ไม่ตรี้อยลง ต่างแก่งแย่ง เอารอดเอาเปรียบกัน ทำให้คนไทยขาดความสามัคคี ไม่เคารพสิทธิ ผู้อื่น และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมน้อยลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๑ (ฉบับชุมชน, หน้า 15, http://www.nesdb.go.th/download/plan11/plan11_comu.pdf)

ปัญหาทางด้านพฤติกรรมของคนในสังคม ขาดระเบียบวินัย การเอารอดเอาเปรียบ เห็นแก่ประโยชน์ตนมากกว่าส่วนรวม การหย่อนยานทางศีลธรรม จริยธรรม ทำให้ค่านิยมที่มีอยู่ดั้งเดิมและวิถีชีวิตที่สั่งมาเริ่มจางหายไป เกิดการแตกแยกด้านความคิด การล่มสลายของสถาบันครอบครัว ชุมชนและวัฒนธรรมท้องถิ่น เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำระหว่างคนจนกับคนรวยชุมชน การสูญเสียความเป็นปึกแผ่น เกิดการพึ่งพิงภายนอกสูง รวมไปถึงเกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทำให้สภาวะแวดล้อมที่เสื่อมโทรมลง ปัญหาโลกร้อนส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เสื่อมโทรม อาทิ การขาดแคลนน้ำ การสูญเสียความหลากหลายของพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การสูญเสียพื้นที่ชายฝั่ง การเกิดภัยพิบัติ และการระบาดของโรคใหม่ๆและโรคที่ไม่มีการระบาดมานาน นอกจากนี้ กระแสบริโภคนิยม ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ไม่คุ้มค่า และมีปริมาณของเสียเพิ่ม ขึ้นโดยไม่มีการกำจัดอย่างถูกวิธี เกิดการแข่งขันเพื่อแย่งชิงแรงงานที่มีคุณภาพ ประกอบกับการขาดระบบการบริหารจัดการแรงงานต่างชาติดีๆ จะเป็น อุปสรรคต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ภาครัฐและครัวเรือน จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นสำหรับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการ และการรักษาพยาบาล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๑ (ฉบับชุมชน, หน้า 15, http://www.nesdb.go.th/download/plan11/plan11_comu.pdf)

การบริหารภาครัฐอ่อนแอ การดำเนินงานของภาครัฐมีข้อบกพร่อง ทำให้เกิดการขาดความเชื่อถือต่อกลไกของภาครัฐ อาทิ เจ้าหน้าที่รัฐ หย่อนในการปฏิบัติตามหน้าที่ การบังคับใช้กฎหมายไม่จริงจัง การดำเนินงาน ไม่โปร่งใสเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ นำไปสู่ความไม่เท่าเทียมกัน และขาดความเป็นธรรมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ส่งผลกระทบต่อ ความเชื่อถือของต่างชาติที่มีต่อประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๑ (ฉบับชุมชน, หน้า 15, http://www.nesdb.go.th/download/plan11/plan11_comu.pdf) ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้คุกคามไปทั่วทุกภาคของประเทศไทย

ดังนั้น การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องคำนึงการพัฒนาระดับชุมชนเป็นฐานรากของประเทศ สร้างโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมอันจะทำให้เกิดความสมดุลในการพัฒนาระหว่างเมืองกับชนบท และทำให้ช่องว่างทางเศรษฐกิจลดลง ไม่เกิดปัญหาแปลกแยก สามัคคีปรองดอง ไว้วางใจเชื่อใจจนกระทั่งถึงความไม่ร่วมมือร่วมใจในชุมชน

การพัฒนาที่ยั่งยืนจะเกิดขึ้นได้ในสังคมไทยและชุมชนท้องถิ่นนั้น ทุกภาคส่วนของสังคมควรผนึกกำลังร่วมกันในการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง บนพื้นฐานของทุนทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งนี้ จำเป็นต้องสร้าง จิตสำนึกใหม่ของคนในสังคมให้มุ่งผลประโยชน์ส่วนรวม และปรับวิถีคิด ทศนคติในการดำเนินชีวิตใหม่ ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยลง และขณะเดียวกันต้องประสานเชื่อมโยงบทบาทภาครัฐ ท้องถิ่นและ ชุมชนให้มีส่วนร่วมทำงานด้วยกันได้ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มมูลค่าของ ทรัพยากรในท้องถิ่น การทำงานของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในยุคโลกาภิวัตน์ ล้วนเน้นคุณภาพในการให้บริการภาคเอกชนนั้นหน่วยงานแห่งใดไม่สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ ในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกัน ย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสายตาสาธารณะ (สุชัย ยาวะประภาส, 2539, หน้า 42)

จากการศึกษาการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในบริบทของแต่ละท้องถิ่น จึงเกิดคำถามที่ขึ้นในใจของผู้วิจัยว่า ทำอย่างไรชุมชนท้องถิ่นจะเกิดการพัฒนายั่งยืน โดยอาศัยปัจจัยทางสังคมที่ทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี เป็นรูปธรรม สร้างคุณค่า มูลค่า กับต้นทุนทางสังคมที่มีอยู่ในชุมชนท้องถิ่นให้อยู่คู่กับชุมชนท้องถิ่นตลอดไป หากแต่สิ่งที่เกิดขึ้นใหม่หรือสิ่งที่เปลี่ยนแปลงจะต้องไม่กระทบกับสิ่งอื่นใดในชุมชนท้องถิ่นให้เกิดความเสียหาย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนและชุมชนใกล้เคียงมีความเป็นอยู่ในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น

นอกจากนั้น มี “ปัจจัยทางสังคม” อะไรบ้างที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีแต่การแข่งขัน แข่งขันชิงดีชิงเด่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม เห็นแก่พวกพ้อง มีค่านิยมที่เป็นวัตถุนิยม อีกทั้งค่านิยมที่ดีงามของไทยเสื่อมถอย การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและกระแสโลกาภิวัตน์ มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิมที่เป็นฐานรากของความมั่นคงทางสังคม ส่งผลให้สังคมไทย ยกย่องวัตถุมากกว่าจิตใจ วิถีชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลง ทั้งการดำรงชีวิตประจำวัน การใช้ชีวิตและความสัมพันธ์กับผู้อื่น มุ่งแต่หารายได้เพื่อสนองความต้องการของตนเอง การช่วยเหลือเกื้อกูลกันลดลง ความมีน้ำใจไมตรีน้อยลง ต่างแย่งชิงเอาเปรียบกัน ทำให้คนไทยขาดความสามัคคี ไม่เคารพสิทธิผู้อื่น และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมน้อยลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (ฉบับชุมชน), หน้า 15, http://www.nesdb.go.th/download/plan11/plan11_comu.pdf) ทำให้วัฒนธรรมและสิ่งที่มีความหมายไปจากสังคมชุมชนท้องถิ่น สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติได้รับผลกระทบ เกิดความเสียหาย เกิดสภาวะความเสื่อมโทรม ชุมชนท้องถิ่นอ่อนแอ ขาดการพึ่งพาตนเอง ความขัดแย้ง แตกแยก เกิดขึ้นในชุมชน

เนื่องจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า “ปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เป็นเรื่องที่น่าสนใจเพราะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาให้เกิดการพัฒนายั่งยืน และแก้ปัญหาความยากจน ความเหลื่อมล้ำในสังคม ลดช่องว่างระหว่างคนจนกับคนรวย อีกทั้งยังยกระดับความเป็นอยู่ของคนในชุมชนท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นสังคมชุมชนท้องถิ่นที่น่าอยู่ สร้างและปลูกฝังให้คนในชุมชนท้องถิ่นสำนึกรักบ้านเกิด ทำให้พลเมืองรู้สึกเป็นเจ้าของส่วนรวม มีอารมณ์ความรู้สึกผูกพันกับส่วนรวมสูง มีจิตใจและความปรารถนาดีต่อส่วนรวมได้ง่าย ส่งผลให้การร่วมกันทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมเป็นไปได้โดยง่าย (เอนก เหล่าธรรมทัศน์, 2544, หน้า 11) และ อนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดีงามให้เป็นอัตลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นสืบไป อีกทั้ง เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) โดยมุ่งให้ประชาชนและภาคประชาสังคม เข้ามามีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังตรวจสอบการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีประสิทธิภาพ (โกวิท พวงงาม, หน้า 2)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในมิติปัจจัยทางสังคมของชุมชนท้องถิ่น
3. เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงปัจจัยทางสังคมที่มีต่อการพัฒนายั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติปัจจัยทางสังคมของชุมชนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเป็นการวิจัยปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาเชิงลึกที่ครอบคลุมมิติที่วิจัยและให้เพื่อให้คำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้รูปแบบการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีที่นำมาเป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งศึกษาเอกสารการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม ประกอบด้วย ปัจจัยสังคมด้านองค์ความรู้ ปัจจัยสังคมด้านความรักความสามัคคี ปัจจัยสังคมด้านคุณธรรมความดี และปัจจัยสังคมด้านการมีส่วนร่วม และเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด และกระบวนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

2. เก็บข้อมูลภาคสนาม ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยวิธีการสัมภาษณ์เน้นการถามข้อเท็จจริง (Facts) แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา เทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น เทศบาลตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสี่หมึก จังหวัดขอนแก่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา แห่งละ จำนวน 5 ท่าน โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนแห่งละ 2 ท่าน กลุ่มที่ 2 ผู้นำชุมชน แห่งละ 1 ท่าน และกลุ่มที่ 3 ประชาชนทั่วไป แห่งละ 2 ท่าน รวมทั้งหมด 25 ท่าน

ส่วนขั้นตอนในการทำวิจัย มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัย ประกอบด้วย แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี แนวความคิดและทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียงและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลที่มีที่มาจากหลายแหล่ง ได้แก่ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ศูนย์หนังสือ สืบค้นจากฐานข้อมูลทางเว็บไซต์ต่างๆ และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่และเกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยตรง เพื่อนำมาเป็นกรอบความคิดในการทำวิจัย

ขั้นที่ 2 ศึกษาสภาพ ปัญหา อุปสรรคการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย

2.1 ศึกษาสภาพ ปัญหา อุปสรรคของปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยปัจจัยทางสังคม 4 ด้าน คือ 1) ปัจจัยทางสังคมด้านองค์ความรู้ 2) ปัจจัยทางสังคมด้านคุณธรรมความดี 3) ปัจจัยทางสังคมด้านความรักความสามัคคี และ 4) ปัจจัยทางสังคมด้านการมีส่วนร่วม ว่าเป็นอย่างไร

2.2 ศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคแนวทางการพัฒนาในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในมิติปัจจัยทางสังคม ตามข้อ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย เทศบาลตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา เทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น เทศบาลตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ องค์การบริหารส่วนตำบลศรี อำเภอสี่หมึก จังหวัดขอนแก่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ของปัจจัยทางสังคมที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และได้้นำปัจจัยดังกล่าวมาเป็นหลักแนวทางในการบริหารงานดำเนินงานโครงการการพัฒนาเพื่อให้เกิดอย่างยั่งยืนในชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

2.3 สรุป วิเคราะห์ สภาพปัญหา อุปสรรคแนวทางการพัฒนาในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในมิติปัจจัยทางสังคม ตามข้อ 2.1 และ ข้อ 2.2 เพื่อเสนอแนะปรับปรุงการนำปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

ขั้นที่ 3 รวบรวม วิเคราะห์ อภิปรายผล ข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและภัยคุกคาม จากศึกษาวิจัยปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้นำผลการวิเคราะห์นี้ไปขอความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำเสนอในขั้นตอนสุดท้ายต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ติดต่อไปยังผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์พร้อมจัดส่งประเด็นการสัมภาษณ์ให้ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ อีกทั้งเดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตนเองตามวัน เวลา และสถานที่ที่ได้นัดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในรูปแบบของข้อความบรรยายหรือพรรณนา (Descriptive) ผู้วิจัยจะตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากเอกสาร การบันทึกเทปหรือจากการจดบันทึก และการสังเกต เพื่อความถูกต้อง ความครอบคลุม ความตรงประเด็นและความอ้อมตัวของข้อมูล แล้วนำมาแยกแยะกำหนดหมวดหมู่หาใจความสำคัญและตีความเพื่อสรุปผลของการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย “ปัจจัยทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” สรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยทางสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 1. ปัจจัยสังคมด้านองค์ความรู้ ประกอบด้วย ความรู้และภูมิปัญญา ศักยภาพของผู้นำ การวางแผนการทำงานร่วมกัน 2. ปัจจัยสังคมด้านความรัก-ความสามัคคี ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเป็นกลุ่มเป็นพวกเดียวกัน และมีเครือข่ายทางสังคม 3. ปัจจัยสังคมด้านคุณธรรมความดี ประกอบด้วย บรรทัดฐานทางสังคม สถาบันทางสังคม วัฒนธรรมประเพณี ศีลธรรมและจริยธรรม และความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน และ 4. ปัจจัยทางสังคมด้านการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การสนับสนุนของหน่วยงานนอก การเรียนรู้ของคนในชุมชน การส่งเสริมชุมชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

2. การนำปัจจัยทางสังคมมาพัฒนาชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมทั้ง 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เทศบาลตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา เทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น เทศบาลตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ได้นำปัจจัยทางสังคมมาเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางสังคมด้านองค์ความรู้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 องค์กร มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็งในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล นโยบายการพัฒนาของจังหวัด และนโยบายการพัฒนาของอำเภอ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทุกคนในองค์กรและชุมชนในพื้นที่ที่มีส่วนร่วมการแสวงหาความคิดใหม่ๆ และจากองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึง หรือแตกต่างกัน มีการถ่ายทอดความรู้โดยการอบรมและมีการเขียนเป็นเอกสารและการจัดทำเป็นข้อสรุปบทเรียนที่ได้รับ ผู้บริหารมีการกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่ในองค์กร เช่น ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อการพัฒนาบุคลากรรวมถึงผู้นำชุมชนโดยการส่งเสริมให้มีการได้รับการศึกษาอบรมจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ เพื่อไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการร่วมประชุมประชาคมในรูปแบบต่างๆ และการร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อร่วมคิด ร่วมนำเสนอปัญหา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมตรวจสอบติดตามและประเมินผล รวมทั้งยังส่งเสริมและพัฒนากลุ่มอาชีพดั้งเดิมที่เกิดจากภูมิปัญญาของคนในท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุนศูนย์เรียนรู้ให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งเน้นการขยายเครือข่ายตามครัวเรือน และส่งเสริมให้ประชาชนมีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของเทศบาล เพื่อช่วยสอดส่องดูแลและเฝ้าติดตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

2.2 ปัจจัยสังคมด้านความรัก-ความสามัคคี พบว่า ลักษณะของชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นลักษณะชุมชนท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็ง เป็นชุมชนที่สามารถพึ่งตนเองได้หรือทำอะไรได้ด้วยตนเองระดับหนึ่ง สามารถปรับตัว

แก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่องเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ซึ่งจะพบเห็นได้จากชุมชนจะแสดงออกทางพฤติกรรมร่วมกัน มีการปรึกษาหารือกัน มีการประชุมร่วมกัน มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาตนเองมีการร่วมกันคิดแก้ปัญหาหรือกำหนดความต้องการ มีการแสดงถึงความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติถึงภารกิจที่ได้ร่วมกันคิดนั้นให้เกิดความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ด้วยความรัก ความสามัคคี ความมีระเบียบวินัย ไม่มีความขัดแย้งกันในกลุ่มและชุมชน รู้เท่าทันต่อสถานการณ์ทางสังคม ทั้งภายในสังคมของตนและสังคมภายนอก รวมทั้งมีความสามารถในการเลือกรับปรับใช้สิ่งใหม่ๆ เข้ามาสู่ชุมชนได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม โดยอาศัยประสบการณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่นตลอดจนชุมชนยังสามารถรักษาเอกลักษณ์อันดีของตนไว้ อันก่อให้เกิดความรัก ความผูกพัน และความสามัคคีในชุมชน

2.3 ปัจจัยสังคมด้านคุณธรรมความดี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยึดถือหลักคุณธรรมความดีเป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของข้าราชการที่สร้างความโปร่งใส มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นสากล ยึดถือเป็นหลักการและเครื่องมือการตรวจสอบการทำงานด้านต่างๆ ของเทศบาลเพื่อให้เป็นไปตามหลักคุณธรรม จริยธรรม เพิ่มความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไป ตลอดจนมีผู้มีส่วนได้เสีย สร้างระบบความรับผิดชอบของข้าราชการต่อตนเอง องค์การ ผู้บังคับบัญชา ประชาชน และต่อสังคม รวมถึงเป็นการป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ยืนหยัดทำสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย สร้างจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อสร้างบรรทัดฐานทางสถาบันขององค์กร อยู่กันด้วยความเอื้ออาทร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน วัฒนธรรมประเพณีที่มีการจัดกิจกรรมพบปะ สังสรรค์ เพื่อให้เกิดความรักความสามัคคี เป็นพวกพ้องเดียวกัน และมีความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน

2.4 ปัจจัยสังคมด้านการมีส่วนร่วม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาตามกระบวนการที่บัญญัติไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 โดยผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การจัดเวทีประชาคม การประชุมกรรมการชุมชน เพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ก่อนนำมาจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาพื้นที่ทุกครั้ง และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานที่เทศบาลได้ยึดแนวทางและหลักการบริหารงานด้วยธรรมาภิบาล และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้เชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักการบริหารงานที่สำคัญ คือ ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ สร้างความโปร่งใสในระบบการบริหารงาน บริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลผ่านกระบวนการบูรณาการแบบสามประสาน คือ ท้องที่ ท้องถิ่น และชุมชน สร้างความสามัคคีอันก่อให้เกิดวิถีชุมชนแบบพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันซึ่งหลักการบริหารงานนี้ล้วนสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการร่วมประชุมประชาคมในรูปแบบต่างๆ และการร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อร่วมคิด ร่วมนำเสนอปัญหา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมตรวจสอบติดตามและประเมินผล รวมทั้งยังส่งเสริมและพัฒนากลุ่มอาชีพดั้งเดิมที่เกิดจากภูมิปัญญาของคนในท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุนศูนย์เรียนรู้ให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งเน้นการขยายเครือข่ายตามครัวเรือน และส่งเสริมให้ประชาชนมีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของเทศบาล เพื่อช่วยสอดส่องดูแลและเฝ้าติดตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งส่งเสริมสร้างจิตอาสาให้ประชาชนพึงเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เปิดพื้นที่ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานของตนเอง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ไม่มีความขัดแย้งในชุมชน รวมถึงการจัดการบริหารด้านจัดหาพัสดุหรือการจัดจ้าง ยึดหลักการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ กฎหมายที่ทางราชการกำหนด เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมโดยเท่าเทียม เพื่อป้องกันปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน การเรียกรับผลประโยชน์ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังได้เชื่อมโยงเครือข่ายให้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยการทำบันทึกความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะ

ประการที่หนึ่ง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดพื้นที่การมีส่วนร่วมให้กับประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด เป็นการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนำกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น เพื่อแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับโครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ ยอมรับร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงควรเข้าร่วมในกระบวนการนี้ ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิด ความเข้าใจและการรับรู้ เรียนรู้ การปรับเปลี่ยนโครงการร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย (อรรถัย กักผล, 2548, หน้า 12)

ประการที่สอง องค์กรส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเสริมสร้างความเข้มแข็งของหมู่บ้าน/ชุมชน ให้มีความ เป็นอยู่ที่ดี มีสภาพเศรษฐกิจที่ไม่เป็นหนี้สิน และอยู่อย่างพึ่งพาตนเองได้ รวมถึงการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยการน้อมนำ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาท สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นหลักในการดำรงชีวิต อีกแนวทางหนึ่งคือการส่งเสริม ให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของประชาชนในระดับหมู่บ้าน/ตำบล โดยจัดเวทีเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ถึงปัญหา สาเหตุ และแนวทาง แก้ไขปัญหา ไปจนถึงการเรียนรู้เพื่อค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหา ทั้งในส่วนที่ครัวเรือนดำเนินการเอง และทำร่วมกันเป็น กลุ่ม

ประการที่สาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล สร้างความภาพลักษณ์เพื่อให้เกิด ความเชื่อมั่นความไว้วางใจ ความศรัทธาในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วน ร่วมเป็นคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้การตรวจสอบความโปร่งใส และการมีส่วนร่วม มีตัวชี้วัดชัดเจนและเที่ยงตรงในการ บริหารงาน ประชาสัมพันธ์ เปิดเผยข้อมูลของทางราชการให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ปี 2540 และ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ควบคู่ไปกับการมีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย อำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานของรัฐที่พึงกระทำ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อรัฐ และประชาชนได้รับประโยชน์ คำนึงถึงการพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ประการที่สี่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องวางระบบแก้ไขปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยภายนอก เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องวางระบบกลไกในการ แก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นเอง และต้องดำเนินการด้วยความจริงจัง ต้องเน้นไปที่ปัญหาจริง ๆ กำกับ ควบคุม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยความใกล้ชิด ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เข้าใจถึง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

ดุชนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ สุขสำราญ อาจารย์ที่ปรึกษา หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ปราน สุวรรณมงคล และรองศาสตราจารย์ ตระกูล มีชัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ คำปรึกษาแนะนำทางด้านวิชาการ การวิเคราะห์ และการหาเอกสารอ้างอิงต่างๆ อันส่งผลให้การวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ และขอ กราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.เอนก เหล่าธรรมทัศน์ ประธานกรรมการสอบดุชนิพนธ์ และ ศาสตราจารย์ ดร.โกวิทย์ พวงงาม ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้แนวความคิด ตลอดจนชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งเป็น อย่างยิ่ง ที่อาจารย์ทุกท่านเต็มเปี่ยมไปด้วยความเมตตา ปรารถนาที่จะให้ลูกศิษย์เป็นผู้มีความรู้อย่างแท้จริง ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัย ขอขอบคุณครอบครัว โดยเฉพาะ คุณแม่จันทร์ ทศไกร นายวรเชษฐ์ ทศไกร ลูกชาย สิบตำรวจตรี กันตาทานดา ทศไกร ลูกสาว และเพื่อน ดร.ชมภูณัฐ หุ่นนาค ดร.สมเกียรติ กันทรวารกร ที่ให้กำลังใจตลอดระยะเวลาทำการศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าจะทำให้ทุกคนมีความสุข และคอยเป็นกำลังใจอีกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2551). การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
เข้าถึงเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2557 จาก http://kpi.ac.th/media/pdf/M7_150.pdf.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2539). การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพ บริการภาครัฐ.
บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๑ (ฉบับชุมชน).
เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 จาก http://www.nesdb.go.th/download/plan11/plan11_comu.pdf.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2544). วิธีสังคมไทย ชุด 2 ความคิดทางการเมืองการปกครอง. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- อรทัย ก๊กผล. (2548). คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น.
นนทบุรี: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.

นโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Public Policies to Support the Domesticate Elephant Community and the use of Elephants to Correspond with Domesticate Elephant Community's way in the Northeast

ศิริพงษ์ ทองจันทร์ สมบูรณ์ สุขสำราญ ดิน ปรัชญพฤทธิ และ สุเทพ เขาวลิต

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้ 1) องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการดำเนินนโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย การสนับสนุนนโยบาย ความซับซ้อนในการบริหารงาน และการจัดสรรทรัพยากร 2) ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ นโยบายมีขอบเขตระยะเวลายาวเกินไป วิกฤตการณ์ทางการเมือง และระบบราชการที่ล่าช้า 3) ผลกระทบต่อวิถีชุมชนชาวกูย จากการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรมการเลี้ยงช้างของชาวกูย 4) แนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ (1) ส่งเสริมอาชีพชาวช้างและการเลี้ยงช้าง (2) การจัดตั้งกองทุนช่วยช้าง และการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชนช้างเลี้ยง และภาครัฐ (3) การฟื้นฟูและเสริมสร้างวัฒนธรรมการเลี้ยงช้างของชาวกูย

คำสำคัญ: ชาวกูย ช้างเลี้ยง นโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study and develop policy to support the population of elephants and the use of elephants, to be in harmony with the community's values in the Northeast of Thailand, 2) to analyze problems and obstacles discovered after implementing the policy, 3) to study effects on the elephants after implementing the policy, and 4) to suggest ways to support the population of elephants and the use of elephants in harmony with community values in the Northeast. This study was Mixed Method Research, by studying continuously 3 periods. The results showed:

1. Elemental effects on policy to support the population of elephants, and the use of elephants to be in harmony with the community's values, such as clarity of policy, support for policy, complexity of administration, and resources allocation.

2. Problems and obstacles discovered after implementing the policy were time limits, the political crisis, and delayed bureaucracy.

3. Effects on the community of Kui after implementing the policy, were threefold: 1) Economic. For example, the community became a popular village for tourists. It brought about a tradition of bringing in elephants to earn money, 2) Societal. Opinions of people in the community on mahouts, elephant caretakers, and elephants are important, especially as they affect rites and showings, and 3) Cultural. It caused the current cultural conservation in the community.

4. Ways to support the population of elephants and the use of elephants to be in harmony with the community's values in the Northeast are: 1) Supporting elephant men and elephant care-taking to earn money and to make a living, 2) organizing fundraisers for elephants, and participating between NGOs, the trainers and keepers of elephants, and the government, and 3) restoring and promoting the culture of Thai elephant-keeping.

Keywords: Kui, Domesticate Elephant, Policies to Support the Domesticate Elephant Community

บทนำ

ช้างเป็นสัตว์สัญลักษณ์ประจำประเทศไทยด้วย เนื่องจากว่าคนไทยนั้นก็มีวิถีชีวิตผูกพันกับช้างมาอย่างยาวนาน ซึ่งช้างได้สร้างคุณูปการให้กับคนไทยมาตั้งแต่อดีต เช่น การเป็นพาหนะของกษัตริย์ในการออกศึกสงครามปกป้องราชอาณาจักรจนช้างกลายเป็นสัตว์คู่บ้านคู่เมืองและถูกจารึกไว้บนธงชาติของสยามสมัยรัชกาลที่ 2 ก่อนที่จะเปลี่ยนชื่อมาเป็นไทยเฉกเช่นปัจจุบัน เป็นต้น (ฉวีราม มาเจริญ, 2545, หน้า 5) ในอดีตคนไทยจะจับช้างป่ามาครอบครองเป็นเจ้าของเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ เช่น การใช้ช้างเป็นพาหนะบรรทุกสิ่งของ และใช้ช้างเป็นแรงงานในการลากซุง เป็นต้น การจับช้างป่ามาครอบครองนั้นเรียกว่า “โพนช้าง” คือ การจับหรือคล้องโดยหมอช้างโดยใช้ขว้างปา (เชือกปะกำ) เป็นเครื่องมือในการคล้องช้าง (เช่น ศรีสวัสดิ์, 2534, หน้า 41) โดยวิธีการคล้องช้างดังกล่าวเป็นภูมิปัญญาของชาวกูยที่นิยมเลี้ยงช้างซึ่งสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ซึ่งกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ ในประเทศไทยที่มีการเลี้ยงช้างและฝึกช้างเป็นอาชีพตั้งแต่อดีต คือ กะเหรี่ยง ชี มูล และกลุ่มกะเหรี่ยง ไทยยวนฯ (ขจิตถัย บุรุษพัฒน์, 2538, หน้า 78) ชาวกูยจะออกไปจับช้างป่าด้วยการคล้องช้างด้วยเชือกปะกำซึ่งทำจากหนังควายถือเป็นของศักดิ์สิทธิ์ เป็นที่สิ่งสถิตของดวงวิญญาณเมื่อได้ช้างมาก็จะนำมาฝึกเอาไว้ใช้งาน โดยชาวกูยได้เข้ามาตั้งถิ่นฐาน ณ บริเวณลุ่มน้ำโขงตอนล่างอย่างเป็นปึกแผ่น ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวคือ บริเวณภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อาทิ จังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ ชัยภูมิ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี (โสฬส ศิริไสย์ และคณะ, 2538, หน้า 2-5) ทำให้ชุมชนช้างเลี้ยงหนาแน่นในบริเวณดังกล่าวเป็นจำนวนมาก

ปัจจุบันช้างในประเทศไทยประสบปัญหาไม่มีแหล่งที่อยู่อาศัยและแหล่งอาหาร เพราะการถูกล่าฟันป่าเพื่อการเพาะปลูกของเกษตรกร ปัญหาการถูกล่าจากนายทุนเพื่อประกอบธุรกิจ เช่น การตัดงาช้าง การฆ่าแม่ช้างเพื่อต้องการลูกช้าง การสวมตัวรูปพรรณจากช้างป่าให้กลายเป็นช้างเลี้ยงที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นต้น ช้างเลี้ยงนั้นถือว่าเป็นสัตว์ที่ถูกจัดอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นไปตามธรรมชาติ คือถูกจำกัดทั้งที่อยู่อาศัย ซึ่งธรรมชาติช้างนั้นจะอยู่เป็นโขลง ถูกจำกัดพื้นที่การหาอาหารและมีความเสี่ยงที่จะกินพืชที่มีสารเคมีซึ่งทำให้เกิดปัญหาสุขภาพได้ ถูกจำกัดการใช้ชีวิตให้อยู่ในอาณาเขตของผูครอบครองและผู้ดูแล เช่น การนำไปเร่ร่อน ถูกจำกัดเรื่องการสืบพันธุ์ตามธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งกล่าวได้ว่าช้างเลี้ยงประสบปัญหาการดำรงชีวิตที่ขาดความมั่นคง ปลอดภัย และคุณค่าของช้างก็ลดน้อยลงจากการนำช้างไปเร่ร่อนขอทานในเมืองใหญ่ โดยสาเหตุหลักที่ทำให้ช้างประสบปัญหาดังกล่าวนั้น เกิดจากการที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการพัฒนาประเทศที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นสำคัญเพื่อให้ประเทศไทยเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้วยการนำพื้นที่มาพัฒนาเป็นแหล่งเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ทำให้ช้างต้องสูญเสียแหล่งที่อยู่อาศัยและแหล่งอาหาร ขณะเดียวกันการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในประเทศก็ทำให้ความต้องการใช้แรงงานช้างค่อยๆ หดหายไป ทำให้ผู้ที่เลี้ยงช้างจำเป็นต้องปรับตัวด้วยการขายช้าง หรือเข้าสู่หนทางช้างเร่ร่อนและการให้บริการนักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

เมื่อช้างประสบปัญหาดังกล่าวภาครัฐได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการปัญหาช้างด้วยการใช้ “กฎหมาย” เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา โดยใน พ.ศ. 2546 รัฐบาลไทยได้กำหนดนโยบายช้างแห่งชาติขึ้น ซึ่งนโยบายดังกล่าวเน้นครอบคลุมในการส่งเสริมการดูแลรักษาและแก้ไขปัญหาทั้งช้างป่าและช้างเลี้ยงโดยกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้จัดทำแผนแม่บทการอนุรักษ์ช้างแห่งชาติ พ.ศ. 2546-2555 (National Master Plan for the Conservation of Elephant) มีพันธกิจในการจัดการช้างเลี้ยง จำนวน 5 ประการ

ได้แก่ ประการแรกข้างมีสวัสดิภาพ สมศักดิ์ศรีสัสด์ลักษณะประจำชาติ ประการที่สองมีระบบการจดทะเบียนข้างและข้างขึ้นทะเบียนสมบูรณ์แบบ 100% ประการที่สามฟื้นฟูและพัฒนาวิชาการศึกษาให้เป็นสากล เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ ประการที่สี่ฟื้นฟูและคงไว้ซึ่งวัฒนธรรม ประเพณีระหว่างคนกับข้างและประการสุดท้ายส่งเสริมกิจกรรมการใช้ข้างเพื่อสร้างรายได้ให้ชาวข้าง ภายหลังภาครัฐจึงมีนโยบายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำนโยบายดังกล่าวมาเป็นแนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงข้าง และนำข้างมาใช้ให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากเล็งเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นน่าจะมีบทบาทเข้าใจสภาพปัญหาข้างเลี้ยงของพื้นที่ที่รับผิดชอบได้ดี ซึ่งเขตพื้นที่ชุมชนข้างเลี้ยง ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยอยู่ในอำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ รองลงมาคือ อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยข้างที่เข้ามาเร่ร่อนส่วนใหญ่จะมาจากบ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

อย่างไรก็ตาม การที่รัฐบาลได้ดำเนินนโยบายข้างแห่งชาติขึ้นมา จนนำไปสู่การจัดทำแผนแม่บทการอนุรักษ์ข้าง และดำเนินการบริหารจัดการนโยบายมาจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2557) เป็นระยะเวลา 11 ปีแล้ว แต่ปัญหาข้างเลี้ยงก็ยังคงอยู่ในสังคมไทย ซึ่งปัญหาหลักของข้างเลี้ยง คือปัญหาข้างเร่ร่อน ซึ่งส่วนใหญ่ข้างที่นำมาเร่ร่อนมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดสุรินทร์, 2552, หน้า 16) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒน์ อุ่นทานนท์ (2553) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัญหาข้างเร่ร่อนก็ยังคงอยู่และยังทวีความเพิ่มขึ้นด้วย โดยแหล่งที่มาของผู้ที่นำข้างมาเร่ร่อนมากที่สุดมาจากจังหวัดสุรินทร์ และบุรีรัมย์ เพื่อสร้างรายได้ให้กับคนในครอบครัว กังสดาล กนกหงส์ (2554) พบว่า ยังคงมีกลุ่มคนที่เลี้ยงข้างนำข้างออกไปเร่ร่อนตามเมืองใหญ่และสถานที่ท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งกลุ่มคนดังกล่าวจะได้รับการต่อต้านจากคนในเมืองเพิ่มมากขึ้นด้วย และยังมีวารสารที่ตีแผ่เรื่องข้างยังสะท้อนแง่มุมต่างๆ ในส่วนที่เป็นปัญหาเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะปัญหาข้างเร่ร่อนที่เป็นปัญหาสำคัญของข้างเลี้ยงและคนเลี้ยง สิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินนโยบายของรัฐบาลเพื่อแก้ไขปัญหาข้างเลี้ยงนั้นยังไม่บรรลุเป้าหมาย

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่องนโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงข้าง และนำข้างมาใช้ให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพื้นที่ศึกษาคือ ชุมชนข้างเลี้ยงจากจังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ 1) ชุมชนบ้านพิมานโพเงิน 2) ชุมชนบ้านโนนยาง 3) ชุมชนบ้านท่าม่วง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย 1) ชุมชนบ้านตากกลาง 2) ชุมชนบ้านศาลา 3) ชุมชนบ้านกระโพ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ โดยต้องการศึกษาหาข้อมูล เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยมาเป็นฐานองค์ความรู้เรื่องการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงข้าง และนำข้างมาใช้ให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้กับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการขับเคลื่อนนโยบายข้างเลี้ยงต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปปฏิบัติ
3. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบต่อวิถีชุมชนข้างเลี้ยงจากการนำนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปปฏิบัติ
4. เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงข้าง และนำข้างมาใช้ให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งยุทธศาสตร์ในแผนการอนุรักษ์ช้างแห่งชาติภายใต้ต้นนโยบายช้างแห่งชาตินั้นมี 3 ยุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในระดับการนำไปปฏิบัติ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ที่ 6 และยุทธศาสตร์ที่ 7 โดยผู้ศึกษาจะนำสาระสำคัญจากทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ มาเป็นขอบเขตในการศึกษา โดยภาพรวมแล้วผู้ศึกษาต้องการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และเพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งกลุ่มเป้าหมาย และผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

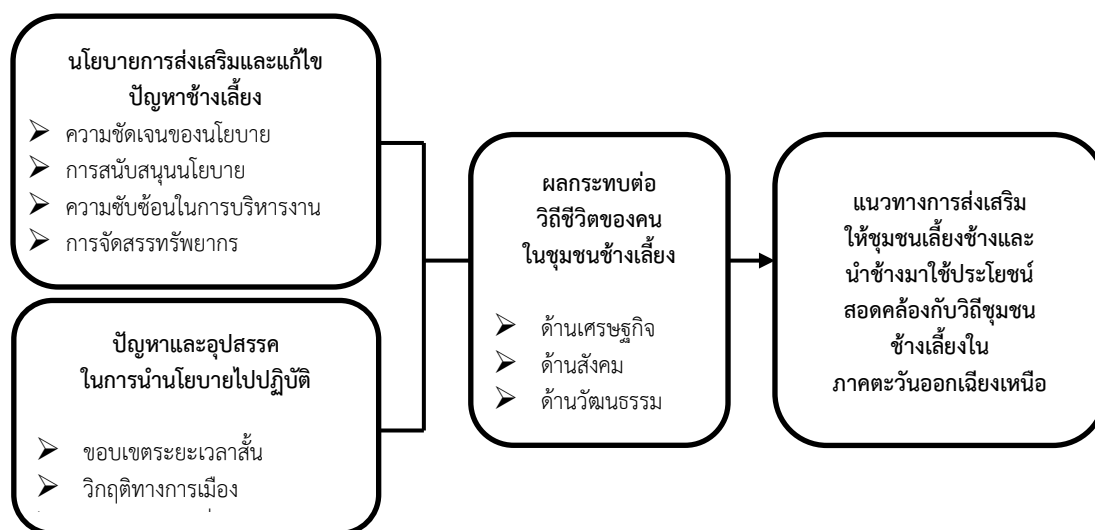
1. กลุ่มภาครัฐระดับท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปปฏิบัติ

2. กลุ่มผู้สนับสนุนนโยบาย ประกอบไปด้วย กลุ่มความรู้อย่างในเขตพื้นที่ศึกษา 6 ชุมชน กลุ่มนักวิชาการในพื้นที่ศึกษา กลุ่มผู้นำชุมชนในพื้นที่ศึกษา กลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชนที่เข้ามามีส่วนรวมในพื้นที่

ขอบเขตทางด้านพื้นที่ คือ อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ และอำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสุรินทร์ ใช้วิธีการเลือกพื้นที่ที่สุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเหตุผล ดังต่อไปนี้ความหนาแน่นของจำนวนช้างเลี้ยง เป็นชุมชนช้างเลี้ยงตามวิถีดั้งเดิม และมีการนำนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ไม่น้อยกว่า 10 ปี ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา 10 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบายหรือการนำนโยบายแห่งชาติที่จะต้องถูกขับเคลื่อนด้วยระบบราชการนั้นเกิดความล่าช้า และส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่มีความเสี่ยงในการไม่บรรลุเป้าหมาย (ดังแผนภาพที่ 1)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. กลุ่มภาครัฐระดับท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปปฏิบัติ ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (ในพื้นที่ศึกษา) ศูนย์ศึกษา กรมพัฒนาชุมชน
2. กลุ่มผู้สนับสนุนนโยบาย ประกอบไปด้วย กลุ่มความยั่งยืนในเขตพื้นที่ศึกษา 6 ชุมชน กลุ่มนักวิชาการในพื้นที่ศึกษา กลุ่มผู้นำชุมชนในพื้นที่ศึกษา กลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชนที่เข้ามามีส่วนรวมในพื้นที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview Guideline) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ความเป็นมาและวัฒนธรรมของชาวกูยเลี้ยงช้างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ องค์ประกอบที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในชุมชนช้างเลี้ยง
2. แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้สอบถามกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนกลุ่มความยั่งยืนในเขตพื้นที่ศึกษา 6 ชุมชน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ ผลกระทบต่อวิถีชุมชนจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านช้างเลี้ยง และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบถามเพื่อความถูกต้องและความสอดคล้องของเนื้อหา หลังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการหาค่าอำนาจจำแนก (IOC) โดยต้องมีค่าอำนาจจำแนกไม่น้อยกว่า 0.67 ในแต่ละข้อ ซึ่งก่อนจะเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือด้วยตนเอง (Try out) จำนวน 30 คน โดยต้องมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ไม่ต่ำกว่า 0.85 เพราะหากแบบสอบถามเกิดปัญหาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากที่สุดก่อนที่ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง
3. แนวประเด็นการสนทนากลุ่ม โดยมีประเด็นที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ศึกษา ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพชาวช้าง การจัดตั้งกองทุนช่วยช้าง และการฟื้นฟู เสริมสร้างวัฒนธรรมช้างไทย

วิธีการเก็บข้อมูล

การศึกษาเรื่องนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ซึ่งจะทำให้การศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นสามระยะ ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ-การวิจัยเชิงปริมาณ-การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิจัยในสองระยะแรกจะเป็นลักษณะแบบการวิจัยแบบคู่ขนานกันไปเนื่องจากต้องการตรวจสอบความถูกต้องและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูล ดังนี้ ระยะแรกใช้วิธีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การศึกษานโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และประเด็นปัญหาอุปสรรค ผลกระทบต่อวิถีชุมชนในการนำนโยบายการปฏิบัติ ระยะที่สอง ใช้วิธีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การศึกษาในระยะแรกจะมีลักษณะเป็นเพียงการสรุปทั่วไป (Generalization) หรือข้อสรุปชั่วคราวเท่านั้นเนื่องจากใช้วิธีการอุปนัย (Inductive Approach) (ชาย โพธิ์สีดา, 2554, หน้า 28-29) จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาในระยะที่สอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการศึกษาในระยะแรก ส่วนในระยะที่สาม ใช้วิธีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussions)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แบ่งออกขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1) ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ใช้วิธีการ Method of Agreement ซึ่งประกอบด้วย การทดสอบความถูกต้อง เชื่อถือได้ในเชิงแนวคิด ทฤษฎี ซึ่งพิจารณาจากเอกสารที่เป็นเรื่องเดียวกัน กันจากหลายแหล่ง หากข้อมูลตรงกันถือว่ายอมรับ เชื่อถือได้ และนำมาซึ่งการอ้างอิง

2) ข้อมูลที่ได้มาจากภาคสนามที่เก็บรวบรวมได้จากเครื่องมือทุกประเภท นำมาจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ ตามประเด็นที่ศึกษา

3) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบพรรณนาความ โดยอาศัย การตีความและสังเคราะห์ตามตรรกะ คือใช้เหตุผลวิเคราะห์เทียบเคียงกับแนวคิด ทฤษฎี ควบคู่กับ เพื่อพัฒนาไปสู่การสร้าง ตัวแปร เพื่อใช้ในการพิสูจน์และหาข้อสรุปในการวิจัยระยะที่สองต่อไป โดยตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้วยเทคนิคสามเส้า (Triangulation) และการวิจัยในระยะที่สาม จึงใช้วิธีการวิจัยคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม เพื่อค้นหาแนวทางการส่งเสริมการเลี้ยงช้าง และการใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้เห็นข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน แบ่งออกขั้นตอนการ วิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1) นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยใช้การ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) นำข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์ข้อมูลมาอภิปรายผล มีประเด็นที่สอดคล้องกับการศึกษาด้วยวิธีการศึกษา เชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการพิสูจน์ข้อเท็จจริงระหว่างกันอย่างแม่นยำ

ผลการวิจัย

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการดำเนินนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีดังนี้

1. ความชัดเจนของนโยบาย (Clarity of Policy)

กล่าวคือ ประชาชนรู้ว่ามีนโยบายในการส่งเสริมการแก้ไขปัญหาช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และจากข้อมูล เอกสารได้ปรากฏข้อมูลหลักฐาน กรอบในการส่งเสริมและแก้ไขปัญหาช้างเลี้ยงเช่นกัน จึงส่งผลให้การนำนโยบายไปสู่การ ปฏิบัติยังไม่เกิดผลชัดเจนเท่าที่ควร

2. การสนับสนุนนโยบาย (Support for Policy)

การสนับสนุนนโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้าง เลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้น ประชาชนรับรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับนโยบาย แต่ช่องทางการเข้าไปมีส่วนร่วม ยังน้อยอยู่ หน่วยงานภาครัฐจะเป็นส่วนกำหนดแนวทางหลัก และดำเนินการแก้ไขปัญหาผ่านกิจกรรมหรือโครงการของ หน่วยงานเองเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่เคยได้ได้รับการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในการ ดูแลช้างเลี้ยงที่มีอยู่ แต่ยังมีความเห็นว่าการแก้ไขปัญหาช้างเลี้ยงยังไม่เหมาะสมหรือยังไม่เพียงพอกับความต้องการหรือยังไม่ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบัน

3. ความซับซ้อนในการบริหารงาน (Complexity of Administration)

บทบาทหน้าที่ระหว่างหน่วยงานมีความซ้ำซ้อนกันซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า และยังประสบกับปัญหา เรื่องการประสานระหว่างองค์กรด้วย

4. การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารได้พบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ บุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่มี ความจำเป็นต่อการดำเนินนโยบายนโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้างและนำช้างมาใช้ให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับวิถี ชุมชนช้างเลี้ยงภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ไม่เพียงพอในทุกๆ ด้าน เนื่องจากภาครัฐให้ความสำคัญในประเด็นการพัฒนา

เรื่องอื่นๆ มากกว่าเรื่องข้างเลี้ยว เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาการคมนาคม และสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็น เป็นต้น ทำให้การจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยวข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่เพียงพอต่อความต้องการหรือปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันที่มีระดับการความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับรุนแรงมาก

ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ขอบเขตระยะเวลาสั้น สถานการณ์ปัญหาข้างไทยและปัญหาข้างเลี้ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับรุนแรงมากแต่ในขณะที่ขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินงานของนโยบายนั้นมีระยะเวลาที่จำกัด ดังนั้น ภายใต้ นโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยวข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนควรจัดทำแผนการดำเนินงานแบบเร่งด่วนหรือเป็นแผนงานระยะสั้นด้วย

2. วิกฤตการณ์ทางการเมือง สืบเนื่องมาจากปัญหาเรื่องการเมืองจึงทำให้การดำเนินนโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยวข้างและนำข้างมาใช้ประโยชน์สอดคล้องกับวิถีชุมชนเกิดความล่าช้า เนื่องจากนโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยวข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ใต้แผนแม่บทอนุรักษ์ข้างแห่งชาติ ซึ่งอยู่ในช่วงที่ประเทศพบกับวิกฤตการณ์ทางการเมืองใน พ.ศ. 2549 และเกิดการรัฐประหารขึ้นจะสืบเนื่องจนมาถึง พ.ศ. 2552 ทำให้แผนแม่บทการอนุรักษ์ข้างแห่งชาติที่จะต้องถูกขับเคลื่อนด้วยระบบการนั้นเกิดความล่าช้าและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานด้วย

3 ระบบราชการที่ล่าช้า ในส่วนของผลการนำนโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยวข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปปฏิบัตินั้น มีอุปสรรคที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ล่าช้าส่วนหนึ่งมาจากกระบวนราชการที่ขาดการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการที่มีหลากหลายหน่วยงานและหลายภาคส่วนเข้ามาช่วยเหลือนั้น เป็นสิ่งที่ดี เพราะทำให้เกิดการมุมมองและทัศนะในการดำเนินงานที่หลากหลายและครอบคลุม แต่ปัญหาที่สำคัญคือ การประสานระหว่างองค์กรที่ยังไม่สอดคล้องกันเป็นระบบก่อให้เกิดระบบการดำเนินงานที่ล่าช้า ทั้งการเก็บข้อมูลในส่วนข้อมูลเอกสารและข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวแทนนักวิชาการในพื้นที่ศึกษา

ผลการกระทบต่อวิถีชุมชนชาวกูย จากการดำเนินนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยวข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ด้านเศรษฐกิจ นโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยวข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่งผลให้ชุมชนข้างเลี้ยวเกิดการเปลี่ยนแปลง วิถีของตนเองและชุมชนให้กลายเป็นหมู่บ้านเพื่อนักท่องเที่ยวและประเพณีการพาข้างไปเที่ยวเพื่อสร้างรายได้ให้กับชาวข้าง แต่ก็ทำให้คนลืมเลือนวัฒนธรรมประเพณีเดิมเนื่องจากได้ให้ความสำคัญกับการนำข้างใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างรายได้ให้ตนเองและครอบครัว

2. ด้านสังคม ความคิดของคนในชุมชนที่มีต่อหม้อข้าง คนเลี้ยวข้างและข้างนั้นเปลี่ยนไป จากเดิม ผู้ที่ได้ผ่านพิธีกรรมการพาข้างมาแล้ว จะกลายเป็นผู้กล้าหรือวีรบุรุษที่นำความภาคภูมิใจมาสู่วงศ์ตระกูล แต่ภายหลังจากการเลิกพาข้างใน พ.ศ. 2504 เป็นต้นมา ผู้กล้าหรือวีรบุรุษเหล่านั้นถูกมองว่าล้าสมัย เป็นเพียงผู้รับบทบาทในชุมชน จะมีความสำคัญเพียงเฉพาะในพิธีกรรมและการแสดงเท่านั้น และความต้องการในสิ่งใหม่ที่เข้ามาแทนคือ “ค่านิยมทางด้านวัตถุ”

3. ด้านวัฒนธรรมการเลี้ยวข้างชาวกูย นโยบายของภาครัฐเข้าส่งเสริม และแก้ไขปัญหาล้างในชุมชนข้างเลี้ยว จึงทำให้เกิดกระแสการอนุรักษ์วัฒนธรรมการเลี้ยวข้างเกิดขึ้น ด้วยการรักษาพิธีกรรม ความเชื่อ ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการเลี้ยวข้างของชาวกูย จึงทำให้คนในชุมชนหันมาให้ความสนใจถึงการสืบสาน ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมการเลี้ยวของชาวกูยให้คงอยู่สืบไป

แนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยวข้าง และนำข้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนข้างเลี้ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ส่งเสริมอาชีพชาวช้างและการเลี้ยงช้าง

- 1) ควรมีการพิจารณาอนุญาตให้ใช้พื้นที่ป่าไม่ในการเลี้ยงช้าง
- 2) ปรับปรุงแหล่งน้ำ และ/หรือขุดบ่อกักเก็บน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภคสำหรับการเกษตร
- 3) การสร้างรายได้ให้การเลี้ยงช้างสามารถประกอบเป็นอาชีพหลักได้

2. จัดตั้งกองทุนช่วยช้าง และการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชนช้างเลี้ยง และภาครัฐ

- 1) ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มในชุมชนเพื่อเป็นศูนย์กลางในการปรึกษาหารือ แก้ไขปัญหาช้าง รวมถึงสร้างกลุ่มอาชีพในชุมชนอันจะนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเพื่อจัดการตนเอง ตามแนวคิดประชารัฐ
- 2) ส่งเสริมการพึ่งตนเองของคนในชุมชน หรือสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (Civil Society) ทั้งในด้านวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ด้านศิลปวัฒนธรรม รวมถึงเศรษฐกิจ
- 3) สร้างทัศนคติให้กับประชาชนในชุมชนให้สำนึกว่าชุมชนเป็นของตนเอง รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการชุมชนท้องถิ่นของตน
- 4) การให้การช่วยเหลือกิจกรรมใดๆ ของชุมชนควรมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและ/หรือควรให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมมากที่สุด
- 5) การบริหารจัดการการแก้ไขปัญหาควรมีการจัดการแบบบูรณาการ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน (Sustainable)

3. พัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมช้างไทย

- 1) จำลองพิธีการโพนช้างป่า โดยการอนุญาตให้คณะหมอช้างทำพิธี และออกโพนช้างป่าจริงในเขตพื้นที่ที่มีช้างป่า และเมื่อมีการโพนช้างป่าได้แล้ว ให้ขบวนหมอช้างปล่อยช้างป่ากลับไปดำเนินชีวิตในป่าตามเดิม “เพื่อให้การดำเนินการโพนช้างป่ายังคงอยู่และทำให้การทำพิธีกรรมสมบูรณ์ตามวิถีปฏิบัติที่สืบทอดกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษ” และทำให้สามารถดำรงรักษา สืบทอดตำแหน่งทางหมอช้างเอาไว้ได้
- 2) การสรรหาผู้นำท้องถิ่น หรือบุคคลที่เป็นตัวแทนของชุมชน ควรมีการคัดเลือกจากคนในชุมชนซึ่งเกิด และเติบโตในชุมชน รวมถึงเป็นคนที่มีความเชื่อ พิธีกรรม และวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้น ๆ โดยตรง เพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรม
- 3) การอนุรักษ์ รักษาพิธีกรรม ความเชื่อ รวมไปถึงเอกลักษณ์ของชุมชนเอาไว้ นั้น ควรมีการทำการศึกษาวถีชีวิตของคนในชุมชน ความเชื่อ ประเพณี พิธีกรรมต่างๆ ให้มีแบบแผน มีความน่าเชื่อถือ สามารถศึกษาและอ้างอิงได้ในอนาคต
- 4) ควรจัดการอบรมการเลี้ยงช้างและการดูแลสุขภาพช้างให้กับควาญช้างเพื่อเป็นการยกระดับอาชีพควาญช้าง เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- 5) ควรมีการจัดตั้งโรงเรียนเพื่อฝึกสอนควาญช้างที่มีมาตรฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตในประเด็นวิจัย ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการดำเนินนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. การสนับสนุนนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น ประชาชนรับรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับนโยบาย แต่ช่องทางการเข้าไปมีส่วนร่วมยังน้อยอยู่ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า คนในชุมชนทราบดีว่าสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายแต่ไม่ทราบว่าจะช่องทางการเข้าไปมีส่วนร่วมนั้นมีวิธีการใดบ้าง ดังนั้นข้อเสนอแนะที่สำคัญประการหนึ่งจากผลการวิจัย คือ ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการในการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมกับการขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. บทบาทหน้าที่ระหว่างหน่วยงานมีความซ้ำซ้อนกัน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า และยังประสบกับปัญหาเรื่องการประสานระหว่างองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของเทิดพัฒน พัฒนศึกษากร (2546, หน้า 98-102) ศึกษาเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและการแก้ไขปัญหาช้างเลี้ยงยังมีระบบการทำงานที่ล่าช้าจากการตัดสินใจสั่งการเนื่องจากรูปแบบของโครงสร้างขององค์กร ดังนั้น ข้อเสนอแนะที่สำคัญประการหนึ่งจากผลการวิจัย คือ ภาครัฐควรวางระบบและรูปแบบการประสานงานองค์กรให้ชัดเจนด้วยการสร้างระเบียบการประสานงานระหว่างองค์กรขึ้นเพื่อลดการซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ปัญหาช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับรุนแรงมากแต่ในขณะที่ขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินงานของนโยบายนั้นมีระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาช้างเลี้ยง ดังนั้น ภายใต้นโยบายการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้างและนำช้างมาใช้ให้เป็นประโยชน์สอดคล้องกับวิถีชุมชน ภาครัฐควรจัดทำแผนการดำเนินงานแบบเร่งด่วนหรือเป็นแผนงานระยะสั้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของนักวิชาการในพื้นที่ศึกษาที่สะท้อนการจัดทำแผนงานระยะสั้นสามารถแก้ไขปัญหาได้เท่าทันกับสถานการณ์ปัญหาได้ทันเวลา (สมบูรณ์ ร่วมศรี, รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2559)

ผลการกระทบต่อวิถีชุมชนชาวกูย จากการดำเนินนโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นโยบายสาธารณะในการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่งผลให้ชุมชนช้างเลี้ยงเกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีของตนเองและชุมชนกลายเป็นหมู่บ้านเพื่อนักท่องเที่ยวและประเพณีการพาช้างไปเที่ยวเพื่อสร้างรายได้ให้กับชาวช้าง แต่ก็ทำให้คนล้มเลือนวัฒนธรรมประเพณีเดิม ดังนั้น ข้อเสนอแนะที่สำคัญประการหนึ่งจากผลการวิจัย คือ ภาครัฐควรส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมให้กับชุมชนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสมาพร คล้ายวิเชียร เกษสุตา บุรณพันธ์ศักดิ์ และกัญธิมา นาคินชาติ (2550) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างในอีสานใต้ ที่เสนอแนะว่าควรมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อจัดการช้างในธุรกิจการท่องเที่ยวให้เหมาะสม และสอดคล้องกับวิถีของชุมชนให้มากที่สุด

แนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงช้าง และนำช้างมาใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับวิถีชุมชนช้างเลี้ยงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ส่งเสริมอาชีพชาวช้างและการเลี้ยงช้าง ที่เสนอให้ ควรมีการพิจารณาอนุญาตให้ใช้พื้นที่ป่าไม่ในการเลี้ยงช้าง ซึ่งแนวทางดังกล่าวไม่สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ต้องการอนุรักษ์ป่าไม่ให้มีผู้ใดบุกรุกและล่าช้างเข้าไปในเขตป่าเพื่อป้องกันการทำลายป่าไม้

2. จัดตั้งกองทุนช่วยช้าง และการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชนช้างเลี้ยง และภาครัฐควรมีการจัดการแบบบูรณาการ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน (Sustainable) สอดคล้องกับการวิจัยของมัทนา ศรีระจำง (2552) ที่ศึกษาเรื่องการอนุรักษ์และการจัดการช้างในประเทศไทยว่าควรมีการร่วมมือระหว่างหลายหน่วยงานด้วยการจัดการในรูปแบบภาคีเครือข่าย (Network) จึงจะก่อให้เกิดการจัดการที่มีความยั่งยืนได้

3. พัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมช้างไทย ซึ่งแนวทางการส่งเสริมประการหนึ่งคือ การอนุรักษ์ รักษาพิธีกรรม ความเชื่อ รวมไปถึงเอกลักษณ์ของชุมชนเอาไว้ นั่นคือ ควรมีการทำการศึกษาวีถีชีวิตของคนในชุมชน ความเชื่อ ประเพณี พิธีกรรมต่างๆ ให้มีแบบแผน มีความน่าเชื่อถือ สามารถศึกษาและอ้างอิงได้ในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของอ่องทอง บุญเสริม (2550) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมช้าง การอนุรักษ์และรูปแบบการจัดการช้างในประเทศไทย พบว่า การจัดการอนุรักษ์วัฒนธรรมควรมีรูปแบบการอนุรักษ์ที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงและสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของชาวกูยเลี้ยงช้างด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กั้งสดาล กนกหงษ์. (2554). การศึกษาสถานภาพความอยู่ดีและปัจจัยเสี่ยงศึกษาเฉพาะกรณีความอยู่ดีและปัจจัยที่เป็นสมาชิกของมูลนิธิข้างแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศาสตร์ศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรมอุทยานแห่งชาติ. (2546). แผนแม่บทการอนุรักษ์ช้างแห่งชาติ พ.ศ. 2546-2555. อุดมศึกษา.
- จัตถชัย บุรุษพัฒน์. (2538). ขาวเขา. สำนักพิมพ์แพรวพินิต.
- โครงการปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติดงสายทอ. (2533). แผ่นพับ. จังหวัดสุรินทร์.
- เจริญ ไวรวินกุล. (2543). การวิจัยเชิงปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในชุมชนเลี้ยงช้างกลุ่มแม่น้ำมูล. สุรินทร์: สถาบันราชภัฏสุรินทร์.
- จุฬพล นิยมพานิช. (2554). การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: มุมมองในทัศนะทางรัฐศาสตร์การเมือง และรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหาร และกรณีศึกษาของไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จังหวัดสุรินทร์. (2552). โครงการศูนย์ศึกษา. เข้าถึงเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2557 จาก <http://www.surin.go.th>
- จังหวัดสุรินทร์. (มปป). สรุปรายชื่อ 4 งานแสดงช้างจังหวัดสุรินทร์. สุรินทร์: จังหวัดสุรินทร์.
- ฉวีงาม มาเจริญ. (2545). ธงไทย. กรุงเทพฯ: กองวรรณกรรมและประวัติศาสตร์กรมศิลปากร. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชาย โพธิ์สีดา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ชื่น ศรีสวัสดิ์. (2529). การเลี้ยงช้างของชาวไทย-กุ่ม(ส่วย) ในจังหวัดสุรินทร์. โครงการสนับสนุนการวิจัยทางวัฒนธรรม มูลนิธิ เจมส์เฮลล์บอยล์ ทอมป์สัน. 2528-2529.
- ชื่น ศรีสวัสดิ์. (2534). “ช้างกับส่วย” ขมรมอีสานใต้ศึกษา. บุรีรัมย์: เรวัตการพิมพ์.
- เทิดพัฒน์ พัฒนศิษฏาภรณ์. (2546). การวางแผนกลยุทธ์ของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พ.ศ.2546 ถึง พ.ศ.2550. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2546). นโยบายสาธารณะ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปานเทพ รัตนากร. (2538). แนวทางหนึ่งเพื่อการจัดการช้างเลี้ยงในประเทศไทย. วารสารสัตว์ป่าเมืองไทย. 4(2).
- พิทยา หอมไกรลาศ. (2533). “ตากกลาง” หมู่บ้านช้างแห่งลุ่มน้ำมูล. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ.
- เพ็ญศักดิ์ จักขุจินดาและคณะ. (2547). ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับช้างเลี้ยงและช้างป่าในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สุนทร สุรวาทกุล. (2531). การผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรมของชาวไทยที่พูดภาษาลาว กวย และเขมร: ศึกษาเฉพาะกรณีบ้านเกาะแก้ว อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์. (ไทยคดีศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัทนา ศรีกระจำ. (2552). การอนุรักษ์และการจัดการช้างไทย. ดุษฎีนิพนธ์สาขาชีววิทยา. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มูลนิธิช้างแห่งประเทศไทย. (2553). ช้างไทยเร่ร่อนกันอีกครั้ง. วารสารช้าง. 4(8), เดือนกรกฎาคม-เดือนธันวาคม
- ยอดชาย วิถีพานิช. (2549, กุมภาพันธ์). “นโยบายสาธารณะ: นโยบายของรัฐจากฝ่ายการเมืองสู่ฝ่ายบริหาร”. รัฐศาสตร์. 54(2), 77-100.
- ศูนย์สารสนเทศ กรมปศุสัตว์. (2555). ข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ. 2555. อุดมศึกษา.
- สมาคมอนุรักษ์สัตว์ป่า ประเทศไทย. (2550). เทคนิคการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง. แสงเมืองการพิมพ์, กรุงเทพฯ

- สมภาพร คล้ายวิเชียร เกษสุตา บุรณพันธ์ศักดิ์ และกัญธิมา นาคนินชาติ. (2550). **แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างในอีสานใต้**. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุกัญญา ศรีธารรัตน์. (2543). **นโยบายการดูแลช้างไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวัฒน์ อุ๋นทานนท์. (2553). **ภูมิปัญญาช้างบ้านในนิเวศวิทยา วัฒนธรรมพนมดงรัก-เซเปียน**. ดุษฎีนิพนธ์. (การศึกษาและการจัดการภูมิปัญญา). สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สมบัติ อารักษ์อัญวงศ์. (2544). **นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- โสฬส ศิริไสย์ และคณะ (2538). **สารานุกรมชนชาติไทย**. นครปฐม: สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อ่าทอง บุญเสริม. (2550). **วัฒนธรรมช้าง: การอนุรักษ์และรูปแบบการจัดการช้างในประเทศไทย**. ดุษฎีนิพนธ์. (วัฒนธรรมศาสตร์). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์. (2557). **โครงการคชอาณาจักร**. เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2555 จาก www.sutin.or.th.
- Anderson, James E. (1994). **Public Policy – Making: Introduction**. 2nd . New York: Houghton Mifflin Company.
- Breuer and deLeon. (1983). **The foundations of policy analysis**. Brooks-Cole Publish: University of Michigan.
- Dye, Thomas R. (1984). **Understanding Public Policy**. Englewood Cliffs. Prentice Hall.
- Komtra Chengsatiansup. (1998). **Living on the Edge: Marginality and Contestation in the Kui Communities of Northeast Thailand**. Harvard University.
- Lasswell, Harold D. & Abraham Kaplan. (1970). **Power and Society**. New Haven: Yale University press.
- Levine .(1972). **Perspectives in Human Growth, Development and Maturatio**. Kluwer Academic Publisher: Natherland.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

People's Satisfaction Toward Service of Police Officers in InBuri Police Station, Singburi Province

ฐิตาภรณ์ พักธรรมนิก

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะสำหรับผู้บริหารยุคใหม่ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Email: pyok2529@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ตามตัวแปร เพศ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ และกลุ่มงานที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 307 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำมาทำการเปรียบเทียบ ค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ และกลุ่มงานที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี

Abstract

This research aimed to 1) study the levels of the people's satisfaction toward services of police officers of Inburi Police Station, Singburi Province, and 2) to compare the satisfaction levels of people's satisfaction toward services of police officers of Inburi Police Station, Singburi Province with different sex, education, occupation, status, incomes and the groups of customer service. The sample consists of the public service users 307 people of Inburi Police Station, Singburi Province. The statistical methods were analyzed by the frequency, percentage, average, standard deviation, t-test and the analysis of variance (One-Way ANOVA). The level of people' satisfaction toward services of police officers of Inburi Police Station, Singburi Province was fair. When considering each aspect, it found that the first priority was the service system, followed by information, authority service, location and facility respectively. People's satisfaction toward services of police officers of Inburi Police Station, Singburi Province, with the different sex, education, occupation, income and service were not different.

Keywords: satisfaction of citizens, service of police officers, Inburi police station.

บทนำ

ตามที่รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. 2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-2544) และคำสั่งกรมตำรวจ ที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่อง ให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็เป็นอีกหน่วยหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก เพราะภารกิจหรือหน้าที่หลักของตำรวจ คือ “บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน” หรือ ที่เรียกกันว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” หมายถึง การมีหน้าที่ที่จะต้องทำให้ประชาชนทุกคนภายใต้แผ่นดินนี้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ร่มเย็น และมีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในสังคม การทำงานของตำรวจส่วนใหญ่จึงเกี่ยวข้องหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมจะมีความรู้สึก นิยมชมชอบ รักใคร่ พอใจ ยกย่องนับถือหรือไม่ไว้วางใจ ดุหมั่น เกลียดชัง จากการปฏิบัติงานของตำรวจ

นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งมีหน้าที่อำนาจความยุติธรรม ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจทั่วประเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใสในการทำงาน การรวมงานบริการบนสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน (One Stop Service) กระจายการบริการไปสู่ชุมชน และการปรับเปลี่ยนบทบาทตำรวจจาก “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเป็นผู้ที่มีเกียรติยศศักดิ์ศรี เป็นที่รักใคร่ศรัทธาของประชาชน โดยเป็นตำรวจของประชาชนอย่างแท้จริง โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน “โรงพักเพื่อประชาชน” ได้เริ่มปฏิบัติการในสถานีตำรวจทั่วประเทศเมื่อวันที่ 29 มกราคม พ.ศ.2541 (อิทธิพล อินทมาตย์, 2554) เป็นต้นมา

จากแนวความคิดที่ว่า การที่ประชาชน คือตำรวจ และตำรวจ คือประชาชนได้นั้น จะต้องไม่มีช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชน หรือประชาชนต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการให้บริการประชาชน หลักการสำคัญดังกล่าวนี้ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตระหนักดี จึงได้มอบนโยบายให้สถานีตำรวจเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง ภายใต้ “โครงการโรงพักของเรา” หมายความว่า โรงพักมีใช้ของตำรวจ แต่เป็นของเรา ซึ่งคือประชาชนและตำรวจเป็นเจ้าของร่วมกัน นโยบายโรงพักเพื่อประชาชนทั้งนี้ก็เพื่อให้ทุกคนตระหนักว่าโรงพักต้องบริการเพื่อประชาชน มีใช้โรงพักเพื่อตำรวจ สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงและมีบทบาทมากที่สุดในอันที่จะทำให้ภารกิจของตำรวจบรรลุวัตถุประสงค์ ภาพลักษณ์ของตำรวจจะดีหรือไม่เพียงใด ความพึงพอใจของประชาชนต่อตำรวจจะมีมากเพียงใด ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตามสถานีตำรวจต่าง ๆ ทั่วประเทศเป็นหลัก สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่สังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งมีภารกิจหน้าที่โดยตรงที่จะต้องดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 10 ตำบล ได้แก่ ตำบลอินทร์บุรี ตำบลประศุก ตำบลทับยา ตำบลจั่วราย ตำบลชีน้ำร้าย ตำบลท่างาม ตำบลน้ำตาล ตำบลทองแอน ตำบลห้วยชัน และตำบลโพธิ์ชัย มีพื้นที่รับผิดชอบ 320 ตร.กม ต้องดูแลประชากรทั้งสิ้น 57,075 คน สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรีได้ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัด เพื่อนำไปปรับปรุงและกำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และโปร่งใสตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่อง ให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งจะพัฒนางานของตำรวจให้สามารถอำนวยความสะดวกและความสงบเรียบร้อยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญการปกครองราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และแผนแม่แบบบทบาทการปฏิรูประบบราชการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมีความหวังอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ตามตัวแปร เพศ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ และกลุ่มงานที่ใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับแผนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้มาใช้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้แบบ สอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 1,324 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทอว์ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 307 คน และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ และกลุ่มงานที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี

การทดสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุง

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความถูกต้องของเนื้อหา (Content) โดยใช้เทคนิค IOC ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยและนำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงปลัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับมา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง และได้นำมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์นั้นมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

4.21 - 5.00 หมายถึง ประพฤติปฏิบัติมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ประพฤติปฏิบัติมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ประพฤติปฏิบัติปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ประพฤติปฏิบัติน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ประพฤติปฏิบัติน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า t-test จำแนกตามอายุการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ และกลุ่มงานที่ใช้บริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบ ค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-41 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก การสร้างความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการนั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ ทั้งสถานที่ ทั้งข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับบริการ ความสะดวกของ

ขั้นตอนการให้บริการ และตัวผู้ให้บริการเองก็ต้องเป็นผู้ที่เข้าใจหลักของการให้บริการ เช่น การวางตนที่พอเหมาะ การมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี การเอาใจใส่ในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ วินัย จิตต์ปรุง (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาคความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวม (n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ด้านระบบการให้บริการ	2.93	.75	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.72	.74	ปานกลาง
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.70	.76	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.79	.74	ปานกลาง
รวม	2.78	.66	ปานกลาง

3. ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจาก ในการเข้ารับบริการของสถานีตำรวจนั้นไม่ได้มีเรื่องที่ปิดกั้นหรือแบ่งแยกความเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย ภูตระกูล, (2546) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการและภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ (n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ด้านระบบการให้บริการ	ชาย	174	2.75	.73	-1.99	.86
	หญิง	133	3.16	.73		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	174	2.67	.67	-1.46	.55
	หญิง	133	2.77	.68		
ด้านสถานที่	ชาย	174	2.68	.68	-1.28	.40
	หญิง	133	2.72	.63		
ด้านข้อมูลข่าวสาร	ชาย	174	2.67	.81	-1.53	.61
	หญิง	133	2.94	.81		
รวม	ชาย	174	2.69	.68	-1.67	.74
	หญิง	133	2.90	.67		

4. ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การรับบริการในสถานี ตำรวจนั้นซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการแจ้งความดำเนินคดีซึ่งมีระเบียบปฏิบัติตามกฎหมายกำหนด ดังนั้นความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการจึงมีความรู้สึกไม่แตกต่างกันในเรื่องของการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยุทธ พงษ์ตัน [5] ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตูลำน้ำจุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ

(n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบการให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.10	2	.05	.09	.18
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	169.80	304	.56		
รวม	169.80	306			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.41	2	.21	.38	.23
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	166.18	304	.55		
รวม	166.59	306			
ด้านสถานที่					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.18	2	.09	.15	.26
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	177.12	304	.58		
รวม	177.30	306			
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.27	2	.13	24	.18
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	167.47	304	.55		
รวม	167.74	306			
โดยภาพรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.11	2	.06	13	.15
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	131.24	304	.43		
รวม	131.35	306			

5. ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะของการใช้บริการนั้นไม่มีความแตกต่างกันสำหรับผู้ที่มีการศึกษาต่าง ๆ กัน ดังนั้นการรับรู้ในเรื่องของการให้บริการของสถานีตำรวจย่อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยุทธ พงษ์ตัน ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตูลำน้ำจุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตูลำน้ำจุฬาลงกรณ์ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา (n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบการให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.61	2	.81	1.45	.13
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	168.29	304	.56		
รวม	168.90	306			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.41	2	.70	1.29	.28
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165.18	304	.55		
รวม	166.59	306			
ด้านสถานที่					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.64	2	.32	.55	.31
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	176.65	304	.58		
รวม	177.30	306			
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.51	2	.75	1.37	.25
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	166.23	304	.55		
รวม	167.74	306			
โดยภาพรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.02	2	.51	1.19	.10
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	130.33	304	.43		
รวม	131.35	306			

6. ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ได้แบ่งแยกการให้บริการตามสถานภาพ แต่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่ากันทุกคนที่มาใช้บริการ ดังนั้นความรู้สึกของผู้รับบริการจึงไม่มีความแตกต่างกันแม้จะมีสถานภาพที่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย ภูตระกูล ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวาอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการและภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ (n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบการให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.29	3	.76	1.37	.25
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	167.61	303	.56		
รวม	169.90	306			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.24	3	.41	.76	.52
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165.35	303	.55		
รวม	166.59	306			

ตารางที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ (ต่อ) (n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสถานที่					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.25	3	.75	1.29	.28
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	175.05	303	.58		
รวม	177.30	306			
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.51	3	.84	1.53	.21
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	165.52	303	.55		
รวม	167.74	306			
โดยภาพรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.66	3	.22	1.19	.25
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	130.69	303	.43		
รวม	131.35	306			

7. ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่าง ทั้งนี้ เนื่องจาก การเข้ารับบริการของประชาชนในสถานีตำรวจนั้นเป็นเรื่องที่มีความใกล้เคียงกัน คือเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินคดีตามกฎหมาย ซึ่งไม่ได้แบ่งแยกหรือจำกัดว่าผู้รับบริการต้องประกอบอาชีพอะไร จึงทำให้อาชีพไม่มีผลในการสร้างความแตกต่างทางความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลายุทธ์ พงษ์ตัน ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตุน้ำจุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตุน้ำจุฬาลงกรณ์ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ (n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบการให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.57	3	.52	.94	.49
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	168.33	303	.56		
รวม	169.90	306			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.87	3	.96	1.77	.15
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	163.72	303	.54		
รวม	166.59	306			
ด้านสถานที่					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.94	3	.65	1.11	.34
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	175.36	303	.58		
รวม	177.30	306			

ตารางที่ 6 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ (ต่อ) (n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.76	3	.25	.46	.14
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	166.98	303	.55		
รวม	167.74	306			
โดยภาพรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.05	3	.35	.81	.42
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	130.31	303	.43		
รวม	131.35	306			

8. ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่รับบริการจากสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่คล้ายๆกัน แม้ว่าจะมีรายได้ที่แตกต่างกัน ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยยุทธ พงษ์ตัน ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่ น้ำจุกพลากรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความ สถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่ น้ำจุกพลากรณ์ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบการให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.14	2	.07	.12	.89
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	169.76	304	.56		
รวม	169.90	306			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.32	2	.16	.29	.75
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	166.27	304	.55		
รวม	166.59	306			
ด้านสถานที่					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.59	2	.30	.51	.60
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	176.70	304	.58		
รวม	177.30	306			
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.26	2	.13	.24	.79
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	167.48	304	.55		
รวม	167.74	306			
โดยภาพรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.20	2	.10	.23	.80
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	131.16	304	.43		
รวม	131.35	306			

9. ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีกลุ่มงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่รับบริการจากสถานีตำรวจจะติดต่อรับบริการที่แตกต่างกัน แต่ระบบของการให้บริการ ผู้ที่ให้บริการสถานที่ให้บริการ นั้นเหมือนกันมีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นความรู้สึกของผู้รับบริการจึงไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย จิตต์ปรุง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาคความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่าง ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามกลุ่มงานที่ใช้บริการ

(n=307)

ความพึงพอใจของประชาชน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบการให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	7.18	1	1.18	1.42	.08
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	162.72	305	.54		
รวม	169.90	306			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.10	1	.10	.18	.47
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	166.49	305	.55		
รวม	166.59	306			
ด้านสถานที่					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.04	1	1.04	1.79	.18
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	176.26	305	.58		
รวม	177.30	306			
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.70	1	.13	1.86	.10
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	164.04	305	.55		
รวม	167.74	306			
โดยภาพรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.95	1	.10	1.22	.14
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	130.40	305	.43		
รวม	131.35	306			

ข้อเสนอจากการวิจัย

1. ด้านระบบการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี ควรที่จะเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น หรือปรับปรุงขั้นตอนในการติดต่อรับบริการให้สะดวกขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ทางสถานีตำรวจภูธรอินทร์บุรี ควรปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ให้ดูเป็นมิตรกับประชาชนเพื่อเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนให้มองเจ้าหน้าที่ในทางที่ดีขึ้น

3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ทางสถานีดารวจภูธรอินทร์บุรี ควรที่จะ กวดขันใส่ใจเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการมากขึ้น เพราะความสะอาดของอาคารสถานที่เป็นสิ่งแรกที่ผู้เข้ามาใช้ บริการพึงสังเกตเห็นได้ง่าย

4. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและให้ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ทางสถานีดารวจภูธรอินทร์บุรี ควรที่จะมีจุดรับ หรือกล่อง ความคิดเห็นของประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นในการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ ของสถานีดารวจภูธรอินทร์บุรี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีดารวจภูธรอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อีกครั้ง โดยกำหนดกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนมากขึ้น ได้แก่ ประชาชนทั่วไป พนักงานข้าราชการ ทุกหน่วยงานในพื้นที่ พนักงานเอกชนบริษัทต่าง ๆ และสถานศึกษาในเขตพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการเป็นผู้นำในท้องถิ่นต่อไปในอนาคต

2. ควรมีการวิจัยความต้องการของประชาชนในการพัฒนาสถานีดารวจภูธรอินทร์บุรี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็น ข้อมูลในการพัฒนาตามความต้องการของส่วนรวมอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

อิทธิพล อินทมาตย์. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนา

สถานีดารวจ "โรงพักเพื่อประชาชน" ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช. (2554). ประชากร กลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย สถิติพื้นฐานสำหรับงานวิจัย.

ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

วินัย จิตต์ปรุง. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดารวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีดารวจ

นครบาลลุมพินี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระชัย ภู่อะกูล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีดารวจนครบาล

ยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วลายุทธ์ พงษ์ตัน. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ

กรณีศึกษา สถานีดารวจภูธรตำบลประตู่บ้านจุฬาภรณ์ อำเภอดงเจริญจังหวัดปทุมธานี.

สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.

กระบวนการการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอย
ของตลาดน้ำวัดลำพญา

The Procedure of Collaboration for Solid Waste Management
of Lam Phaya Floating Market

ไพรินทร์ เล็กพูนเกิด และ ชมกฤษ หุนนาค

Pririn Lekpoongued and Chompoonuch Hunnark

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Email: pririn.lek@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากระบวนการการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา (2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยรูปแบบการวิจัยเป็นแบบกรณีศึกษา ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ 2) พ่อค้า แม่ค้า และคนในชุมชน และ 3) นักวิชาการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 16 คน

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) กระบวนการการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา พบว่า การบริหารจัดการของตลาดน้ำวัดลำพญา มีนโยบายชัดเจนในการบริหารจัดการ เรื่อง กำจัดขยะมูลฝอย โดยการประชุมชี้แจง ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย มีการรณรงค์การคัดแยกขยะ ลดการใช้กล่องโฟม โดยให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไข เอาใจจริงเอาใจที่จะแก้ปัญหาขยะมูลฝอย เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย 2) ปัญหา อุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา พบว่า เกิดจากการไม่คัดแยกขยะ ปริมาณขยะที่มีจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาขยะล้นออกมา อีกสาเหตุหนึ่ง เกิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของบรรดาร้านค้าที่นำขยะไปไว้บริเวณร้านของตน ผู้นำต้องมีการชี้แจง ต้องมีบทบาทที่เข้มแข็ง จริงจัง ต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหา และ 3) แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา พบว่า การแก้ไขปัญหาที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้น ต้องเพิ่มศักยภาพในการจัดการตนเอง คนในชุมชน ท้องถิ่น มีการส่งเสริม สนับสนุนอย่างจริงจัง มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ปลุกจิตสำนึกให้เกิดขึ้นทั้งตนเองและส่วนร่วม รวมถึงมีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ ในการบริหารจัดการที่ดี

คำสำคัญ: กระบวนการการมีส่วนร่วม การบริหารและการจัดการ ขยะมูลฝอย

ABSTRACT

This study aims to (1) explore procedure of collaboration for solid waste management of Lam Phaya Floating Market (2) reveal problems and difficulties effected to the collaboration for solid waste management of Lam Phaya Floating Market (3) propose the solution for improving integrated solid waste management.

This study is qualitative research searching information from academic document theories related researches and in-depth interview. The case study has applied as in-depth interview is the tool for this

research. The informants include 1) local administration government officers 2) retailers and people in the community and 3) scholars in the total of 16 informants.

The result presents that 1) the procedure of the collaboration for solid waste management of Lam Phaya Floating Market is clear as there are consisting of meeting for planning clarification radio public relation waste separation campaign driving the reduction of using form containers. The collaboration strategy is asking for every stakeholders coordinately to sharing ideas doing any campaigns solving the solid waste problems seriously together for achieving the goal 2) the problems and difficulties effected to the collaboration for solid waste management of Lam Phaya Floating Market reveals the causes are from mixed up waste loaded of disposal and being benighted from the local retailers who place the waste container in front of their stores. Therefore the leaders have to indicate be strong be serious and continue to solve the problems and 3) the solution for improving integrated solid waste management for Lam Phaya Floating Market is proposed as to make the long lasting solutions are to increase self-capacity of every local citizens. The local government administration encourages supports take their responsibility and arouse themselves and community as well as having the knowledge and capability leader to manage in the good way.

Keywords: Collaboration Processes, Administration and Management, Solid Waste

บทนำ

ปัจจุบันนี้ขยะเป็นปัญหาสำคัญในระดับโลกที่หลายประเทศกำลังประสบปัญหา ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่ประสบปัญหานี้ เนื่องจากมีจำนวนขยะเพิ่มขึ้นทุกปี จากการสำรวจของกรมควบคุมมลพิษพบว่า ทุกจังหวัดของไทยมีปัญหาวิกฤติเรื่องการจัดการขยะมูลฝอย โดย 20 อันดับแรกที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ สงขลา สมุทรปราการ กาญจนบุรี นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ราชบุรี เพชรบุรี แพร่ ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา ระนอง นครพนม ปัตตานี ฉะเชิงเทรา ร้อยเอ็ด ลพบุรี อ่างทอง ขอนแก่น บุรีรัมย์ และชุมพร ตามลำดับ

ส่วนจังหวัดที่มีปัญหาขยะมูลฝอยสะสม 20 อันดับแรก ได้แก่ สงขลา สมุทรปราการ กาญจนบุรี นครศรีธรรมราช เพชรบุรี สุราษฎร์ธานี ราชบุรี ขอนแก่น พระนครศรีอยุธยา ปราจีนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชลบุรี นครราชสีมา ลำปาง แพร่ ลพบุรี ชัยนาท นครปฐม เพชรบูรณ์ และระนอง ตามลำดับ (สถานการณ์ขยะของไทย วิกฤติขยะ 26 ล้านตันกำจัดได้อย่างถูกต้องแค่ 7.2 ล้านตัน, www.thaipublic.org/2014/09/thailands-garbage-crisis/, 2 กุมภาพันธ์ 2559)

แหล่งที่มาของการเกิดปัญหาขยะมูลฝอยมาจาก การอุตสาหกรรม การเกษตร ครุภัณฑ์ สถานศึกษา แหล่งท่องเที่ยว ขยะที่จะพบเห็นตามแหล่งดังกล่าว ก็จะมีทั้ง ถุงพลาสติก ขวดน้ำพลาสติก กล่องโฟม ขวดแก้ว เศษอาหาร พืชผัก เปลือกผลไม้ ฯลฯ ซึ่งเป็นขยะที่ยากต่อการย่อยสลาย และประชาชนยังขาดความเข้าใจที่ถูกต้องในการทิ้งขยะ

ปัญหาจากขยะมูลฝอย นับวันจะเพิ่มมากขึ้นถ้าหากไม่มีการกำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว ปัญหาความสกปรกต่างๆ ที่เกิดจากขยะมูลฝอยก่อให้เกิดปัญหาต่อสภาพแวดล้อมเป็นอย่างมาก และมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์ด้วย ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้เนื่องจากขยะมูลฝอยเป็นแหล่งอาหารและแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงวันโรด เช่น แมลงวันแมลงสาบ ยุง ฯลฯ และเป็นที่พักของหนูและสัตว์อื่นๆ ขยะมูลฝอย ทำให้เกิดกลิ่นเหม็นและก่อให้เกิดความรำคาญ นอกจากนี้ ขยะมูลฝอยที่ตกอยู่หรือถูกทิ้งลงในคูคลองหรือทางระบายน้ำจะไปสกปรกกันการไหลของน้ำ ทำให้แหล่งน้ำสกปรกและเกิดการเน่าเสีย น้ำเสียที่เกิดจากกองขยะมูลฝอยที่กองทิ้งไว้เป็นน้ำเสียที่มีความสกปรกสูงมากซึ่งมีทั้งสารอินทรีย์ สารอนินทรีย์ เชื้อโรค และสารพิษต่างๆ เจือปนอยู่ เมื่อน้ำเสียจากกองขยะมูลฝอยไหลไปตามพื้นดินบริเวณใด จะทำให้บริเวณนั้นเกิดความสกปรก และความเสื่อมโทรมของพื้นดิน รวมถึงอาจเปลี่ยนสภาพทำให้ดินมีคุณสมบัติเป็นดินด่างหรือดินกรดได้ใน

กรณีที่น่าเสียดายจากกองขยะมูลฝอยไหลลงสู่แหล่งน้ำ จะทำให้คุณภาพน้ำเสียไป ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นแหล่งน้ำผิวดินหรือแหล่งน้ำใต้ดินก็ตาม ล้วนเป็นอันตรายต่อผู้ใช้น้ำและสิ่งที่มีชีวิตที่อาศัยในแหล่งน้ำ น้ำที่สกปรกมากหรือมีสารพิษเจือปนอยู่ อาจทำให้สัตว์น้ำตายในเวลาอันสั้น นอกจากนั้น สิ่งสกปรกต่างๆ ที่เจือปนในน้ำ ส่งผลต่อระบบนิเวศของน้ำ ทำให้สัตว์น้ำที่มีค่าบางชนิดสูญพันธุ์ไป นอกจากนี้ น้ำที่มีสิ่งสกปรกเจือปนย่อมไม่เหมาะแก่การอุปโภคบริโภค แม้จะนำไปปรับปรุงคุณภาพแล้วก็ตาม เช่น การทำระบบน้ำประปา ก็ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำมากขึ้น (ขยะกับภาวะโลกร้อน, www.globalwarmig.weebly.com, 20 พฤษภาคม 2559)

สถานที่ท่องเที่ยวหนึ่งที่มีปัญหาขยะมูลฝอยเป็นจำนวนมาก คือ ตลาดน้ำ ซึ่งตลาดน้ำในปัจจุบัน เป็นที่นิยมของกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติ เสน่ห์ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ก็คือ วิถีชีวิตในชุมชน การอนุรักษ์วัฒนธรรมแบบชาวบ้าน นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยเฉพาะชาวต่างชาติหรือแม้กระทั่งคนไทยที่ชื่นชอบวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิม

ถึงแม้ปัจจุบันตลาดน้ำจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบตลาด สินค้า ให้ทันสมัยขึ้นตามสังคมนิยม ตามยุคปัจจุบัน ตลาดน้ำก็ยังคงเป็นอีกแหล่งท่องเที่ยวที่กลุ่มนักท่องเที่ยวให้ความสนใจ ดังนั้น เมื่อชุมชนมีความเจริญเข้ามามีผลกระทบหนาแน่น ปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมา ก็คือ ปัญหาจากขยะมูลฝอย ซึ่งส่งผลกระทบต่อชุมชนและสภาพแวดล้อมเป็นอย่างมาก ส่วนใหญ่ประชาชน บางชุมชนไม่ได้ให้ความสนใจและตระหนักถึงปัญหานี้เท่าที่ควร

จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ถึงแม้จะมีการจัดเตรียมถังขยะไว้ให้ แต่กลุ่มนักท่องเที่ยวก็ยังไม่ทิ้งลงถังขยะ ไม่มีการคัดแยกถังขยะให้ชัดเจน บางพื้นที่ถังขยะไม่เพียงพอ ขยะล้นจนเกลื่อนพื้นที่ ซึ่งทำให้บางพื้นที่ดูสกปรก ไม่น่ามอง โดยเฉพาะเศษอาหาร ซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากยังขาดการประชาสัมพันธ์ รมรณรงค์อย่างจริงจัง โดยเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องมีส่วนร่วมให้ความร่วมมือกันแก้ไขปัญหา เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตลาดน้ำวัดลำพญา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative study) ใช้วิธีการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case Study Approach) มีการศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร หรือการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งคำถามที่ใช้สัมภาษณ์จะตั้งคำถามในลักษณะปลายเปิด (Open-Ended) ผสมกับแบบปลายปิด (Close-Ended) โดยในบางคำถามใช้แบบปลายปิด และในบางคำถามใช้แบบปลายเปิด หรือในคำถามข้อเดียวกันใช้ผสมทั้งสองแบบ เพื่อเป็นการนำข้อดีของคำถามแต่ละประเภทมาใช้ ดังที่ สุธาญ์ จันทวนิช (2554, หน้า 95-103) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คำถามปลายเปิดเหมาะกับคำถามที่มีความสลับซับซ้อนและค่อนข้างลึกซึ้ง ช่วยให้ได้อาตรอบที่หลากหลายแง่มุม และมีความละเอียดของข้อมูล แต่ในมุ่กลับกัน คำถามปลายปิด เป็นประโยชน์ในการได้มาซึ่งคำตอบจากผู้ตอบทุกคนในมาตรฐานเดียวกัน และมีความสมบูรณ์ของคำตอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล เริ่มต้นจากการจัดระเบียบข้อมูล จากนั้นแสดงข้อมูลและหาข้อสรุป โดยการนำข้อมูลที่ให้รหัสไว้มารวมกันเพื่อจัดแบ่งตามความเชื่อมโยงของเนื้อหาสาระ และหาข้อสรุป ต่อมา คือ ศึกษาผลการวิจัยจากข้อค้นพบที่ได้

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) เป็นการใช่วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน (สุธาญ์ จันทวนิช, 2554, หน้า 129-130)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ สามารถสรุปภาพรวมผลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา

มิติที่ 1 การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

มิติที่ 2 การมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมในการแบ่งผลประโยชน์

มิติที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

มิติที่ 1 การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ บริบทของตลาดน้ำในปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยม มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทางตลาดน้ำวัดลำพญาเอง ก็มีการขยายตลาดให้ใหญ่ขึ้น โดยการเพิ่มจำนวนร้านค้าให้มากกว่าเดิม เพื่อการรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ถึงแม้ว่า ปัญหาขยะที่เกิดจากนักท่องเที่ยว หรือแม้แต่ร้านค้า กลุ่มพ่อค้า แม่ค้าเอง ทางตลาดน้ำวัดลำพญาก็ให้ความสำคัญโดยมีนโยบาย เรื่อง การกำจัดขยะ โดยมีการรณรงค์คัดแยกขยะ ให้ทั้งขยะตามจุดที่กำหนดไว้ มีถังคัดแยกขยะเป็นจุดๆ มีการบริการเสริม เรื่อง การเพิ่มจำนวนถุงดำ “เห็นด้วยกับการบริหารจัดการของทางตลาดน้ำ ในเรื่อง ความสะอาด ทางร้านผมเองก็ให้ความสำคัญในเรื่องนี้อยู่แล้ว โดยการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะ เพราะทางร้านของผมจะมีทั้งขยะเปียก และขยะแห้ง ซึ่งจะเป็นการยุ่งยากในการจัดการ แต่ก่อนทั้งผมจะกำชับเด็กให้มีการคัดแยกขยะก่อนทุกครั้ง บริเวณหน้าร้าน โต๊ะ แก้ว จะดูแลความสะอาดอยู่เสมอ เพราะ การที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ สิ่งสำคัญที่มองข้ามไม่ได้ คือ เรื่องความสะอาดของร้าน หรือแม้แต่ภาชนะที่ใช้ก็ต้องสะอาดด้วย”.....(ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์, 24 ธันวาคม 2559) การรักษา ดูแล บริเวณตลาดก็เป็นลักษณะที่ ช่วยประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้แต่ละร้านช่วยกันดูแล บริเวณพื้นที่ร้านของตัวเอง มีการรณรงค์เรื่องการใช้กล่องโฟม เปลี่ยนมาใช้วัสดุที่ย่อยสลายง่ายแทน ใช้ถุงกระดาษแทน “ในฐานะที่เป็นประชาสัมพันธ์ของตลาดน้ำ ก็จะมีการประชาสัมพันธ์ ให้นักท่องเที่ยว ร้านค้า ช่วยกันดูแล เรื่องความสะอาด ทางตลาดก็มีนโยบาย เรื่อง การกำจัดขยะ โดยมีการรณรงค์คัดแยกขยะ ให้ทั้งขยะตามจุดที่กำหนดไว้ มีถังคัดแยกขยะเป็นจุดๆ มีการบริการเสริม เรื่อง การเพิ่มจำนวนถุงดำ การรักษา ดูแล บริเวณตลาดก็เป็นลักษณะที่ ช่วยประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้แต่ละร้านช่วยกันดูแล บริเวณพื้นที่ร้านของตัวเอง มีการรณรงค์เรื่องการใช้กล่องโฟม เปลี่ยนมาใช้วัสดุที่ย่อยสลายง่ายแทน ใช้ถุงกระดาษแทน ในส่วนของเทศบาลก็จะมาดูแล เรื่อง การเก็บขยะไปทิ้งในแต่ละวัน ช่วงตลาดเลิกแล้ว วันละ 1 ครั้ง โดยส่วนตัวเห็นด้วยกับการบริหารจัดการของทางตลาด ในการแก้ไขปัญหา ภาพรวมมองเห็นว่า ทางตลาด เองก็ให้ความสำคัญ ร้านค้าก็จะให้ความร่วมมือดี เพราะ แต่ละร้านจะตระหนักถึงความสะอาด เพราะมองว่า ถ้าร้านตัวเองดูสะอาด ก็จะเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าสนใจ อยากซื้อ อยากนั่งกิน นั่งเล่น” (พิจิตร สวนชุมพล, สัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2559)

มิติที่ 2 การมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน พบว่า ปัญหาจากการที่นักท่องเที่ยวไม่ทิ้งขยะตามจุดที่เตรียมไว้ ให้ ปัญหาเกิดจากขยะจำนวนมากที่ล้นถังออกมา ปัญหาเกิดจากการไม่มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง ซึ่งเศษขยะที่พบส่วนใหญ่ จะเป็นเศษอาหาร ขวดน้ำพลาสติก กล่องโฟม ถุงพลาสติก ซึ่งทางผู้ตลาดน้ำวัดลำพญาเอง ก็มีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ค้าใช้วัสดุย่อยสลายแทนการใช้โฟม ซึ่งอยู่ระหว่างการประสานงานกับผู้นำชุมชน มีการรณรงค์ให้ร้านค้า ช่วยกันคัดแยกขยะรีไซเคิล มีการจัดตั้งกองทุนรักษาสีสิ่งแวดล้อม โดยให้ร้านค้ามีส่วนร่วม ส่งเสริมให้ใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก รวมถึงมีการเพิ่มจำนวนถุงดำ กรณีที่เกิดปัญหาขยะล้นถัง “มองว่าปัจจุบันนี้ ตลาดน้ำวัดลำพญา มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเยอะมาก และจำนวนร้านค้าก็มากขึ้นด้วย การที่มีนักท่องเที่ยวมากขึ้นเรื่อยๆ มันก็คงหนีไม่พ้น ปัญหา เรื่อง ขยะ ที่เกิดจากการซื้อมานั่งทาน ซึ่งทางตลาดเอง ได้จัดเตรียมสถานที่ โต๊ะ ไว้รองรับสำหรับนักท่องเที่ยวไว้ให้ พื้นที่บริเวณโซนอาหาร จะพบมาก คือ ขยะจะเยอะ ทั้งขยะเปียก และแห้ง บางครั้งขยะล้นถังออกมา แต่ก็จะมีเจ้าหน้าที่ของตลาดนำถุงดำมาเสริม แต่ถ้าวันใด เจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง ขยะก็จะล้นจนไม่น่าดู จึงต้องมีการประสานงานให้เจ้าหน้าที่ของตลาด นำถุงดำมาเพิ่ม โดยส่วนตัวก็เห็นด้วย กับการบริหาร

จัดการของทางตลาดฯ ที่พยายามแก้ไขปัญหาล้นถึง ด้วยวิธีแก้ไข ด้วยการนำถุงดำมาเพิ่ม ” (สโรชา ภักดี, สัมภาษณ์, 11 ธันวาคม 2559)

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมในการแบ่งผลประโยชน์ พบว่า ปัญหาล้นไม่ได้เกิดขึ้นที่บริเวณพื้นที่ตลาดน้ำวัดลำพญาทีเดียว ยังแพร่กระจายไปบริเวณรอบนอก เช่น บริเวณสนามกีฬาของโรงเรียนวัดลำพญา ลานจอดรถ หรือแม้แต่บริเวณหน้าวัดลำพญา ผู้นำตลาดไม่ได้นิ่งเฉย มองประเด็นสำคัญเหล่านี้ โดยที่ผู้นำตลาดหาแนวทางแก้ไขปัญหามา โดยการสนับสนุนงบประมาณให้ก้อนหนึ่ง มอบให้ทางโรงเรียนจัดการดูแลทางโรงเรียนก็นำเงินนั้นมาจัดซื้อถังขยะ มีการนำขยะมารีไซเคิล เช่น การนำขวดมาประดิษฐ์เป็นโมบาย ประดับตามห้องเรียน “ปัญหาจะเกิดจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำ ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวทิ้งขยะ บริเวณรอบๆ โรงเรียน สนามกีฬา ลานจอดรถ เช่น แก้วน้ำ ขวดน้ำ เศษอาหาร ทางตลาดน้ำ ก็ให้ความอนุเคราะห์กับทางโรงเรียน คือ ได้สนับสนุนงบประมาณให้ก้อนหนึ่ง มอบให้ทางโรงเรียนจัดการดูแล ทางโรงเรียนก็นำเงินนั้น มาจัดซื้อถังขยะ มีการนำขยะมารีไซเคิล เช่น การนำขวดมาประดิษฐ์เป็นโมบาย ประดับตามห้องเรียน ” ... (สุทธิชัย ปุตตรธรรมกุล, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2559) ในส่วนของตลาดเอง มีการส่งเสริมให้ใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก สำหรับลูกค้าที่นำถุงผ้ามาใส่ของให้มาแสดงตนและนำถุงผ้ามาที่กองอำนวยการศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เพื่อรับแจกน้ำยาล้างจาน 1 ขวด ฟรี มีการให้เจ้าหน้าที่ของตลาด แยกขยะ รีไซเคิล ได้พวกขวดพลาสติก ถุงพลาสติก แก้วน้ำ มอบให้ผู้ดูแลนำไปขาย “มีการส่งเสริมให้ใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก สำหรับลูกค้าที่นำถุงผ้ามาใส่ของให้มาแสดงตนและนำถุงผ้ามาที่กองอำนวยการศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เพื่อรับแจกน้ำยาล้างจาน 1 ขวด ทำโครงการคัดแยกขยะในตลาดน้ำ ประชุมชี้แจงประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย ให้ทิ้งขยะในที่จัดไว้ให้ แยกขยะ รีไซเคิล ได้พวกขวดพลาสติก ถุงพลาสติก แก้ว จัดที่สำหรับทิ้งไว้ให้ มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บทุกเย็น มอบให้ผู้ดูแลนำไปขาย แบ่งเป็นโซน ต่างๆ บนบก และในน้ำ”..... (ฐาปนีย์ เลิศสิทธิพันธ์, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2559)

มิติที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล พบว่า ปัญหาล้นที่เกิดขึ้นบริเวณตลาดน้ำวัดลำพญา เกิดจากปริมาณขยะที่มีจำนวนมาก สาเหตุอาจเกิดจากนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมาก ปริมาณจำนวนถังขยะไม่เพียงพอกับปริมาณขยะ ด้วยเหตุนี้เอง ผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา ได้มีนโยบายในการจัดเตรียมถุงดำไว้ช่วยเสริมในกรณีที่เกิดปัญหาล้นถึง ซึ่งทั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลด้านขยะ พ่อค้า แม่ค้า เอง ก็คอยเป็นหูเป็นตา ช่วยดูแล สอดส่อง ความสะดวก เรียบร้อย ช่วยประสานงานแจ้งให้ทางเจ้าหน้าที่ของตลาดน้ำวัดลำพญา นำถุงดำมาเพิ่มตามจุด ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง “ก็เข้าใจว่า ปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวมากขึ้นเรื่อยๆ บางครั้งเจ้าหน้าที่ของตลาดฯ เองอาจจะดูแลไม่ทั่วถึง ทางเราเองก็ต้องช่วยด้วยเหมือนกัน โดยการทิ้ง คัดแยกขยะ ถ้าจำนวนถัง ถุงดำไม่เพียงพอ ก็มีแจ้งทางผู้ที่เกี่ยวข้องกับทางตลาดว่า บางครั้งอาจจะต้องการจำนวนถุงดำเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติ ทางเราเองก็จะนำถุงพลาสติกไปใหญ่มาไว้สำหรับใส่ขยะด้วย” (สโรชา ภักดี, สัมภาษณ์, 11 ธันวาคม 2559) จึงเป็นเหตุผลที่ทั้งผู้นำ เจ้าหน้าที่ พ่อค้า แม่ค้า มีบทบาทเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล เรื่อง ปัญหาล้นมูลฝอย

ส่วนที่ 2 ปัญหา อุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา

จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาล้นเกิดจากทุกฝ่าย กล่าวคือ ปัญหาเกิดจาก นักท่องเที่ยว พ่อค้า แม่ค้าในตลาดน้ำวัดลำพญาเอง จะโทษว่า ปัญหาเกิดจากกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งไม่ได้ เพราะจากผลการวิจัย พบว่า สาเหตุของปัญหาล้นก็คือ 1. นักท่องเที่ยว ไม่นำขยะไปทิ้งตามถังที่กำหนดไว้ ทานที่ไหนก็ทิ้งที่นั่น 2. นักท่องเที่ยวไม่มีการคัดแยกขยะ เปิก แห้ง ทิ้งปะปนกันไป ถังล้นแล้วยังจะทิ้งให้ล้นเพิ่มมากขึ้นอีก 3. พ่อค้า แม่ค้า มีความเห็นแก่ตัว เช่น การเอาถังขยะมาใช้เป็นการส่วนตัว ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กล้าที่จะทิ้ง

จึงพอสรุปได้ว่า ปัญหา อุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา คือ จิตสำนึกของคน “ปัญหา เกิดจากความรับผิดชอบของคนคนนั้น กล่าวคือ ถ้ามีจิตสำนึก ปัญหาของขยะก็จะเบาบางลง ถึงแม้จะมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ จำนวนถังขยะมากพอ แต่ถ้าจิตสำนึกของคนไม่มีความรับผิดชอบ ไม่ช่วยกัน มักง่าย คิดจะทิ้งตรงไหนก็ทิ้ง อย่างไรปัญหาก็ไม่หมด” (ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์, 24 ธันวาคม 2559)

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา

จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา นั้น ผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญาได้เห็นความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งทางบกและทางน้ำ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม “การระบายน้ำหลังการจัดเก็บขยะของเทศบาลแล้ว มีน้ำ มีกลิ่นเหม็น หยด นองลงพื้น ต้องฉีบน้ำไล่ กวาด ไม่มีร่องระบายน้ำทั้ง เป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขและจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว”.... (ธูปนิย เลิศสิทธิพันธ์, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2559) ดังนั้น ทุกฝ่ายจึงต้องช่วยกันดูแล รับผิดชอบในหน้าที่ของตน ปลุกจิตสำนึกให้เกิดขึ้นทั้งตนเองและส่วนรวม โดยทางผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา มีนโยบายคือ ลดการใช้ถุงพลาสติก จัดหาภาชนะอื่นแทน มีการคัดแยกขยะ ไม่ทิ้งขยะลงแม่น้ำ มีการณรงค์ ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ทั้งนักท่องเที่ยว พ่อค้า แม่ค้า ใช้ก้นน้ำขยะไปทิ้งตามจุดที่จัดไว้ให้ “เสนอว่า ให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ให้บ่อย เป็นระยะๆ อยู่เรื่อยๆ เรื่อง ที่นักท่องเที่ยวทานอาหารกันแล้ว ให้นำภาชนะนั้นๆ ไปทิ้งที่ถังขยะ ที่จัดเตรียมไว้ให้”..... (มานิชย์ บำรุงสุข, สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2559) อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนเงินให้กับทางโรงเรียนวัดลำพญา ในการจัดหาถังขยะมาจัดตั้งให้เพียงพอบริเวณโรงเรียนด้วย..... “ทางโรงเรียนมีการสร้างจิตสำนึกให้กับเด็กนักเรียน โดยการสอดแทรกไปกับวิชาที่เรียนทางโรงเรียนมีนโยบายชัดเจนเลยว่า ทุกวันที่เงินเดือนออก จะมีการทำ Big Cleaning ทั้งเด็กนักเรียน คุณครู ก็จะมีส่วนร่วมในการช่วยกันทำความสะอาดโรงเรียน บริเวณตลาดน้ำ และบริเวณวัดลำพญา ด้วย จะทำอย่างนี้ทุกเดือน เพื่อจะทำให้ทั้งครู และนักเรียน รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและทำให้เกิดความเคยชินเป็นนิสัย ที่จะสามารถนำไปทำต่อที่บ้านได้อีกด้วย”..... (สุทธิชัย ปุตตธรรมกุล, สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2559)

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษารวบรวม ได้ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา

1) มิติการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

การบริหารจัดการของตลาดน้ำวัดลำพญา มีนโยบายชัดเจนในการบริหารจัดการ เรื่อง ขยะมูลฝอย มีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยว ร้านค้า ช่วยกันดูแลเรื่องความสะอาด มีการณรงค์คัดแยกขยะ ให้ทิ้งขยะตามจุดที่กำหนดไว้ มีถังคัดแยกขยะเป็นจุดๆ มีการบริการเสริม เรื่อง การเพิ่มจำนวนจุดค้า การรักษา ดูแล บริเวณตลาดก็เป็นลักษณะที่ช่วยประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้แต่ละร้านช่วยกันดูแลบริเวณพื้นที่ร้านของตนเอง กระตุ้นให้ทุกคนตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากปัญหาขยะมูลฝอย ที่จะส่งผลกระทบต่อชุมชนและสภาพสิ่งแวดล้อม มีการรณรงค์เรื่องการใช้กล่องโฟม เปลี่ยนมาใช้วัสดุที่ย่อยสลายง่ายแทน อาทิเช่น ใช้ถุงกระดาษแทน เพื่อช่วยกันลดปัญหาขยะ และช่วยรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม

ส่วนปัญหา คือ อยู่ระหว่างการประสานงานติดต่อกับทางบริษัทผู้จำหน่ายโฟม ในการหาผลิตภัณฑ์อื่นที่มาใช้แทนกล่องโฟม ซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบนี้ ต้องให้เวลากับทางร้านค้า ต้องทำแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งสอดคล้องกับ สมจิต ชันขวา (2544) ที่มองว่า การทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความตั้งใจโดยกระทำการงานดังกล่าวในห้วงเวลาที่เหมาะสมกับการงานดังกล่าว การมีส่วนร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้าง และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Bertcher (1994) ที่พบว่า การให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินงาน ปฏิบัติงานและรับผลประโยชน์ของการพัฒนานั้นๆ ซึ่งการมีส่วนร่วมในการพัฒนานั้นเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงสถานการณ์ของเขา ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้การกำหนดและการดำเนินการของประชาชนเอง นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับ แนวคิดของ Mary Parker Follett ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ เป็นเทคนิคการทำงานให้สำเร็จ โดยอาศัยผู้อื่น เป็นแนวคิดของ “Follett” เธอเน้นเรื่องการประสานงาน โดยกล่าวว่า ในการจัดการหรือการบริหารงานจำเป็นต้องมีการประสานงาน 4 ชนิด ดังต่อไปนี้ 1) การประสานงาน โดยการติดต่อโดยตรงกับตัวบุคคลที่

รับผิดชอบงานนั้นๆ 2) การประสานงานในระยะเริ่มแรกหรือในชั้นวางแผนกิจกรรมต่างๆ 3) การประสานงาน ที่เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในกิจกรรมทุกอย่างที่กระทำ และ 4) การประสานงานที่กระทำเป็นกระบวนการต่อเนื่อง

2) มิติการมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน

การดำเนินงานของตลาดน้ำวัดลำพญา มีการบริหารจัดการตามนโยบายที่ทางผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา กำหนดไว้โดยมีการประชุมชี้แจง ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย มีการรณรงค์การคัดแยกขยะ ลดการใช้กล่องโฟม จัดตั้งกองทุนรักษาสีแวดล้อมโดยให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วม ผู้นำต้องใช้ศักยภาพในการบริหารจัดการ สร้างความสัมพันธ์ ความผูกพันซึ่งกันและกันลงมือปฏิบัติ เป็นผู้นำที่ดี เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2537) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วม จะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วม

3) มิติการมีส่วนร่วมในการแบ่งผลประโยชน์

การจากปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตลาดน้ำวัดลำพญา เจ้าหน้าที่ของเทศบาล การร่วมมือร่วมใจของพ่อค้า แม่ค้า การจริงจังของผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา ที่ทุกฝ่ายให้ความสำคัญ รับรู้ รับฟัง หาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น ผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา ยังดูแลเอาใจใส่คนในชุมชน ความสะอาดของสถานที่บริเวณโดยรอบของตลาดน้ำวัดลำพญา ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนวัดลำพญา วัดลำพญา ในการดูแล ช่วยเหลือ หาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ปัญหาที่ค่อยๆ ดีขึ้นในอนาคต ทั้งประโยชน์ส่วนตน ส่วนร่วม และชุมชน ซึ่งได้สอดคล้องกับแนวคิดของ WHO and Unicef (1978) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทำให้เกิดกระบวนการที่ทำให้ประชาชนแสดงถึงความต้องการของตน เข้าร่วมในการพัฒนาและได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้น โดยประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเอง

4) มิติการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

คือ ผู้นำต้องมีความเชี่ยวชาญเหมือนพ่อค้า แม่ค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความสามารถในการบริหารและการจัดการตลาด ให้มีความเจริญรุ่งเรือง เติบโต สามารถวิเคราะห์ความต้องการของตลาด สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในตลาด จากปัญหาในปัจจุบันที่เกิดขึ้นในเรื่องของปัญหาขยะมูลฝอย ผู้นำตลาดก็ให้ความสำคัญ มุ่งมั่นในการหาแนวทาง วิธีการ แก้ไขปัญหานี้ๆ ทั้งนี้ ปัญหาทุกอย่างจะแก้ไข ทำโดยคนคนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือของคนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไข เอาใจใส่จริงจังที่จะแก้ปัญหามูลฝอย เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย หรือ ความสำเร็จที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้สอดคล้องกับแนวคิดของ วรภา พรหมฤทธิ์ (2550) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการหรือวิธีการต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหา ในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือหลายๆ กิจกรรม โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่

ส่วนที่ 2 ปัญหา อุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา

ผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา มองเห็นว่า ปัญหาต้องได้รับการแก้ไข จริงจัง จากทุกฝ่าย ถึงปัญหาจะเกิดจาก นักท่องเที่ยว พ่อค้า แม่ค้าในตลาดน้ำวัดลำพญา เองก็ตาม จึงพอสรุปได้ว่า ปัญหา อุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา คือ จิตสำนึกของคน

ส่วนปัญหา อุปสรรค ในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา พบว่า ปัญหาขยะล้นถังในปัจจุบัน สาเหตุเกิดจากการไม่คัดแยกขยะ จำนวนถุงพลาสติก กล่องโฟมภาชนะที่ใส่อาหารยังมีจำนวนมาก อีกทั้ง ปัญหาเกิดจากบรรดาพ่อค้า แม่ค้าเองที่นำถังขยะไปไว้บริเวณร้านของตนเอง โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ การที่จะทำให้ประชาชนตระหนัก รับผิดชอบต่อขยะมูลฝอยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ สภาพแวดล้อมนั้น ผู้นำควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกๆ กิจกรรมอย่างแท้จริง ก็คือ ผู้นำต้องมีบทบาทที่เข้มแข็ง จริงจัง ต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหา โดยมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง มีการรับฟังปัญหาและรับการเสนอแนะจากกลุ่มประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น แล้วนำข้อเสนอแนะมาพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศิทธิ์ ทศนา (2558) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลก ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหามูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร

พิษณุโลก สามารถสรุปได้ว่า เทศบาลนครพิษณุโลก ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกๆ กิจกรรมอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นตั้งแต่กระบวนการร่วมรับรู้สถานการณ์และสภาพปัญหา ร่วมวางแผนและตัดสินใจ ร่วมทำกิจกรรมโครงการ ร่วมตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน ควรมีการนำผลการวิจัยเสนอต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวเห็นถึงความสำคัญในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

ปัญหาโดยภาพรวมทั้งหมดที่ได้จากการสังเกต และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ คือ

- ประการแรก นักท่องเที่ยวไม่ให้ความร่วมมือ เช่น การคัดแยกขยะ
- ประการที่สอง การดูแลของเจ้าหน้าที่ตลาดน้ำวัดลำพญา ไม่ทั่วถึง
- ประการที่สาม จำนวนถังขยะไม่เพียงพอกับปริมาณขยะ
- ประการที่สี่ ความเห็นแก่ตัว ของคนบางกลุ่ม (นำถังขยะมาไว้บริเวณร้านของตัวเอง)
- ประการที่ห้า ความเห็นแก่ตัว ของคนบางกลุ่ม (นำเศษอาหารทิ้งลงแม่น้ำ)
- ประการที่หก การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ไม่สม่ำเสมอ
- ประการที่เจ็ด บุคคลบางกลุ่ม ยังขาดความรับผิดชอบ ในเรื่อง รักษาความสะอาด
- ประการที่แปด บุคคลบางกลุ่ม ยังขาดจิตสำนึกในตนเอง เพราะ คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา

นับเป็นแนวคิดที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ก่อให้เกิดความเข้มแข็งในชุมชน และเพิ่มศักยภาพในการจัดการตนเอง พึ่งพาตนเองของคนในชุมชน ท้องถิ่น ทั้งนี้ ควรมีการศึกษาถึงกระบวนการของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า กระบวนการแต่ละกระบวนการมีความสำคัญอย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน และเป็นแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง คือ ถ้าชุมชนได้มีการบริหารที่ดี มีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ ก็จะช่วยให้ชุมชนนั้นๆ มีการบริหารจัดการขยะได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ FARM (1998) การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการกระทำทางสังคมที่เกิดจากความต้องการของแต่ละคน กระทั่งลงมือกระทำ ซึ่งต้องมีความชัดเจนโปร่งใสและเกิดประโยชน์ระหว่างกัน

แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา คือ

- ประการแรก ปัญหาที่เกิดจากการน้ำขัง ต้องเร่งดำเนินการทำร่องระบายน้ำทิ้ง
- ประการที่สอง ผู้นำต้องเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการลงมือทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง
- ประการที่สาม ผู้นำต้องแสดงความจริงใจ จริงจัง กับการแก้ไขปัญหา
- ประการที่สี่ ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมค้นหาและแก้ไขปัญหา เพราะจะทำให้ทุกคนมีความภาคภูมิใจกับกิจกรรมที่ทำ
- ประการที่ห้า ทำให้แต่ละคนรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบของตนตามสถานภาพและบทบาท
- ประการที่หก การประสานงาน คือ การประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน ให้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน
- ประการที่เจ็ด ให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม เพราะทุกคนจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ทั้งเรื่องความสะอาดและสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง กระบวนการการมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการขยะมูลฝอยของตลาดน้ำวัดลำพญา ตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการวิจัยมาสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ควรให้การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ชุมชน เพื่อให้ชุมชนได้มีงบประมาณเพียงพอ และมีอำนาจในการตัดสินใจการใช้งบประมาณในการดำเนินงาน
2. รัฐบาลควรกำหนดบทบาทให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐในแต่ละจังหวัดสามารถตัดสินใจในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนได้ด้วยตนเองในบางเรื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง
3. รัฐบาลควรสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมในการให้ความร่วมมือในการรณรงค์ เรื่อง ความสะอาดของแต่ละพื้นที่ โดยการมีการจัดประกวดแข่งขันขึ้นระหว่างจังหวัด เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงความรับผิดชอบและเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ปัจจุบันตลาดน้ำวัดลำพญา ไม่มีการทำสัญญาเช่า ไม่มีอายุการจ้างต่อ กล่าวคือ ถ้าเข้ามาค้าขายแล้วก็จะยึดพื้นที่ขายยาว ต่อเนื่องไปตลอด แต่มีการเสียรายเดือน จึงเป็นปัญหาที่ทางพ่อค้า แม่ค้า ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายของตลาดน้ำวัดลำพญาเท่าที่ควร ผู้นำตลาด ควรมีข้อตกลง ตั้งข้อปฏิบัติให้ชัดเจนในการบริหารจัดการร้านค้า
2. ปัญหาจากกลิ่น ก็คือ ห้องน้ำ ที่ไม่ได้มาตรฐานจากผู้รับเหมา ปัญหากลิ่นที่เกิดจากห้องน้ำ ควรมีการร่วมกันประชุมหารือถึงมาตรการในการป้องกัน หรือหาวิธีที่จะช่วยให้ปัญหากลิ่นเบาบางลงบ้าง
3. ผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา ต้องเร่งประสานติดต่อกับบริษัทที่จะหาผลิตภัณฑ์อื่นแทนการใช้ถุงพลาสติก กล่องโฟมนำมาใช้ในตลาด เพื่อช่วยลดปัญหาขยะที่ย่อยสลายยาก
4. โครงการจัดตั้งกองทุนรักษาสีสิ่งแวดล้อม ที่ผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา มีโครงการที่จะสมาชิกผู้ค้าในตลาดเป็นสมาชิก (กองทุนฯ ละ 50 บาท) นั้น อาทิ การทำน้ำยาล้างจานจำหน่าย ทำน้ำหมักชีวภาพสำหรับใช้ในตลาด ห้องน้ำ ในการช่วยกำจัดกลิ่น เห็นว่า ควรพิจารณาเป็นกรณีเร่งด่วน เพราะโครงการนี้จะช่วยในการลดปัญหาขยะมูลฝอย ได้เป็นอย่างดี
5. การส่งเสริมให้ใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก สำหรับลูกค้าที่นำถุงผ้ามาใส่ของให้มาแสดงตนและนำถุงผ้ามาที่กองอำนวยการศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เพื่อรับแจกน้ำยาล้างจาน 1 ขวด นั้น เห็นว่า ผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา ควรพิจารณาเป็นกรณีเร่งด่วน เพราะโครงการนี้จะช่วยในการลดปัญหาขยะมูลฝอย ได้เป็นอย่างดี
6. การระบายน้ำ คือ หลังการจัดเก็บขยะของรถเทศบาลแล้ว มีน้ำ มีกลิ่นเหม็น หยด นองลงพื้น ต้องฉีบน้ำไล่ กวาด ไม่มีร่องระบายน้ำทิ้ง เป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข ผู้นำตลาดน้ำวัดลำพญา ต้องลงมาจัดการ หาวิธีการดำเนินการอย่างจริงจัง

เอกสารอ้างอิง

ขยะกับภาวะโลกร้อน. (2559). เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2559 จาก <http://www.globalwarmig.weebly.com>

พิศิพร ทศนา. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลก.

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

วัลภา พรหมฤทธิ์. (2550). การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนส่งเสริม

สุขภาพ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. การศึกษาอิสระสาธิตสุขศาสตร์มหาบัณฑิต.

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สถานการณ์ขยะของไทย. (2559). เข้าถึงเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2559

จาก : <http://www.thaipublic.org/2014/09/thailands-Garbage-crisis/>

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2537). ปัญหาและแนวโน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการศึกษา.

ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาปัญหาและแนวโน้มทางการบริหารการศึกษา : หน่วยที่ 7.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมจิต ชันขวา. (2544). การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาของคณะกรรมการ. สถานศึกษาชั้น พื้นฐานในโรงเรียน

ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา ประถมศึกษา ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.

- สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภางค์ จันทวนิช. (2554). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bertcher H. J. (1994). **Group Participation Techniques for Leaders and Members**. London : Sage.
- Cohen, J.M. and Uphoff, N.T., (1997). **Rural Development participation**. New York : concepts and measures for project design implementation and evaluation.
- Farmer-Centred Agricultural Resources Management Programme (FARM). (1998). **Participatory Assessment and Planning**. Bangkok: FAO-UNDP.
- WHO and UNICEF. (1978). **Report of the International Conference on Primary Health Care**. New York: N.P.Press.

ทัศนคติของพนักงาน บริษัท ฮันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร

The Attitude of Employees Toward Culture at Huntsman

Thailand Company Limited

เจสันต์ สุริยสตนยานนท์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะสำหรับผู้บริหารยุคใหม่ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Email: Datnarongnatkul@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรพนักงาน บริษัท ฮันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-Way ANOVA และการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ด้วย วิธี LSD ผลการวิจัย พบว่าวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่ทุกด้าน โดยมีวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง รองลงมาคือ วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม และ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงและวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทัศนคติของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร บริษัท ฮันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด

Abstract

This research aimed to study of 1) organizational culture of Huntsman Thailand Co. Ltd. employees and 2) the different of personal factors such as: sex, position, age, status, duration of working, and educational level towards the different opinion of the employees concerning to organizational culture. Samples and data of this research were from 171 employees of Huntsman Thailand Co. Ltd. Percentage, mean, standard deviation (S.D.), t-test, One-Way ANOVA and pair wise comparison followed to method of LSD (Least Significant Difference) was all of the statistical instruments for this research. The results were finding as followed: Organizational culture of Huntsman Thailand Co. Ltd. employee was at high level when considering in both of overall and each aspects. The average aspects were as followed: the culture towards innovation and risk matter adoption was at high level and the culture towards performance-based and teamwork operation-based was at high level and working security-based and employee matter-based respectively. The analysis of the difference between personal factors by sex, position, age, status, duration of working, and educational level was found in the overall and is no different. The differences include position, status and education level.

Keywords: The attitude of employees, toward culture at Huntsman Thailand Company

บทนำ

วัฒนธรรมองค์กรนั้นก็คือ ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ทักษะรวมถึงความคาดหวังที่มีร่วมกันอย่างต่อเนื่องของสมาชิกองค์กรและใช้สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรอันทำให้วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นบุคลิกภาพหรือจิตวิญญาณขององค์กร ที่ทำให้ตัวตนขององค์กรหนึ่ง แตกต่างไปจากอีกองค์กรหนึ่งโดยวัฒนธรรมองค์กรนี้ส่วนใหญ่จะสะท้อนออกมาจากวิสัยทัศน์หรืออาจจะเป็นภารกิจหรือพันธกิจของผู้ก่อตั้งองค์กรที่คาดหวังและจินตนาการถึงลักษณะหรือมีความเป็นตัวตนหรือความมุ่งมั่นไว้ตั้งแต่แรกการก่อตั้งองค์กร ว่าควรมีความเป็นในเรื่องใดและเมื่อเวลาผ่านไปก็จะมีการสืบสานและพัฒนาการไปเป็นลำดับโดยทั่วไป เมื่อมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อรับมือกับสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามพลวัตของเศรษฐกิจการค้านั้น มักจะปรากฏรูปแบบสำคัญของกลยุทธ์ออกเป็นลักษณะใหญ่ๆ ที่ได้ยื่นกันอยู่เสมอคือ กลยุทธ์การเติบโตในกรณีมีการเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มยอดขายและส่วนการตลาด และกลยุทธ์ถดถอยที่มุ่งในเรื่องการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ให้เล็กลงและลดจำนวนพนักงานลง เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ในลักษณะใดก็ตามที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ก็มักจะมีการทบทวนปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องไปกับโครงสร้างและกำลังคนที่มีก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเสมอ เหตุที่ต้องให้ความสำคัญกับการพิจารณาปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์กรดังกล่าวนี้ เป็นเพราะวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลอย่างสูงยิ่งต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการปฏิบัติตามกลยุทธ์ตามไปด้วย ในองค์กรที่ขาดผลผลิต จึงมุ่งเน้นการปรับวัฒนธรรมองค์กรให้ส่งเสริมสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กร โดยไม่มุ่งเน้นไปเฉพาะการพัฒนากระบวนการทำงานในด้านเดียว การที่ฝ่ายบริหาร ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลให้วัฒนธรรมองค์กรที่วางไว้แต่เดิมนั้น กลายเป็นตัวอุปสรรคและต้นเหตุของความล้มเหลวขององค์กรได้เช่นกัน เรื่องสำคัญในลำดับต่อมาคือ การที่ผู้บริหารในองค์กรที่ต้องการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรก็ต้องทำความเข้าใจกับพนักงานถึงความจำเป็นและผลดีของการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร พร้อมกับการกำหนดให้มีรูปแบบและกิจกรรมของการพัฒนาและฝึกอบรมทักษะให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ที่กำหนดขึ้นอย่างเหมาะสม ยกตัวอย่างในหลายองค์กรที่มีการควบรวมทางธุรกิจหรือมีการซื้อกิจการอื่นเข้ามาเพื่อสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน พนักงานที่มาจากต่างองค์กรต้องมาทำงานด้วยกัน ย่อมเป็นไปได้สูงที่จะมีการกระทบกระทั่งกันของวัฒนธรรมองค์กรที่คุ้นชินแตกต่างกัน โดยยิ่งหากเป็นการควบรวมกับธุรกิจที่ต่างชาติต่างวัฒนธรรมความเชื่อด้วยแล้ว ปัญหาของการบริหารวัฒนธรรมก็ยิ่งซับซ้อนมากตามไปด้วย เพราะต้องพยายามที่จะผสมผสานความหลากหลายของวัฒนธรรมนั้นให้ลงตัวเช่นเดียวกันกับ บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัดที่กำลังปรับปรุงพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าให้สามารถแข่งขันกับตลาดแรงงานและความเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงจึงมีการเน้นเรื่องวัฒนธรรมองค์กรเป็นสำคัญ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรและการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานๆเพราะถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ด้วยเหตุผลที่ บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด เป็นบริษัทข้ามชาติ สหรัฐอเมริกา ที่ได้ทำการซื้อกิจการ สีย้อมผ้าต่อจากเจ้าของกิจการเดิมคือ อินเดียและทำการควบรวมกิจการเข้าด้วยกันมีการขยายงานโดยรับพนักงานเพิ่มขึ้นทั้งไทยและต่างชาติ จึงทำให้เกิดความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ดังนั้นผู้บริหารจึงมีการนำเอาหลักการบริหารเรื่องวัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงาน แบบ HPO (High Performance Organization) และ HPC (High Performance Culture) มาใช้เพื่อต้องการสร้างวัฒนธรรมที่ดีแก่องค์กร

จากความสำคัญของวัฒนธรรม องค์กรดังที่ได้กล่าวข้างต้น ใน สภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงมากมาย บริษัท ฮันท์ แมน ประเทศไทย จำกัด ก็เป็นองค์กร หนึ่งซึ่งอยู่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเช่นกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงพยายามพัฒนาทั้งด้านคุณภาพการพัฒนาบุคลากรในบริษัท และวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ให้มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพก้าวไปสู่ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความ สนใจที่จะทำการศึกษาถึงวัฒนธรรม องค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์ แมน ประเทศไทย จำกัด ซึ่งผล การศึกษานี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารต่อการ นำไปพัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรหรือ แนวปฏิบัตินอกจากนี้ยัง

สามารถที่จะเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและพนักงานบริษัทในยุคของการเปลี่ยนแปลงนี้ เพื่อที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรตามความจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายของ บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วน บุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุ สถานภาพ อายุ งาน ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัย ด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด
2. ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นจุดเด่น จุดด้อย เพื่อนำมาส่งเสริม หรือปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด อันจะส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้หลักการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อนำมาศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะคติของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนศึกษาถึงจุดแข็งจุดอ่อนของวัฒนธรรม เพื่อทำการส่งเสริมหรือปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป โดยเก็บข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีลำดับขั้นตอนของกระบวนการ คือ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานในสายบริหาร จำนวน 70 คน สายปฏิบัติการ จำนวน 230 คนรวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 300 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด วันที่ 25 มกราคม 2558) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 171 คนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรตามสายงาน โดยแยกเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานสายบริหาร และ พนักงานสายปฏิบัติการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่1 เป็นข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน สถานภาพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ลักษณะคำถามเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert's Scale

การทดสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุง

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความถูกต้องของเนื้อหา (Content) โดยใช้เทคนิค IOC ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มกับกลุ่มประชาชนในเขตตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.867

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้จัดการบริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2. ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการบริษัทเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับมา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง และได้นำมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์นั้นมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถาม คัดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ลงรหัสข้อมูล เพื่อดำเนินการวิจัย

2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ คือ นำมาแจกแจงในรูปของความถี่และค่าร้อยละ

3. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยสถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. บรรยาย ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของ ค่าเฉลี่ยดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ดีมาก

3.41-4.20 หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ดี

2.61-3.40 หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรพอใช้

1.00-1.80 หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ควรปรับปรุง

5. ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปได้แก่ อายุ สถานภาพ อายุงานและระดับการศึกษา โดยใช้ t-test, One-Way ANOVA กรณีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย กรณีที่ใช้ F-test ทดสอบแล้ว พบว่า มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากประชากร จำนวน 171 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งเป็น เพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 72.51 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 40.94 สถานภาพ แต่งงาน ร้อยละ 44.44 อายุงานระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 46.20 และระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.50

2. ทศนคติของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีทุกด้าน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง รองลงมา คือ วัฒนธรรมที่เน้นผลงานและวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรและวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง อยู่ในระดับดี ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร รวมทุกด้าน (n=171)

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1) เน้นรายละเอียด	3.90	0.27	ดี
2) เน้นผลงาน	4.05	0.31	ดี
3) เน้นบุคลากร	4.00	0.55	ดี
4) เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	4.05	0.30	ดี
5) เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ	3.95	0.53	ดี
6) เน้นความมั่นคง	4.00	0.58	ดี
7) เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง	4.09	0.64	ดี
รวม	4.01	0.45	ดี

3. ด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน มีขั้นตอนในการติดตามประเมินผลงานหลังเสร็จสิ้นการทำงานของพนักงานและมีการวิเคราะห์การทำงานเพื่อความถูกต้องทุกขั้นตอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคินิจ ศรีธธา, (2549) ซึ่งได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล, (2551) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสดมีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีระดับเงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 20,001 ถึง 30,000 บาท โดยพยาบาลวิชาชีพ มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียดเน้นความมั่นคงและเน้นผลงานในระดับดีมาก

4. ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการต่อยอดและพัฒนาผลงานที่สร้างขึ้นอย่างต่อเนื่องรวมถึงให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานและมีขั้นตอนในการสร้างผลงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคินิจ ศรีธธา ซึ่งได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นผลงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสดมีระยะเวลา การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีระดับเงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 20,001 ถึง 30,000 บาทโดย พยาบาลวิชาชีพ มี ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมในระดับดี พยาบาลวิชาชีพ ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของ พยาบาลวิชาชีพ ต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงานเน้นบุคลากรอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการวิเคราะห์การทำงานเพื่อความถูกต้องทุกขั้นตอนและมีขั้นตอนในการติดตามประเมินผลงานหลังเสร็จสิ้นการทำงานของพนักงานอีกทั้งองค์กรใส่ใจใน ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคินิจ ศรีธธา ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่น

แนล ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากรเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมและเน้นนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับ ความผูกพันต่อองค์กรและความคิดเห็นของ พยาบาลวิชาชีพ ต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น รายละเอียด เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจและเน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .010

6. ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง เน้นการปฏิบัติงานโดยการสร้างทีมงานเพื่อให้เกิดการร่วมมือกันในการทำงานและมีการให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในลักษณะของการทำงานเป็นทีมดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคนิจ ศรithา ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม สอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อการเอาชนะคู่แข่งองค์กรมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย ติดตามความเคลื่อนไหวของคู่แข่งพร้อมวางแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคนิจ ศรithา ซึ่งได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจและเน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีระเบียบแผนและการปฏิบัติงานที่มั่นคงในระยะยาว มีแบบประเมินผลงานที่มั่นคงตามระบบสากลมีวิธีการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญในการรักษาสถานภาพขององค์กร พนักงานมีการตัดสินใจในการวางแผนงานทำงานที่มั่นคงอยู่ในระดับที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคนิจ ศรitha ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน พนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานหรือเป้าหมายในองค์กรและได้รับการประเมินผลและประเมินความเสี่ยงการทำงานจากผู้ใช้บริการหรือผู้ที่มารับบริการอยู่ในระดับที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคนิจ ศรitha ซึ่งได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

10. ความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ด้านที่แตกต่างได้แก่ ตำแหน่งงาน สถานภาพและ ระดับการศึกษา อภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้ เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานเพศหญิง และ เพศชาย ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของ บริษัท ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ใน จังหวัด สมุทรปราการ พบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีความเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกัน

11. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละช่วงอายุของพนักงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ เกิดผล ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของ บริษัท ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ใน จังหวัด สมุทรปราการ พบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกัน

12. ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานสายบริหาร และ พนักงานสายปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด มีเพียงด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดและด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคินิจ ศรีธธาได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยเทรดดิ้ง จำกัด ที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเป้าหมายและในด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจาก บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย เทรดดิ้ง จำกัด มีการกำหนดค่าจ้างให้เหมาะสมในแต่ละตำแหน่งหรือแต่ละระดับและมีการกำหนดระดับค่าจ้างให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงานพนักงานในฝ่ายขายตรง จึงมีขอบเขตและความรับผิดชอบงานที่ชัดเจนและมีค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน

13. สถานภาพ พบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด และสมรส ทั้งนี้เนื่องจากสถานภาพของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่มีอายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ต่างกันมีความผูกพัน ต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

14. อายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอายุงานที่มากน้อยแตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ เกิดผล ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของ บริษัท ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของทีมงานแตกต่างกันมีความเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกัน

15. ระดับการศึกษา พบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของ พนักงาน บริษัท ฮันท์แมน ประเทศไทย จำกัด แตกต่าง กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริญญาตรี ส่วนด้านอื่นๆไม่ แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมี ผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต,(2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอจากการวิจัย

1. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานที่ดี ควรสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยผู้บริหารควรส่งเสริมให้องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กรเพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นผลดีต่อองค์กรเอง

2. บริษัทควรมีการรับฟังปัญหาที่เป็นผลกระทบต่อนักงานและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นหรือข้อเสนอแนะต่างๆมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหารสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากขึ้นพร้อมกับมีวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร ซึ่งก็คือพนักงานทุกระดับซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้าน

3.1 ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด ผู้บริหารควรกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ให้อิสระในการทำงาน การตัดสินใจ คอยคำแนะนำ มีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้อย่างชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติ และมีการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานทั้งจากผลลัพธ์และจากวิธีการปฏิบัติเท่าๆกันและให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงานในทุกหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นหลักลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

3.3 ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรและ ให้ความสนใจผลกระทบที่เกิดกับบุคลากรในทุกๆด้านและรับฟังข้อมูลข้อคิดเห็นจากบุคลากรในทุกระดับ เพื่อนำไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร และมีความยุติธรรมในการบริหารงาน

3.4 ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ทุกคนในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของงานอย่างชัดเจน โดยมีมาตรฐานที่แน่นอน ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ แต่หากต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับองค์กร หรือสถานการณ์ในปัจจุบัน ควรจะให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว และในการวางแผนควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงานเมื่อเกิดปัญหาร่วมกันแก้ปัญหาพร้อมทั้งร่วมกันเสนอแนะ เพื่อเป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาและประเมินผลการทำงาน นำไปพัฒนาให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ เพื่อประโยชน์ที่เกิดต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

3.5 ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ ผู้บริหารควรชักนำและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ในขณะเดียวกันควรเสริมสร้างขวัญกำลังใจและจงใจพนักงานให้มีศักยภาพมากขึ้น ควรมีการให้รางวัลแก่บุคลากรบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายเป็นไปได้จริงไม่กำหนดเป้าหมายที่สูงเกินกว่าความเป็นไปได้มากเกินไป จนส่งผลให้บุคลากรเกิดความกดดัน ความเครียดในการทำงาน ควรพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆที่จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท ฮันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบหรือศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรของ บริษัท ฮันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด
3. ควรมีศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรของ บริษัท ฮันท์สแมน ประเทศไทย จำกัด โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช.(2554). ประชากร กลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย สถิติพื้นฐานสำหรับงานวิจัย.
ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ภคินิจ ศรีธธา.(2549). วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัท
ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รวิวรรณ ลิมาสวัสดิ์กุล. (2551).ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันวิสาข์ เกิดผล. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรม
ผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อักรินทร์ พาฬเสวด. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโออินดัสเตรียล
(ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

Building the Learning Organization

นฤมล พุ่มฉัตร สมพร เพื่องจันทร์ และ เพ็ญศรี ฉิรินัง

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเป็นยุคที่สภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนทำให้องค์กรแบบดั้งเดิมปรับตัวไม่ทัน หลายองค์กรจึงมีการพัฒนาองค์กรเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีนักคิดนักบริหารจำนวนมากได้นำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ The Learning Organization มาใช้ในการพัฒนาองค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริหารยุคใหม่จำนวนมากเชื่อว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นคำตอบหนึ่งที่ทำให้องค์กรอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนในสภาพที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้

บทนำ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าที่รวดเร็วส่งผลต่อสังคมโลก และเป็นผลให้ประเทศต่างๆ เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาประเทศตนเองให้ทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อก้าวสู่สังคมฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) จึงมีการเปลี่ยนแปลงวิถีคิดและวิธีการทำงานของคน และองค์การในสังคมใหม่ให้เป็นสังคมฐานความรู้ ประชาชนสามารถคิดสร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้งมีการถ่ายทอดและเชื่อมโยงความรู้ ความสามารถของตนสู่สังคมให้กว้างขวางรวดเร็ว ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงพยายามผลักดันให้องค์การของตนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยใช้ความรู้ การเรียนรู้ และการจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร โดยการที่บุคลากรทุกระดับในองค์กรมีการสร้างผลงาน และขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และแสดงออกทางความคิดได้อย่างอิสระ (Senge, P.M., McCabe, C.N., Lucas, T., Smith, B., Dutton, J., & Kleinner, A., 2000) ทั้งนี้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวดที่ 3 กล่าวถึงการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในการบริหารราชการแนวใหม่ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เหตุผลสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการต้องพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นกลไกสำคัญที่กระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถที่ทันต่อสถานการณ์แล้วก็จะมีส่วนที่จะต่อสู้กับคู่แข่งอย่างมีประสิทธิภาพและทุกสถานที่ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2547) การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นหัวใจสำคัญสำหรับการสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่ควรจะต้องเกิดขึ้นกับองค์กรทุกประเภทและองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ยังเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งความรู้ (Knowledge Organization) และองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization) ตามลำดับ (บดีรินทร์ วิจารณ์, 2549)

สุพัตรา จารุวัฒนพานิช กล่าวว่า (2543) แนวโน้มการแข่งขันในยุคปัจจุบันเป็นการแข่งขันด้านความรู้ ภูมิปัญญา และวิชาการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพสำหรับองค์กรและสังคมจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งองค์กรยุคใหม่ต้องให้ความสำคัญเพื่อเตรียมบุคลากรให้มีขีดความสามารถที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แนวคิดขององค์กรในรูปแบบนี้จะสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร และทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยเรียกว่าเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ซึ่งเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้อยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมแห่งอนาคตนั้น จะต้องเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยมีการเรียนรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญ

แนวคิด “องค์กรแห่งการเรียนรู้” เป็นแนวคิดหรือปรัชญาในการบริหารและพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ รูปแบบหนึ่งที่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางกระแสการแข่งขันของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องของเทคโนโลยี ดังนั้นองค์กรที่จะอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ จะต้องเป็นองค์กรที่สร้างและพัฒนาความสามารถของบุคลากรไม่ว่าจะเป็นรายบุคคล ทีมงาน และทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่มีอยู่มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันและใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในองค์กร นั่นก็คือ การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้นั่นเอง

บทความทางวิชาการนี้ผู้เขียนนำเสนอคำจำกัดความขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และบทสรุป ตามลำดับดังนี้

คำจำกัดความขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) เป็นแนวคิดที่เติบโตมาจากกระแสการเปลี่ยนแปลงเรื่องการเรียนรู้องค์การและการจัดการ การฝึกอบรมและพัฒนา กล่าวคือ หากเป็นกระแสด้านการเรียนการสอนก็จะเปลี่ยนจากศูนย์กลางการเรียนรู้ของผู้สอน และการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ มาเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของผู้เรียน (learner center) และการเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเอง (action learning) โดยการเรียนรู้จะถูกร้อยเรียงเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต และผสมผสานเข้ากับสภาพแวดล้อมในชีวิตและการทำงาน

Peter Senge (1990) แห่ง Massachusetts Institute of Technology กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้คือสถานที่ซึ่งทุกคนสามารถขยายศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างผลงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นที่ซึ่งเกิดรูปแบบการคิดใหม่ๆ หลากหลายมากมาย ที่ซึ่งแต่ละคนมีอิสระที่จะสร้างแรงบันดาลใจ และเป็นที่ซึ่งทุกคนต่างเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้ในความหมายของ Peter Senge คือ องค์กรที่ซึ่งสมาชิกได้มีการขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่างๆ ต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งประกอบไปด้วยวินัย 5 ประการ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษของบุคคล (personal mastery)แบบแผนทางจิตใจที่มองโลกตามความเป็นจริง (mental model) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (shared vision)การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (team learning) และการคิดเชิงระบบ (systems thinking)

David A. Gavin (1993) แห่ง Harvard University กล่าวว่า องค์กรที่มีลักษณะในการสร้างแสวงหา และถ่ายโยงความรู้และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่และการเข้าใจในสิ่งต่างๆ อย่างถ่องแท้

ทั้งนี้ Marquardt และ Reynolds (1994) ได้ให้ความหมายว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีบรรยากาศ กระบวนการเรียนรู้ของบุคคล และกลุ่มบุคคลให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังสอนให้สมาชิกในองค์กรมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรองเพื่อความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นอีกทั้งช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในความผิดพลาดและความสำเร็จ

นอกจากนี้ วิจารณ์ พานิช (2549) นักวิชาการระดับสูงของไทยได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีความสามารถสูงต่อการรับรู้และเรียนรู้ ซึ่งหมายความว่ามีความไวในการเปิดรับ จับกระแสของสภาพแวดล้อมขององค์กรอยู่ตลอดเวลา มีความสามารถในการรับรู้การเปลี่ยนแปลง ทั้งที่เป็นการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และที่เป็นการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และเอาใจใส่ข้อมูลเหล่านั้น นำมาใช้หรือเปลี่ยนแปลงตัวองค์กรเอง องค์กรแห่งการเรียนรู้มีการรับรู้และเรียนรู้ในทุกส่วนขององค์กร ไม่ใช่รับรู้และเรียนรู้เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูง แต่รับรู้ในทุกกลุ่มและทุกระดับของพนักงาน

จากที่นักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้ให้คำจำกัดความขององค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถสรุปได้ว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึง องค์กรที่มุ่งเน้นในการกระตุ้น เร่งเร้าและจูงใจให้บุคคล ทีมงาน หรือกลุ่มในองค์กรเพิ่มขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

มีงานเขียนของนักวิชาการหลายท่านที่เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้หรือ The Learning Organization (LO) หนึ่งในนักวิชาการเหล่านี้และเป็นคนตำรับแนวคิดดังกล่าวคือ Peter M. Senge ได้เขียนหนังสือชื่อ “The Fifth Discipline: The art and Practice of The Learning Organization” และหนังสืออีกเล่มหนึ่ง ชื่อ “The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization” หนังสือทั้งสองเล่มได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่าการจะทำให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น Peter M. Senge (1990) กล่าวว่าต้องมีวินัยที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. บุคคลที่รอบรู้ (personal mastery) Senge กล่าวไว้ว่าการที่บุคคลเรียนรู้ไม่ได้เป็นสิ่งประกันว่าองค์กรจะมีการเรียนรู้ แต่การเรียนรู้ขององค์กรจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลมีการเรียนรู้เท่านั้น ดังนั้นการเรียนรู้ของปัจเจกบุคคลจึงเป็นจุดเริ่มต้นขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นบุคคลควรได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาอยู่เสมอโดยการพัฒนาควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รูปแบบของการเรียนรู้จะเน้นการเรียนรู้ในที่ทำงาน (work place learning) หรือการเรียนรู้ภายใต้กระบวนการทำงาน (on the job learning) อีกทั้งบุคคลควรทราบถึงความเป็นตนเอง ทราบขีดความสามารถและวิสัยทัศน์แห่งตน และควรสามารถจัดการช่องว่างระหว่างวิสัยทัศน์ของตนเองกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร

2. รูปแบบความคิด (mental models) รูปแบบความคิดของบุคคลมีอิทธิพลต่อความเป็นไปของโลกและแนวทางการปฏิบัติของแต่ละบุคคล อีกทั้งเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรมีการฝึกให้บุคคลมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงสิ่งที่บุคคลต้องการ (วิสัยทัศน์ตนเอง) กับสิ่งที่องค์กรต้องการ (วิสัยทัศน์ขององค์กร) ดังนั้นองค์กรแห่งการเรียนรู้ผู้บริหารควรเตรียมรูปแบบการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนแนวความคิดระหว่างกันอันทำให้คนในองค์กรมีแนวความคิดไปในแนวทางเดียวกัน และนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

3. วิสัยทัศน์ร่วม (shared vision) จุดมุ่งหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้คือการผลักดันให้บุคคลในองค์กรทุกคนมีข้อสัญญาผูกมัดโดยอาศัยจุดประสงค์ร่วมกันบนพื้นฐานของการเป็นหุ้นส่วนหรือพันธมิตร ซึ่งสิ่งดังกล่าวเกิดขึ้นได้เนื่องจากการแลกเปลี่ยนแนวความคิดซึ่งกันและกัน ในที่สุดจะนำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างวิสัยทัศน์ขององค์กรและวิสัยทัศน์ของบุคคล (ควรต้องสอดคล้องกับคุณค่าหรือค่านิยมที่บุคคลยึดถือ) ส่งผลให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพันมิใช่เพียงแค่การยอมทำตามเท่านั้น

4. การเรียนรู้เป็นทีม (team learning) ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่ควรให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเก่งอยู่ผู้เดียวในองค์กร ควรก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (อาจเป็นการพูดคุยกัน การอภิปรายร่วมกัน) ก่อให้เกิดเป็นความรู้ ความคิดร่วมกัน ภายในองค์กร การดำเนินการอาจตั้งเป็นทีมเรียนรู้เพื่อพิจารณาความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร รวมทั้งสภาพความเป็นไปภายในองค์กร เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนแนวความคิดและนำไปสู่ข้อกำหนดในการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

อนึ่ง รูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้เป็นทีม นั้น ต้องอาศัยรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) ลักษณะการบริหารต้องอาศัยการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ลักษณะการบริหารงานแบบ คำสั่งและควบคุมเป็นหลักจะไม่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีมได้

5. ความคิดเป็นระบบ (system thinking) เป็นวินัยข้อที่สำคัญมาก มีลักษณะคือการพิจารณาองค์ประกอบต้องพิจารณาในรูปแบบองค์รวมขององค์กร ไม่ควรพิจารณาแต่เพียงปัจเจกบุคคลเท่านั้น มีกรอบแนวความคิดคือ 1) คิดเป็นกลยุทธ์ เน้นรูปแบบที่สามารถนำมาปฏิบัติจริงได้ (อาจประยุกต์ใช้ SWOT analysis) 2) คิดทันการณ์ การคิดควรทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อองค์กร และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันการณ์ 3) เล็งเห็นโอกาส การคิดไม่เพียงแต่การคิดในปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ควรพิจารณาถึงสภาพการณ์ในอนาคต เพื่อสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติเชิงรุกได้ Marquardt (2002) เสนอว่า ตัวแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ (Systems Learning Organization Model) ประกอบด้วยระบบย่อยรวม 5 ระบบ คือ

1. การเรียนรู้ (Learning) เป็นลักษณะของพลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics) และประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ระดับการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคล (Individual Learning) การเรียนรู้ของ

กลุ่มหรือทีม(Group/Team Learning) และ การเรียนรู้ขององค์การ(Organizational Learning) 2) ประเภทของการเรียนรู้ ประกอบด้วยการเรียนรู้เชิงปรับตัว (Adaptive Learning) การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ (Anticipatory Learning) และการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) และ 3) ทักษะการเรียนรู้ ประกอบด้วยความคิดเชิงระบบ (System Thinking) แบบจำลองความคิด (Mental Model) การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ(Personal Mastery) การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง (Self-directed Learning) และการเสวนา (Dialogue)

2. องค์การ (Organization) มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization Transformation) การที่องค์การจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ในองค์การ คือ 1) วิสัยทัศน์องค์กรหรือภาพในอนาคตที่ทุกคนในองค์การปรารถนาที่จะไปถึงร่วมกัน 2) วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นความเชื่อ ความคิด และวิธีการปฏิบัติของคนในองค์การร่วมกัน 3) กลยุทธ์องค์กร ซึ่งเป็นวิธีการออกแบบให้เหมาะสมกับการกำหนดจุดหมายปลายทางในอนาคต 4) โครงสร้างองค์กร ต้องมีความเหมาะสม มีการติดต่อสัมพันธ์กัน มีการกระจายข้อมูลข่าวสาร สามารถติดต่อสื่อสารร่วมมือกันทั้งภายในและภายนอกองค์การ

3. บุคคล (People) กล่าวถึงการเสริมอำนาจบุคคล (People Empowerment) เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนในองค์กร รวมถึงลูกค้าและชุมชนได้มีการเรียนรู้ร่วมกันมีความสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายและทำ ประโยชน์ร่วมกัน เพื่อสังคมและชุมชนรวมถึงการที่ผู้บริหารทำ หน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ผู้สอนและมีการทำ งานร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานเป็นทีม โดยมีการเรียนรู้และแก้ปัญหาร่วมกัน

4. ความรู้ (Knowledge) ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้เกิดขึ้นในองค์การ โดยจะต้องจัดรูปแบบการผสมผสาน การรวบรวมความรู้ การจัดระบบข้อมูลมีการแลกเปลี่ยนความรู้การถ่ายโอนความรู้ และการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ

5. เทคโนโลยี (Technology) เป็นการปรับใช้เทคโนโลยีในองค์การ (Technology Application) โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สำหรับจัดการความรู้ การเรียนรู้ในองค์การสำหรับสมาชิกทุกระดับและผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การในการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ

ระบบย่อยทั้ง 5 ระบบนี้ Marquardt มีความเห็นว่าระบบย่อยหลักขององค์การแห่งการเรียนรู้คือ การเรียนรู้ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในระดับบุคคล ทีมงานหรือกลุ่ม และองค์การที่ประกอบไปด้วยทักษะในการคิดเชิงระบบ (System Thinking)แบบจำลองความคิด (Mental Model) การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง (Self-directed Learning) และการเสวนา (Dialogue) ส่วนระบบย่อยอื่นๆ อีก 4 ระบบนั้น ได้แก่ องค์การ สมาชิกในองค์การ ความรู้ และเทคโนโลยี เป็นสิ่งจำเป็นต่อการส่งเสริมและขยายการเรียนรู้ซึ่งการเรียนรู้ จะแทรกซึมเข้าไปในระบบย่อยทั้ง 4 ที่เหลืออยู่โดยระบบย่อยทั้งหมดนี้ล้วนเป็นส่วนประกอบในการสร้างและบำรุงรักษาการเรียนรู้ในองค์การที่จะขาดมิได้ หากว่าการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและยั่งยืนเกิดขึ้นทั่วถึงในระดับบุคคล ทีมงานและองค์การแล้ว จะส่งผลให้สามารถจัดการกับความรู้ และเทคโนโลยีได้ อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์การนั้น ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้จะไม่สามารถสำเร็จได้หากองค์กรมีความพร้อมเพียงด้านใดด้านหนึ่ง เพราะในการจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ ทั้งนี้ Marquardt and Reynolds (1994) พบว่ามีลักษณะปัจจัย 11 ประการที่พัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

1) โครงสร้างที่เหมาะสม (Appropriate Structure) มีโครงสร้างแบบองค์รวม (Holistic Structure) มีความคล่องตัว หน้าที่ความรับผิดชอบมีความยืดหยุ่น

2) วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Corporate Learning Culture) มีบรรยากาศที่ส่งเสริมการทดลองทำสิ่งใหม่ๆ เปิดโอกาสให้คนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายให้โอกาสในการพัฒนาด้านตนเองแก่ทุกคนในองค์กร

3) การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน (Empowerment) เปิดโอกาสให้พนักงานมีความสามารถในการเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองกระจายความรับผิดชอบ

4) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environment Scanning) คาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น

5) การสร้างและถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Creation and Transfer) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ๆ มีการติดต่อสื่อสารเทคโนโลยีต่างๆ จากทุกหน่วยงานภายในองค์กร

6) เทคโนโลยีการเรียนรู้ (Learning Technology) เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและในกระบวนการเรียนรู้อย่างทั่วถึง

7) การมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) องค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงคุณภาพโดยรวมเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

8) กลยุทธ์ (Strategy) เป็นการใช้กลยุทธ์การเรียนรู้และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ (Action learning) ควบคู่ไปกับการทำงาน โดยผู้บริหารเป็นผู้ให้การสนับสนุนมากกว่าจะเป็นผู้กำหนดแนวทางปฏิบัติ

9) บรรยากาศที่สนับสนุน (Supportive Atmosphere) เป็นบรรยากาศที่สนับสนุนจุดมุ่งหมายของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

10) การทำงานเป็นทีมและแบบเครือข่าย (Teamwork Networking) เป็นสิ่งที่องค์กรตระหนักถึงความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมและเครือข่าย

11) วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นความคิดเห็นร่วมกัน (Shared Vision) ของคนในองค์กรเพื่อสนับสนุนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งรวมถึงพันธกิจ อันจะเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมาย

แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการที่องค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมองค์กรจะต้องพัฒนาการเรียนรู้ที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบ โดยอาศัยประสบการณ์ การพัฒนาปรับปรุงตนเอง จึงต้องเสริมสร้างด้วยการกำหนดวิธีการต่างๆ ในการพัฒนาไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรนั้นเป็นโครงสร้างที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ในระดับปัจเจกบุคคล กลุ่ม และระดับองค์กรทั้งหมด ดังนั้นการที่จะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงจำ เป็นต้องปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ในองค์กร (Marquardt, 1996) การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

มาร์การ์ด (Maquard, 1996) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ดังต่อไปนี้

1. จัดให้สมาชิกมีการฝึกการเรียนรู้ตลอดเวลา
2. สร้างวัฒนธรรมในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
3. สนับสนุนให้สมาชิกในองค์กรเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา
4. สนับสนุนให้สมาชิกในองค์กรเรียนรู้จากความผิดพลาดเพื่อเป็นบทเรียนเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำได้ในอนาคต

5. มีการแลกเปลี่ยนปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อจะเป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป

6. จัดให้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้

7. ให้โอกาสแก่สมาชิกในองค์กรมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

วัตกินและมาร์ซิกต์ (Watkins and Marsick, 1993) ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่จะนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเสนอว่า องค์กรจะการเรียนรู้เป็นหนทางในการพัฒนาตนเอง และในทางปฏิบัติจะต้องดำเนินการในวิธีต่อไปนี้

1. สร้างโอกาส บรรยากาศให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมให้มีการพูดคุยสนทนา การซักถาม เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กร

3. กระตุ้นให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคคลและระหว่างทีม
4. กำหนดระบบที่จะทำให้คนมีความสนใจในการเรียนรู้และแบ่งปันการเรียนรู้ร่วมกัน
5. ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจในองค์กร โดยผ่านกระบวนการกำหนด “วิสัยทัศน์” ขององค์กร ร่วมกัน
6. เชื่อมโยงองค์กรเข้ากับสภาพแวดล้อม รับรู้ข่าวสารข้อมูล การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมและปรับตัวให้

เหมาะสม

จากแนวทางในการพัฒนาองค์กรดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่ามีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1. ส่งเสริมให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานร่วมกันของทีมงาน หรือแลกเปลี่ยนแนวความคิด ประสบการณ์ทำงานของบุคคลที่อยู่คนละสายงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของคนในหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการแลกเปลี่ยนปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป
2. การเสริมสร้างโอกาสให้แกพนักงานทุกคนได้เรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาทั้งทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และข่าวสารข้อมูล เพื่อเป็นแหล่งกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้
3. สร้างวัฒนธรรมในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคลและเป็นทีม
4. ให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกคนในองค์กร โดยจัดให้สมาชิกทุกคนมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

บทสรุป

การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน เพราะหัวใจขององค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น เน้นที่คนเป็นหลัก การบริหารเพื่อให้สมาชิกทุกคนในองค์กร มีจิตสำนึกในการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองและกลุ่มอย่างต่อเนื่อง มีการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมทำงานและมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะก่อให้เกิดองค์กรที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสถานะการแข่งขัน ท้ายที่สุดของการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นจะต้องไม่หยุดพัฒนา องค์กรต้องมีการปรับปรุงกระบวนการและสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอและไม่หยุดนิ่ง สิ่งเหล่านี้อาจไม่ได้ผลตอบแทนกลับมาโดยตรงในระยะอันสั้น แต่เป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดการพัฒนาขึ้นในระยะยาวทั้งในแง่ตัวบุคคลและองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- บดีรินทร์ วิจารณ์. (2549). การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท, กรุงเทพฯ.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2547). การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยุไพบูลย์ พรินติ้ง จำกัด.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). การบริหารราชการแนวใหม่: บริบทและเทคนิควิธี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- สุพัตรา จารุวัฒนพานิช. (2543). องค์กรแห่งการเรียนรู้ : แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ภาคนิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Garvin, D. (1993). Building a learning organization. Harvard Business Review, 71, 78-91.62
- Naresuan University Journal. 2005, 13(3)
- Marquardt, M. and Reynolds A. (1994). The Global Learning Organization. New York: Irwin.
- Marquardt, M. 2002. Building the Learning Organization. Davies-Black Publishing,

The United States of America.

Marquardt, M. (1996). **Building the Learning Organization: A Systems approach to quantum improvement and global success.** New York: McGraw-Hill.

Senge, P.M., Mc Cabe, C.N., Lucas, T., Smith, B., Dutton, J., & Kleinner, A. (2000). **Schools that learn: A fifth discipline field book for educators, Parents, and everyone who cares about education.** New York: Doubleday.

Senge, P. M. (1990). **The fifth disciplines: the art and practice of learning organization.** London: Century Business.

Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1993). **Sculpting the learning organization Lessons in the art and science of systematic change.** San Francisco: Jossey-Bass.

ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

The Effectiveness of the Provision of Services of Pak-Chong Subdistrict Administrative Organization, Nakhonratchasima Province

ปวันภัสตร์ สมใจทวีพร

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะสำหรับผู้บริหารยุคใหม่ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Email: kimspinning@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา 3) เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 390 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

2. ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ด้านภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

3. ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านเพศ ที่ประชาชนเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

Abstract

This research aimed to study of 1) the effectiveness of the provision of services of Pak-Chong subdistrict administrative organization, Nakhonratchasima Province 2) compare the opinion of the people regarding the effectiveness of the provision of services of Pak-Chong subdistrict administrative organization. Researchers have gathered all questionnaires from Pak-Chong subdistrict populations as 390 sampling respondents and analyze the data by using the computerized statistical program were as follows: frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA analysis of variance.

The results have been shown that (1) the most of the sampling respondents were female, age between 36-50, senior high school, private company officers and income between 10,000-20,000 bahts (2) The opinions of the population toward the effectiveness of the provision of services of Pak-Chong subdistrict administrative organization, Nakhonratchasima Province was at the moderate level, when considered in each aspects found that : facilities aspect, aspect of officials and services process respectively. (3) The comparison of the level toward the effectiveness of the provision of services of Pak-Chong subdistrict administrative organization, Nakhonratchasima Province found that age, educational level, occupation and monthly income factors make difference, up to the assumption except sex.

Keywords: Effectiveness, Service, Pak-Chong Sub district Administrative Organization

บทนำ

ประเทศไทยมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา และมีการจัดการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน กล่าวคือการบริหารราชการส่วนกลางได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม การบริหารราชการส่วนภูมิภาคได้แก่ จังหวัด อำเภอ และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งการบริหารราชการทั้ง 3 ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการนำนโยบายของรัฐบาลมาปฏิบัติ เพื่อที่จะสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวม

ปัจจุบันประเทศไทย ได้จัดแบ่งรูปแบบการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล [1] จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆเพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีต ประเพณีและภูมิปัญญา

ในโครงสร้างการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ทุกหน่วยงานเกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการให้บริการจะกระจุกตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2526 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อภารกิจงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอาทางด้านการบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริการทั่วไป งานขออนุญาตต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบล และงานอื่นๆ ขยายลงสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและถึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ดังนั้นเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2529 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงได้ลงนามประกาศใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการ พ.ศ. 2529 และในวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2529 ได้ออกประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2529 โดยได้ปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการจากเดิม 6 ส่วนราชการ เป็น 10 ส่วนราชการ โดยมีแขวงเป็นส่วนราชการใหม่ที่เพิ่มขึ้นมา ซึ่งแขวงมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานในหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเฉพาะงานที่มีลักษณะเป็นการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่กำหนด เป็นเขต

พื้นที่ของแขวงนั้น และโดยคำนึงถึงพื้นที่ในการบริการประชาชนในแต่ละแขวงและความหนาแน่นเฉลี่ยของประชากรด้วย ซึ่งแน่นอนว่าจำนวนประชากรย่อมที่จะเพิ่มขึ้น และมีผลกระทบทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของการให้บริการ การบริการประชาชนจึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐโดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐจึงมีหน้าที่ต้องใช้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุด ทัวถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทย กำกับดูแลที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวข้องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับการกินอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน โดยเฉพาะเมื่อประชาชนมีความจำเป็นต้องเข้าไปขอรับบริการ สิ่งที่ประชาชนคาดหวังว่าจะได้รับก็คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา การให้บริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ แต่สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการของหน่วยงานราชการมักไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ดังมีผู้ให้ภาพลักษณ์ของการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ว่า “หน้าอ รอนาน บริการแย แต่ภาษีต้องจ่าย”

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประชาชนผู้หนึ่งที่เข้าไปรับการให้บริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จึงสนใจศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการประชาชน
2. นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 15,303 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 390 คน และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Non-Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

การทดสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุง

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความถูกต้องของเนื้อหา (Content) โดยใช้เทคนิค IOC ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) เท่ากับ 0.881

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2. ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับมา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง และได้นำมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์นั้นมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าความถี่ และค่า ร้อยละ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.41-4.20 หมายถึง มาก

2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึง น้อย

1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า t-test จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบ ค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-50 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก การให้บริการในบางด้านยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น แผนผังแสดงขั้นตอนในการรับบริการ เอกสารแนะนำการให้บริการ หรือแบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการให้ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การกระตือรือร้นในการให้บริการ การดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วัชร เสริฐสมใจ (2550) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการ และบริการชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม (n = 390)

ประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับการให้บริการ		ระดับ	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.00	.70	ปานกลาง	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.03	.64	ปานกลาง	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.15	.63	ปานกลาง	1
รวม	3.06	.59	ปานกลาง	

3. ประชาชนที่มีข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ดังนี้

(1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นไม่ได้แบ่งระดับการให้บริการตามเพศ แต่การให้บริการนั้นมีลักษณะการให้บริการแบบเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ ความคิดเห็นของผู้รับบริการจึงไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โอภากุล (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน

(2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันแต่อาจจะเข้ารับบริการในเรื่องเดียวกัน หรือต่างกัน แต่ผู้ให้บริการเป็นกลุ่มบุคคลเดียวกัน ความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมพร สุคนธฉายา (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร” พบว่า ในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม

(3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นงานบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการจะต้องเข้ารับบริการเหมือนกันทุกทั้งหมัด งานบริการไม่ได้มีการแบ่งผู้รับบริการตามความรู้ จึงทำให้ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีความรู้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี อินทวงศ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

(4) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่มีอาชีพต่างกัน ก็ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแบบเดียวกัน ดังนั้นขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือกระทั่งสิ่งอำนวยความสะดวก ก็เป็นแบบเดียวกันทั้งหมด ความคิดเห็นจากขั้นตอนต่างๆจึงไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ว่าที่ร้อยตรีธนกั แสงแก้ว (2550) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานครตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่าย โยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งสามด้าน พบว่า ปัจจัยอายุ อาชีพ และ ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานใน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

(5) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การติดต่อรับบริการ หรือการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ไม่ได้ใช้รายได้เป็นปัจจัยในการติดต่อรับบริการ การให้บริการจึงมีความเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะมียาได้มากหรือน้อยเมื่อได้รับการบริการไม่ต่างกัน ความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการจึงไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โอภากุล (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอจากการวิจัย

1. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ติดต่อชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรดำเนินการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการให้มีความชัดเจนมากที่สุด เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการมีความเข้าใจในการดำเนินการรับบริการ และควรจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นต่อการรับหรือให้บริการให้มีความเพียงพอต่อการบริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วน

ตำบลปากช่อง มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการมากขึ้น เพราะประชาชนที่รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุมาก จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลในขั้นตอนการให้บริการต่างๆ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดสถานที่ภายในอาคารให้บริการสะดวกสะอาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรเอาใจใส่ดูแลในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ และควรจัดสถานที่ให้มีความสะดวกต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา อีกครั้ง โดยกำหนดกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนมากขึ้น ได้แก่ ประชาชนทั่วไป พนักงานข้าราชการทุกหน่วยงานในพื้นที่ พนักงานเอกชนบริษัทต่าง ๆ และสถานศึกษาในเขตพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารงานในท้องถิ่นต่อไปในอนาคต

2. ควรมีการวิจัยความต้องการของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหาร และการบริการ ตามความต้องการของส่วนรวมอย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำด้านวิชาการ ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยสารนิพนธ์ในครั้งนี้ รวมทั้งขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านในคณะบัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอนให้คำแนะนำกับผู้วิจัย และช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยอรัธ เสมอมิตร และอาจารย์ ดร.สมศรี จินะวงษ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดี และขอบคุณนักศึกษาปริญญาโทโครงการพิเศษรุ่นที่ 2 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ทุก ๆ ท่าน ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาโดยตลอด และได้มาศึกษาร่วมกันในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์แห่งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณทุกๆ ท่านที่มีได้เอื้อนมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนให้กำลังใจและให้ความอนุเคราะห์ให้งานวิจัยสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ประโยชน์และคุณค่าจากงานวิจัยสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาแด่พระคุณบุพการี คุณบิดามารดา และบูรพาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่านไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การให้บริการระบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.

กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

วัชร เสริฐสมใจ. (2550). ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม. วิทยานิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุพานี สฤณวานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกัญญา โอภากุล. (2544). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน

- กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุดมพร สุคนธฉายา. (2547). การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณรงค์ แสงแก้ว. (2550). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานครตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง
อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

Human Resource Management of Suan Phueng Subdistrict Administrative
Organization, Suan Phueng District, Ratchaburi Province

ประภาพร พุดซ้อน

Praphaporn Pudson

สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Email kungpraphaporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ประชากร คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง จำนวน 47 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านสรรหาและการคัดเลือก รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการบำรุงรักษา ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง การสรรหาและการคัดเลือก

Abstract

The objective of this research were to study the human resource management of the Suan Phueng Subdistrict Administrative Organization, Suan Phueng District, Ratchaburi Province. The population was the personnel of the Suan Phueng Subdistrict Administration Organization. The instruments used in the study were statistic 5 rating scales questionnaires Statistics used for data analysis were mean, and standard deviation.

The results showed that the overall human resource management of the Suanphung Sub district Administration Organization was at a high level. Considering the details in each aspect, it was found that the level was high in all aspects. Sort by average to least. The first is the recruitment and the second is the evaluation of the performance. Training and development and the last one is the maintenance side, respectively.

Keywords: Human Resource Management, Suan Phueng Subdistrict Administrative Organization, Recrudement and Selection

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งของสังคม หรือประเทศชาติ ประเทศใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูง และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แล้ว ประเทศนั้นก็จะเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและมั่นคง ทั้งในทาง

เศรษฐกิจ การเมือง และทางสังคม แต่ถ้าหากประเทศใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ หรือไม่สามารนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติได้ ประเทศก็พัฒนาไปได้ยาก ความเจริญหรือความล้าหลังของประเทศ จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่จะก่อให้เกิดการพัฒนา ปัจจัยประกอบอื่นที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และปัจจัยอื่น ๆ ก็มาจากทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น ประเทศต่างๆ จึงมุ่งหวังที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2553, หน้า 1)

คนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของการบริหาร เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร หากไม่มีคนหรือมีคนไม่มีคุณภาพ การบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรย่อมดำเนินไปได้โดยยากยิ่ง การจะได้คนดีมีคุณภาพเข้ามาทำงาน ย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็เพื่อให้ได้คนที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานและควบคุมดูแลให้ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร หากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ดี องค์กรจะได้คนไม่ดี ขาดความรู้ ความสามารถในการทำงาน สร้างปัญหาให้แก่ผู้บริหาร และสร้างปัญหาให้แก่องค์กรเป็นอันมาก (สมคิด บางโม, 2554, หน้า 142)

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ยกฐานะของสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง เมื่อวันที่ 30 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล (แผนยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง, 2559) ปัญหาที่สำคัญที่สุดขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องต่อการให้บริการประชาชน เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้งมีเจ้าหน้าที่ 47 คน และประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10,948 คน (แผนยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง, 2559) ปัญหาที่องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้งกำลังเผชิญอยู่คือ เรื่องอัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างพนักงานกับการให้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะต้องทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงกระทบต่อการให้บริการของประชาชนในระดับหนึ่ง และปัญหานี้ อาจส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานจะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมคิด บางโม (2554, หน้า 186) กล่าวว่า บุคคลที่มีขวัญดีหรือกำลังใจในการทำงานนั้น ย่อมจะมีความรัก ความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ อยากทำงานด้วยใจสมัคร มีความสุขในงาน โดยมีต้องมีผู้ใดมาบีบบังคับให้ทำงาน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการไทยเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญ กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมส่งผลถึงความสำเร็จของการบริหารราชการ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ หากตัวข้าราชการไทยเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีพฤติกรรม ค่านิยม หรือทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชนแล้ว ประชาชนย่อมเกิดความพอใจและสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาลในระบบประชาธิปไตย ปัญหาที่สำคัญก็คือ ทำอย่างไรถึงจะได้คนที่มีความรู้ ความสามารถเข้าไปในระบบราชการ จะพัฒนาข้าราชการหรือการใช้กำลังหรือข้าราชการอย่างไร จะบำรุงรักษาข้าราชการที่มีคุณภาพให้อยู่ในระบบได้อย่างไร (นพ ศรีบุญนาท, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของบังอร ทับทิม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ต้องการผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและเปิดโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน แต่ยังมีกรอบการเล่นพรรคเล่นพวกทำให้คนไม่เหมาะสมกับงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของอนิวัช แก้วจาง (2554, หน้า 128) กล่าวว่า ระบบอุปถัมภ์เป็นระบบที่ยังคงอยู่กับสังคมไทย เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่มีความใกล้ชิดมีความผูกพันระหว่างผู้น้อยหรือผู้น้อยอาวุโส โดยจะให้ความเคารพนับถือผู้ใหญ่หรืออาวุโสกว่าจึงเกิดระบบการอุปถัมภ์ได้ง่าย ระบบอุปถัมภ์เป็นการชักชวนบุคคลที่รู้จักใกล้ชิด บุคคลหรือบุคคลที่สนับสนุนองค์การ ญาติสนิท กลุ่มเพื่อนเก่าและกลุ่มผลประโยชน์ เป็นต้น การเข้าร่วมงานอย่างดำเนินการตามกระบวนการทรัพยากรมนุษย์หรืออาจไม่ได้ต้องผ่านกระบวนการด้านทรัพยากรมนุษย์ก็ได้

ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตขององค์กรได้ เนื่องจากมนุษย์เป็นหนึ่งในปัจจัยการบริหารที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพร้อม และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็ม

กำลังความสามารถองค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าองค์กรใดขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสพลัดพลั้งและล่มสลายได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัย ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการธำรงรักษา ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง เพื่อให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง นำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มีประสิทธิผล จะช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโต ทั้งนี้เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับส่วนงานต่างๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้องค์กรเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 47 คน เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ยกเว้นข้าราชการการเมือง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนตำแหน่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ตำแหน่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง	จำนวน (คน)
1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	17
2. กองคลัง	10
3. กองช่าง	6
4. ส่วนการศึกษา	8
5. ส่วนสาธารณสุข	6
รวม	47

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง (2560, หน้า 12)

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร 2 กลุ่ม ดังนี้

ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ตัวแปรกลุ่มที่ 2 ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของนางนุช วงษ์สุวรรณ (2553) ตูลา มหาวสุธานนท์ (2554) สมคิด บางโม (2554) และอนิวัช แก้วจำนง (2554) ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการธำรงรักษา

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี” ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

การสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยมีวิธีการสร้างเครื่องดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดของหัวเรื่อง ปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย และศึกษารายละเอียดต่างๆ จากทฤษฎี แนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) มาตราส่วนประเมินค่าจัดอันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likerts five rating scale) และแบบสอบถามปลายปิด (close-end) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลผลเพื่อกำหนดโครงสร้าง ขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม และสร้างแบบสอบถาม โดยตั้งคำถามตามกรอบแนวคิดเพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. นำข้อมูลที่ได้จากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุง

5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence : IOC) ได้ผลของค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งหมดคือ 1.00

6. นำแบบสอบถามสมบูรณ์ นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับประชากรตามจำนวนที่กำหนดไว้

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล สวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และอายุงาน เป็นลักษณะปลายปิด

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนผึ้ง โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการดำรงรักษา ผู้วิจัยได้สร้างคำถาม โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนและมาตราส่วนประมาณค่าจัดอันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ท โดยแต่ละข้อจะกำหนดค่าที่เลือกตอบเป็นแบบ 5 ตัวเลือก ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประสานงานกับสาขาวิชาบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ในการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยทำความเข้าใจในเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์

3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 47 คน เพื่อแจกให้กับพนักงานส่วนตำบล

4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้คืน ผู้ศึกษาจัดนำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามครบจำนวน 47 ชุด พบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำนวนประชากร 47 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ และคำนวณค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำเสนอในรูปของตาราง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์ (parameter) โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean : μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : σ) การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย โดยการนำน้ำหนักค่าคะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับข้างต้นมาใช้เพื่อแปลความหมายของข้อมูล สามารถแบ่งช่วงระดับการเห็นด้วยโดยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการจำแนกเป็นช่วงระดับปัญหาวิธีจำแนกแต่ละช่วงย่อยต่างกัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาประมวลผลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ เพื่อนำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำเสนอในรูปของตาราง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีสถานภาพโสด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และมีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70

ตอนที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านสรรหาและการคัดเลือก รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และลำดับสุดท้ายคือด้านการธำรงรักษา ตามลำดับ

2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มีวิธีการคัดเลือก และสรรหาบุคลากรที่โปร่งใสและเป็นธรรม รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้มีการสรรหาบุคลากรภายในทดแทนตำแหน่งที่ว่าง เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดกลยุทธ์ในการจัดหาบุคลากร มีการแต่งตั้ง รับ โอน เลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีการสำรวจจำนวนของบุคลากรต่อภาระงานในปัจจุบัน และลำดับสุดท้ายคือ มีการวางแผนในการจัดหาบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

3. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มีการประกาศแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ มีการประกาศขั้นตอน เกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง มีการกำหนดขั้นตอน เกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด ขั้นตอน เกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นทางการ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการนำยุทธศาสตร์พันธกิจ และวัตถุประสงค์ มาใช้เป็นกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ มีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรมาทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาบุคลากร ตามลำดับ

4. ด้านการฝึกอบรม โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ทำงานในหน้าที่ รองลงมาคือ มีการนำบุคลากรไปศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นๆ สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม และสัมมนา อย่างเท่าเทียมกันเทียมกัน มีงบประมาณในการจัดประชุมฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากร บุคลากรเมื่อได้เข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม สัมมนา ได้นำผลการฝึกอบรมมาเผยแพร่แก่บุคลากรภายใน บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะไปในทิศทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องการ และลำดับสุดท้ายคือ มีการวางแผนพัฒนาบุคลากร และมีการติดตามผลหลังการฝึกอบรม ตามลำดับ

5. ด้านการธำรงรักษา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรก คือ ให้ความช่วยเหลือบุคลากรที่ทุพพลภาพ เช่น เงินทดแทน เงินช่วยเหลือ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการลงทะเบียนวินัยแก่บุคลากร ตามขั้นตอนและระเบียบราชการ อำนวยความสะดวก เช่น ดำเนินการเกี่ยวกับขอโอนย้าย หรือลาออก โดยปฏิบัติตามระเบียบราชการ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และขอทราบเหตุผลในการขอโอน-ย้าย และลาออกของบุคลากร บุคลากรเมื่อเกษียณอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดกิจกรรมที่แสดงออกถึงมุทิตาจิต บุคลากรเมื่อถึงแก่กรรม องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนิน การช่วยเหลือตามระเบียบราชการ และช่วยจัดพิธีกรรมทางด้านศาสนา และลำดับสุดท้ายคือ มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรเกี่ยวกับการขอโอน ย้าย หรือลาออกในแต่ละปี เพื่อเตรียมบุคลากรมาทดแทน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ (2557, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของเกรียงศักดิ์ เชี่ยวยิ่ง (2550, หน้า 29-30) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะบรรลุความสำเร็จตามความมุ่งหมายได้ก็โดยบรรลุวัตถุประสงค์ และวัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 4 ประการด้วยกันคือ ประการที่ 1 วัตถุประสงค์ทางสังคม เพื่อให้เกิดจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบทางสังคมต่อความต้องการและท้าทายของสังคม ประการที่ 2 วัตถุประสงค์ทางด้านองค์การ เพื่อตระหนักว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีอยู่ที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ ประการที่ 3 วัตถุประสงค์ทางด้านหน้าที่ เพื่อรักษาไว้ซึ่งการทำให้หน่วยงานในระดับที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์การ ทรัพยากรอาจสูญหายไป และประการที่ 4 วัตถุประสงค์ทางด้านบุคคล เพื่อช่วยให้พนักงานบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคล อย่างน้อยเป้าหมายเหล่านี้สนับสนุนให้แต่ละคนทำประโยชน์ให้แก่องค์การได้ต่อไป วัตถุประสงค์ส่วนบุคคลของพนักงานต้องบรรลุ ถ้าพนักงานได้รับการบำรุงรักษาอารมณ์และได้รับการสนใจ ไม่เช่นนั้นการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงานอาจลดต่ำลงพนักงานอาจหาทางออกไปจากองค์การ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในการบริหารทั้งหมด ดังจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ในข้อที่ 10 มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย จากจุดมุ่งหมาย ผู้บริหารต้องปฏิบัติงานให้บรรลุตามจุดหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยต้องพัฒนาพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สูง ดังนั้น ผู้บริหารจึงสนับสนุนด้านงบประมาณให้พนักงานได้มีการพัฒนาตนเองตามสายงาน เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การสัมมนา กับหน่วยงานภายนอก และเมื่อพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ช่วยให้พนักงานได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความก้าวหน้า สามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาองค์การตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง พนักงานทำงานเป็นทีมที่มีคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้บริหารวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลงานที่เป็นเลิศด้านบริการ ทำให้ประชาชนในเขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ด้านการสรรหาและการคัดเลือก โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอาทิตยา ลาภผลพูนทวี (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความผูกพันในองค์กรและเจตนาในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนงนุช วงษ์สุวรรณ (2553, หน้า 152) กล่าวว่า หลักการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรทั่วไป มีดังนี้ 1) พยายามคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงาน 2) มีข้อมูลประกอบการเลือกและตัดสินใจมากพอ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับงานหรือตำแหน่งที่จะบรรจุข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้สมัคร เป็นต้น 3) ใช้วิธีการคัดเลือกหลายๆ วิธี เนื่องจากวิธีการคัดเลือกแต่ละวิธีมีข้อดีและข้อจำกัด จึงต้องพิจารณาทักษะแรงงานเป็นหลัก แล้วพิจารณาว่าจะใช้วิธีเลือกอย่างไรจึงจะได้พนักงานตรงกับงานตามความต้องการ 4) มีประสิทธิภาพในการคัดเลือก จากกิจกรรมการเลือกทำให้ได้บุคลากรบรรจุใหม่ที่มีความรักผูกพันกับองค์กร และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์การ สามารถปฏิบัติงานได้ดี รู้จักยึดหยุ่นเป็น เป็นนักรบมนุษยสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้นในการพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5) มีความยุติธรรม ให้ความยุติธรรมกับผู้สมัครทุกคน โดยใช้ระบบคุณธรรมที่ผ่านกระบวนการคัดเลือก เช่น การทดสอบความรู้ ความสามารถให้ผู้สมัครผ่านกระบวนการคัดเลือก เกิดความภูมิใจสำหรับผู้ที่ไม่ได้รับการคัดเลือกก็ยอมรับผลสำเร็จด้วยความเต็มใจ ทั้งพนักงานหรือบุคคลพึงพอใจและองค์กรก็พึงพอใจ ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กัน และ 6) มียุทธศาสตร์ในการเลือกบุคคล เช่น กำหนดเกณฑ์และข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกพนักงานจากผู้สมัคร กำหนดวิธีการเฉพาะในการเก็บรวบรวมข้อมูล การใช้ข้อมูลในกระบวนการการคัดเลือก และการประเมินผลการคัดเลือก และมีความเที่ยงตรง การตัดสินใจเลือกบุคลากรเป็นการคาดการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานในอนาคต จากการตรวจสอบในใบ

สมัคร อาจไม่ได้พนักงานที่ดี แนวทางที่ช่วยให้การตัดสินใจเลือกมีข้อมูลมากขึ้น และค่อนข้างมีประสิทธิภาพ คือการให้ผู้สมัครทดสอบปฏิบัติงาน แต่วิธีการเช่นนี้ปฏิบัติยาก เสียเวลา และค่าใช้จ่ายสูง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ตระหนักถึงความสำคัญที่ได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ดังนั้นในเรื่องของการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายอย่างโปร่งใส โดยพยายามชักจูงบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาสมัครเพื่อสอบแข่งขันเข้ามาดำรงตำแหน่งตามความต้องการ ขั้นตอนในการสรรหาจะเริ่มตั้งแต่การกำหนดตำแหน่งและคุณสมบัติของพนักงานที่ต้องการสรรหา การประกาศรับสมัคร การตรวจใบสมัคร จนกระทั่งประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้าสอบแข่งขัน โดยการคัดเลือกใช้ระบบคุณธรรม เช่น เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับสิทธิเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคด้วยระเบียบวิธีและมาตรฐานเดียวกัน ให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ ความสามารถ เพื่อค้นหาคนที่เหมาะสมที่สุดมาทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของจิรพร เกตุแก้ว (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา กรมแพทยทหารอากาศ ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ละเอียดถี่ถ้วนและเที่ยงตรงจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือประกอบการพิจารณาการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้หลายประการคือ

- 1) การเลื่อนตำแหน่ง ข้อมูลที่ได้จากการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาเปรียบเทียบว่าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความสามารถเหมาะสมกว่ากันในการที่จะเปลี่ยนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไป
- 2) การเลื่อนเงินเดือน ข้อมูลที่ได้จากการประเมินจะบ่งชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่ง ๆ มีผลงานที่ปฏิบัติได้จริงถึงเกณฑ์มาตรฐานที่ควรจะได้ ทำได้ต่ำกว่า หรือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานมากน้อยเพียงใด
- 3) การแต่งตั้งโยกย้าย สับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน ผลการประเมินจะชี้ว่าผู้ใดมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมที่จะทำงานใด จะได้สับเปลี่ยนโยกย้ายให้ถูกต้อง ถ้าปรากฏว่าไม่เหมาะสมกับงานใดเลย ก็อาจให้พ้นจากงานไป
- 4) การพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ ความสามารถของบุคคล ถ้าพบว่ามีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในด้านใดก็จะได้ปรับปรุงแก้ไข เสริมทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน
- 5) การปรับปรุงระบบวิธีทำงาน และอุปกรณ์การทำงาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอาจพบกรณีผลงานต่ำซึ่งมิได้มีสาเหตุจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติ แต่เป็นเพราะระบบวิธีการทำงานยังไม่รัดกุมหรืออุปกรณ์เครื่องช่วยไม่ดี ซึ่งจะได้แก้ไขปรับปรุงได้ทันการ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง มีขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ยึดระเบียบราชการ เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เช่น คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ระบบแห่ง) ประชุมพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างความเข้าใจร่วมกันเรื่องวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการประกาศแจ้งผล การประเมินการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง

4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ด้านการฝึกอบรม โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของจิรพร เกตุแก้ว (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา กรมแพทยทหารอากาศ ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของตุลา มาหาพสุธานนท์ (2554, หน้า 197) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กิจกรรมที่องค์การจัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานในองค์การได้เรียนรู้ในสิ่งที่มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนงนุช วงษ์สุวรรณ (2553, หน้า 187) กล่าวว่า ความสำคัญของการฝึกอบรม มีดังนี้ 1) ช่วยป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยการสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากร เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน 2) เป็นกรรมวิธีช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว โดยการสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา และฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหา นั้นๆ 3) เป็นการสร้างเสริมวิทยาการอันทันสมัย ให้กับบุคลากรในหน่วยงานเนื่องจากในปัจจุบันวิทยาการต่างๆ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องฝึกอบรมเพิ่มเติมอยู่เสมอ 4) เป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์ โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานประจำที่ปฏิบัติอยู่ เนื่องจากการฝึกอบรมใช้ระยะเวลาในการจัดในเวลา หรือนอกเวลา

ทำงาน 5) ช่วยประหยัดรายจ่ายเนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในระยะเวลาสั้น ภายในงบประมาณจำกัด และ ได้ผลคุ้มค่าตามวัตถุประสงค์ 6) เป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างบุคลากรที่ทำงานที่เดียวกัน เนื่องจากการฝึกอบรมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนทัศนะซึ่งกันและกัน และก่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น 7) ช่วยให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาทำที่ หรือบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ 8) ช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความพร้อมในการทำงาน กล้าเผชิญอุปสรรค และ 9) เป็นกรรมวิธีสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้งได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้การสนับสนุนด้านงบประมาณในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยการส่งเสริมพนักงานเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม และสัมมนา ร่วมกับสถาบันภายนอกที่มีศักยภาพให้ความรู้ หรือกรณีที่พนักงานบางคนที่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้บริหารได้จัดทำโครงการถึงภาครัฐเพื่อขอทุนสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้ศึกษาในระดับปริญญาตรี และ พนักงานบางคนให้ทุนสนับสนุนศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เป็นต้น

5. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ด้านการธำรงรักษา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของงนุช วงษ์สุวรรณ (2553, หน้า 210) กล่าวว่า การธำรงรักษา คือ ความพยายามในการรักษาบุคลากร ตั้งแต่เริ่มเข้ามาเป็นสมาชิกให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและยาวนาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาบุคลากรที่ดีมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถที่มีอยู่ มีสุขภาพกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันในการทำงานร่วมกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมคิด บางโม (2554, หน้า 156-157) กล่าวว่า เมื่อได้บุคคลเข้าทำงานแล้ว ผู้บริหารมีหน้าที่ต้องธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด และตลอดเวลาที่อยู่ก็ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การธำรงรักษาบุคลากรนอกจากการให้เงินเดือนและค่าจ้างไม่น้อยกว่าองค์การอื่น แล้วจะต้องอาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้ 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ ควรมอบให้ในโอกาสอันเหมาะสม พร้อมทั้งสรรเสริญถึงคุณความดีไปด้วยที่ซื่อสัตย์มาก 2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส ให้โอกาสมีชื่อเสียง มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสก้าวหน้า และมีโอกาสศึกษาต่อ 3) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น มีห้องทำงานส่วนตัว มีโต๊ะเหมาะสมกับตำแหน่ง วัตถุอย่างอื่นที่แสดงถึงความดี ความชอบ การให้สวัสดิการต่างๆ ตามความจำเป็น 4) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ บรรยากาศในที่ทำงาน มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า หรือทะเลาะกัน ทุกคนอยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา และ 5) การบำรุงขวัญหรือสร้างกำลังใจในการทำงาน ให้พนักงานทุกคนเกิดความรักบริษัท เกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงและกำไรให้แก่บริษัท ให้แก่หน่วยงาน เมื่อบริษัทมีชื่อเสียงและมั่นคง พนักงานก็ยิ่งมีกำลังใจในการทำงานมากตามไปด้วย ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ได้ร่วมกับประกันสังคมจ่ายเงินสมทบให้พนักงานที่ทำประกันสังคม ในกรณีที่พนักงานที่ประกันสังคมไว้เกิดออกจากการงาน พุลาภาพ หรือเสียชีวิต จะได้รับเงินทดแทน เงินช่วยเหลือ จากประกันสังคม เป็นต้น และเงินสมทบจากสวัสดิการตามระเบียบราชการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ด้านการสรรหาและการคัดเลือก โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้ายคือ มีการวางแผนในการจัดหาบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ อย่าง

เหมาะสม ข้อเสนอแนะถึงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ควรจัดประชุมพนักงานทุกระดับชั้น เพื่อกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานและจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี ที่มาจากการตรวจสอบตำแหน่งงานว่าง และกรอบภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้ายคือ มีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรมาทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาบุคลากร ข้อเสนอแนะถึงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ควรมีการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลังการประเมินการปฏิบัติงาน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรต่อไป

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้ายคือ มีการวางแผนพัฒนาบุคลากร และมีการติดตามผลหลังการฝึกอบรม ข้อเสนอแนะถึงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ควรจัดทำหนังสือสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรกำหนดให้ผู้ใต้เข้ารับการอบรม/สัมมนาจัดทำรายงานสรุปผลการฝึกอบรมเสนอผู้บริหารทุกครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ให้ทราบทั่วกัน

4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ด้านการบำรุงรักษา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้ายคือ มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรเกี่ยวกับการขอโอน ย้าย หรือลาออกในแต่ละปี เพื่อเตรียมบุคลากรมาทดแทน ข้อเสนอแนะถึงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ควรจัดทำแบบสำรวจความต้องการขอโอน ย้าย หรือลาออกในแต่ละปี เพื่อรับฟังเหตุผลและความจำเป็นของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงขอเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี และเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบการวิจัยเชิงปริมาณ เท่านั้น ดังนั้น ครั้งต่อไปควรจะศึกษา “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี” โดยใช้เครื่องมือแบบเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้เปรียบเทียบกับคำตอบของการวิจัยแบบเชิงปริมาณ จะทำให้ได้ข้อค้นพบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้งหลายมิติ ซึ่งจะสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้ยังขาดเรื่องหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์การที่สำคัญในปัจจุบัน ดังนั้นครั้งต่อไปควรศึกษา “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี” มาปรับใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ เพื่อสร้างหลักธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนของพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และเป็นการธำรงรักษาคณতি มีความรู้ และความสามารถ ให้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้งนานที่สุด

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เชื้อวียง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองรัตน์พรินต์.

จิรพร เกตุแก้ว. (2552). ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลจันทบุคเษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในโรงพยาบาลจันทบุคเษา กรมแพทยทหารอากาศ. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร)

สาขารัฐศาสตร (ภาคพิเศษ) คณะศิลปศาสตรและวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

นพ ศรีบุญนาท. (2560). การบริหารบุคคลในระบบราชการไทย : แนวคิด และปัญหาการบริหารตามระบบคุณธรรม.

วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิต้า. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 1, 2560.

จาก library1.nida.ac.th/ejournals/ndgetdetail.asp?name=jnpa.

ณิกานันต์ ศรีนวล. (2558). การประเมินผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาประชาคมเมือง และชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : พี เอ็น เค แอนด์ สกายพรีนตติ้งส์.

บั้งอ ทัพบิม (2553). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง**.

การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ราชบัณฑิตสถาน. (2556). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน 2554**. ค้นเมื่อ มีนาคม 1, 2560,

จาก www.royin.go.th/dictionary/.

พระครูสังฆรักษ์ เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา. (2557). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่**.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระพงษ์ชัย ชยโส (พุทธชิริกุล). (2557). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานบริหารงานโครงการพระธรรมจาริก**

ส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระสุณ อุดโคโธ (ฉอย). (2556). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของคณะสงฆ์ในอำเภออุ้มผาง จังหวัดกำแพงเพชร**

ประเทศกัมพูชา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิทยา บุญรุ่ง (2555). **ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์**

ภาคใต้. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ภาวิณี ยาวีปา (2556). **กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำดิบ อำเภอป่าซาง**

จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

สมคิด บางโม. (2554). **องค์การและการจัดการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). **หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐแนวใหม่**.

ค้นเมื่อ มีนาคม 3, 2560, จาก [http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/](http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?module=document)

[view.jsp?module=document](http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?module=document).

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง. (2559). **แผนยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลสวนผึ้ง**. ราชบุรี.

_____. (2560ก). **แผนอัตรากำลัง 3 ปี และแผนอัตรากำลังพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2560**

(ปรับปรุง ครั้งที่ 2). ค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 10, 2560, จาก <http://www.อบต-สวนผึ้ง.com>.

_____. (2560ข). **รายงานประจำปี 2559**. ราชบุรี.

อนิวัช แก้วจำนง. (2554). **หลักการจัดการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). สงขลา : นาคิลป์.

อาทิตยา ลากผลพูนทวี. (2553). **ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความผูกพันในองค์กรและ**

เจตนาในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามกรอบแนวคิด 6A's ของ Buhalis

A MANAGEMENT OF SPORTS TOURISM FROM THE CONCEPTUAL FRAMEWORK 6A's -BUHALIS

พงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์ เพ็ญศรี ฉิรินัง และ อรุณ รักธรรม

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) ถือเป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ในหลายประเทศใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโต ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเทศไทยนั้น เริ่มเป็นที่สนใจและได้รับความสำคัญในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ทำให้รัฐบาลโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาต้องวางแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของ ประเทศให้มีความชัดเจน จริงจัง และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิธีการที่มีประสิทธิภาพที่สุดวิธีการหนึ่งในการวางแนวทางการส่งเสริมนั้นได้แก่การศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการพื้นที่และตัวอย่างของผู้ประกอบการที่มีการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่ประสบความสำเร็จ เพื่อศึกษาแนวทางของการบริหารจัดการในพื้นที่และผู้ประกอบการที่โดดเด่นในพื้นที่ดังกล่าวใช้ เพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการส่งเสริมพื้นที่และผู้ประกอบการในพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทยที่มีศักยภาพในการ พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาต่อไป แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) บทความนี้ได้นำเสนอแนวคิด 6A's ของ Buhalis ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของประเทศไทย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกับนานาประเทศทั่วโลก

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงกีฬา

Abstract

Sports Tourism is the category of tourism which had set as tourism industry strategies in many countries to raise income and move up the economies. In Thailand, Sports Tourism is just interested in latest 3 years. Therefore, the ministry of tourism and sport, Thai government has set the strategies of Sport Tourism that analyzed the cluster management and the sample of success's sport tourism entrepreneur to be a role model, including to encourage and increase the potential of another entrepreneurs. In other words, this method is the most efficiency to enhance the strategic guidelines. This article was presented the 6A's conceptual framework-Buhalis which is applied for managing the sport tourism in Thailand and increase the competitive advantage of tourism in worldwide

Keyword: Sport tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยก่อให้เกิดรายได้ประมาณร้อยละ 16 ของ GDP ของประเทศ กิจกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการกระจายรายได้และการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2558 ประเทศไทยมีรายได้จาก นักท่องเที่ยว 2.44 ล้านล้านบาท โดยส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีจำนวนถึง 29.80 ล้านคน และในปี 2559 คาดว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในไทยมีจำนวนกว่า 32 ล้านคน โดยขยายตัวร้อยละ 8 จากปีที่ผ่านมา (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวกีฬา, รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 6)

การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) ถือเป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ในหลายประเทศใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโต อาทิ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้จัดการแข่งขันวิ่งมาราธอนรายการ ASICS Los Angeles Marathon 2015 มีผู้เดินทางมาเข้าร่วมในลอสแอนเจลิสทั้งสิ้น 27,675 คน ก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจทั้งสิ้น 23.90 ล้านดอลลาร์สหรัฐสร้างงาน 169 ตำแหน่ง และสร้างรายได้จากแรงงานถึง 9.20 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ตลอดจนประเทศในชาติสมาชิกอาเซียนที่ประชาสัมพันธ์ประเทศด้วยการจัดการแข่งขันระดับโลก และเป็นที่ยูเอชเอเอการแข่งขันรถ Formula-1 โดยประเทศมาเลเซียได้มีการสร้างสนามแข่งรถ Sepang International Circuit และประเทศสิงคโปร์ ก็ได้มีการปิดเมืองในช่วงกลางคืนเพื่อรองรับการแข่งขันรถแบบ Street Circuit ในชื่อว่า Malaysian Grandprix และ Singapore Grandprix ทำให้ประเทศเล็ก ๆ ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่จำกัดสามารถประชาสัมพันธ์ประเทศให้ทั่วโลกได้รู้จัก ดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาชมกีฬาและท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งสร้างรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี บทความนี้ได้นำเสนอแนวคิด 6A's ของ Buhalis ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของประเทศไทย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกับนานาชาติทั่วโลก โดยมีเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

การกำหนดนิยามของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อาศัยการกำหนดนิยามของการท่องเที่ยวขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization: UNWTO) มาเป็นแนวทางนิยามของการท่องเที่ยว เชิงกีฬา คือ “การเดินทางออกจากถิ่นที่อยู่หรือถิ่นที่ประกอบอาชีพอยู่โดยปกติเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ไปยังอีกสถานที่หนึ่งเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี โดยมีการเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในการท่องเที่ยว โดยวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางอาจจะเป็นการเข้าร่วมในกิจกรรมกีฬานั้นหรือไม่ก็ได้ สามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ

1. การใช้กีฬาเป็นกิจกรรมหลักและการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมเสริม การจัดการท่องเที่ยวในลักษณะนี้ เป็นการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเสริมให้กับผู้เกี่ยวข้องในการแข่งขันกีฬา เนื่องจากในการแข่งขันกีฬา จะมีผู้เกี่ยวข้องเดินทางมา เช่น นักกีฬา ผู้ฝึกสอน เจ้าหน้าที่ กองเชียร์แฟนคลับ (fanclub) ผู้สื่อข่าว ผู้ให้การสนับสนุน (Sponsor) และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ซึ่งโดยอาจจะจัดในรูปการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (package tour) หรือการท่องเที่ยวตามความสนใจ โดยจัดช่วงเวลา ว่าง และกระตุ้น ความสนใจให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวระหว่างที่ไม่มีการกิจด้านกีฬา หรือการวางให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวให้อยู่ในโปรแกรมของการแข่งขันกีฬานั้น

2. การจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นหลักการใช้กิจกรรมกีฬาเป็นกิจกรรมเสริม กรณีที่เป็นการบริหารจัดการโปรแกรมทางกีฬาให้กับนักท่องเที่ยวทั่วไป ที่เข้ามาท่องเที่ยวในวัตถุประสงค์อื่นไม่ใช่เพื่อกีฬา ทั้งนี้การจัดการกิจกรรมด้านกีฬาเสริมให้นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับความสนใจของนักท่องเที่ยว รวมทั้งฝ่ายจัดกิจกรรมกีฬานั้น ๆ ต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทั้งกิจกรรมกีฬา และการท่องเที่ยว

ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

1. การท่องเที่ยวชมหรือชมการแข่งขันกีฬา (Sport Event Tourism) เป็นกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ (Hallmark Event) เช่น มหกรรมกีฬาโอลิมปิกเกมส์ (Olympic Games) การแข่งขันฟุตบอลโลก (FIFA World Cup) การแข่งขันรถฟอร์มูลาวันกรังปรีซ์ (Formula One Grand Prix) เป็นต้น โดยเป็นการเดินทางไป เพื่อสัมผัสงานหรือมหกรรมกีฬาที่ประกอบด้วยผู้เข้าร่วมหลัก 2 ส่วน คือ

- 1) ผู้ชมหรือผู้สังเกตการณ์ (Spectators)
- 2) นักกีฬาที่เข้าแข่งขันที่มีอยู่จำนวนน้อย (Elite Competitors)

หากวิเคราะห์สถานการณ์ของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเภทการท่องเที่ยวงานกีฬาและมหรหรรณีกีฬา (Sport Event Market) ในปัจจุบันนั้นจะพบว่าการท่องเที่ยวงานกีฬาและมหรหรรณีกีฬา ถือเป็น

การท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้เป็นจำนวนมาก เช่น กีฬาโอลิมปิกเกมส์เมื่อปี พ.ศ. 2557 พบว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยประมาณ 6.40 ล้านคนเพื่อชมการแข่งขันฟุตบอลโลก โดยที่มียกท่องเที่ยวจากประเทศอาร์เจนตินาถึง 1.70 ล้านคน ในช่วงเดือนมิถุนายนซึ่งเป็นช่วงเริ่มการแข่งขันซึ่งในปีก่อนหน้ามียกท่องเที่ยวประมาณ 350,000 คนเท่านั้น แต่ในปีที่มีการจัดการแข่งขันมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 3 เท่าคือมียกท่องเที่ยวกว่า 1 ล้านคน นอกจากนี้ยกท่องเที่ยวเพื่อเข้าชมแล้ว จำนวนนักกีฬาและทีมงานที่เดินทางเข้ามาเพื่อรวมกิจกรรมก็ยัง มีอีกจำนวนมากเช่นกันยังไม่นับรวมบรรดาผู้ติดตาม ทีมงานและผู้ฝึกสอน เป็นต้น

งานและมหรหรรณีกีฬาที่มีกลุ่มผู้ติดตามจำนวนมากเหล่านี้เป็นลักษณะหนึ่งเท่านั้น Hinch & Higham (2011) จึงเสนอให้แบ่งประเภทของงานหรือมหรหรรณีกีฬา (Sport Event) ออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การท่องเที่ยวงานหรือมหรหรรณีกีฬาระดับสูง (Elite Event Sport Tourism)
- 2) การท่องเที่ยวงานหรือมหรหรรณีกีฬาทั่วไป (Non-elite Event Sport Tourism)

2. การท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬา (Active Sport Tourism) หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวเข้าร่วมในกิจกรรมที่มีการเล่นกีฬา กิจกรรมที่เข้าร่วมนี้มีหลากหลายรูปแบบชนิดกีฬา เช่น กอล์ฟ วิ่ง ไตรกีฬา จักรยาน เป็นต้น

ตลาดการท่องเที่ยวเพื่อการเล่นกีฬานี้มีขนาดใหญ่และอาจมองได้จากหลายแง่มุม คือ การแบ่งกลุ่มเป้าหมายเชิงภูมิศาสตร์ (Geographic Market Segmentation) การแบ่งกลุ่มเป้าหมายเชิงสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-economic Market Segmentation) การแบ่งกลุ่มเป้าหมายเชิงประชากร (Demographic Market Segmentation) และการแบ่งกลุ่มเป้าหมายตามลักษณะจิตวิสัย (Psychographic Market Segmentation)

3. การท่องเที่ยวเชิงกีฬาเพื่อความทรงจำ (Nostalgia Sport Tourism) การท่องเที่ยวเชิงกีฬาเพื่อความทรงจำ (Nostalgia Sport Tourism) เป็นการเดินทางไปยัง สถานที่ที่เกี่ยวข้องกับกีฬาที่มีชื่อเสียง เช่น พิพิธภัณฑ์กีฬา (Sport Museum) หอเกียรติยศด้านกีฬา (Sport Hall of Fame) การเข้าค่ายฝึกกีฬากับนักกีฬาที่มีชื่อเสียง (Fantasy Camp) เป็นต้น การท่องเที่ยวเชิงกีฬาประเภทนี้เป็นประเภทที่การศึกษายังมีอยู่น้อยมากเมื่อเทียบกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาชนิดอื่นๆ

ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเทศไทย

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นของประเทศไทยในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา อาทิ กิจกรรมดำน้ำตื้น ที่มียกท่องเที่ยวนิยมมากที่สุดด้วยสัดส่วนร้อยละ 3.55 ในปี พ.ศ. 2556 และเพิ่มเป็นร้อยละ 16.43 ในปี พ.ศ. 2558 รองลงมาได้แก่ กิจกรรมดำน้ำลึก มวยไทย และกอล์ฟ เป็นต้น ในปี พ.ศ. 2559 สามารถสร้างให้เกิดรายได้รวม 21,003 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นรายได้จากยกท่องเที่ยวที่เล่นกีฬาต่างๆ จำนวน 18,395 ล้านบาท รองลงมาเป็นรายได้จากยกท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มาเข้าชมกิจกรรมกีฬา จำนวน 2,080 ล้านบาท และรายได้จากการจัดการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ จำนวน 527 ล้านบาท ทำให้รัฐบาลได้มีแนวคิดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาอย่างจริงจังมากขึ้น โดยได้บรรจุเป็นหนึ่งในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยว สถานการณ์การท่องเที่ยวของโลก และเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของไทย ก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจต่อกลุ่มอุปสงค์-อุปทานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เนื่องจากกลุ่มอุปสงค์ในตลาดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาไม่มีเพียงแต่นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว แต่ยังรวมถึงผู้คนและผู้ประกอบการโดยรอบพื้นที่ที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา โดยรัฐบาลมีจุดประสงค์ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านกีฬา (Sporting Hub) เพื่อเป็นการก้าวเข้าสู่ยุคของกีฬาและการท่องเที่ยว ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นหาแหล่งกิจกรรมด้านกีฬาเพื่อเป็นช่องทางในการสร้างประสบการณ์ใหม่แก่นักท่องเที่ยว

รัฐบาลโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้งสิ้น 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลักดันกิจกรรมกีฬาให้เป็นหนึ่งในประสบการณ์ การท่องเที่ยว (Sports Tourism Experience) ในการผลักดันกิจกรรมกีฬาให้เป็นประสบการณ์การท่องเที่ยวที่น่าประทับใจนั้นอาจแบ่งเป็นการผลักดันให้นักท่องเที่ยวที่วัตถุประสงค์ หลักมิใช่กิจกรรมการกีฬามีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็น ทางเลือกหนึ่งในการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยว ส่วนการ ผลักดันสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์หลักเป็นการเข้าร่วม ในกิจกรรมกีฬาจะแตกต่างกันออกไปโดยจะต้องมีการเสนอบริการแบบครบวงจรรวมถึงการทำตลาดเชิงรุกและการเสนอกิจกรรม การท่องเที่ยว รูปแบบอื่นร่วมด้วย สำหรับตลาดท่องเที่ยวคุณภาพ (Up Market) ซึ่งหมายถึงการท่องเที่ยวเชิงกีฬาหรือนักกีฬาและผู้ฝึกซ้อมเดินทางมาฝึกซ้อมหรือร่วมการแข่งขันนานาชาติขนาดใหญ่ ประเทศไทยควรตั้งเป้าหมายในระยะยาวให้ประเทศไทยเป็น แหล่งฝึกซ้อมนักกีฬาเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ รวมถึงให้มีโอกาส เป็นเจ้าภาพการจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาและการประชุม นานาชาติ ที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา ซึ่งนอกจากความพร้อมด้านโครงสร้าง พื้นฐานแล้ว ความพร้อมด้านการท่องเที่ยวและความสามารถในการรองรับผนวกกับประสบการณ์ในการเชิกรักกีฬาที่ไม่เหมือนใคร ก็เป็นข้อสำคัญเช่นกัน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การใช้โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิด ประโยชน์สูงสุด (Facilities Optimization) เมื่อพิจารณาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว แนวทางในการพัฒนาด้านนี้อาจไม่ใช้การสร้าง โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่อาจเพียงพอในระดับหนึ่งเพียง แต่ยังไม่ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้เต็มที่เท่านั้น แนวทางในการพัฒนา จึงเป็นการพัฒนาในแง่ของการใช้ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในกรณีของประเทศไทยนับว่า มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว และกีฬาพอสมควรเพียงแต่ยังไม่เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุด ยุทธศาสตร์ข้อนี้จึงมุ่งเน้น การใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานและ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่แล้วให้เต็มที่ โดยเฉพาะการสร้างสรรค์ จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่เพื่อลดปัญหาการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่จำเป็นลง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การอาศัยข้อได้เปรียบจากสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ในการสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาแบบผจญภัย อย่างสร้างสรรค์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Creative & Green Adventure Sports Tourism) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยนับว่ามีศักยภาพสูง เหตุประการหนึ่งก็เนื่องมาจากการที่ประเทศไทยมี ภูมิประเทศ หลากหลายและมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความสวยงาม มากมาย ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง กีฬาจึงสามารถนำ เอาข้อได้เปรียบที่ได้รับจากธรรมชาติมาใช้ประโยชน์และนำมา ผนวกในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง กีฬาได้ เช่นนั้นนอกจาก จะนับว่าเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดย อาศัยธรรมชาติเป็นตัวเสริมแล้ว ยัง ถือเป็นโอกาสให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬานวัตกรรมใหม่ๆ รวมถึงเป็นการประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว นั้นๆ หรือถ้าสถานที่นั้นเป็นสถานที่ ที่มีชื่อเสียงอยู่แล้วก็จะเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์กิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงกีฬาไปในตัว ได้ด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาให้มีความเข้มแข็งโดยภาครัฐ (Government's Support) ภาครัฐเป็นผู้กำกับดูแลตลาดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาและมีบทบาทในการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของประเทศไทย รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขันกับ ประเทศต่างๆ ในภูมิภาค ภาครัฐจึงมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนภาคเอกชนและชุมชนท้องถิ่นในการ บริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิง กีฬาให้เกิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนและพึ่งพาตนเองได้ การสนับสนุนของรัฐอาจมิใช่เพียงการสนับสนุนด้านงบประมาณซึ่งมี ขอบจำกัดและเป็นประเด็นที่ ค่อนข้างอ่อนไหว อย่างไรก็ตามการสนับสนุนของรัฐอาจทำในรูปแบบของการรวมทุนของเอกชนและ รัฐ (Public Private Partnership) ที่มีการรวมกันระหว่าง 2 ภาคส่วนในการพัฒนาและส่งเสริมประเด็นการท่องเที่ยวเชิง

กีฬาในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง นอกจากนั้นภาครัฐยังสามารถให้การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิง กีฬาโดยการเติมเต็มศักยภาพขั้นสุดท้ายให้แก่ภาคเอกชนได้

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการกับพื้นที่ในการสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา นโยบายเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางการพัฒนาหรือปฏิบัติการ ใ้มาในเรื่องใดๆ ก็มักมีการวางนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ การท่องเที่ยวเชิงกีฬาก็เช่นเดียวกัน นโยบายที่มีความรอบด้านและสมบูรณ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของประเทศไทยถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นมาก นอกจากนั้นในการทำให้ นโยบายเป็นจริงในทางปฏิบัติจะต้องอาศัยทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องของยึดถือปฏิบัติร่วมกันและดำเนินการอย่าง บูรณาการ นโยบายที่ดีจะต้องมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง โดยผู้ปฏิบัติการซึ่งหมายถึงบุคลากร จะต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในนโยบายซึ่งรวมถึงวัตถุประสงค์และผลที่พึงได้รับจากการปฏิบัติตาม นโยบายต่างๆ การทำความเข้าใจสามารถทำได้โดยการสร้างความเข้าใจร่วมกันผ่านการอบรมถ่ายทอด ประเด็นนโยบายสู่บุคลากรภาคปฏิบัติการ ในระยะสั้นการดำเนินการสามารถใช้ต้นแบบการบริหารจัดการด้าน การท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นแนวทางได้ แต่ในระยะยาวนั้นจะต้องมีการทำนโยบายที่บูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อ มุ่งผลให้เกิดการผลักดันการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาสู่ท้องถิ่นอันจะเป็นการกระจายรายได้แก่ ท้องถิ่นได้ในที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในการทำการตลาดเชิงรุก (Active Marketing) ปัจจุบันเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เผยแพร่ไปอย่างรวดเร็วมาก ช่องทางเหล่านี้เป็นโอกาสที่ดีในการ ประชาสัมพันธ์และการใช้ช่องทางทางการตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ในขณะเดียวกันคู่แข่งด้านการ ท่องเที่ยวเชิงกีฬาของประเทศไทยก็สามารถใช้ช่องทางเหล่านี้เพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเดียวกันได้ง่ายขึ้น เช่นกัน ด้วยเหตุนี้การแข่งขันจึงอยู่ในรูปของการสร้างเนื้อหา (Content) ที่สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายซึ่งก็ ไดแก่นักท่องเที่ยวเชิงกีฬา โดยที่เนื้อหาเหล่านี้จะต้องมีความน่าสนใจและมีความดึงดูดใจเพียงพอที่จะจูงใจให้ กลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเทศไทย นอกจากการทำการตลาดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายแล้ว ประเทศไทยก็ยังคง มีคลังข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่ครบถ้วน ถูกต้องและกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ก็ควรมีการตรวจสอบให้มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนั้นข้อมูลที่จะต้องมีการศึกษา พฤติกรรมและแนวโน้มของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในตลาดโลกและตลาดของประเทศไทยซึ่งจะต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีความรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงในตลาดการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (กรมการท่องเที่ยว, โครงการรวบรวมข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ด้านการท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2559)

แนวทางการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามแนวคิด 6A's ของ Buhalis

การท่องเที่ยวเชิงกีฬานั้นถือว่าเป็นสาขาของการท่องเที่ยวที่ยังใหม่ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการให้การสนับสนุนและส่งเสริมอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ที่ผ่านมานั้นการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเทศไทยจะเป็นไปในลักษณะที่นักท่องเที่ยววางแผนท่องเที่ยวเอง และผู้ให้บริการก็ให้บริการด้วยตนเองโดยไม่ได้มีการส่งเสริมจากภาครัฐและระบบการบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพมากนัก อย่างไรก็ตามในยุคปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวเชิงกีฬาเริ่มขยายตัวมากขึ้นและมีความ หลากหลายมากขึ้นเนื่องจากหลายเหตุผลประกอบกัน เช่น แนวโน้มของทั้งการท่องเที่ยวและการเล่นกีฬาที่ เริ่มแพร่หลายมากขึ้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวมากขึ้นที่นิยมทำกิจกรรมทั้งสองคู่กันจนเกิดเป็นการท่องเที่ยวเชิง กีฬา หรือแม้แต่พัฒนาการในเทคโนโลยีการกีฬาที่ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถผนวกการเล่นกีฬาในระหว่าง การท่องเที่ยวได้งายดายขึ้น เป็นต้น การขยายตัวมากขึ้นของการท่องเที่ยวเชิงกีฬานี้เองจึงเป็นเหตุจำเป็นที่ภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาต้องวางแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของ ประเทศให้มีความชัดเจน จริงจังและมีประสิทธิภาพ วิธีการที่มีประสิทธิภาพที่สุดวิธีการหนึ่งในการวางแนวทางการส่งเสริมนี้ได้แก่การศึกษาและ วิเคราะห์การบริหารจัดการพื้นที่และตัวอย่างของผู้ประกอบการที่มีการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่ประสบ ความสำเร็จ เพื่อศึกษา

แนวทางของการบริหารจัดการที่พื้นที่และผู้ประกอบการที่โดดเด่นในพื้นที่ดังกล่าวใช้ เพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการส่งเสริมพื้นที่และผู้ประกอบการในพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทยที่มีศักยภาพในการ พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาต่อไป

การที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวขึ้นนั้นต้องเข้าถึงพื้นที่นั้นๆ อีกทั้งควรคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญทางการท่องเที่ยวประกอบไปด้วย 6 ประการหรือ 6A's ของ Buhalis ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้าง สถาปัตยกรรม และการจัดกิจกรรมพิเศษ

2 การเข้าถึง (Accessibility) คือ ระบบการคมนาคม สถานีขนส่งผู้โดยสาร และยานพาหนะ

3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) คือ ที่พัก การจัดเลี้ยงและการบริการการท่องเที่ยวถูกเตรียมโดยคนกลางระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าบ้าน

4. โปรโมชันสำหรับการท่องเที่ยว (Available packages)

5. กิจกรรม (Activities) คือ กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างที่นักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่

6. การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary services) ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล ไพรชาณีย์ และโทรคมนาคม (ศุภณัฐ ชูศิลป์ทอง, 2557, ความต้องการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของแฟนคลับฟุตบอลลิเวอร์พูลของประเทศไทย)

แนวคิดดังกล่าว เมื่อนำมาเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ทราบได้ถึงวิธีการการส่งเสริมและ พัฒนาการท่องเที่ยว เชิงกีฬาของประเทศไทย สู่กิจกรรมชั้นนำของภูมิภาค ดึงดูด นักท่องเที่ยวคุณภาพ และสร้างการกระจายรายได้ให้กับแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน แหล่งท่องเที่ยวที่ศึกษามีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวมากขึ้นน้อยเพียงใดมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดแนวทางการพัฒนาความพร้อมทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่อย่างต่อเนื่องได้ จนนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวใน 8 เขตพัฒนาการท่องเที่ยว (คลัสเตอร์) ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) ในส่วนของการพัฒนาเชิงพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาในกลุ่มจังหวัดต่าง ๆ ใน 8 คลัสเตอร์ท่องเที่ยวของกระทรวงต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถเชื่อมโยงกับศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้ของประเทศไทยได้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง พะเยา แพร่ และน่าน มีศักยภาพในแง่ของมหรรมกีฬาและการท่องเที่ยวเพื่อ เล่นกีฬา เห็นได้จากการเคยเป็นเจ้าภาพการจัดการแข่งขันในระดับ ชาติและระดับนานาชาติ โดยสามารถจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เชิงกีฬาที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านได้ นอกจากนี้จังหวัดในกลุ่มจังหวัดก็มีโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการจัดการแข่งขันกีฬากระจายอยู่เช่นกัน โดยมีสนามกีฬาหลายแห่ง เช่น สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ซึ่งประกอบด้วยสนามกีฬาหลัก ศูนย์กีฬาทางน้ำ โรงยิม สนามเทนนิส สนามแข่งจักรยาน สนามกอล์ฟเชียงใหม่-ลำพูน สนามกีฬามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สนามกีฬาโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ สนามกีฬาลำพูน เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 จังหวัดเพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร และระนอง มีศักยภาพในแง่ของการท่องเที่ยวแบบผจญภัย เพราะกลุ่มจังหวัดนี้มีสภาพภูมิประเทศติดกับชายทะเลและแหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติทั้งที่เป็นเกาะแก่ง ทะเล และภูเขา ทำให้เอื้ออำนวยต่อการเล่นกีฬาหลายประเภท เช่น กีฬาดำน้ำ และกีฬาพายเรือคายัค ตลอดจนยังเป็นที่ตั้งของสนามกอล์ฟที่ได้มาตรฐานหลายแห่ง เช่น อิมพีเรียล เลควิว แอนด์ กอล์ฟคลับ เป็นสนามกอล์ฟ 36 หลุมแห่งแรกบริเวณหัวหิน-ชะอำ และยังมีสปอร์ตคอมเพล็กซ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย หรือมาเจสติกครีกคันทรี่ คลับเป็นสนามกอล์ฟ 27 หลุมในบริเวณหุบเขาภายใต้บรรยากาศลมทะเลทำให้การเล่นกอล์ฟมีความท้าทายมากขึ้นโดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายอีกด้วย หรือสนามแบล็กมาท์เทน หัวหิน เป็นสนามขนาด 18 หลุม ที่มีมาตรฐานระดับสากลและเคยใช้เป็นที่แข่งขันหลายรายการ เช่น เดอะ รอยัล ไทยพี เมื่อปี พ.ศ. 2554 คิงส์คัพ ในปี พ.ศ. 2557 และรายการไทยแลนด์คลาสสิก ในปี พ.ศ. 2558 เป็นต้น นอกจากนี้อำเภอหัวหินยังมีแผนยกระดับให้เป็นอำเภอศูนย์กลางด้านกีฬาแห่งใหม่ของประเทศไทยโดยการก่อสร้าง “ทรูอารีน่า หัวหิน” บนพื้นที่กว่า 40 ไร่และมีงบประมาณถึง 600 ล้านบาท ทรู อารีน่า หัวหิน ถูกคาดหวังให้เป็นศูนย์กีฬาแห่งใหม่ของเอเชียและสามารถรองรับการแข่งขันกีฬาระดับโลกได้ โดยจะมีสนามเทนนิสที่ได้มาตรฐานระดับโลก สนามฟุตบอล ศูนย์ออกกำลังกาย อาคารยิมเนเซียมรองรับหลากหลายชนิดกีฬา สระว่ายน้ำ

กลุ่มที่ 3 จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด มีศักยภาพในแง่ของการจัดงานหรือกิจกรรมเชิงกีฬาทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติที่มีรูปแบบหลากหลายซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง การที่เป็นกลุ่มจังหวัดที่ติดทะเลที่มีชื่อเสียงประกอบกับบรรยากาศการท่องเที่ยวที่มีสีสันทำให้เป็นจุดเสริมที่จะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาทั้งทางน้ำและทางบกอีกด้วย โดยกีฬาที่ได้รับความนิยมมีทั้งกีฬาทางน้ำและกีฬาทางบกหลากหลายชนิด เช่น กีฬาดำน้ำ กีฬาโกลฟ์ กีฬาแข่งขันทะลึงการยานยนต์และรถยนต์ กีฬาเจ็ทสกี เป็นต้น โดยพบว่าในเขตจังหวัดชลบุรีมีสนามกอล์ฟชั้นนำที่ได้มาตรฐานระดับนานาชาติหลายแห่ง ทำให้ภาคตะวันออกนับว่าเป็นภาคที่มีสนามกอล์ฟที่ได้มาตรฐานมากที่สุดในประเทศไทย ตลอดจนเมืองพัทยาก็ยังถือว่าเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่สำคัญ เช่น พระอินเตอร์เนชั่นแนลเซอร์กิต เป็นสนามแข่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่ได้มาตรฐานนานาชาติโดยได้รับการรับรองจากสมาพันธ์กีฬาแข่งรถนานาชาติ และเป็นสถานที่จัดการแข่งขันในระดับชาติและนานาชาติหลายรายการ ศูนย์กีฬาภาคตะวันออกก็ตั้งอยู่ในเมืองพัทยาเช่นกัน เป็นต้น ของกลุ่มจังหวัดนี้ยังไม่ห่างไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก อีกทั้งยังมีสนามบินอยู่ตะเภาก็ด้วยทำให้ผู้ประกอบการด้านการเดินทางมีน้อยลง การคมนาคมที่สะดวกนับเป็นปัจจัยสนับสนุนอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กลุ่มจังหวัดนี้มีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มที่ 4 จังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง สตูล สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จังหวัดในกลุ่มนี้ถือว่ามีความโดดเด่นในแง่ของทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีสภาพภูมิศาสตร์ติดทะเล กิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นมักจะเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความใกล้ชิดธรรมชาติและท่องเที่ยวทะเล ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดเหล่านี้จึงเป็นกีฬาทางน้ำหรือกีฬาที่อาศัยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเป็นสถานที่ในการประกอบกิจกรรมกีฬา โดยเฉพาะสนามกีฬาติณสูลานนท์ซึ่งมีความจุผู้ชม 35,000 คน อยู่ระหว่างปรับปรุงและก่อสร้างสระว่ายน้ำขนาดมาตรฐาน สร้างศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนาการกีฬาพร้อมทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อเป็นศูนย์กีฬาภาคใต้ให้สามารถใช้ในการจัดการแข่งขันกีฬาระดับชาติและนานาชาติได้ สถานที่ที่ได้รับความนิยมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นอย่างมากอีกแห่ง คือ ภูเก็ตภูเก็ตสपोर्टคลับที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นหนึ่งในรีสอร์ทสำหรับการเล่นเทนนิสที่ดีที่สุดในโลกโดยนิตยสาร Bloomberg และยังถือเป็นศูนย์ฝึกกีฬาและสุขภาพแบบครบวงจรและเป็นสถานที่นำร่องของโครงการเป็นศูนย์กลางด้านกีฬา (Sport Hub) อีกด้วย

กลุ่มที่ 5 จังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ชัยภูมิ และสระแก้ว การท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดนี้มีความโดดเด่นในแง่การท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตอีสานไตรมาสโดย เชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปสู่ประเทศลาว กัมพูชา และเวียดนาม บรรยากาศการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดนี้มี ลักษณะการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสอารยธรรมอีสานไตนอกจากนี้ยังมีจังหวัดที่มีความโดดเด่น ด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมาและบุรีรัมย์ โดยในจังหวัดนครราชสีมาสนามกีฬาเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ซึ่งมีความจุถึง 25,000 คน นอกจากนั้นในบริเวณเดียวกันยังมีโคราช ชาติชายฮอลล์ซึ่งมีความจุถึง 5,000 คน สนามกีฬาดังกล่าวได้เคยใช้ในการแข่งขันระดับชาติและนานาชาติหลายรายการ จังหวัดบุรีรัมย์ที่อาจถือเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของกลุ่มจังหวัดนี้ได้ มีสนามฟุตบอลโอโมบายมีความจุกว่า 30,000 ที่นั่งของสโมสรฟุตบอลบุรีรัมย์ ยูไนเต็ด สนามแห่งนี้เป็นสนามที่ได้รับการรับรองจากสมาพันธ์ฟุตบอลเอเซียและมีมาตรฐานระดับโลกอีกด้วย นอกจากนั้นในบริเวณใกล้เคียงกันยังมีสนามแข่งรถ ช้าง อินเตอร์เนชั่นแนลเซอร์กิต ซึ่งเป็นสนามแข่งรถมาตรฐานสมาพันธ์รถยนต์นานาชาติ (FIA) และสมาพันธ์จักรยานยนต์นานาชาติ (FIM) สนามแห่งนี้มีขนาดใหญ่และสามารถจุผู้ชมได้ถึงประมาณ 50,000 คน และสามารถใช้ในการแข่งขันระดับนานาชาติได้ จังหวัดบุรีรัมย์จึงถือว่าเป็นจังหวัดที่มีความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬาอีกแห่งหนึ่ง แต่ชนิดกีฬาที่มีความโดดเด่นในกลุ่มจังหวัดนี้ที่เห็นได้ชัดที่สุด คือ กีฬาฟุตบอล ในปี พ.ศ. 2559 โดยมีสโมสรฟุตบอลที่แข่งขันในไทยแลนด์พรีเมียร์ลีกที่มีสนามตั้งอยู่ในกลุ่มจังหวัดนี้ถึง 3 สโมสร คือ สโมสรฟุตบอลบุรีรัมย์ยูไนเต็ด สโมสรฟุตบอลนครราชสีมา มาสด้า และสโมสรฟุตบอลศรีสะเกษ ซึ่งสนามฟุตบอลซึ่งใช้ในการแข่งขันต่างก็มีความจุตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไปทั้งสิ้น

กลุ่มที่ 6 จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สิงห์บุรี ชัยนาท อ่างทอง ลพบุรีนครปฐม สมุทรปราการ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี กรุงเทพมหานคร กาญจนบุรี สุพรรณบุรี และ ฉะเชิงเทรา กลุ่มจังหวัดนี้ครอบคลุมจังหวัดจำนวนหลายจังหวัดในเขตลุ่มแม่น้ำภาคกลางโดยมีกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัด กิจกรรม

การท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดนี้ถือว่ามีอยู่หลากหลาย เนื่องจากความแตกต่างทั้งด้านภูมิประเทศ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ในส่วนของ กรุงเทพมหานครมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากจังหวัดอื่นเนื่องจากเป็นสังคมเมืองที่มีความเจริญและได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวจำนวนมากในทุก ๆ ปี กีฬาที่มีความโดดเด่นชนิดหนึ่งที่มีความได้รับความนิยมมาก คือ กีฬาฟุตบอล กรุงเทพมหานครและปริมณฑลถือเป็นแหล่งที่มีทีมฟุตบอลและสนามฟุตบอลที่มีความจุเกิน 10,000 ที่นั่งมากมายหลายสนาม เช่น สนามลิโอสเตเดียมของสโมสรฟุตบอลบางกอกกล๊าส มีความจุ 13,000 ที่นั่ง สนามกีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา เขตมีนบุรีของสโมสรฟุตบอลปรีซีเทโรศาสนมีความจุ 15,000 ที่นั่ง สนามกีฬากองทัพบกของสโมสรฟุตบอลกองทัพบกมีความจุ 20,000 ที่นั่ง สนามเอสซีจี สเตเดียมของสโมสรฟุตบอลเอสซีจี เมืองทองอยู่ในเดีมีมีความจุ 15,000 ที่นั่ง เป็นต้น

กลุ่มที่ 7 จังหวัดนครพนม บึงกาฬ มุกดาหาร เลย หนองคาย อุดมการณ์ กาฬสินธุ์ และยโสธร กลุ่มจังหวัดนี้เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีภูมิประเทศติดกับแม่น้ำโขงและชายแดนประเทศลาวและกัมพูชาจึง ทำให้มีความโดดเด่นขึ้นอีกกลุ่มจังหวัดหนึ่ง การส่งเสริมการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดนี้คือการสนับสนุนการท่องเที่ยวตามลำน้ำโขงเพื่อเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยการส่งเสริมเทศกาล กิจกรรม ประเพณีท้องถิ่นให้เป็นเทศกาลระดับสากลและสนับสนุนกิจกรรมแข่งขันกีฬาทางน้ำ ในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการจัดงานหรือมหกรรมกีฬาในกลุ่มจังหวัดนี้ยังถือว่ามีความอยู่ค่อนข้างจำกัด สนามกีฬาที่มีได้แก่สนามกีฬาจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งมีความจุได้ไม่เกิน 10,000 คน ซึ่งถือว่ายังมีไม่เพียงพอสำหรับการจัดงานหรือมหกรรมกีฬาระดับใหญ่

กลุ่มที่ 8 จังหวัดตาก สุโขทัย กำแพงเพชร พิจิตร พิษณุโลก นครสวรรค์ อุทัยธานี และเพชรบูรณ์ กลุ่มจังหวัดนี้มีความโดดเด่นในด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมเนื่องจากมี แนวทางจัดการท่องเที่ยวหลักเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก เช่น อุทยานประวัติศาสตร์ สุโขทัย-ศรีสัชกาลาย-กำแพงเพชร และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตลอดจนเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงทาง ประวัติศาสตร์ กลุ่มจังหวัดนี้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดย ชุมชน (Community-based Tourism: CBT) สำหรับโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในกลุ่มจังหวัดนี้ถือว่ายังมีจำนวนไม่มากนัก แต่ก็มีสนามกีฬาระดับชาติได้บ้าง เช่น สนามกีฬากลางจังหวัดนครสวรรค์ประกอบด้วยสนามกีฬาความจุประมาณ 15,000 ที่นั่ง สระว่ายน้ำ สนามเทนนิสสนามตะกร้อ โรงยิมความจุขนาด 4,000 ที่นั่งภายในสนามกีฬากลางจังหวัดนครสวรรค์ สนามกีฬากลางจังหวัดพิจิตรหรือพิจิตรสเตเดียมประกอบด้วยสนามฟุตบอลความจุ 15,000 คน สนามเทนนิส โรงยิม สระว่ายน้ำ เป็นต้น (สำนักเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism))

บทสรุป

การท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเทศไทย เป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างโดยใช้ทักษะในการจัดการขั้นสูง เป็นการยกระดับขีดความสามารถศักยภาพในการแข่งขัน และเป็นจุดขายของไทยในอนาคต แต่รัฐบาลควรพิจารณาประเด็นที่ควรมีการพัฒนาเพื่อให้ตลาดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของไทยขยายตัว ตลอดจนเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์อีกด้านของประเทศ ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าประเทศได้เพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรมีการร่วมมือในการนำเสนอ ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่มีอยู่ในปัจจุบันโดยการสร้างเนื้อหา (Content) ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่มีความน่าสนใจและมีเอกลักษณ์ที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้ทำกิจกรรมเชิงกีฬาหรือ เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงกีฬามากขึ้น ข้อมูลเหล่านี้ควรรวมถึงการสร้างเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในประเด็นความปลอดภัย และสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางด้วย หน่วยงานของรัฐควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการต่างๆ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเชิงกีฬานำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ผ่านช่องทางต่างๆ ที่สามารถทำได้ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน

2. การทำการตลาดส่งเสริมให้กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประชาสัมพันธ์พื้นที่และฤดูกาล ที่สามารถทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้ รวมทั้ง การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเชิงกีฬา และนำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นของแต่ละพื้นที่ควบคู่ไปกับการทำการตลาดเชิงรุก ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดห่วงโซ่อุปทานด้านธุรกิจท่องเที่ยวและกีฬา ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับพื้นที่มากยิ่งขึ้น

3. เพิ่มบริการด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเข้าไปในจุดบริการนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีศักยภาพและมีความพร้อมอยู่แล้ว ในแง่โครงสร้างพื้นฐานด้านการให้บริการ รวมถึงตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ให้สามารถให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาแก่นักท่องเที่ยวได้ รวมทั้งอบรมทักษะและทัศนคติด้านการให้บริการท่องเที่ยว เชิงกีฬาแก่บุคลากรในจุดบริการนักท่องเที่ยวที่ไม่คุ้นเคยกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬาให้ตระหนักถึงพฤติกรรมและความ ต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป โดยเฉพาะในประเด็นความสำคัญของมาตรฐานและความปลอดภัย

4. หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ และทำการตลาดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่มีความโดดเด่น อยู่แล้วให้ไปถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนที่กว้างขวางขึ้นโดยเน้น ประเด็นประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงกีฬา ควบคู่กับธรรมชาติที่ มี ความสวยงาม ทุกภาคส่วนควรเน้นย้ำประเด็นมาตรฐานต่างๆ ทั้ง มาตรฐานด้านความปลอดภัยและ มาตรฐานในการแข่งขันให้มีความ ถูกต้องเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในกิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงกีฬา รวมทั้งศึกษาเพื่อหาจำนวนนักท่องเที่ยวที่ เหมาะสมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬาธรรมชาติ และควบคุมจำนวน นักท่องเที่ยว ไม่ให้มากเกินไปจนความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว ของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแต่ละแห่ง

5. ภาครัฐควรดำเนินการสำรวจความต้องการของตลาดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเชิงกีฬาวามีอุปสรรค อย่างไร และมีประเด็นใดบ้างที่ภาครัฐจะสามารถกำหนดมาตรการ สนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นภาครัฐและเอกชน สามารถร่วมกันศึกษาความเป็นไปได้ของการพัฒนากิจกรรมหรือ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงกีฬาแห่งใดแห่งหนึ่งเพื่อค้นหาแนวทางใน การส่งเสริมต่อไป ในกรณีที่กิจกรรมหรือสถานที่ท่องเที่ยวเชิงกีฬาใด มี ศักยภาพอยู่แล้วเพียงแต่ขาดการสนับสนุน รัฐบาลสามารถดำเนินการ สนับสนุนในลำดับสุดท้ายเพื่อเติมเต็มศักยภาพที่ยังขาดหายไปได้

6. การศึกษาพื้นที่ต้นแบบในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เชิงกีฬาสามารถแสดงให้เห็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดี (Best Practice) ที่เป็นบทเรียนและตัวอย่างเพื่อประยุกต์ใช้ใน การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในอนาคต รวมทั้งทุกภาคส่วนควรมีการทำความเข้าใจร่วมกันในนโยบายหรือแนวทาง สำหรับการดำเนินการเบื้องต้นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในประเทศไทย โดยมีการถ่ายทอดออกมาอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และมีความเป็นรูปธรรม

เอกสารอ้างอิง

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวกีฬา. (2559). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 6.

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

สำนักเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). โครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

สำนักเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism).

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

นายศุภณัฐ ชูศิลป์ทอง. (2557). ความต้องการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของแฟนคลับฟุตบอลลีกอาชีพของประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

**การศึกษาปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปราม
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม**
**Problems and Needs of Crime Prevention and Suppression of Policeman:
A Case Study of Phetkaseam Police Station**

ปรัชญา สร้อยทอง

Pratchaya Sroithong

นักศึกษานิเทศศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม จำนวน 82 นาย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ปัญหาและความต้องการ การปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปราม ตำรวจ

Abstract

This research aimed to study problems and needs of Crime Prevention and Suppression of Policeman of Phetkaseam Police Station. Researchers have gathered all questionnaires from 82 Policeman of Phetkaseam Police Station and analyze the data with computer by using the statistical program were as follows: frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results have been shown that the problem of Crime Prevention and Suppression of Policeman in high level of mean as 2.52 and needs of Crime Prevention and Suppression of Policeman in highest level of mean as 3.34

Keywords: Problems and Needs, Crime Prevention Suppression, Policeman

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจกำลังปีบริดตัว ค่าครองชีพสูงขึ้นในขณะที่รายได้ของคนไม่สูงตาม สภาพสังคมที่เปลี่ยนไปจากสังคมชนบท กลายเป็นสังคมชีวิตแบบสังคมต่างคนต่างอยู่ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการก่ออาชญากรรม ไม่ว่าจะเป็นการฉกชิงวิ่งราว จนถึงการใช้กำลังเป็นฆาตกรรม ตำรวจเป็นทั้งองค์กรและเจ้าหน้าที่ในการที่จะต้องยึดถือแนวทางในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสำคัญ เน้นให้บริการแก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพราะอาชญากรรมเป็นสิ่งบั่นทอนความเจริญของสังคม เป็นสิ่งที่ทำลายความสงบสุข และความเป็นระเบียบของสังคม อันจะส่งผลให้สังคมเสื่อมโทรมและขาดความมั่นคง และแน่นอนที่สุดผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเกิดอาชญากรรมก็คือประชาชนทั่วไปไม่เว้นแม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง อาจสรุปได้ว่าการเกิดอาชญากรรมในสังคมไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้แต่เราสามารถควบคุมให้ลดลงหรือเบาบางลงได้ ดังนั้นฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของประชาชนก็คือเจ้าหน้าที่ตำรวจ การกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็คืองานด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม งานของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมโดยตรงก็คือฝ่ายป้องกันปราบปรามหรือที่ประชาชนโดยทั่วไปเรียกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ซึ่งหากสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการวางแผนป้องกันอาชญากรรมแล้ว ย่อมส่งผลให้เป้าหมายในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมบรรลุผลสำเร็จ อันจะนำมาซึ่งความสงบสุขของประชาชน

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปรามให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปราม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ด้านการป้องกันปราบปราม เพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข จัดทำแผนและแนวทางในการดำเนินงานด้านป้องกันปราบปราม
2. ทำให้ทราบความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปราม เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาพัฒนารูปแบบการจัดสายตรวจ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร และยานพาหนะในการปฏิบัติหน้าที่
3. เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพัฒนาการบริหารงานบุคคล งบประมาณ และการวางแผนการปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปราม เพื่อตอบสนองนโยบายกรมตำรวจที่ว่า “ตำรวจอยู่ไหนประชาชนอุ่นใจทั่วกัน”

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปราม (สายตรวจ) จำนวนทั้งสิ้น 82 นาย โดยสุ่มตัวอย่างจำนวนประชากรทั้งหมดของสถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และข้อเสนอแนะเป็นปลายเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงาน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชากรที่ทำการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับชั้นยศ ดาบตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 53.7 อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.8 การศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 86.6 ที่พักอาศัยเป็นที่พักของทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 52.4 อายุราชการ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.4 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปราม (สายตรวจ) มากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.1

2. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.52$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การให้ความสนับสนุนงานสายตรวจ ($\bar{X} = 2.70$) รองลงมา คือ การได้รับความช่วยเหลือจากประชาชน ($\bar{X} = 2.61$) และ ด้านการจับกุม ($\bar{X} = 2.60$) ส่วนด้านที่มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย คือ การเตรียมการปฏิบัติงานสายตรวจ ($\bar{X} = 2.39$) การให้ความรู้และการฝึกอบรม ($\bar{X} = 2.40$) และการจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุ ($\bar{X} = 2.41$) โดยสรุปได้ ดังนี้

2.1 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการเตรียมการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การประชุมชี้แจงปล่อยแถวเจ้าหน้าที่ตำรวจออกปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 2.34$) การวางแผนก่อนการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 2.39$) การให้คำปรึกษา การปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ และการหาข้อมูลข่าวสารในเขตพื้นที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 2.41$)

2.2 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการจับกุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การจับกุมผู้มีอิทธิพล ($\bar{X} = 2.83$) การจับกุมผู้กระทำความผิดซึ่งหน้า ($\bar{X} = 2.67$) การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเจ้าพนักงาน ($\bar{X} = 2.54$) ส่วนด้านที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการตรวจค้นจับกุมผู้ที่มีสิ่งของผิดกฎหมายไว้ในครอบครอง ($\bar{X} = 2.43$)

2.3 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ความรวดเร็วในการเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุ ($\bar{X} = 2.30$) การรักษาสถานที่เกิดเหตุ ($\bar{X} = 2.33$) การให้คู่มืออยู่รอบพนักงานสอบสวนหรือไปยังที่ทำการของเจ้าพนักงานตำรวจ ($\bar{X} = 2.48$) สำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.54$)

2.4 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมโดยภาพรวมและแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การประชุมชี้แจงข้อราชการ การฝึกยุทธวิธีตำรวจประจำสัปดาห์ และการรักษาระเบียบวินัย ($\bar{X} = 2.34$) การอบรมด้านการตรวจค้นตัวบุคคลผู้ต้องสงสัย ($\bar{X} = 2.38$) ส่วนการฝึกอบรมเทคนิคและยุทธวิธีต่างๆ ในการติดตามและจับกุมคนร้าย และการฝึกอบรมการใช้อาวุธในการระงับเหตุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 2.45$)

2.5 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการให้ความสนับสนุนสายตรวจโดยภาพรวม และแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การสนับสนุนเครื่องมือสื่อสาร ($\bar{X} = 2.78$) การสนับสนุนยานพาหนะและน้ำมันเชื้อเพลิงที่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.72$) การสนับสนุนอาวุธประจำกาย ($\bar{X} = 2.67$) และการจัดกำลังพลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.65$)

2.6 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการได้รับความช่วยเหลือจากประชาชนโดยภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การให้ความร่วมมือในการเป็นพยาน และการแจ้งข่าวสาร/ข้อมูล/พฤติกรรมกระทำความผิดและช่องทางการหลบหนีของคนร้าย ($\bar{X} = 2.63$) การให้ความร่วมมือในการรักษาสถานที่เกิดเหตุ ($\bar{X} = 2.61$) และการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่ช่วยงานสายตรวจ ($\bar{X} = 2.56$)

3. ความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความสนับสนุนงานสายตรวจ ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือด้านการได้รับความช่วยเหลือจากประชาชน ($\bar{X} = 3.38$) ส่วนด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้าน การเตรียมการปฏิบัติงานสายตรวจ ($\bar{X} = 3.18$) และด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.13$) โดยสรุปได้ ดังนี้

3.1 ความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการเตรียมการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การวางแผนก่อนการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33$) ส่วนการหาข้อมูลข่าวสารในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การประชุมชี้แจงปล่อยแถวเจ้าหน้าที่ตำรวจออกปฏิบัติหน้าที่ และการให้

คำปรึกษา การปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.16$, 3.15 และ 3.11)

3.2 ความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.13$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าการประชุมชี้แจงข้อราชการ การฝึกยุทธวิธีตำรวจประจำสัปดาห์และการรักษาระเบียบวินัย ($\bar{X}=3.16$) การอบรมด้านการตรวจค้นตัวบุคคลผู้ต้องสงสัย ($\bar{X}=3.12$) การอบรมด้านการตรวจค้นตัวผู้ต้องสงสัย ($\bar{X}=3.12$) และ การฝึกอบรมการใช้อาวุธในการระงับเหตุ ($\bar{X}=3.12$)

3.3 ความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการให้ความสนับสนุนสายตรวจโดยภาพรวมและแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การการสนับสนุนยานพาหนะและน้ำมันเชื้อเพลิงที่เพียงพอ ($\bar{X}=4.00$) การจัดกำลังพลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.63$) การสนับสนุนอาวุธประจำกาย ($\bar{X}=3.54$) และสนับสนุนเครื่องมือสื่อสาร ($\bar{X}=3.52$)

3.4 ความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการได้รับความช่วยเหลือจากประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.38$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การให้ความร่วมมือในการรักษาสถานที่เกิดเหตุ ($\bar{X}=3.38$) การแจ้งข่าวสาร/ข้อมูล/พฤติกรรมกระทำความผิดและช่องทางการหลบหนีของคนร้าย ($\bar{X}=3.37$) การให้ความร่วมมือในการเป็นพยาน ($\bar{X}=3.34$) และการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่ช่วยงานสายตรวจ ($\bar{X}=3.34$)

อภิปรายผล

1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการให้ความสนับสนุนงานสายตรวจมีสภาพปัญหามากนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่ข้าราชการตำรวจสายตรวจเห็นว่าปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับการสนับสนุนยานพาหนะ และน้ำมันเชื้อเพลิง ตลอดจนเครื่องมือสื่อสาร และอาวุธประจำกาย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานสายตรวจ เนื่องจากงานด้านการป้องกันปราบปรามเป็นงานที่ต้องใช้ความรวดเร็วและความคล่องตัว ดังนั้นยานพาหนะที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้รับจัดสรร รวมไปถึงอาวุธที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานสายตรวจ เพราะในปัจจุบันประสิทธิภาพของยานพาหนะ อาวุธประจำกาย และเครื่องมือสื่อสารที่ได้รับจัดสรรยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระบุรณ์ สมบูรณ์ (2537) ที่พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องมือสื่อสาร และอาวุธ ยังไม่เพียงพอในการออกปฏิบัติงาน มีสภาพเก่า ต้องซ่อมแซมอยู่เสมอ บางครั้งต้องใช้เงินส่วนตัวเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ

2. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสายตรวจด้านการได้รับความช่วยเหลือจากประชาชน มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล พฤติกรรมกระทำความผิด และช่องทางการหลบหนีของคนร้าย และด้านการให้ความร่วมมือในการเป็นพยาน ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมโดยทั่วไปของมนุษย์ส่วนใหญ่จะชอบการมีชีวิตอย่างสงบสุข ไม่ชอบมีเรื่องราวกับใคร ไม่อยากเสียเวลา มักคิดว่าไม่ใช่เรื่องของตนเอง ไม่ชอบให้ตนเองเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีและเจ้าหน้าที่ตำรวจ นอกจากนี้หากนำตนเองเข้าไปเป็นพยานให้กับตำรวจ ก็ไม่มั่นใจในกระบวนการทางกฎหมายว่าจะปกป้องคุ้มครองพยานให้อยู่รอดปลอดภัยหรือไม่ ทั้งนี้รวมไปถึงการเกรงกลัวต่ออำนาจมืดของผู้มีอิทธิพลอีกด้วย ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ศักดิ์รินทร์ ไม่น้อย (2542) ที่พบว่าปัญหาความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนนั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจได้ผลตามเป้าหมายและภารกิจหน้าที่ คือ ความร่วมมือจากประชาชน ถ้าประชาชนให้ความร่วมมือมาก เช่น การชี้เบาะแสของการกระทำความผิด การเป็นพยาน การเชื่อฟังคำเตือนหรือคำแนะนำ ย่อมทำให้ตำรวจทำงานอย่างได้ผลในทางตรงกันข้ามถ้าประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจก็จะเกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3. ความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีความต้องการในการปฏิบัติงานสายตรวจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความสนับสนุนงานสายตรวจ รองลงมา

คือด้านการได้รับความช่วยเหลือจากประชาชน ส่วนด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการเตรียมการปฏิบัติงาน สายตรวจ และด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรม ทั้งนี้เนื่องจากในการปฏิบัติงานด้านสายตรวจมีภารกิจหลัก คือ การออกตรวจพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ การสังเกตการณ์ การดูแลความสงบเรียบร้อย การให้บริการประชาชน การจับกุมผู้กระทำความผิด การรักษาสถานที่เกิดเหตุ และการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน และการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนและประชาชน เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่สายตรวจ ได้แก่ ต้องมีอัตรากำลังที่เพียงพอ มีงบประมาณและสวัสดิการ ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง อาวุธปืน เครื่องมือสื่อสาร สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ พ่วงทรัพย์ (2526) ที่พบว่าในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด ปัจจัยในความสำเร็จในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติจะต้องมีเงินเป็นปัจจัยให้ใช้จ่าย และประชาชนให้ความร่วมมือ มีความอดทน ความเสียสละ มีสายลับ มีความรอบคอบในการตรวจสถานที่เกิดเหตุ มีเครื่องมือทางวิทยาการต่างๆ มีประวัติคนร้าย และมีการวางแผนที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การปฏิบัติงานสายตรวจมักจะพบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ คือ การขาดแคลนด้านงบประมาณ ยานพาหนะ และน้ำมันเชื้อเพลิง ตลอดจนเครื่องมือสื่อสารและอาวุธประจำกาย ดังนั้น จึงควรมีการจัดสรรงบประมาณในด้านต่างๆ ให้เพิ่มมากขึ้น
2. ด้านการให้ความช่วยเหลือจากประชาชนยังอยู่ในระดับน้อย จึงควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีของข้าราชการตำรวจ ตลอดจนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจกับประชาชน ได้มีส่วนในการจัดทำกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อชุมชนต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อเป็นการลดช่องว่างและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจพื้นที่อื่น เพื่อทำการเปรียบเทียบ
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจ

เอกสารอ้างอิง

- ธีรบุรณ สมบูรณ์. (2537). อุปสรรคการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา. นครราชสีมา (อัสสนา)
- บุญเลิศ ใจประดิษฐ์. (2532). การปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศักดิ์รินทร์ ไม่น้อย. (2542). ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจท้องที่ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมเกียรติ พ่วงทรัพย์. (2526). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพภาพในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รูปแบบการจัดบทความ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นวารสารระดับชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และด้านอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย กำหนดเผยแพร่วารสาร ปีละ 3 ครั้ง (เดือนมกราคม-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 ที่สามารถนำไปใช้สืบค้นในระบบฐานข้อมูล (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 (อาจมีหรือไม่มีก็ได้)
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	แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น
หมายเลขหน้า	ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14
การย่อหน้า	เคาะ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9
จำนวนหน้าทั้งหมด	6 -12 หน้า
การพิมพ์ส่วนปก	พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)
การพิมพ์ส่วนเนื้อหา	พิมพ์ 1 คอลัมน์
ข้อบทความ	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)
ข้อบทคัดย่อ	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. ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่ (ฉบับที่) : หน้าแรกถึงหน้าสุดท้าย ของบทความ.

3. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. สถานศึกษา : เมืองที่พิมพ์.

3. ออนไลน์

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

หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำเสนอจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

* ตัวอย่างการเขียนอ้างอิงท้ายเรื่อง

จงกลรัตน์ อางค์ตร. 2544. การศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนตามแบบวัฏจักรการเรียนรู้ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์

ทางการเรียนและเจตคติต่อวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พานิช อินต๊ะ และ นคร ทิพย์าวงศ์. 2550. การวัดการกระจายขนาดกล่องลอยจากเครื่องยนต์ดีเซล ด้วยเครื่องวิเคราะห์ขนาดอนุภาคแบบใช้หลักการเคลื่อนตัวทางไฟฟ้า. วารสารสังคมศาสตร์และพัฒนา มจร. 30(4), 649-658.

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

ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง. 2558. ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. [Online]. เข้าถึงจาก <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

ชื่อบทความภาษาอังกฤษ ตัวอักษรแรกของคำต้องเป็นตัวใหญ่

ชื่อ-สกุลผู้เขียน

Name Lastname

หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา

Email: และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับการติดต่อสื่อสาร

บทคัดย่อ

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

คำสำคัญ: ภาษาไทย

Abstract

การเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า โดยใช้แบบอักษร TH SarabunPSK 14 สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ และ Keyword ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ 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

หัวข้อย่อย

หากมีหัวข้อย่อยให้ใช้แบบอักษร TH SarabunPSK 16 หน้า ในหัวข้อย่อย ส่วนเนื้อหาให้ใช้ ฟอนต์ขนาด 14 และหากมีข้อย่อยลงมาอีกให้ใช้ ฟอนต์ขนาด 14 หน้า 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 เบ็ญจรงค์, 2550, หน้า 86)

กรมล ทองธรรมชาติ, สัมภาษณ์, 13 กุมภาพันธ์ 2550

วิธีดำเนินการวิจัย

การเขียนวิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษาหรือวิธีการดำเนินการวิจัยในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 3 เป็นการนำบทที่ 3 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับการวิจัยแต่ละประเภท

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 (อาจมีหรือไม่มีก็ได้)

การเขียนกิตติกรรมประกาศในวารสารนั้นจะกล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย ซึ่งไม่ใช่การเยินยอตนเอง

เอกสารอ้างอิง

การเขียนเอกสารอ้างอิง ต้องใช้ตามแบบที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ กำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น และควรเรียงจากตัวอักษรไทย ก-ฮ และ ตัวอักษร A-Z เช่น จงกลรัตน์ อาจศัตรุ. 2544. การศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนตามแบบวัฏจักรการเรียนรู้ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์

ทางการเรียนและเจตคติต่อวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พานิช อินต๊ะ และ นคร ทิพย์าวงศ์. 2550. การวัดการกระจายขนาดล้อของรถยนต์ดีเซล ด้วยเครื่องวิเคราะห์

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

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

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. 2558. ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

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

Veridian-E-Journal/article/view/47964 (สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2559).

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].

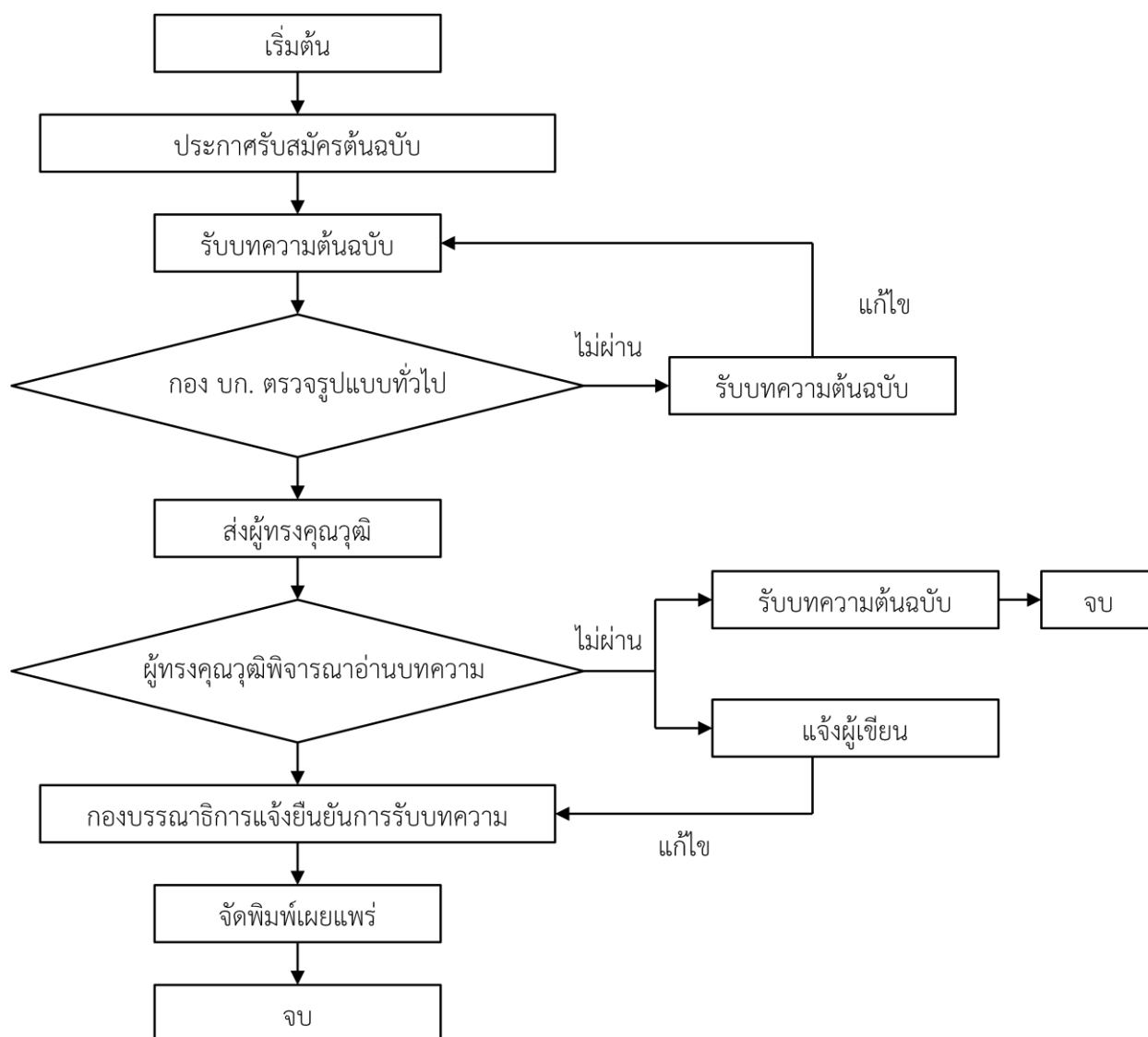
Available: <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml>. (2012, November 21).

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

(.....)



RCIM

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา

อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067