



# วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2560  
Volume 5 Number 3 September - December 2017

อิทธิพลภายนอกรัฐกับการกำหนดนโยบายในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีนโยบายสิทธิมนุษยชน  
การพัฒนาที่ยั่งยืน และทรัพย์สินทางปัญญา  
นันทพร พงศ์อิศรวานันท์

การมีส่วนร่วมของพลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
เปรียบเทียบกับจังหวัดน่าน  
นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์

บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
จักรกฤษณ์ พางาม และ อนุพันธ์ อภิขยานภาพ

คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน  
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร  
ลักษณะพันธุ์ ยุทธธณพิชิต

ทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน วิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณ  
ของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3  
ศศิวรรณ วิสัยกล้า

แรงจูงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร  
จักรกฤษ ปัญญาวิโร และ เพ็ญศรี ฉิรินัง

สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในประเทศไทย  
กิตติศักดิ์ ปัญจชัย อรุณ วัชรธรรม และ สมพร เพ็ญจันทร์

การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา ผู้เข้าประกวดเดอะคาเดมี แฟนเทเชีย  
วสุธร เฉลิมเกียรติทวี

คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง  
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี  
นพวรรณ เลิศผลสมสิทธิ์

ประเทศไทย 4.0 : บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์  
พลรัฐวัช วงษ์พิริยชัย

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2560

Vol. 5 No. 3 September - December 2017

## เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

## ที่ปรึกษา

ผศ.ศิวะ วสุนธราภิวัฒก์

ศ.ดร.อรุณ รักธรรม

รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ

ดร.สำเนียง อ่องสุพันธ์กุล

อาจารย์รพี ม่วงนนท์

รศ.ดร.สมพร เพื่องจันทร์

รศ.ดร.ยุทธ ไถยวรรณ

ผศ.ดร.พนาสณฑ์ เกาะสุวรรณ

ผศ.ดร.กุสุมา ผลาพรม

ผศ.ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ

ดร.หรรษา ชูเพ็ญ

ดร.อริช สิริวิศรา

## ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา

อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

ข้อความและบทความในวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

## บรรณาธิการ

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

## รองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.ชงโค แซ่ตั้ง

ผศ.ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์

## กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.นิยม รัฐอมฤต

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

รศ.ดร.ดำรงศักดิ์ จันทิพย์

รศ.ดร.ดวงตา สราญรมย์

รศ.ดร.ศิริรัตน์ ชุณหะลาชัย

รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง

ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย

ผศ.ดร.สมคิด ดวงจักร

ดร.รักเกียรติ หงส์ทอง

ดร.ชุมภูณัฐ หนุนนาค

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 3 กันยายน - ธันวาคม 2560

Vol. 5 No. 3 September - December 2017

---

### ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองบทความ

---

ศ.ดร.กฤษ เพิ่มทันจิตต์

ศ.ดร.ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์

ศ.ดร.พันธุ์ทิพย์ रामสูต

ศ.ดร.อรุณ รักธรรม

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉรินัง

รศ.ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

รศ.ดร.สมพร เพื่องจันทร์

รศ.ดร.สุทนต์ ศรีไสย

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 พันธุ์โชติ

ดร.ณัชพล นิลงพคุณ

ดร.ฤทธิชาติ อินโสม

ศ.ดร.ไชยยศ เหมะรัชตะ

ศ.พล.ต.ท.หญิง ดร.นัยนา เกิดวิชัย

ศ.ดร.พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ

ศ.พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี

รศ.ดร.ปฐม มณีโรจน์

รศ.ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว

รศ.ดร.สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ

รศ.รอ.ทพญ.ดร.สุพัตรา วรรณสืบเชื้อ

รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ

ผศ.ดร.กฤษฎา ตันแปว

ผศ.ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์

ผศ.ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม

ผศ.ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล

พล.ท.ดร.ประสานโชติ ยวนุติ

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 มีใจชื่อ

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 ทุ่งนาค

ดร.ภคมน โภคะธีรกุล

ดร.สุภาพร เพ่งพิศ

## บทบรรณาธิการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ฉบับปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2560) เป็นฉบับส่งท้ายปี 2560 มีเหตุการณ์สำคัญๆ ที่เกิดขึ้นในรอบปี โดยเฉพาะกรณีการเสด็จสู่สวรรคาลัยของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2559 สร้างความโศกเศร้าเสียใจแก่พสกนิกรไทยทั่วประเทศ นับว่าเป็นความสูญเสียครั้งยิ่งใหญ่ที่ไม่สามารถอธิบายออกมาได้ ในวันที่ 13 ตุลาคม 2560 ที่ผ่านมาซึ่งเป็นวันครบรอบ 1 ปีแห่งการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช จึงนับเป็นวันสำคัญยิ่งใหญ่และอยู่ในความทรงจำของพสกนิกรชาวไทยถ้วนหน้าตลอดไป

ปัจจุบันประเทศไทยมีคณะรัฐมนตรีชุดใหม่ “ประยุทธ์ 5” ซึ่งสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ได้พระราชทานพระราชมโหรีให้ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี นำคณะรัฐมนตรีที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งใหม่จำนวน 18 คน เฝ้าฯ ถวายสัตย์ปฏิญาณก่อนเข้ารับหน้าที่ เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2560 โอกาสนี้ สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมีพระราชดำรัสกับคณะรัฐมนตรีตอนหนึ่งความว่า “...ความมั่นคงของชาติ ความสุข และความปลอดภัยของประชาชน และชื่อเสียง ตลอดจนวัฒนธรรมของประเทศชาติเรา ซึ่งมีประวัติและวัฒนธรรมอันยาวนาน ตลอดจนมีสถาบันอันศักดิ์สิทธิ์ทั้ง 3 สถาบัน ได้คุ้มครองประเทศมาตลอด การทำงาน แนวนอนต้องเจอปัญหา ขัดข้อง และเกิดข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดตลอด อันนี้เป็นมาตามประวัติศาสตร์ แต่ถ้าเพื่อใช้ปัญญา พร้อมด้วยกำลังใจ และความมุ่งมั่นที่ดีก็จะรู้จักแก้ไขข้อขัดข้อง ข้อบกพร่องและอุปสรรคต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ เพราะความสุขส่วนรวม ภาพรวม ตลอดจนความมั่นคงของประเทศชาติ ประชาชน ก็เป็นสิ่งสำคัญของประเทศไทย...” ดังนั้น ถ้าทุกคนทุกฝ่ายได้ศึกษาพระราชกรณียกิจและคำนึงถึงรับสั่งของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่ได้รับสั่งไว้มากมาย ก็จะเป็นแนวทางที่ดีของประเทศชาติที่จะสืบสานต่อจากพระราชปณิธานของพระองค์ท่าน เพื่อความเจริญรุ่งเรืองของประเทศสืบไป...

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ฉบับปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2560) ได้รับเกียรติจากนักวิชาการและนักวิจัยส่งผลงานที่มีคุณค่าและความหลากหลายทางวิชาการมาลงตีพิมพ์เผยแพร่อย่างต่อเนื่องมากมายกองบรรณาธิการหวังว่าบทความวิจัยและบทความทางวิชาการต่างๆ ในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านและแวดวงสหวิทยาการโดยเฉพาะทางสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาที่จะนำไปต่อยอดและขยายผลในเชิงนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป...



ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## สารบัญ

## หน้า

|                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| อิทธิพลภายนอกธุรกิจกับการกำหนดนโยบายในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีนโยบายสิทธิมนุษยชน<br>การพัฒนาที่ยั่งยืน และทรัพย์สินทางปัญญา ..... | 1  |
| นันทพร พงศ์อิศวรานันท์                                                                                                              |    |
| การมีส่วนร่วมของพลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเปรียบเทียบกับจังหวัดน่าน .....                                | 10 |
| นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์                                                                                                                  |    |
| บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร .....                                        | 18 |
| จักรกฤษณ์ พางาม และ อนุพันธ์ อภิขยานุภาพ                                                                                            |    |
| คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร .....                                      | 28 |
| ลักษณะพันธุ์ ยุทธธณพิชิต                                                                                                            |    |
| ทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน วิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณ<br>ของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 .....    | 38 |
| ศศิวรรณ วิสัยกล้า                                                                                                                   |    |
| แรงจูงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร .....                                    | 45 |
| จักรกฤษ ปัญญาวิโร และ เพ็ญศรี นิรินัง                                                                                               |    |
| สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในประเทศไทย .....                                                                        | 51 |
| กิตติศักดิ์ ปัญจชัย อรุณ รักธรรม และ สมพร เพ็ญจันทร์                                                                                |    |
| การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา ผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย .....                                                    | 64 |
| วสุธร เฉลิมเกียรติทวี                                                                                                               |    |
| คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี<br>จังหวัดเพชรบุรี .....                        | 70 |
| นพวรรณ เลิศผลสมสิทธิ์                                                                                                               |    |
| ประเทศไทย 4.0 : บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ .....                                                                               | 80 |
| พลรัฐ วัช วงษ์พิริยชัย                                                                                                              |    |

**อิทธิพลภายนอกกับการกำหนดนโยบายในประเทศไทย :  
ศึกษาเฉพาะกรณีนโยบายสิทธิมนุษยชน การพัฒนาที่ยั่งยืน และทรัพย์สินทางปัญญา**

**Foreign Influence and Domestic Policy Formulation in Thailand:**

**The Case of Human Rights, Sustainable Development  
and Intellectual Property**

**นันทพร พงศ์อิศวรานันท์**

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลภายนอกกับการกำหนดนโยบายในประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาแนวทางที่องค์การระหว่างประเทศใช้ในการถ่ายโอนนโยบายซึ่งมีผลต่อการกำหนดนโยบายในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะ 3 นโยบาย คือ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาที่ยั่งยืน และทรัพย์สินทางปัญญา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายทั้งในส่วนของข้าราชการประจำและผู้เกี่ยวข้องอื่น

ผลการศึกษาพบว่า องค์การระหว่างประเทศมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายในประเทศไทยโดยการถ่ายโอนนโยบายใน 2 ลักษณะคือ สมัครใจและการถูกบีบบังคับ ซึ่งแนวทางที่องค์การระหว่างประเทศใช้ในการถ่ายโอนนโยบายมี 3 แนวทาง คือ 1.ปทัสถานระหว่างประเทศ เป็นการที่องค์การระหว่างประเทศนำเสนอกรอบความคิดผ่านตัวบทต่างๆ ทำให้เกิดเป็นปทัสถานและกลายเป็นมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ 2.กฎระเบียบระหว่างประเทศ เป็นการยอมรับข้อผูกพันตามสนธิสัญญากับองค์การระหว่างประเทศรวมถึงข้อตกลงทางการค้า และ 3.ความเป็นตลาดโลก ที่รัฐต่างๆ ต้องพึ่งพากันในตลาดโลก แนวทางนี้องค์การระหว่างประเทศใช้การค้าขายกันในตลาดโลกบีบบังคับให้มีการตอบสนองนโยบายวิธีการพื้นฐานที่สุดในการบีบบังคับคือการคว่ำบาตร ในปัจจุบันการพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ประเทศไทยในฐานะรัฐในสังคมชุมชนระหว่างประเทศ ไม่สามารถอยู่โดดเดี่ยวได้จึงเป็นไปได้อย่างที่ประเทศไทยจะหลีกเลี่ยงการถ่ายโอนนโยบายจากองค์การระหว่างประเทศในสภาวะปัจจุบันที่องค์การระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนรัฐมหาอำนาจ สิ่งที่เป็นไปได้มากที่สุดคือประเทศไทยควรสร้างความเข้มแข็งภายในด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศให้แข็งแกร่ง ให้ความสำคัญกับการรวมกลุ่มในภูมิภาค กำหนดมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศภายใต้พันธกรณี สถาบันการศึกษาและนักวิชาการควรมีบทบาทในการทำหน้าที่ศึกษาวิจัยนำองค์ความรู้ทางวิชาการเสนอแนะให้แก่สังคมและรัฐบาล

**คำสำคัญ:** อิทธิพลภายนอก, การกำหนดนโยบาย, การถ่ายโอนนโยบาย

**Abstract**

The objectives of this study were to 1) investigate foreign influence and domestic policy formulation in Thailand and 2) study the guideline that the international organizations used in domestic policy formulation in the country, based upon the 3 concepts of human rights, sustainable development and intellectual property. The research was a qualitative approach and was conducted by studying the documentary research, gathering information from interviews with those involved in both civil servant and other stakeholders.

The research results showed that the international institutions on the influenced domestic policy formulation by transfer both in the compulsory and voluntary styles. It was found that the three distinct

guidelines of policy transfer included the use of international norms, international rules, and market dependence. 1) In light of international norms, the norms could be formulated from various international institutions' framework through several forms of jurisdiction and recognized by international communities, 2) In terms of international rules, this path highlights the importance of international policy making process: specific treaties, trade agreement or policies of powerful international organizations and 3) Regarding market dependence, international institutions directly use global market to enforce policy responses. Boycott campaign is the most common strategy, in which government faces market loss and economic hardship if it does not conform to consumer's demand in other countries. There are currently more transaction and interdependence between countries, it is difficult for Thailand to avoid the policy transfer from the international communities, representing the role of a superpower. Most importantly, Thailand should, after all, strengthen the development of its domestic economy and focus on participation in the region, setting up the measures which are beneficial to the country under its obligations. It is the duty of educational institutions and academicians to perform the research and submit the new body of knowledge to the societies and to the government.

**Keywords:** Nondomestic Influence, Policy formulation, Policy transfer

## บทนำ

การที่ประเทศไทยเป็นรัฐที่อยู่ในสังคมชุมชนระหว่างประเทศ ต้องมีความสัมพันธ์กับประเทศอื่นๆ ต้องการการยอมรับ และต้องรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ของชาติส่งผลให้ต้องดำเนินการไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ (การอนุวัติไปตามโลก) ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ การค้าและสังคม โดยมีองค์การระหว่างประเทศเป็นตัวแสดงที่มีบทบาทและอิทธิพลสำคัญในการผลักดันทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1960 ตามแนวทางที่กำหนดขึ้นโดยธนาคารโลก การเปิดเสรีทางการค้า การให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชน ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

นโยบายภายในของไทยที่มาจากการถ่ายโอนนโยบายจากองค์การระหว่างประเทศ ทั้งจากพันธกรณีตามข้อตกลงและการบีบบังคับทางตรงและทางอ้อม ครอบคลุมการดำเนินงานในหลายด้านเช่น นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นโยบายเศรษฐกิจและการค้า นโยบายความมั่นคงแห่งรัฐ นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต นโยบายด้านอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อให้เห็นจำนวนนโยบายที่ชัดเจนขอยกตัวอย่าง การกำหนดนโยบายภายในภายใต้นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต และนโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต เฉพาะนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีสถิติสัญญาหลัก 8 ฉบับ ทำให้มีผลผูกพันให้ต้องจัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติการ แผนแม่บทสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ซึ่งภายใต้แผนฯ ดังกล่าวประกอบด้วยแผนสิทธิมนุษยชนด้านต่างๆ 11 ด้าน ดังนี้ แผนสิทธิมนุษยชนด้านสาธารณสุข แผนสิทธิมนุษยชนด้านการศึกษา แผนสิทธิมนุษยชนด้านเศรษฐกิจ แผนสิทธิมนุษยชนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แผนสิทธิมนุษยชนด้านที่อยู่อาศัย แผนสิทธิมนุษยชนด้านวัฒนธรรมและศาสนา แผนสิทธิมนุษยชนด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แผนสิทธิมนุษยชนด้านการขนส่ง แผนสิทธิมนุษยชนด้านการเมืองการปกครอง แผนสิทธิมนุษยชนด้านกระบวนการยุติธรรม

นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เฉพาะการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาหลายฉบับ ประกอบด้วย อนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ (ค.ศ. 1971) อนุสัญญาแรมซาร์ หรืออนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองมรดกโลกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ (ค.ศ. 1972) อนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (ค.ศ. 1973) อนุสัญญาว่าด้วยความหลากหลายทางชีวภาพ สนธิสัญญาระหว่างประเทศ

ว่าด้วยทรัพยากรพันธุ์กรรมพืชเพื่ออาหารและการเกษตร การที่ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีสัญญาที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้ต้องมีการกำหนดนโยบาย มาตรการ แผนการดำเนินงานภายในรองรับ รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติ กฎหมายต่างๆ ให้สอดคล้องกับสนธิสัญญา เช่น นโยบาย มาตรการและแผนการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืนระยะ 5 ปี แผนการดำเนินงานการใช้ประโยชน์พื้นที่ชุ่มน้ำอย่างชาญฉลาด นโยบาย แผนแม่บทและมาตรการเพื่อสงวนรักษา คุ่มครองและส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า (ฉ.3) พ.ศ. 2557 และพระราชบัญญัติางช้าง พ.ศ. 2558

จากตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการรับเอาแนวทาง ข้อกำหนด พันธกรณีขององค์การระหว่างประเทศมากำหนดเป็นนโยบายภายในทำให้อำนาจอธิปไตยของรัฐ (State Supremacy) ในความหมายที่ว่า รัฐย่อมมีอิสระไม่ต้องขึ้นแก่ใครหรือรัฐอื่นใดทั้งสิ้น ในการดำเนินกิจการภายในหรือนอกรัฐ ถูกจำกัดสอดคล้องกับแนวคิดของ Keohane & Nye (1972, pp. 249-329) ที่กล่าวว่าบทบาทของตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ เช่น องค์การข้ามชาติและองค์การระหว่างประเทศ ส่งผลต่อนโยบายภายในของรัฐ และดูเหมือนองค์การเหล่านี้จะมีอิทธิพลครอบงำเหนือรัฐที่ก่อตั้ง และยังสามารถคัดค้านนโยบายของรัฐบาลได้ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Edward L. Morse (1976, pp. 9-10) ที่เห็นว่าความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยกันระหว่างรัฐต่างๆ ที่เกิดจากการพัฒนาไปสู่ความทันสมัย มีลักษณะสำคัญของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คือการลดความเป็นอิสระของรัฐลง

ขณะที่ประเทศไทยมีนโยบายจำนวนหนึ่งที่ไม่ได้เกิดจากความต้องการของประชาชน การนำเสนอของพรรคการเมือง แต่เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นจากอิทธิพลภายนอกคือ องค์การระหว่างประเทศ เป็นตัวแสดงที่มีบทบาทสำคัญ แต่การศึกษายืนยันนโยบายดังกล่าวมีจำนวนน้อยมาก การศึกษานโยบายสาธารณะในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นไปในสองแนวทาง คือ การตอบคำถามว่า “ใคร” เป็นผู้กำหนดนโยบาย และการศึกษาปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายซึ่งให้ความสนใจปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมทางการเมือง ซึ่งเน้นเฉพาะบริบทภายในรัฐ งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาไปที่อิทธิพลภายนอกคือ โดยเฉพาะองค์การระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลภายนอกกับการกำหนดนโยบายในประเทศไทย และศึกษาแนวทางที่องค์การระหว่างประเทศใช้ในการถ่ายโอนนโยบายและมีผลต่อการกำหนดนโยบายในประเทศไทย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เพื่ออธิบายแนวทางที่องค์การระหว่างประเทศใช้ในการถ่ายโอนนโยบายผู้วิจัยจึงใช้กรอบแนวคิดการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ และแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในการช่วยอธิบายอิทธิพลภายนอกกับการกำหนดนโยบายในประเทศไทย โดยแนวคิดการถ่ายโอนนโยบาย (Policy Transfer) เป็นแนวคิดภายใต้การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ ซึ่งช่วยแสดงให้เห็นว่าทำไมจึงต้องถ่ายโอนนโยบาย และการยอมรับการถ่ายโอนนโยบายโดยสมัครใจหรือการถูกบังคับจากรัฐบาลอื่น องค์การเหนือรัฐ หรือตัวแสดงอื่นที่ผลักดันหรือใช้อิทธิพลให้ยอมรับและนำมากำหนดเป็นนโยบายภายใน ส่วนแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างประเทศใช้ในการอธิบายสภาพสังคมชุมชนระหว่างประเทศในปัจจุบันที่มีลักษณะการพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยมีสถาบัน/องค์การระหว่างประเทศเป็นตัวช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศ และมีบทบาทสำคัญในการถ่ายโอนนโยบายต่างๆ ไปยังรัฐสมาชิก

### แนวคิดการถ่ายโอนนโยบาย (Policy Transfer)

การถ่ายโอนนโยบายเป็นแนวคิดภายใต้การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะที่เริ่มมีความสำคัญทางทฤษฎีและการวิจัยเชิงประจักษ์ในหลายพื้นที่ ในช่วงทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา งานวิจัยเกี่ยวกับการถ่ายโอนนโยบายส่วนมากจะเป็นการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในวงกว้าง เช่น การศึกษาการยอมรับความเป็นยุโรป (Europeanization) ซึ่งเป็นการอธิบายการแพร่กระจายนโยบาย (Policy Diffusion) (Holzinger and Knill, 2005) เช่นเดียวกับ โกลาวิทน์ (Evans, 2009; Stone, 2004; 2010) และบทบาทของตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ



แนวคิดการถ่ายโอนนโยบายกล่าวถึงการยอมรับถ่ายโอนนโยบายจากองค์กรเหนือรัฐหรือองค์การระหว่างประเทศ เป็นไปใน 2 ลักษณะคือการยอมรับนโยบายโดยสมัครใจ (Voluntary transfer) และการใช้วิธีการบีบบังคับ (Coercive transfer) จากรัฐบาลอื่น หรือองค์การเหนือรัฐ (Supra-national) ที่ผลักดันหรือใช้อำนาจให้ยอมรับนโยบายที่สร้างขึ้นใหม่ (Policy Innovations)

การถ่ายโอนจากการถูกบีบบังคับ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีตัวแสดงภายนอก รัฐ เช่น องค์การระหว่างประเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น องค์การการค้าโลก (WTO) และความช่วยเหลือระหว่างประเทศ ตัวแสดงเหล่านี้สามารถบังคับรัฐบาลให้ยอมรับแผนการและนโยบายซึ่งไม่ใช่ความตั้งใจแต่แรก รัฐบาลในหลายประเทศต้องยอมรับนโยบายและแผนการเนื่องจากการเป็นสมาชิกของระบอบระหว่างประเทศและผู้คุมมัดจากข้อตกลง และสนธิสัญญา การบีบบังคับ เป็นได้ทั้งการบีบบังคับทางตรงและทางอ้อม การบีบบังคับทางตรง ได้แก่ การถูกบังคับจากสถานการณ์ทำให้ต้องรับนโยบาย หรือการบีบบังคับจากองค์การเหนือรัฐ การบีบบังคับโดยทางอ้อม มาจากปัจจัยเกี่ยวกับการพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Interdependence) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Technological change) อิทธิพลของระหว่างประเทศหรือองค์การเหนือรัฐ และการกลัวว่าจะล้าหลัง (Fear of “being left behind”)

### แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

เวทีโลกในช่วงทศวรรษ 1990 หลังการสิ้นสุดสงครามเย็น คุลอำนาจของโลกเปลี่ยนจากระบบสองขั้ว คือ อุดมการณ์เสรีประชาธิปไตย และอุดมการณ์สังคมนิยม มาเป็นระบบหลายขั้วอำนาจแต่สหรัฐอเมริกาก้าวขึ้นมาเป็นมหาอำนาจโดดเด่นในเวทีโลก การสิ้นสุดการเผชิญหน้าระหว่างขั้วอำนาจสองขั้วส่งผลให้การมีกำลังทหารที่เข้มแข็งมีความสำคัญน้อยกว่าการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ การค้า ซึ่งกลายเป็นประเด็นหลักในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างประเทศ เกิดการกีดกันทางการค้า การรวมกลุ่มกันด้านเศรษฐกิจตามภูมิภาคต่างๆ เพื่อสร้างอำนาจต่อรองและถ่วงดุลกันด้านเศรษฐกิจ เช่น การรวมตัวกันเป็นตลาดเดียวของประชาคมยุโรป การจัดตั้งเขตเสรีอเมริกาเหนือ (NAFTA) และเขตการค้าเสรีอาเซียน เป็นต้น นอกจากนี้เรื่องเศรษฐกิจการค้า ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางการเมือง วัฒนธรรมเชื่อมโยงถึงกันทั่วโลก การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การอพยพย้ายถิ่นของประชากรเพิ่มมากขึ้น สิ่งที่มาคือปัญหาที่ซับซ้อนขึ้นและมีลักษณะข้ามชาติ เช่น ปัญหาความยากจน ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาโรคระบาดร้ายแรง ปัญหาประชากร ปัญหาเหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างรัฐในการช่วยกันแก้ไข องค์การระหว่างประเทศจึงเข้ามาเป็นบทบาทมากขึ้นในฐานะเป็นศูนย์กลางความร่วมมือระหว่างรัฐในการร่วมมือกันดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายด้านต่างๆ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ อธิบายด้วยแนวคิดเสรีนิยมใหม่ (Neo-liberalism) ที่ให้ความสำคัญกับระบบโครงสร้างเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของรัฐ และเชื่อว่ารัฐต่างๆ ที่อยู่ร่วมกันในโลกเดียวกันจำเป็นต้องมีผลประโยชน์ร่วมกันเพื่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และด้านอื่นๆ โดยมีสถาบัน/องค์การระหว่างประเทศเป็นตัวช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศ ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างประเทศ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเข้าด้วยกัน เพื่อให้สมาชิกคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมอันจะนำมาซึ่งความมั่งมี เจริญรุ่งเรือง และสันติภาพ ตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ เช่น องค์การระหว่างประเทศมีบทบาทมากขึ้นในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มีกฎหมายระหว่างประเทศในการควบคุมพฤติกรรมของประเทศสมาชิก เน้นเรื่องทุนนิยม เสรีนิยม และประชาธิปไตย Robert O. Keohane และ Joseph S. Nye นักวิชาการในแนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่าสังคมโลกดำเนินไปแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และเป็นไปอย่างซับซ้อน โดยมีการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เป็นตัวสร้างและประสานประโยชน์ร่วมกัน แม้จะเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันทุกฝ่าย (Robert O. Keohane และ Joseph S. Nye, 2004) ตามแนวคิดนี้ถือว่าการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีผลกระทบต่อบรรยากาศการเมืองโลกและพฤติกรรมของรัฐ แต่บทบาทของรัฐก็มีอิทธิพลต่อกระบวนการพึ่งพาอาศัยกัน

## การดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นเอกสารขั้นต้นและเอกสารชั้นรอง การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายทั้งในส่วนของข้าราชการประจำและผู้เกี่ยวข้องอื่น ขอบเขตการวิจัยศึกษาเฉพาะนโยบาย 3 ด้าน ดังนี้ นโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน และนโยบายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยกำหนดช่วงระยะเวลาตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา

## ผลการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการถ่ายโอนนโยบาย และความสัมพันธ์ในสังคมชุมชนระหว่างประเทศ ในลักษณะการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน รวมถึงบทบาทของตัวแสดงในสังคมระหว่างประเทศที่ประกอบด้วยรัฐและตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ ผลการศึกษาพบว่าองค์การระหว่างประเทศมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายภายในประเทศไทยโดยการถ่ายโอนนโยบายใน 2 ลักษณะ คือ สมัครงใจและการถูกบีบบังคับ ซึ่งแนวทางที่องค์การระหว่างประเทศใช้ในการถ่ายโอนนโยบายมี 3 แนวทาง ประกอบด้วย

1. ปทัสถานระหว่างประเทศ (International norm) ในที่นี้หมายถึง กรอบความคิดที่นำเสนอผ่านตัวบทต่างๆ ทำให้เกิดเป็นปทัสถาน และกลายเป็นมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ การนำเสนอปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งขึ้นมาเป็นปัญหาระดับโลก เป็นสิ่งที่องค์การระหว่างประเทศผลิตขึ้น และกระทำการด้วยวิธีการต่างๆ ให้รัฐสมาชิกยอมรับและร่วมกันแก้ไขปัญหาคับด้วยความสมัครใจ ทำนองเดียวกับแนวคิดเรื่อง “การครอบงำ” (Hegemony) ของอันโตนิโอ กรัมชี่ ที่ขยายความว่าวาทกรรมเป็นเครื่องมือในการสร้างความชอบธรรมให้แก่กลุ่มผู้มีอำนาจ ซึ่งเป็นผู้สร้างวาทกรรมนั้น ทำให้ผู้ถูกกดทับไม่รู้สึกรู้ว่าพวกตนกำลังถูกครอบงำอย่างไม่เป็นธรรมอยู่ ตัวอย่างหนึ่ง คือ การสร้างวาทกรรมเกี่ยวกับการเป็นประชาคมโลกในปัจจุบัน ที่นำโลกไปสู่ความเท่าเทียมกัน ปัญหาที่เกิดขึ้นในโลกเป็นปัญหาที่นานาประเทศประสบร่วมกันและไม่เพียงแต่เป็นภาระของประเทศใดประเทศหนึ่ง แต่ทุกประเทศในโลกต้องร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน เช่น การลดปัญหาความยากจน หรือในเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโลก วาทกรรมเกี่ยวกับภาวะโลกร้อน ความหลากหลายทางชีวภาพ ปัญหาโรคเอดส์ ปัญหาสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

สิทธิมนุษยชน องค์การสหประชาชาติยกระดับให้สิทธิมนุษยชนเป็นมาตรฐานสากล โดยการรับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนในเดือนธันวาคม ค.ศ. 1948 ความเป็นสากลของสิทธิมนุษยชน ส่งผลให้แต่ละประเทศไม่สามารถละเลยเรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนภายในประเทศของตนได้ ประเทศไทยรับนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนมาดำเนินการจากการร่วมลงคะแนนเสียงรับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน หลังจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2495 จึงเป็นรัฐธรรมนูญที่มีบทบัญญัติให้การรับรองสิทธิเสรีภาพในหลายมาตรา และยังมีการจัดตั้งองค์กรเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนแบบอย่างเดียวกับสถาบันสิทธิมนุษยชนในประเทศอื่นๆ ตามหลักการปารีส (Paris Principles) คือ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา

การพัฒนาที่ยั่งยืน องค์การสหประชาชาติจัดประชุมในเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนขึ้นหลายครั้งนับตั้งแต่ ค.ศ. 1972 จนถึง ค.ศ. 1992 ซึ่งเป็นปีที่ครบรอบจากการประชุมครั้งแรก ได้กำหนดยุทธศาสตร์ว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของประชาคมโลก ประเทศไทยรับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนเข้ามาดำเนินการปรากฏชัดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540–2544) เป็นต้นมา โดยแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9–10 เน้นการพัฒนาที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 และได้ยึดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศ ควบคู่ไปกับการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มีคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ยึดหลักทางสายกลาง แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) กำหนดวิสัยทัศน์ “สู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

2. กฎระเบียบระหว่างประเทศ (International rule) ให้ความสำคัญเฉพาะการยอมรับข้อผูกพันตามสนธิสัญญากับองค์การระหว่างประเทศทำให้การกำหนดนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร และการจัดบริการในบางเรื่องต้องสอดคล้องกับสนธิสัญญาที่ได้รับรองไว้ เนื่องจากตามหลักและทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมายระหว่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศมีความสามารถในการทำสนธิสัญญาตามเจตจำนงของรัฐผู้ก่อตั้งที่ระบุไว้ในธรรมนูญก่อตั้งองค์การนั้นๆ สนธิสัญญาที่กระทำโดยองค์การระหว่างประเทศย่อมก่อให้เกิดผลในทางกฎหมายขึ้นในระหว่างภาคีต่างๆ (รัฐต่างๆ กับองค์การระหว่างประเทศ) คือก่อให้เกิดสิทธิ หน้าที่ต่างๆ ซึ่งกันและกันในระหว่างภาคี ที่ภาคีจะต้องปฏิบัติตาม ตามหลัก “สัญญาต้องเป็นสัญญา” ซึ่งคู่สัญญามีความผูกพันในทางกฎหมายต่อกันจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพันธกรณีของสนธิสัญญา โดยสุจริตและจะต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการขัดขวางหรือทำลายวัตถุประสงค์ของสนธิสัญญา รัฐภาคีในสนธิสัญญาไม่อาจอ้างบทบัญญัติของกฎหมายภายในของตนมาเป็นข้ออ้างเพื่อไม่ปฏิบัติตามสนธิสัญญาได้ การไม่ปฏิบัติตามสนธิสัญญาจึงเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและก่อให้เกิดความรับผิดชอบขององค์การระหว่างประเทศที่มีต่อภาคีอื่นๆ ในสนธิสัญญานั้น ซึ่งการปฏิบัติตามพันธกรณีของสนธิสัญญากระทำโดยการปรับปรุงกฎหมาย และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับสนธิสัญญา

สิทธิมนุษยชน องค์การสหประชาชาตินำสิทธิต่างๆ ที่บัญญัติไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนเปลี่ยนสถานะเป็นสนธิสัญญาซึ่งจะมีผลผูกพันทางกฎหมายต่อรัฐต่างๆ ที่ยอมรับสนธิสัญญาเหล่านั้น และจะเป็นกลไกควบคุมดูแลให้การนำไปปฏิบัติเกิดผลต่อไป โดยมีสนธิสัญญาด้านสิทธิมนุษยชน 9 ฉบับ ทุกประเทศเป็นภาคีสถิติสัญญาอย่างน้อยหนึ่งฉบับซึ่งประเทศไทยเป็นภาคีสถิติสัญญาหลัก 8 ฉบับ ทำให้มีผลผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตาม การดำเนินงานที่สำคัญประการหนึ่งคือ การจัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติการ แผนแม่บทแห่งชาติด้านสิทธิมนุษยชน ประเทศไทยได้จัดทำแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมาขณะนี้อยู่ในช่วงแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2557 – 2561) ซึ่งแผนสิทธิมนุษยชนฉบับเดียวครอบคลุมภารกิจหลายด้าน ทั้งด้านสาธารณสุข ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านที่อยู่อาศัย ด้านวัฒนธรรมและศาสนา ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีการสื่อสาร ด้านการขนส่ง ด้านการเมืองการปกครอง ด้านกระบวนการยุติธรรม และด้านความมั่นคงทางสังคม

การพัฒนาที่ยั่งยืน ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนสองฉบับ ได้แก่ อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (ให้สัตยาบันเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2547) และอนุสัญญาความหลากหลายทางชีวภาพ (ให้สัตยาบันเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2537) ส่งผลให้ประเทศไทยต้องมีการดำเนินการ เช่น 1) นโยบายมาตรการและแผนการอนุรักษ์และใช้ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี เริ่มตั้งแต่ฉบับแรกช่วง พ.ศ. 2541-2545 พ.ศ. 2546-2550 และ พ.ศ. 2551-2555 ปัจจุบันอยู่ในช่วงแผนแม่บทบูรณาการจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ พ.ศ. 2558-2564 2) แผนการดำเนินการใช้ประโยชน์พื้นที่ชุ่มน้ำอย่างชาญฉลาด 3) การลดก๊าซเรือนกระจกผ่านกลไกการพัฒนาที่สะอาด 4) แผนการลดและเลิกการใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนของประเทศไทย เป็นต้น

ทรัพย์สินทางปัญญา ความตกลงทริปส์ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานของการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาและวางบรรทัดฐานเกี่ยวกับเรื่องขอบเขตของสิทธิทางปัญญาแต่ละประเภท ซึ่งจะผูกพันประเทศสมาชิกขององค์การการค้าโลกให้ต้องยึดถือตามความตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญ ได้แก่ อนุสัญญากรุงปารีส ค.ศ. 1967 อนุสัญญากรุงเบอร์ลิน ค.ศ. 1971 อนุสัญญากรุงโรม และอนุสัญญาการออกแบบวงจรรวมภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยทรัพย์สินทางปัญญาเกี่ยวกับวงจรรวม

ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีอนุสัญญากรุงเบิร์น ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2474 (ค.ศ. 1931) และเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาก่อตั้งองค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก (WIPO) ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2532 (ค.ศ. 1989) เข้าร่วมเป็นภาคีในความตกลง TRIPs เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2537 จากนั้นได้เข้าเป็นภาคีอนุสัญญาปารีส ในวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 และเข้าเป็นภาคีสถิติสัญญาว่าด้วยความร่วมมือด้านสิทธิบัตร (Patent Cooperation Treaty : PCT) เมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2552

เมื่อประเทศไทยเข้าเป็นภาคีสมาชิกขององค์การการค้าโลก จึงมีพันธะที่ต้องอนุวัติการกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาตามบทบัญญัติของความตกลงทริปส์ ซึ่งกฎหมายทางทรัพย์สินทางปัญญาของประเทศไทยที่มีการแก้ไข

และตราขึ้นใหม่ มีดังนี้ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติคุ้มครองพันธุ์พืช พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติคุ้มครองแบบผังภูมิของวงจรรวม พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติความลับทางการค้า พ.ศ. 2546

3. การพึ่งพากันในตลาดโลก (Market dependence) แนวทางนี้องค์การระหว่างประเทศใช้การค้าขายกันในตลาดโลกบีบบังคับให้มีการตอบสนองนโยบาย การกระทำที่ชัดเจนและพื้นฐานที่สุดในการบีบบังคับ คือวิธีการคว่ำบาตร (Boycott) ซึ่งหากรัฐบาลไม่ตอบสนองนโยบายก็จะเผชิญกับการสูญเสียตลาดการค้า และประสบกับปัญหาเศรษฐกิจ นอกจากนี้วิธีการนี้อีกวิธีหนึ่ง คือการใช้วิธีการต่างๆ กับประเทศผู้บริโภค เช่น โจมตีจิตใจ ให้ความรู้ สร้างความตระหนัก ส่งผลให้ประเทศผู้บริโภคให้มีการกำหนดมาตรฐานสินค้าที่สูงขึ้น “เพื่อความปลอดภัย” ในการบริโภค

สิทธิมนุษยชน ประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนยังถูกนำมาใช้ในการค้าระหว่างประเทศ โดยสหภาพยุโรปสหภาพยุโรปได้นำเรื่องมาตรฐานแรงงานสิทธิมนุษยชน และสิทธิแรงงาน มาเป็นเงื่อนไขในการส่งสินค้าประมงไปสหภาพยุโรป ด้วยการออกกฎระเบียบการป้องกัน ยับยั้งการทำประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงานและไร้การควบคุม (Illegal, Unreported and Unregulated Fishing: IUU Fishing) ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2008 ประเทศไทยถูกระบุว่า การใช้แรงงานในภาคประมงของไทยรวมถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินงานที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในประเด็นเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ ประเทศไทยจึงได้ประกาศ กฎกระทรวงกำหนดสถานที่ห้ามนายจ้างให้ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุต่ำกว่าสิบแปดปีทำงาน พ.ศ. 2559 ลงวันที่ 15 มกราคม 2559 และออกพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีค้ามนุษย์ พ.ศ. 2559 (24 พฤษภาคม 2559) รวมถึงมีการปรับสถานะแรงงานต่างด้าวในเรือประมงและอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำให้ถูกกฎหมาย การที่ประเทศไทยต้องกำหนดนโยบายดังกล่าวเป็นไปเพื่อรักษาการส่งออกสินค้าประมงของไทยกับสหภาพยุโรปเฉลี่ยประมาณ 27,000 ล้านบาทต่อปี (พ.ศ. 2554 – 2559) (กองประมงต่างประเทศ, <http://www.fisheries.go.th>, 20 ตุลาคม 2559)

การพัฒนาที่ยั่งยืน สหภาพยุโรป เป็นการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจที่มีประเทศทั้งสิ้น 28 ประเทศ (รวมสหราชอาณาจักร) เป็นกลุ่มประเทศที่มีพลังอำนาจทางเศรษฐกิจสูง โดยเป็นเขตเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลก (ประมาณร้อยละ 20 ของการค้าโลก) (พิมพ์ชนก วอนขอพร. 2556, น.1) ดังนั้น เมื่อสหภาพยุโรปกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการที่ไม่ใช่ภาษีที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โลกร้อน และพลังงาน จึงส่งผลกระทบต่อประเทศคู่ค้าที่ต้องปรับนโยบายภายในรองรับให้สามารถส่งสินค้าออกไปยังสหภาพยุโรปได้ กฎระเบียบดังกล่าวมีผลต่อภาคอุตสาหกรรมของไทยในการส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสินค้าส่งออกอันดับต้น ๆ ของไทย โดยผู้ประกอบการของไทยจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของสหภาพยุโรปเพื่อยืนยันถึงการมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้สารเคมีที่มีผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อม

สรุปข้อค้นพบสำคัญที่ได้ คือ หลังสงครามเย็นองค์การระหว่างประเทศ เริ่มเข้ามามีบทบาทในประชาคมโลกจากเรื่องทางด้านการเมือง ความมั่นคง และขยายมายังด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม องค์การระหว่างประเทศ มีส่วนในการกำหนดบรรทัดฐาน และกฎระเบียบระหว่างประเทศ รวมถึงการแพร่กระจายแนวคิดและการให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องที่อยู่ในขอบเขตที่ตนให้ความสำคัญให้กลายเป็นแนวทางสากลที่ทุกประเทศทั่วโลกให้การยอมรับ แท้จริงแล้วองค์การระหว่างประเทศเป็นตัวแทนรัฐมหาอำนาจ หลังสงครามเย็น ขั้วอำนาจโลกเปลี่ยนจาก 2 ขั้วมาเป็นหนึ่งขั้วอำนาจ สหรัฐอเมริกาเป็นมหาอำนาจหนึ่งเดียว องค์การระหว่างประเทศมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต การแก้ไขปัญหามหาอำนาจของโลกทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ล้วนดำเนินการผ่านองค์การระหว่างประเทศ ซึ่งมีรัฐทั้งหลายเป็นสมาชิก ด้วยความเห็นร่วมกันว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาระดับโลก ประเทศใดประเทศหนึ่งไม่อาจแก้ไขปัญหานั้นได้สำเร็จจึงต้องร่วมมือกันแก้ไขปัญหานั้น เมื่อพิจารณาให้ลึกซึ้งแล้วจะเห็นว่าปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น สิทธิมนุษยชน ปัญหาภาวะโลกร้อน การเป็นประชาธิปไตย หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) การค้าระหว่างประเทศ ความยุติธรรมโลก ล้วนเป็นเป็นเรื่องที่ประเทศตะวันตก โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาส่งผ่านเรื่องเหล่านี้ไปยังองค์การระหว่างประเทศให้กลายเป็นความตกลงระดับโลก และใช้ประเด็นเหล่านี้บีบบังคับให้ประเทศสมาชิกต้องดำเนินการตาม รวมถึงใช้เป็นข้ออ้างในการค้าระหว่างประเทศ อิทธิพล

ของสหรัฐอเมริกาซึ่งปรากฏชัดในการบริหารจัดการเศรษฐกิจโลก โดยกลไกสำคัญ คือ G8, G20, IMF, World Bank ซึ่งกลไกเหล่านี้สหรัฐอเมริกาครอบงำอยู่ทั้งหมด (ประภัสสร เทพชาตรี, 2559) สหรัฐอเมริกามีการบริหารจัดการสังคมเศรษฐกิจโลกโดยใช้เมโนนโยบายเศรษฐกิจที่เรียกว่า ฉันทามติวอชิงตัน (Washington Consensus) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากปรัชญาเศรษฐกิจเสรีนิยมสนับสนุนการเปิดเสรีด้านการค้าระหว่างประเทศ สนับสนุนการถ่ายโอนการผลิตจากภาครัฐบาลไปสู่ภาคเอกชน (Privatization) และสนับสนุนการลดการควบคุมและการกำกับระบบเศรษฐกิจและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ (Deregulation) โดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศดูแลเรื่องการรักษาสถียรภาพทางเศรษฐกิจด้วยการลดการขาดดุลงบประมาณและการแทรกแซงภาครัฐ (Stabilization) ธนาคารโลกดูแลเรื่อง Liberalization Deregulation และ Privatization (รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์, 2548, หน้า 41)

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

อิทธิพลภายนอกมีผลต่อนโยบายต่างประเทศและนโยบายภายในของประเทศไทย หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 และสงครามโลกครั้งที่ 2 จนถึง ค.ศ. 1980 เป็นช่วงนโยบายต่างประเทศที่ให้ความสำคัญกับนโยบายความมั่นคงของประเทศไทย เนื่องจากเกรงกลัวลัทธิคอมมิวนิสต์ ไทยจึงมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับสหรัฐอเมริกา ด้วยความสัมพันธ์อันยาวนานทำให้สังคมไทยตกอยู่ภายใต้แนวคิด ค่านิยม ความเชื่อแบบตะวันตก จนกระทั่งปลายทศวรรษ 1980 ไทยจึงดำเนินการทูตรอบทิศทาง และในทศวรรษ 1990 จึงก้าวเข้าสู่ยุคแห่งภูมิภาคนิยม เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาคที่เรียกว่าเหลียวเศรษฐกิจ ปัจจุบันการจับกลุ่มระหว่างประเทศต่างๆ เพื่อจัดตั้งเขตเศรษฐกิจเสรีหรือเขตการค้าเสรีส่งผลต่อระเบียบเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ซึ่งปัจจุบันจะวันออกกำลังจะกลายเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจโลก ขณะที่ตะวันตกกำลังเสื่อมลง

### อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอ 3 ประเด็นเกี่ยวกับการปรับตัวของประเทศไทยภายใต้อิทธิพลภายนอกที่เผชิญอยู่ คือ

**ประเด็นแรก** ประเทศไทยควรสร้างความเข้มแข็งภายในด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจให้แข็งแกร่ง ด้วยแนวคิดของตนเองในการพัฒนาประเทศเช่นเดียวกับจีนที่ไม่ลอกเลียนแบบตะวันตก หากมีการถ่ายโอนนโยบายต้องนำมาปรับให้สอดคล้องกับสภาพสังคม วัฒนธรรมของไทย การจะเป็นเช่นนี้ได้ไทยต้องก้าวออกจากการเป็นอาณานิคมทางปัญญาของตะวันตกให้ได้เสียก่อน ประเทศไทยไม่เคยตกเป็นอาณานิคมของตะวันตกแต่ “สังคมตะวันตกที่ได้ชื่อว่าพัฒนาแล้วจะเป็นสังคมในอุดมคติที่ประเทศด้อยพัฒนาอย่างเรากำลังก้าวอย่างตามให้ทันอย่างสุดชีวิต”(อรรถพร คุณเจริญ นาวายุทธ, 2545, หน้า 7)

**ประเด็นที่สอง** คือ ประเทศไทยมีลักษณะพิเศษทางภูมิรัฐศาสตร์ เพราะไทยตั้งอยู่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นเขตยุทธศาสตร์ทั้งทางทหารและการเมืองของบรรดามหาอำนาจต่างๆ ในสมัยสงครามโลกครั้งที่สอง หากมองให้ไกลกว่านี้ประเทศไทยเป็นจุดเชื่อมต่อสองฟากฝั่งมหาสมุทรอินเดียและแปซิฟิก และอยู่กึ่งกลางระหว่างอินโดจีนกับคาบสมุทรมาเลย์ เป็นส่วนหนึ่งของมหาสมุทรอินเดียที่ในอนาคตจะกลายเป็นศูนย์กลางอำนาจใหม่ของโลก และอยู่ใกล้ชิดทั้งกับจีน และอินเดีย ทั้งในแง่ภูมิศาสตร์ วัฒนธรรมและการทูต และไม่ไกลจากตะวันออกกลาง (อเนก เหล่าธรรมทัศน์, 2554, หน้า 271) แต่ไทยยังไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ภาครัฐต้องกำหนดยุทธศาสตร์ของประเทศที่ชัดเจนในประชาคมอาเซียน และในภูมิภาคตะวันออก โดยให้ความสำคัญกับการรวมกลุ่มในภูมิภาค

**ประเด็นที่สาม** ประเทศไทยควรกำหนดมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศภายใต้พันธกรณี สถาบันการศึกษาและนักวิชาการควรมีบทบาทในการทำหน้าที่ศึกษา วิจัยนำองค์ความรู้ทางวิชาการเสนอแนะให้แก่สังคมและรัฐบาล

## เอกสารอ้างอิง

- กองประมงต่างประเทศ. (2559). รายงานปริมาณและมูลค่าการส่งออกสินค้าประมงทั้งหมดของไทย. เข้าถึงได้จาก <http://www.fisheries.go.th> (สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2559)
- ประภัศร์ เทพชาตรี. (2554). ระเบียบโลกใหม่ 2020: ผลกระทบและการปรับตัวของไทย (ตอนที่1). เข้าถึงจาก <http://thepchatree.blogspot.com> (สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2559)
- พิมพ์ชนก วอนขอพร. (2556). มาตรการที่มีใช้ภาษีของสหภาพยุโรปกับการค้าระหว่างประเทศ. เอกสารประกอบการบรรยายในการสัมมนาเรื่อง เสริมแกร่งผู้ส่งออกไทยโดยไม่พึ่ง GSP.
- รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. (2548). ฉันทามติวอชิงตัน. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- อรรณพ คุณเจริญ นาวายุทธ. (2545). สัญญาหนทางเลือกในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2554). บุรพาทิวัฒน์ : ภูมิรัฐศาสตร์และเศรษฐกิจโลกใหม่. กรุงเทพฯ: กรุงเทพธุรกิจ.
- Edward L Morse. (1976). *Modernization and the Transformation of International Relations Affairs*. University of Michican.
- Evans, M. (2006). At the interface between theory and practice- policy transfer and lesson - drawing. *Public Administration*. 84(2), 479-489.
- Knill, Christoph. (2005). "Introduction : cross-national policy convergence – concepts, approach and explanatory factors". *Journal of European Public Policy*. 12 (5), 764-74.
- Keohanean, Robert O., Joseph S. Nye.Jr. (1972). *Transnational Relations and World Politics*. Harvard University Press.
- Keohanean, Robert O., Joseph S. Nye. (2004). "Realism Complex Interdependence" in Frank J Lechner and John Boli.(eds.). *The Globalization Reader*. 2nd edition. Oxford : Balckwell Publishing.

**RCIM**  
เปิดรับสมัครในทันที

**รับสมัครนักศึกษาใหม่**  
บริหารธุรกิจ - รัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
(มหาวิทยาลัยอวรุฏ)

**สาธยาย**  
**หวัห็น**

**ปริญญาโท**  
**MBA & MPA**

**ปริญญาเอก**  
**DBA & DPA**

<http://www.rcim.in.th>

 092-442-7000 (หวัห็น)  
092-442-8000 (สาธยาย)

## การมีส่วนร่วมของพลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เปรียบเทียบกับจังหวัดน่าน

### Citizen Participation in Tourism Management, Compare Between

### Ayutthaya and Nan

นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรวิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

Email: gifftrb70@yahoo.com

### บทคัดย่อ

ความเข้มแข็งของชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดน่านมีผลกับการจัดการการท่องเที่ยวที่ต่างกัน โดยที่เมืองมรดกโลกพระนครศรีอยุธยานั้น มีรูปแบบการจัดการบ้านเมืองลักษณะสั่งการจากบนลงล่าง (Top-down) การจัดการการท่องเที่ยวเป็นไปตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย โดยพบเห็นการมีส่วนร่วมของพลเมืองแบบเบาบางเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ในขณะที่จังหวัดน่านนั้น มีรูปแบบการจัดการจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) โดยที่น่านใช้หลักการที่ตรงกันกับแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง (Civic Public Administration) คือการให้ความสำคัญกับภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง (Self-Government) เพื่อให้กิจกรรมใดๆ ก็ตามของภาครัฐเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า ภาคประชาชนพลเมืองจังหวัดน่านมีการจัดการการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพมาก อันเป็นผลมาจากการที่ชุมชนมีการรวมตัวกันอยู่เสมออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ต้องยอมรับว่าน่านประสบความสำเร็จในการจัดวางตำแหน่งเมืองท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของตัวเองได้เป็นอย่างดี ที่เป็นทั้งแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ความเป็นดั้งเดิมของประเพณีและวัฒนธรรมต่าง ๆ ส่งผลให้น่านเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวทางเลือกอย่างแท้จริง เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง (Self-Government) จัดว่าเป็นการใช้แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยวที่จังหวัดน่าน ส่วนการจัดการการท่องเที่ยวโดยภาคประชาชนพลเมืองของจังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้น ยังไม่เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจนเท่าที่ควร มีการจัดการการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างมีปัญหาและไม่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างแท้จริง ยังพบปัญหาและอุปสรรคการมีส่วนร่วมของพลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยวส่งผลให้การจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมควรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มากขึ้น ภาครัฐและหน่วยงานส่วนท้องถิ่นต้องสนับสนุนแนวทางการปฏิบัติงานที่โปร่งใสเพื่อให้ภาคชุมชนและภาคประชาชนได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานภาครัฐและตระหนักถึงความต้องการที่แท้จริงของชุมชนในการดำเนินนโยบายการท่องเที่ยวต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่น

**คำสำคัญ:** รัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง การมีส่วนร่วมของพลเมือง การจัดการการท่องเที่ยว

### Abstract

Community strength of Phranakhon Si Ayutthaya province and Nan province has been affected by their difference in tourism management. Ayutthaya World Heritage City applies a top-down style to city management. In such model, tourism management is purposely assigned as a duty of individual departments, leading to the sparse participation of citizens in a specific group. Nan, on the contrary, applies a bottom-up management style whose major principle coincides with that of civic public administration; namely, the focus is on raising the significance of citizen sector participation in self-government so that any government activity would distribute its optimal benefits to the public.

The findings revealed that the participation of Nan citizen sector in tourism management was highly efficient owing to constant gatherings, both formally and informally, of people in the community. Nan is considered successful in promoting itself as a city of cultural tourism with learning centers of local wisdom as well as traditional cultures and ways of life. This has made Nan the genuine city of alternative tourism. Applying the concept of Civic Public Administration in tourism management, its communities were also encouraged to participate in self-government. On the other hand, tourism management performed by Ayutthaya citizen sector was found ineffective compared to that of Nan; to be precise, the management was not only relatively problematic but also unprofitable to the community. Besides, the trouble with citizen participation has made the tourism management of Ayutthaya not as efficient as it should be. One appropriate solution is to provide more opportunities for citizen participation in local tourism management. Furthermore, both government and local authorities need to support the principles of good governance so that community and citizen sectors could become part of public administration as well as realize authentic community needs in order to perform tourism policies that would affect the locals.

**Keywords:** Civic public administration, Citizen participation, Tourism management

## บทนำ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและน่านต่างก็มีวัฒนธรรมที่โดดเด่นเป็นอย่างมาก จัดว่าเป็นเมืองที่อุดมไปด้วยทุนวัฒนธรรมทางด้านการท่องเที่ยวอย่างบริบูรณ์ เพียงแต่นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ถูกหน่วยงานส่วนกลางดูดซับความเป็นอยุธยาออกไปจากพื้นที่ ไม่ปลูกฝังความรักหวงแหนแก่คนในท้องถิ่น ทำให้การทำงานของหน่วยงานแต่ละครั้งขาดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน/พลเมือง ประกอบกับลักษณะสภาพสังคม-เศรษฐกิจของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีเขตโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ภายนอกล้อมรอบเกาะเมืองเก่า ส่งผลให้มีความเป็นชุมชนเมืองค่อนข้างสูง มีประชากรใหม่ๆ ย้ายถิ่นฐานเข้ามาอยู่อาศัย หอบลูกหลานมาทำงานรับจ้างในโรงงาน มาเรียนหนังสือในจังหวัด เกิดกลุ่มประชากรต่างถิ่นเข้ามาปะปนอยู่อาศัยในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยาเพิ่มขึ้นมาก จึงขาดการรวมตัวของประชาชน ชาวบ้านและชุมชนไม่เกาะกลุ่มกัน ต่างคนต่างอยู่ ขาดจิตสำนึกความเป็นเจ้าของ (Sense of belonging) ประกอบกับการถูกกีดกันออกจากราชอาณาจักรอยุธยาภายใต้การบริหารงานภาครัฐและภาคท้องถิ่นที่เหลื่อมล้ำกัน กลายเป็นว่าการจัดการการท่องเที่ยวภายในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ตกเป็นภาระหนักแก่ส่วนกลาง และหน่วยงานท้องถิ่นเพียงเท่านั้น จะว่าไปแล้วการทำงานแม้แต่ในภาครัฐเองก็ยังมีข้อขัดแย้งคิดเห็นไม่ตรงกันระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ซึ่งไม่มีฝ่ายใดผิดหรือถูก เพียงแต่เป็นผลของความเข้าใจที่ไม่ตรงกันจากการมองเหรียญคนละด้านของการทำงานเท่านั้น

ในขณะที่จังหวัดน่านมีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เป็นต้นแบบของวัฒนธรรมหลากหลายประเภทแก่อื่น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสถาปัตยกรรม การแต่งกายและเครื่องประดับ อาหารการกิน ภาษาและคำพูด เป็นต้น การจัดการการท่องเที่ยวที่ทำให้คนน่านเปี่ยมด้วยจิตสำนึกพลเมือง มาจากกระบวนการสร้างความภาคภูมิใจของคนในท้องถิ่นด้วยกัน ถือว่าเป็นจุดแข็งสำคัญที่ทำให้น่านยังต้านทานกระแสโลกาภิวัตน์มาได้จนถึงทุกวันนี้ และเมื่อคนน่านมีความรักภาคภูมิใจและหวงแหนทรัพยากรในท้องถิ่นของตนเองแล้ว จึงเป็นจุดกำเนิดของความกระตือรือร้นที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมรับรู้และบริหารกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น โดยไม่เกี่ยงงอน ไม่ถือเป็นเรื่องยุ่งยากหรือเสียเวลาทำมาหากินแต่อย่างใด ทำให้การท่องเที่ยวในจังหวัดน่านเป็นการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ทั้งคุณภาพชีวิตที่ดีของนักท่องเที่ยว และคุณภาพสังคมที่ดีต่อประชาชนในพื้นที่



เขตท้องที่เกี่ยวเนื่องเมืองเก่าและนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ต่างก็เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญที่โด่งดังและได้รับความนิยมมากในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งโดยปกตินั้นการจัดการการท่องเที่ยวต่างๆ มักจะเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่ทั้ง 2 เมืองนี้กลับมีระดับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่แตกต่างกันจึงส่งผลให้ลักษณะของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว มีรูปแบบที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งความแตกต่างในความหมายของผู้วิจัยในที่นี้ ไม่ได้หมายถึงความแตกต่างทางด้านภูมิศาสตร์ หรือความแตกต่างทางลักษณะวัฒนธรรม แต่เป็นความแตกต่างในการจัดการการท่องเที่ยวที่สะท้อนความมีประสิทธิภาพอย่างไม่เท่าเทียมกัน ไม่ใช่ว่าจังหวัดใดใหญ่หรือเล็กกว่ากัน ทว่าหมายรวมถึงการดึงศักยภาพของเมืองท่องเที่ยวตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักท่องเที่ยวและเจ้าของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเอง

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาหรือเรียกสั้นๆ ว่าอยุธยาตั้งอยู่ในภาคกลาง เป็นเมืองหลวงเก่าของไทย สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 1893 โดยสมเด็จพระเจ้าอู่ทองหรือสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 ในเวลา 417 ปี ที่กรุงศรีอยุธยา เป็นราชธานี มีกษัตริย์ปกครอง 34 พระองค์ จาก 5 ราชวงศ์ คือ ราชวงศ์อู่ทอง ราชวงศ์สุพรรณภูมิ ราชวงศ์สุโขทัย ราชวงศ์ปราสาททอง และราชวงศ์บ้านพลูหลวง นับเป็น ราชธานีของไทยที่มีอายุยืนยาวที่สุดในประวัติศาสตร์ชาติไทยที่อยู่ในดินแดนแหลมทองนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2540) เนื่องจากกรุงศรีอยุธยาเจริญรุ่งเรืองมาหลายสมัย จึงมีโบราณสถานปรากฏอยู่มาก และถือว่เป็นดินแดนแห่งประวัติศาสตร์ ศิลปกรรม และวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวิทยาการความรู้ด้านต่าง ๆ ที่สืบทอดความเป็นไทยมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน และยังเป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวไทยทั้งชาติในการระลึกถึงบรรพบุรุษ คณะกรรมการว่าด้วยการศึกษา และวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมสหประชาชาติ (UNESCO) ได้มีมติรับอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งในใจกลางกรุงศรีอยุธยาไว้ในบัญชีมรดกโลกทางวัฒนธรรม เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2534 ณ กรุงคาร์เธจ ประเทศตูนิเซีย ซึ่งจะมีผลให้ได้รับความคุ้มครองตามอนุสัญญาที่ประเทศต่างๆ ได้ทำร่วมกัน เป็นผลให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นเมืองที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศให้ความสนใจเข้ามาเยี่ยมชมอย่างต่อเนื่อง

ส่วน “น่าน” เมืองน่านอยู่อันดับที่ 3 จากการจัดอันดับของสถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนาในช่วงปี 2551-2552 เป็นหนึ่งจังหวัดที่มีประชาสังคมที่เข้มแข็ง มีการร่วมกันคิดร่วมกันตั้งเป้าหมายเพื่อให้เมืองน่านน่าอยู่ การที่สังคมน่านเข้มแข็งก็เนื่องจากมีกลุ่มชาวบ้านที่จะปกป้องผืนป่าอันเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารและสมบัติของชุมชน พระสงฆ์มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดเครือข่ายที่จะพิทักษ์รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนั้นยังมีกระแสผลักดันเพื่อให้น่านเป็นมรดกโลก องค์การประชาชนในชนบทและเมืองน่านตลอดจนภาครัฐและภาคเอกชนทำงานประสานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้เนื่องจากน่านเป็นพื้นที่ชายแดนที่ต่อเชื่อมไปยังลาวซึ่งไม่มีกำลังซื้อทางเศรษฐกิจ และไม่มีทรัพยากรที่น่าสนใจพอที่นักธุรกิจทั้งในและนอกประเทศไทยสนใจ ไปลงทุนเพื่อดูดซับทรัพยากร จึงทำให้น่านมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างช้ามาก และเมื่อเศรษฐกิจไม่ได้เติบโตอย่างก้าวกระโดด ทำให้น่านประสบปัญหาทางด้านสังคมเศรษฐกิจและกายภาพน้อยกว่าอีกหลายๆ เมืองในประเทศไทย น่านถูกมองเป็นเมืองน่าอยู่ เพราะอย่างน้อยบรรยากาศในเมืองก็ยังสงบเงียบ ผู้คนใช้ชีวิตอย่างสมถะ นอกจากนั้นน่านยังได้ชื่อว่าเป็นจังหวัดที่มีประชาคมที่เข้มแข็ง และยังได้รับการจัดอันดับว่าเป็นเมืองที่น่าอยู่ตามการจัดลำดับขององค์การสหประชาชาติอีกด้วย ตัวเมืองน่านจัดว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีเมืองเก่า เป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชาวบ้านเองเรียกการท่องเที่ยวของเมืองน่านว่า “เมืองท่องเที่ยวแห่งการเรียนรู้เชิงวัฒนธรรม” ผู้คนน่านมีความพยายามที่จะสร้างให้เมืองน่านเป็นทั้งเมืองท่องเที่ยว เพื่อความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ ไปพร้อมๆ กับการได้รับความรู้ ประสบการณ์ความเป็นน่าน จนถึงซึมซับวัฒนธรรม วิถีชีวิตแบบชาวน่านดั้งเดิม

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุดควรจะเริ่มต้นจากจุดเล็ก ๆ คือประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ ภาครัฐจึงควรลดทอนบทบาทตนเองเสียบ้างที่มักเชื่อว่าการจัดการการท่องเที่ยวใด ๆ ต้องเป็นนโยบายที่กำหนดมาจากหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางเท่านั้น เพราะแต่ละท้องถิ่นมีเอกลักษณ์ที่แตกต่าง ดังนั้นจึงควรกระตุ้นให้ประชาชนหรือชุมชนเจ้าของพื้นที่ได้เข้ามามีบทบาทในการมีส่วนร่วมจัดการการท่องเที่ยวให้มากขึ้น จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของพลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเปรียบเทียบกับจังหวัดน่าน เพื่อนำรูปแบบการมีส่วนร่วมของพลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยวจังหวัด

พระนครศรีอยุธยาและจังหวัดน่านมาปรับประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของสังคมไทยต่อไป

## สมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีสมมติฐานหลักว่า การจัดการการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากการสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองและกระบวนการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมหรือ การดำเนินนโยบายภาครัฐที่แตกต่างกันด้วย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐส่วนกลางหรือภาคท้องถิ่น ต่างส่งผลกระทบต่อรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน ไปจนถึงระดับจิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่จะตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเองในลักษณะต่าง ๆ กัน สำหรับในบริบทของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดน่านนั้น ประเด็นของการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนนั้นอยู่ภายใต้การสนับสนุนของภาครัฐและความเข้มแข็งของภาคชุมชนและภาคประชาชนเอง เนื่องจากการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้นเป็นพันธะกิจของ หลาย ๆ ส่วนที่ต้องตระหนักถึงความสำคัญตรงจุดนั้น ต้องพัฒนาการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งภารกิจทั้งหมดนั้น จำเป็นต้องดำเนินการภายใต้ความร่วมมือของหลายๆ ฝ่าย และในความร่วมมือนั้นต้องเกิดขึ้นพร้อมกับจิตสำนึกพลเมืองที่ปราศจากการบังคับขึ้นใจใดๆ ทั้งสิ้น จะทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเหล่านั้นยั่งยืน ในรูปแบบของการพัฒนาเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายใต้การอนุรักษ์และตระหนักถึงความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดน่านมีการจัดการการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน โดยที่เมืองมรดกโลกพระนครศรีอยุธยานั้น มีรูปการจัดการลักษณะสั่งการจากบนลงล่าง (Top-down) การจัดการการท่องเที่ยวเป็นไปตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย โดยพบเห็นการมีส่วนร่วมของพลเมืองแบบเบาบางเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ในขณะที่จังหวัดน่านนั้นมีรูปแบบการจัดการจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) โดยที่น่านใช้หลักการที่ตรงกันกับรัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้พยายามตอบคำถามโดยการประสานข้อมูลหลากหลายด้านเข้าด้วยกัน เปรียบเสมือนการนำจิ๊กซอว์มาต่อกัน หมุนชิ้นจิ๊กซอว์ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะทดสอบข้อมูลหลาย ๆ แหล่งเข้าประสานกัน สิ่งสำคัญสำหรับการทำงานชิ้นนี้คือ “แหล่งข้อมูล” ความน่าเชื่อถือของข้อมูล แหล่งข้อมูลที่หลากหลายตั้งแต่การตีความข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ ตำนาน คำบอกเล่า เรื่องเล่าทั้งจากคนภายในพื้นที่และภายนอกพื้นที่ การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลที่มาจากหลากหลายภาคส่วนทั้งส่วนกลาง ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคชุมชนและประชาชน จนถึงการใช้ผู้วิจัยไปลงพื้นที่ จังหวัดน่านและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นเวลานานและหลายครั้ง ต่างวาระ ต่างเวลาจนสามารถทดสอบ ความเที่ยงตรงของข้อมูลได้มากพอสมควร อีกทั้งยังหาข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม เสริมด้วยการเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยโดยไม่แสดงตนว่าเป็นใคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ปราศจากอคติ และเข้าร่วมงานสัมมนาหลายครั้งในประเด็นเรื่องการท่องเที่ยว หรือการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อค้นหาคำตอบของประเด็นที่ต้องการอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยพยายามรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ทางด้านแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์-รัฐศาสตร์-การท่องเที่ยว-ชุมชน-ภาคพลเมือง ไปจนถึงการได้รับข้อมูลจากคำบอกเล่า ที่เกิดขึ้นจากการสนทนาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการบ่อยครั้งมาก และเป็นเรื่องน่ายินดีว่า การวิจัยครั้งนี้ฝึกฝนทักษะการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบที่หลากหลายภายใต้สถานการณ์ต่างๆ กัน ทำให้สามารถรับข้อมูลได้หลากหลายแง่มุมและเปี่ยมด้วยความรู้ที่ทรงคุณค่ามาก ผู้ทรงคุณวุฒิและแหล่งข้อมูล นอกจากแหล่งข้อมูลข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นยังมีนักวิชาการ และประชาชนอีกจำนวนมากที่ได้ให้ข้อมูลจากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ และการเข้าเป็นผู้ร่วมสังเกตการณ์ในวงสนทนาอย่างไม่แสดงตนเพื่อทดสอบความแม่นยำของข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้เที่ยงตรงมากที่สุด ซึ่งงานชิ้นนี้เกิดจากความพยายามเป็นอย่างมากที่จะรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายสถานการณ์ให้ได้มากที่สุด จะตอบคำถามจากสมมติฐานให้ได้ อีกทั้งหาข้อสรุปและข้อเสนอที่ทรงคุณค่าแก่การจัดการการท่องเที่ยวในอนาคตต่อไปให้ได้ทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติต่อไป

## ขอบเขตการวิจัย

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่าการจัดการการท่องเที่ยวที่ดีและมีประสิทธิภาพควรจะเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการตนเองเพื่อให้ตอบโจทย์ของเจ้าของพื้นที่ให้มากที่สุด ในที่นี้ผู้วิจัยคัดเลือกกรณีศึกษาเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยมิได้ใช้เกณฑ์ทางภูมิศาสตร์หรือลักษณะวัฒนธรรมเป็นตัวแบ่ง แต่พิจารณาจากลักษณะของเมืองท่องเที่ยวที่เน้นจุดขายทางวัฒนธรรม จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. เทศบาลเมืองน่าน ในพื้นที่อนุรักษ์และพัฒนา “เมืองเก่า น่าน” โดยคณะกรรมการอนุรักษ์และพัฒนากรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า และเขตพื้นที่พิเศษในการดูแลขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) น่านเป็นเมืองท่องเที่ยวประเพณีวัฒนธรรมแบบตอนยอนของทางภาคเหนือ ที่มีแนวโน้มจะใช้แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยว โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน และหน่วยงานภาคอื่น ๆ อีกมากมายนอกภาครัฐมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมือง ชุมชนมีบทบาทที่เข้มแข็งและเป็นหัวแรงสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแนววัฒนธรรมชุมชนที่เป็นประโยชน์ต่อชาวบ้านมากที่สุด

เนื่องจากสภาพที่ตั้งทางภูมิประเทศของจังหวัดน่านอยู่ภายในหุบเขาที่ค่อนข้างห่างไกลความเจริญและไม่มีทางออกสู่ทะเล อีกทั้งเขตชายแดนที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านเป็นภูเขาสูงชัน ไม่เกิดเขตเศรษฐกิจการค้าชายแดน ทำให้น่านยังคงสามารถรักษาความเป็นตัวตนของคนน่านไว้ได้อย่างสูง ไม่โดนผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมไปสู่สังคมทันสมัยมากนัก จึงยังคงรักษาวรรณธรรมดั้งเดิมเอาไว้ได้ ส่งผลให้น่านเป็นเมืองท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ยังสามารถอนุรักษ์ประเพณีพื้นเมืองของชาวล้านนาเอาไว้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ เป็นที่ชื่นชอบแก่นักท่องเที่ยวอย่างมาก ภายใต้กระแสการท่องเที่ยวทางเลือก (Alternative tourism) ที่จุดกระแสการท่องเที่ยวเนิบช้า (Slow life) เป็นจุดขายสำคัญของแนวโน้มการท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน จึงทำให้น่านเป็นเมืองท่องเที่ยวกระแสทางเลือกที่โด่งดังมากในประเทศไทยขณะนี้

2. นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา หรืออุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองโบราณ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ได้จดทะเบียนเป็นมรดกโลกจากยูเนสโก ซึ่งเป็นเมืองที่ยืนยันถึงหลักฐานของวัฒนธรรมหรืออารยธรรมที่ปรากฏให้เห็นอยู่ในปัจจุบันหรือว่าที่สาบสูญไปแล้ว เมืองท่องเที่ยวในเขตเกาะเมืองโบราณพระนครศรีอยุธยามีชื่อเสียงระดับโลก เป็นที่ชื่นชอบใฝ่ฝันเป็นอย่างมากของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทว่ากลับเกิดปัญหาเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากและเรื้อรังมาเป็นเวลาหลายสิบปี จนตกอยู่ในสภาวะวิกฤตที่เสี่ยงจะถูกถอดถอนจากการเป็นเมืองมรดกโลกหลายต่อหลายครั้ง

พระนครศรีอยุธยาประสบปัญหาพื้นที่ท่องเที่ยวทรุดโทรม เสื่อมสภาพ ขาดการดูแลรักษา ความไม่ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และที่เป็นปัญหาใหญ่ที่สุด คือ การรื้อล้างพื้นที่โบราณสถาน จนกลายเป็นข้อพิพาท สร้างความรำคาญระหว่างประชาชน ชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐและหน่วยงานส่วนท้องถิ่น มาเป็นเวลานาน ซึ่งรากลึกของปัญหาเหล่านี้ล้วนมีต้นตอมาจากการบริหารกิจการบ้านเมืองของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในทุก ๆ ส่วนละเลยการทำงานร่วมกับประชาชนเจ้าของพื้นที่

นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีชื่อเสียงมาก จุดขายของพระนครศรีอยุธยาล้ำคลึงกับน่านในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการขายวัฒนธรรมความเก่าแก่ของประเพณีโบราณในท้องถิ่น การเป็นเมืองท่องเที่ยวแห่งพุทธศาสนา นักท่องเที่ยวชื่นชอบการมาไหว้พระ นั่งรถหรือปั่นจักรยานชมเมืองเก่า แล้วขึ้นชมกับสถาปัตยกรรมของเมืองท่องเที่ยวนั้น จึงเป็นจุดร่วมสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยเลือกกรณีศึกษาทั้ง 2 แห่งนี้

จากที่กล่าวมาจะพบว่าการมีส่วนร่วมของภาคพลเมืองมีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่ากิจกรรมใดๆ ก็ตามที่เป็นนโยบายปฏิบัติระดับมหาดคควรจะดำเนินการโดยภาครัฐก็ตาม แต่ในอีกทางหนึ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเจ้าของพื้นที่ได้แสดงออกถึงความเป็นพลเมืองส่วนหนึ่งในสังคมได้ทำงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น จะเป็นข้อดีที่ผลงานการทำงานต่างๆ จะเกิดประสิทธิผลมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยยกระดับวัฒนธรรมพลเมืองภาคประชาชนของประเทศให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

## สรุปผลและการอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า การบริการภาครัฐตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง เกิดขึ้นจริงในการจัดการการท้องถิ่นที่จังหวัดน่าน เป็นการบริหารงานภาครัฐที่เน้นการบริหารที่สร้างพลเมือง รวมถึงการบริหารที่เปลี่ยนคนจนหรือคนชั้นล่างให้เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี สนใจทดแทนบุญคุณแผ่นดิน สามารถแนะนำรัฐและราชการได้ด้วย ส่งเสริมเติมพลังให้ชุมชนท้องถิ่น และเปลี่ยนบทบาทภาครัฐให้เป็นผู้ระดมผู้สนับสนุน ผู้นำพลเมือง มาช่วยตนเองและช่วยกันเอง รัฐประศาสนศาสตร์พลเมืองเป็นการบริหารงานภายใต้ระบอบประชาธิปไตยที่สร้างจากประชาชน ประชาชนปกครองตนเอง เป้าหมายคือ สังคมประชาธิปไตยที่ดี (Good Democratic Society) เน้นที่การจัดการตนเองของประชาชน (Self-Government) ให้ตั้งมั่นอยู่บนประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ที่หล่อเลี้ยงด้วยคุณธรรมแห่งพลเมือง (Civic virtue) ให้ประชาชนเห็นว่าเป็นบ้านเมือง เป็นของร่วมกัน (Commonwealth) เป็นผลลัพธ์การจัดการตนเองปัญหาสาธารณะควรได้รับการแก้ไขอย่างที่เป็นศักยภาพของพลเมือง ส่วนเจ้าหน้าที่ภาครัฐนั้นต้องยอมรับและเคารพในศักยภาพของประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีทัศนคติว่าประชาชนเป็นพลัง เลิกสั่งการแบบอำนาจนิยม ไม่สั่งการแบบรวมศูนย์อำนาจ แต่ให้เน้นย้ำความสัมพันธ์จากล่างขึ้นบน (Bottom-up) นำโดยสังคม ท้องถิ่นและชุมชนได้ด้วย โดยดำเนินการในลักษณะผู้สร้างหุ้นส่วนและการต่อรอง ส่วนพลเมืองคนน่านเองมีทัศนคติที่ดีต่อการเข้าร่วมประชาคมกับภาครัฐ ยอมรับความเป็นจริงของสังคม ไม่ปฏิเสธภาครัฐ เพียงแค่นี้ก็จะสามารถเปลี่ยนจากสภาพขาดแคลนไปสู่สภาพที่แก้ปัญหาได้

สำหรับอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา นั้น มีความเสี่ยงที่จะถูกถอดถอนออกจากการเป็นมรดกโลก จากปัญหา 2 ประการ คือ การบุกรุกพื้นที่มรดกโลกและการป้องกันน้ำท่วม แต่ปัญหาใหญ่คือการบุกรุกพื้นที่ ถึงแม้ว่าจะมีการแก้ไขไปบ้างแล้วก็ตาม แต่การคลี่คลายปัญหายังไม่ราบรื่นเท่าที่ควร ส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน เพราะหากขับไล่ประชาชนที่รุกรานพื้นที่แล้วนั้น ย่อมจะเกิดปัญหาทั้งเรื่องการหาที่อยู่ใหม่และงบประมาณขุดเขยความเดือดร้อน ซึ่งขาดแผนงานรองรับ และเป็นปัญหาที่ใหญ่เกินกว่า ส่วนท้องถิ่นจะรับมือ การท่องเที่ยวในเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา ไม่ปลอดภัยสำหรับชาวต่างชาติ จัดว่าเป็นปัญหาที่สะท้อนถึงการไม่เป็นเจ้าบ้านที่ดีของประชาชน การเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการร้านค้า ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจากการวิ่งราวของมิจฉาชีพ ล้วนกระทบเป็นต้น

ส่วนภาคประชาชนพลเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้นยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ยังพบปัญหาและอุปสรรคการมีส่วนร่วมพลเมืองในการจัดการการท้องถิ่น คือ ปัญหาการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัญหาการมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัญหาการบริหารนโยบายการจัดการท่องเที่ยวมรดกโลก ปัญหาการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก และปัญหาการพัฒนาให้เกิดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

การขาดแคลนการมีส่วนร่วมจากประชาชน สาเหตุส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า สภาพสังคมและเศรษฐกิจของพระนครศรีอยุธยา มีความเป็นเมืองค่อนข้างสูง ผู้คนต้องทำงานหนักและหารายได้เลี้ยงชีพอย่างเข้มข้น ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กันมากเท่าที่ควร ทำให้ชาวบ้านส่วนมาก ไม่มีเวลามากพอที่จะใส่ใจเข้าร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมือง บวกกับภาครัฐที่มีหลายฝ่ายตั้งแต่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร การท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และยูเนสโกในฐานะผู้วางแผนแม่บทใหญ่ในการจัดการมรดกโลก ทำให้ชาวบ้านเองก็เกิดความสับสนในการที่จะสื่อสารกับหน่วยงานรัฐ จึงเกิดช่องว่างระหว่างชุมชน หน่วยงานท้องถิ่น และภาครัฐ โดยปริยาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์ และคณะ (2560, หน้า 78-85) ที่ว่าทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรมีการร่วมมือในการนำเสนอศักยภาพการท่องเที่ยวที่มีอยู่

แต่ที่จริงนั้นการจัดการการท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาได้รับการตระหนักรับรู้จากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน องค์กรเอกชน หรือภาคชุมชนพลเมือง เพียงแต่อุปสรรคในการจัดการให้เมืองท่องเที่ยวกรุงอยุธยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่แบบยั่งยืนนั้น ติดขัดอยู่ที่ไม่มีภาคีใดของสังคมออกมาเป็นหัวเรือหลักรับผิดชอบ เนื่องจากความ

สลับซับซ้อนและยุ่งเหยิงมากของแต่ละประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกันจนขมวดเป็นปมก้อนใหญ่เกินกว่าที่ใครจะจัดการได้เพียงฝ่ายเดียว ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชนเอง ทุกวันนี้ยังทำงานกันแบบแยกส่วนไม่มีการประสานงานระหว่างกัน ทำให้ไม่มีแรงผลักดันที่แข็งแกร่งมากพอจนจะสามารถเปลี่ยนอะไรได้ ผลจากความเป็นสังคมเมืองในชุมชนเขตเกาะเมืองอยุธยาทำให้การรวมตัวของชาวบ้านในชุมชนเป็นไปอย่างหลวมๆ ไม่เป็นเอกภาพ ตั้งอยู่บนผลประโยชน์ จึงทำให้การจัดการการท่องเที่ยวที่อยุธยาเป็นไปในรูปแบบการสั่งการจากส่วนกลาง-บนลงล่าง (Top-down) ประชาชนจึงขาดจิตสำนึกของการเป็นเจ้าของร่วมในพื้นที่และละเลยความสำคัญในการอนุรักษ์เขตเมืองเก่า ทำให้การจัดการการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาในฐานะที่เป็นทั้ง “มรดกชุมชน” และ “มรดกโลก” ไปพร้อมๆ กัน คงจะไม่มีทางเห็นภาพนั้นอย่างแน่นอน

### ตารางเปรียบเทียบการจัดการการท่องเที่ยวของพระนครศรีอยุธยา

| หน่วยในการเปรียบเทียบ                | น่าน                                                                                                                         | พระนครศรีอยุธยา                                                                                                     |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ลักษณะเมือง                          | สังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท เป็นเมืองขนาดเล็ก                                                                                     | สังคมเมืองขนาดใหญ่                                                                                                  |
| การรวมตัวของประชาชน                  | มีการรวมกลุ่มอย่างเหนียวแน่น ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ                                                             | มีการรวมกลุ่มอย่างหลวม ๆ เฉพาะกลุ่ม อย่างเป็นทางการ                                                                 |
| แนวทางการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน | มีนโยบายที่จะระดมความคิดเห็นของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้                                                             | มีลักษณะการปฏิบัติโดยให้ประชาชนเข้ามาข้องเกี่ยวน้อยที่สุด                                                           |
| รูปแบบการจัดการท่องเที่ยว            | ส่งนโยบายจากล่างขึ้นบน จัดการการท่องเที่ยวตามความประสงค์ของเจ้าของพื้นที่                                                    | รับนโยบายจากบนลงล่าง จัดการการท่องเที่ยวตามแผนนโยบายภาครัฐ                                                          |
| ความรู้สึกรักของประชาชน              | ชาวบ้านและชุมชนกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของทางภาครัฐ รักและหวงแหนในศิลปวัฒนธรรมบ้านเกิด                               | ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการภาครัฐ และไม่รู้สึกรักเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่                                  |
| รูปแบบพลเมือง                        | วัฒนธรรมพลเมืองดี (Administration in Civic Culture) มีความรับผิดชอบต่องานตัวเองและสังคม มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมือง | พลเมืองในรูปแบบเก่า (Classic System) ไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานบ้านเมือง แต่ปฏิบัติตามคำสั่งของภาครัฐอย่างเข้มแข็ง |
| ลักษณะการบริหารงานบ้านเมือง          | ผู้นำมีการบริหารงานแบบเปิดเผย (Open System)                                                                                  | ผู้นำมีการบริหารงานแบบแยกส่วน (Closed System)                                                                       |
| การบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว       | ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการซ่อมแซมบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญต่างๆ                                                   | การดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว ถือเป็นหน้าที่หลักของภาครัฐที่ต้องจัดการดูแล                                     |

จะเห็นว่าถึงแม้ทั้ง 2 แห่งนี้เป็นเมืองวัฒนธรรมทางด้านการท่องเที่ยวเหมือนกัน แต่น่านและพระนครศรีอยุธยากลับมีรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพต่างกัน อันเนื่องมาจากการมีส่วนร่วม ของพลเมืองที่ไม่เท่าเทียม ส่งผลให้การดึงศักยภาพที่แท้จริงด้านการท่องเที่ยวของนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาได้นำเสนอสู่สาธารณชนไม่เต็มที่เท่าที่ควร แต่เขตท่องเที่ยวเมืองเก่าแก่นั้น กลับสามารถค้นหาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวใหม่ๆขึ้นมาได้อยู่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุดอันเป็นผลมาจากการร่วมแรงร่วมใจของประชาชนในพื้นที่

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” เป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน อันที่จริงนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นสิ่งสำคัญในทุกเรื่องของการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินแนวทาง “รัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง” ที่ผลักดันให้ประชาชนสามารถปกครองตนเองได้ ซึ่งจะนำไปสู่ สังคมประชาธิปไตยที่ดี สร้างพลเมืองที่มีความรู้สึก “รู้รัก รักผิตชอบ” ต่อสังคม ที่จะช่วยผลักดัน เป็นทั้งพลัง สมอง และทรัพย์สินที่มีค่าต่อบ้านเมือง

สิ่งสำคัญที่พระนครศรีอยุธยาจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นต่อไปในอนาคตคือการกระตุ้นให้ชาวบ้าน ในท้องถิ่นเห็นถึงสภาพปัญหาของตนเองที่จักต้องแก้ไขร่วมกัน จนก่อให้เกิดจิตสำนึกร่วมกัน ให้มาร่วมตัวกันให้ได้ หากจะเปรียบเทียบกับพระนครศรีอยุธยาในรูปแบบของการทำงานร่วมกันนั้น สามารถแสดงออกมาได้ว่า “น่าน” ใช้แนวทางรัฐประศาสนศาสตร์พลเมืองรูปแบบของประชาสังคมตามลักษณะของประเทศที่พัฒนาแล้ว ทั้งๆ ที่เป็นสังคมค่อนข้างชนบทและห่างไกลความเป็นเมือง แต่กลับเป็นจุดแข็งที่เอื้อประโยชน์ให้ภาคพลเมืองสามารถรวมตัวกันได้ง่ายและเป็นปึกแผ่น ในขณะที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งๆ ที่มีสภาพสังคมของความเป็นเมืองสูง เศรษฐกิจดี กลายเป็นว่า จังหวัดอยุธยานี้กลับปรากฏรูปแบบการรวมตัวพลเมืองในลักษณะประชาสังคมประเทศกำลังพัฒนา คือแต่ละภาคไม่เกี่ยวข้องกัน ทำงานอย่างแยกส่วน สิ่งสำคัญที่ทั้ง 2 จังหวัดต้องพยายามพัฒนาให้เกิดขึ้นต่อไปคือ “จิตสำนึกพลเมือง” ที่จะเป็กลไกสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่จะเป็นแรงผลักดันสำคัญให้ชุมชน/ประชาชนกลายเป็นหุ้นส่วนของภาครัฐที่จะจับมือกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ ขับเคลื่อนสังคมสู่ สังคมประชาธิปไตยที่ดี และเจริญงอกงาม เพิ่มอำนาจให้ประชาชนเข้าถึงนโยบายของรัฐมากขึ้น ลดการพึ่งพิงข้าราชการและนักการเมืองจนสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาบ้านเมืองได้ด้วยตนเอง

สิ่งสุดท้ายที่ผู้วิจัยอยากกล่าวเสริม คือ การมีส่วนร่วมของพลเมืองในการจัดการการท่องเที่ยวของทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดน่าน ไม่ได้เป็นเครื่องรับประกันความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทุกเรื่อง แต่ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนมีผลต่อคุณภาพในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างเห็นเป็นรูปธรรมชัดเจน การดำเนินแนวทางจัดการการท่องเที่ยวที่น่าอภิมภย ไม่ได้มีสูตรสำเร็จตายตัวสามารถนำไปใช้ได้ทุกที่เหมือนการฝึกของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป เพียงแต่การทำงานร่วมกันทั้งภาครัฐและภาคประชาชนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ให้เหมาะสมกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมตามแต่ละพื้นที่ คุณค่าพื้นฐานของพลเมืองไม่ใช่สิ่งที่ดำรงอยู่อย่างตายตัว และย่อมมีข้อบกพร่องของตัวเอง การจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนแนวรัฐประศาสนศาสตร์พลเมืองอาจไม่ใช่เป้าหมายในตัวมันเองแต่เป็นกระบวนการที่มีเหตุผลและพร้อมจะปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาไปสู่สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อเป้าหมายในการทำภาคธุรกิจการท่องเที่ยวให้เชิดชูวัฒนธรรมที่ดีงาม บรรลุเป้าหมายของสังคมสุขที่ประชาชนทั้งชาวบ้านและนักท่องเที่ยวสามารถดำเนินชีวิตร่วมกันได้

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). **วิถีไทย : การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: โครงการวิถีทัศน์.  
พงษ์นรินทร์ ว่องวิทย์, เพ็ญศรี ฉิรินัง และ อรุณ รักธรรม. (2560). **การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาตามกรอบแนวคิด**

6A's ของ Buhalis. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. 5(2), หน้า 78-85.

## บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### The Organizational Climate Affecting the Personnel's Work Motivation

#### Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

จักรกฤษณ์ พางาม<sup>1</sup> และ อนุพันธ์ อภิขยานภาพ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

E-mail : Chakrkrishna.bha@mahidol.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 3) บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 298 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลวิจัยพบว่า 1) บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ส่วนใหญ่ คือ ด้านความยอมรับนับถือ รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน ตามลำดับ 2) แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ส่วนใหญ่คือ ด้านความต้องการความรักและความผูกพัน รองลงมาคือ ด้านความต้องการความมีอำนาจ และน้อยที่สุดคือ ด้านความต้องการความสำเร็จ ตามลำดับ และ 3) บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน

#### Abstract

The purpose of this research were 1) to study the Organizational Climate of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon 2) The personnel's work motivation of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon 3) The Organizational Climate effecting The personnel's work motivation Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The samples used on unit of analysis were 298 persons work for Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The instrument used was a questionnaire about The Organization Climate effecting The personnel's work motivation Rajamangala University of Technology Phra Nakhon and analysis data by statistical package. The statistics used in data analysis were Frequency Value, Percentage, Mean, Standard Deviations and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results of study were as follows: 1) The Organization Climate of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon in the overall image was the most average level from high to low as follow (1) Respect (2) Collaboration and (3) Trust and Caring. 2) The personnel's work motivation of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon the overall image was the most average level from high to low as follow (1) Need for Affiliation (2) Need for power (3) Need for Achievement. 3) The Organizational Climate effecting The personnel's work motivation Rajamangala University of Technology Phra Nakhon and the most effecting variables average level from high to low as follow (1) Respect (2) High moral (3) Collaboration The Organization Climate effected The personnel's work motivation Rajamangala University of Technology Phra Nakhon statistical significance at .01 level.

**Keywords:** Organizational Climate, Work Motivation

## บทนำ

“เมื่อมีโอกาสและมีงานให้ทำ ควรเต็มใจทำโดยไม่จำเป็นต้องตั้งข้อแม้หรือเงื่อนไขอันใดไว้ให้เป็นเครื่องกีดขวาง ขอให้คิดกันเสียใหม่ว่า คนที่ทำงานได้จริง ๆ นั้น ไม่ว่าจะจับงานสิ่งใดย่อมทำได้เสมอ ถ้ายิ่งมีความเอาใจใส่ มีความขยัน มีความสะเกตจดจำดียิ่งจะช่วยทำให้ประสบผลสำเร็จในงานที่ทำสูงขึ้น”. พระบรมราโชวาทในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร พระราชทานแก่บัณฑิตในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งในปัจจุบัน) เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2530 (สำนักพระราชพิธีการ, 2531, หน้า 205)

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดกับบุคลากรคือ การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรยากาศภายในองค์กรก่อให้เกิดการรับรู้และทัศนคติที่ดีของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ บรรยากาศในองค์กรที่ดีจะมีส่วนในการจูงใจให้บุคลากรเกิดพลังในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศภายในองค์กรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์กรที่ดีมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีการทำงานที่ดีขึ้นและสามารถผลิตผลงานได้เพิ่มขึ้น (จารุวัฒน์ ต่ายเทศ 2554, หน้า 1) ดังนั้นการจูงใจจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพราะบุคลากรที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมจะทุ่มเทการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุดในที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จตามมา (ทิมมิกา เครือเนตร, 2556, หน้า 1)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้รับการสถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 มีพันธกิจในการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นวิชาชีพ บนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมเพื่อถ่ายทอด และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ภาคการผลิต ภาคบริการ และชุมชน ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อการสร้างอาชีพอิสระ และการพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทำนุบำรุงวัฒนธรรม และรักษาสืบสานวัฒนธรรม ปัจจุบันจัดการเรียนการสอนทั้งหมด 9 คณะวิชาได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีพื้นที่ทั้งหมด 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์เทเวศร์ ศูนย์โชติเวช ศูนย์พัฒนียการพระนคร และศูนย์พระนครเหนือ

จากรายงานประจำปี 2558 (Annual Report 2015) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งมีการวิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์



สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเพื่อศึกษาองค์ประกอบพบว่า มหาวิทยาลัยมีจุดอ่อน (Weakness) ในเรื่องของบุคลากร เช่น บุคลากรบางส่วนขาดแนวคิดเชิงรุก ขาดกระบวนทัศน์ใหม่ในการแก้ไขปัญหา ขาดผู้บริหารมืออาชีพ ขาดแคลนบุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรบางส่วนยังไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้เต็มประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2558, หน้า 3)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาเกี่ยวกับเรื่องบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเพื่อเป็นกำลังในการพัฒนามหาวิทยาลัย ตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 3) เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับประมวลผลทางสถิติ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงโดยมีรายละเอียดดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 1,312 คน สุ่มตัวอย่างได้จำนวนบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 คน ตามตารางมาตรฐานของ แครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 (อ้างใน พรณี ลีกิจวัฒน์, 2557, หน้า 147) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling)

### ตัวแปรที่ศึกษา

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์เป็นตัวแปรที่ศึกษา ตามกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ( $X_{tot}$ ) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความยอมรับนับถือ ( $X_1$ ) ความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน ( $X_2$ ) การมีขวัญกำลังใจสูง ( $X_3$ ) และการมีส่วนร่วมในการทำงาน ( $X_4$ )

ตัวแปรตาม ( $Y_{tot}$ ) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการความรักและความผูกพัน ( $Y_1$ ) ความต้องการความมีอำนาจ ( $Y_2$ ) ความต้องการความสำเร็จ ( $Y_3$ )

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ นำมาประยุกต์เป็นลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมสำหรับใช้เก็บข้อมูลจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นการสอบถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (Force Choice)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้าน ได้แก่ 1) ความยอมรับนับถือ 2) ความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน 3) ความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน 4) การมีส่วนร่วมในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบการวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert Scale) (อ้างใน บุญจันทร์ สีสันต์, 2557, หน้า 91-92)

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความต้องการความผูกพัน 2) ด้านความต้องการความมีอำนาจ 3) ด้านความต้องการความสำเร็จ จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบการวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert Scale) (อ้างใน บุญจันทร์ สีสันต์, 2557, หน้า 91-92)

## การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

การหาความเที่ยงตรง(Validity) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเป็นรายข้อ (Content Validity) ปรับปรุงแก้ไขตลอดจนข้อบกพร่องเพื่อความสมบูรณ์ และความถูกต้องของเนื้อหาโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item - Objective Congruence) (อ้างใน สมประสงค์ เสนารัตน์, 2556, หน้า 90)

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (Try-out) และมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) (อ้างใน ศิริพงษ์ เสาภายน, 2550, หน้า 82)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 298 ชุดไปแจกบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแล้วจึงรวบรวมให้ได้มากที่สุดเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ในครั้งแรกผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 285 คิดเป็น ร้อยละ 95.63 ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ผู้ที่ในกลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามเพิ่มเติมคนครบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) 2) สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ส่ง

แบบสอบถามให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รวมทั้งสิ้น 298 ฉบับซึ่งได้รับคืนทุกฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 จากที่ได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วจึงนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

### สถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

สถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่คือ เพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 เพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 ผู้ให้ข้อมูลมีอายุผู้ส่วนใหญ่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 รองลงมา คือ อายุ 18-30 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และน้อยที่สุดคือ 51-60 ปีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ผู้ให้ข้อมูลมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 โดยสังกัดแต่ละหน่วยงาน ส่วนใหญ่คือ หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่คณะ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และน้อยที่สุดคือคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 3.70 และประเภทของบุคลากร ส่วนใหญ่คือ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมา คือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 โดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ (สายสนับสนุน) จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 และอาจารย์ (สายวิชาการ) จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 ในส่วนของระยะเวลาการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 16 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

### ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กร (Xtot) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ นำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมและรายด้าน (n=298)

| รายด้าน | บรรยากาศองค์กร (Xtot)                       | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ |
|---------|---------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1       | ด้านความยอมรับนับถือ (X1)                   | 3.93      | 0.63 | มาก   |
| 2       | ด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน (X2) | 3.81      | 0.72 | มาก   |
| 3       | ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง (X3)                | 3.82      | 0.62 | มาก   |
| 4       | ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน (X4)            | 3.85      | 0.67 | มาก   |
|         | รวม (Xtot)                                  | 3.85      | 0.58 | มาก   |

จากตาราง 1 พบว่า บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยภาพรวม (Xtot) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.85, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่ด้านความยอมรับนับถือ (X1) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.93, S.D.= 0.63) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน (X4) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.85, S.D.= 0.67) และน้อยที่สุดคือ ด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน (X2)อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.81, S.D.= 0.72) ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน (Ytot) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ นำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แรงจูงใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมและรายด้าน (n=298)**

| รายด้าน | แรงจูงใจในการทำงาน (Ytot)                | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|---------|------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1       | ด้านความต้องการความรักและความผูกพัน (Y1) | 3.93      | 0.60 | มาก     |
| 2       | ด้านความต้องการความมีอำนาจ (Y2)          | 3.58      | 0.74 | มาก     |
| 3       | ด้านความต้องการความสำเร็จ (Y3)           | 3.07      | 0.60 | ปานกลาง |
|         | รวม (Ytot)                               | 3.86      | 0.54 | มาก     |

จากตารางที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยภาพรวม (Ytot) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.86, S.D.= 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่ด้านด้านความต้องการความรักและความผูกพัน (Y1) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.93, S.D.= 0.60) รองลงมาคือ ด้านความต้องการความมีอำนาจ (Y2) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.85, S.D.= 0.74) และน้อยที่สุดคือ ด้านความต้องการความสำเร็จ (Y3) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$ =3.07, S.D.= 0.60) ตามลำดับ

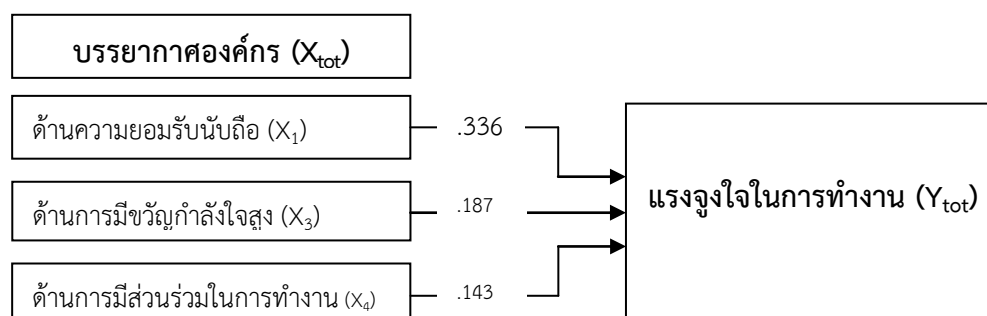
**ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครพบว่า ตัวแปรที่ได้รับคัดเลือกเข้าสมการคือ ด้านความยอมรับนับถือ (X1) ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง (X3) และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน (X4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .69 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ .48 หมายความว่าบรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านความยอมรับนับถือ (X1) ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง (X3) และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน (X4) ทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (Ytot) สามารถทำนายแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้ ร้อยละ 48.8 ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .48 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ .39 ในลักษณะนี้แสดงให้เห็นว่า บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านความยอมรับนับถือ (X1) ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง (X3) และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน (X4) ทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถเขียนเป็นรูปสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$(Y_{tot}) = 1.279 + .336 (X1) + .187 (X3) + .143 (X4)$$

**สรุปข้อค้นพบจากการวิจัย**

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) สามารถเขียนการถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอนดังรูปที่ 1



**รูปที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

จากรูปที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า บรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย ด้านความยอมรับนับถือ ( $X_1$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .33 ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง ( $X_3$ ) .18 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .18 และ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ( $X_4$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .14 ทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปรากฏว่าด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน ( $X_2$ ) ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความยอมรับนับถือ ( $X_1$ ) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แต่ละระดับได้การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีความเคารพกันตามลำดับความอาวุโส และตำแหน่งหน้าที่ การให้การยอมรับความสามารถ และทักษะในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน และการวางตัวได้เหมาะสมตามโอกาส และสถานที่ โดยปรกตินหน่วยงานที่เป็นส่วนราชการจะมีบรรยากาศองค์กรในด้านนี้ เนื่องจากหน่วยงานราชการมีการเคารพกันตามลำดับความอาวุโส และตำแหน่งหน้าที่ ตามระเบียบแบบของทางราชการซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ยังมีโครงสร้างองค์กรที่เป็นส่วนราชการอยู่

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดภาพ แต่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน ( $X_2$ ) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แต่ละระดับมีความไว้วางใจต่อกัน ทำงานร่วมกันเหมือนพี่เหมือนน้องเหมือนครอบครัวเดียวกัน มีน้ำใจช่วยเหลือเผื่อแผ่มีความเอื้ออาทร และพึงพาวาศัยกันมีความเต็มใจในการแบ่งปันประสบการณ์ทำงานให้กับเพื่อน

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความต้องการความรักและความผูกพัน ( $Y_1$ ) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต้องการงานเพราะว่าต้องการมีสังคม มีเพื่อนฝูงในที่ทำงานต้องการการยอมรับและเป็นส่วน

หนึ่งในสังคมที่ทำงาน มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน มีความอบอุ่นอารีต่อกัน ความพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จของงานและมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นในที่ทำงาน

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ (Y3) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คิดว่าตนเองทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของงาน ต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ มีเป้าหมายในการทำงานที่ต้องการทำให้ประสบความสำเร็จในอนาคต คิดว่าความสำเร็จของงานจะทำให้ตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่มากขึ้น

บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้โดย บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านความยอมรับนับถือ (X1) ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง (X3) และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน (X4) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม (Ytot) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านความยอมรับนับถือ ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ถือว่าอยู่ในระดับดี กล่าวคือ เป็นองค์กรที่มีบรรยากาศองค์กรที่ดี ซึ่งบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แต่ละระดับได้การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีความเคารพกันตามลำดับความอาวุโส และตำแหน่งหน้าที่ การให้การยอมรับความสามารถ และทักษะในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน และการวางตัวได้เหมาะสมตามโอกาส และสถานที่ โดยปกติหน่วยงานที่เป็นส่วนราชการจะมีบรรยากาศองค์กรในด้านนี้ เนื่องจากหน่วยงานราชการมีการเคารพกันตามลำดับความอาวุโส และตำแหน่งหน้าที่ รับคำสั่งขึ้นยืมติดจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือมีผลงานที่โดดเด่นบุคลากรในองค์กรของท่านเกิดปัญหาในการทำงานมักจะได้รับการกำลังใจใน การแก้ไขปัญหาจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานองค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองให้ตรงกับสายงานที่ตนเองปฏิบัติงาน อยู่เสมอได้รับการสนับสนุนให้ได้รับประกาศเกียรติคุณ และการยกย่องเชิดชูเกียรติมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของตน รับสวัสดิการต่างๆ จากองค์กรตามความเหมาะสม เช่นการเลื่อนขั้นเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสิทธิรักษาพยาบาลองค์กรของท่านเกิดปัญหาในการทำงานมักจะได้รับการกำลังใจในการแก้ไขปัญหาจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานแต่ละระดับมีความไว้วางใจต่อกัน ทำงานร่วมกันเหมือนพี่เหมือนน้องเหมือนครอบครัวเดียวกัน มีน้ำใจช่วยเหลือเผื่อแผ่มีความเอื้ออาทร และพึ่งพาอาศัยกันมีความเต็มใจในการแบ่งปันประสบการณ์ทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน

ส่วนบรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน (X2) ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล กล่าวคือคนที่บุคคลจะมีความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกันต่อกันหรือไม่อย่างไร ไม่ได้ช่วยหรือเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานแต่อย่างใด ถึงอย่างไรก็ตามโดยภาพรวมบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไว้ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

ควรส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการความรักและความผูกพัน ด้านความต้องการความมีอำนาจ และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นการจูงใจจึงมีความจำเป็นอย่างมาก การเพิ่ม ผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพเพราะบุคลากรที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมจะทุ่มเทการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กร

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้ความสำคัญกับ ด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกันน้อยกว่าที่ควร ซึ่งความเป็นจริงแล้ว ความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรในองค์กรทุกคนจะได้ทำงานร่วมกัน ได้อย่างราบรื่น มีความไว้วางใจกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีความเป็นมิตร ทำงานร่วมกันฉันพี่น้อง จะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่น่าอยู่ในการทำงาน บุคลากรทุกคนมีสุขภาพจิตที่ดี อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และลดอัตราการลาออกอีกด้วย ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน เช่นการจัดกิจกรรมร่วมกัน การกระชับความสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกัน เช่น กีฬาบุคลากร การมีงานเลี้ยงตามโอกาสอันสมควร เป็นต้น

2) จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความต้องการความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้ความสำคัญกับ ด้านความต้องการความสำเร็จน้อยกว่าที่ควร ซึ่งความเป็นจริงแล้ว ด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคคลทุกคนควรมีความต้องการความสำเร็จ กล่าวคือเมื่อตั้งเป้าหมายไว้ หรือประกอบกิจการงานใด ควรมีความมานะพยายาม มีความเพียรในการทำงานมีความต้องการให้การทำงานต่างๆ มีประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จ หรือเกิดความสัมฤทธิ์ผล ซึ่งจะส่งผลให้ตนเองประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และองค์กรเจริญมีความเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคตอีกด้วย ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ปรับทัศนคติในการทำงาน ให้มีแนวคิดเชิงรุก การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การจัดอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น

3) จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นรายด้านได้แก่ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านการมีขวัญกำลังใจสูง และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01 และมีด้านที่ไม่ส่งผลคือ ด้านความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน แสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจและความเอื้ออาทรต่อกัน ไม่มีผลต่อหรือไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรแต่อย่างใด ผู้บริหารควรส่งเสริมบรรยากาศองค์กรในด้านอื่นเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

### เอกสารอ้างอิง

จารุวัฒน์ ต่ายเทศ. (2554).บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร.

วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. 10(4), เมษายน-มิถุนายน 2557.

ทิมมิกา เครือเนตร. (2556).ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

บุญจันทร์ สีสันต์. (2557). วิธีวิจัยทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พรณิ ลีกิจวัฒน์. (2557). วิธีการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2558). พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548

18 มกราคม 2548 ราชกิจจานุเบกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รายงานประจำปี 2558.

เล่ม 122 ตอนที่ 6ก หน้า 17-18.

ศิริพงษ์ เสาภายน. (2550). การวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บุ๊ค พอยท์ จำกัด.  
สมประสงค์ เสนารัตน์. (2556). การวิจัยทางการศึกษา. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.  
สำนักราชเลขาธิการ. (2531). ประมวลพระราชดำรัสและพระบรมราโชวาทที่พระราชทานในโอกาสต่างๆ  
ปีพุทธศักราช 2530. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984) จำกัด.



**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์**  
**วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ**  
เปิดรับสมัครนักศึกษา

**ปริญญาโท MBA MPA**  
**ปริญญาเอก DBA DPA**

092-442-9000 (บพิตรพินุช จักรวรรดิ)  
092-442-8000 (ศาลายา)  
092-442-7000 (หัวหิน)

<http://rcim.rmutr.ac.th/>





คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน  
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร  
The Quality of Tax Collection of Tajeen Municipality  
in Amphoe Mueang Samut Sakhon Samut Sakhon Province

ลักษณพันธุ์ ยุทธธนพิชิต

Laksanaphan Yutthanaphichit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Email: pakanjana\_2518@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 624 คน และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 244 คน โดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยได้แก่ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการ ภาษี

### Abstract

The purposes of this research were to study the quality of tax collection of Tajeen Municipality, Amphoe Mueang Samut Sakhon, Samut Sakhon Province. The samples used in the research were 624 people who paid tax at Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province. The samples of 244 taxpayers were based on Taro Yamane's approach with 85% confidence. The instruments used in the research with 5 rating scale questionnaire and statistic for data analysis were percentage, means, standard deviation.

The result of the research indicated that the quality of tax collection of Tajeen Municipality in Amphoe Mueang Samut Sakhon, Samut Sakhon Province. The overall was at the high level of point 4.07. When considered each aspect, it was found that each aspect was also at a high level. Clarified by mean from high to low. The aspects were arranged as follows: the service process, the quality of staff, the response to the client, the quality of facilities, and reliability and trust.

The results showed that the overall human resource management of the Suanpung Subdistrict 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 selection and the second is the evaluation of the performance. Training and development and the last one is the maintenance.

**Keywords:** Service quality, Tax

## บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจและกระจายความเจริญให้แก่ท้องถิ่นต่างๆโดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในท้องถิ่นของตนเองเป็นพื้นฐานในการปกครองในระบบประชาธิปไตย โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความเป็นเอกภาพของรัฐการกระจายอำนาจนั้นได้ทำในรูปของการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างไรก็ตามการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นนั้น หัวใจของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนั้น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวจะแบ่งแยกไม่ได้” และในมาตรา 281 บัญญัติไว้ว่า “ภายในบังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่” และมาตรา 282 บัญญัติไว้ว่า “การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น” จากบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญดังกล่าว แสดงให้เห็นว่ารัฐธรรมนูญต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองแต่การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการครองตนเองนั้นต้องอยู่ภายใต้บังคับของมาตรา 1 กล่าวคือ ต้องไม่กระทบถึงความเป็นเอกภาพของรัฐและไม่ทำให้ประเทศไทยแยกออกไปเป็นหลายดินแดน ดังนั้น รัฐจึงมีความจำเป็นต้องเข้าไปกำกับดูแลการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยอาจให้ราชการบริหารส่วนภูมิภาคทำหน้าที่ดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแทนส่วนกลางได้เพราะถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอิสระโดยไม่มีการกำกับดูแลแล้วจะทำให้หลักความเป็นเอกภาพของรัฐเสียไป (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นท้องถิ่น , 2556, หน้า 1)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรปกครองตนเอง ที่กฎหมายรองรับ ทำหน้าที่บริหารทรัพยากรภายในท้องถิ่น ได้แก่ การผลิตสินค้าสาธารณะเพื่อเป็นบริการให้ประชาชนในท้องถิ่น (ตรงกับคำขวัญของกระทรวงมหาดไทย “การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชน”) การกำกับดูแลสภาพสิ่งแวดล้อม และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง อปท. มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้จากการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม มีอำนาจการออกข้อบัญญัติของท้องถิ่น และมีสิทธิ์ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล มีสำนักงานและพนักงานในแกโครงสร้างองค์กรมีฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาท้องถิ่นซึ่งทำงานร่วมกันและคานอำนาจกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการทำงานแต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายและนโยบายของชาติ รายได้และรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการคลังภาครัฐ มีการใช้จ่ายของ อปท. มีระบบตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก กล่าวคือ ถูกตรวจสอบโดยสำนักงานตรวจเงินแห่งชาติเช่นเดียวกับกระทรวง/กรม (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2550, หน้า 184)

การบริหารจัดเก็บรายได้ที่ขาดประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากไม่เคยพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยจัดเก็บรายได้ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญกับหน่วยงานนี้ (อาจเป็นเพราะหน่วยงานนี้ไม่ได้ช่วยสร้างคะแนนนิยมทางการเมือง) จากการวิจัยหลายครั้งพบว่าหน่วยจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นมีบุคลากรจำนวนไม่กี่คน อีกทั้งไม่มีความรู้ ไม่มีเครื่องมือทำงาน ไม่มีขีดความสามารถที่จะริเริ่มพัฒนารายได้ของท้องถิ่นได้อีกทั้งอาจไม่มีขวัญกำลังใจที่จะทำงานอีกด้วย ประชาชนที่เคยมาเสียภาษีให้ท้องถิ่น เมื่อได้พบกับพนักงานท้องถิ่นที่รับภาษีแบบไม่เป็นมิตรไม่ได้รับความสะดวก ไม่ยินดีที่จะรับชำระเงินภาษี ก็เบื่อหน่าย และไม่อยากมาเสียภาษี (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2551, หน้า 18-19)

เทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และ พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาล เป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 โดยให้เทศบาลดังกล่าวมีฐานะ เป็นนิติบุคคล แบ่งเป็น 3 ประเภท โดยใช้เกณฑ์ประชากร คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โครงสร้างองค์กรของเทศบาลจะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรีและรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า 168)

ปัจจุบัน เทศบาลตำบลท่าจีน ได้จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ให้บรรลุเป้าหมายโดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มมากขึ้นโดยไม่ต้องรอการจัดสรรเงินภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บส่งให้เป็นรายได้รวม และเพื่อให้ประชาชนได้รับการที่สะดวกรวดเร็วกว่า เกิดประโยชน์สูงสุด และจากการได้สัมภาษณ์ นายศรีศักดิ์ สังข์เฉย เกี่ยวกับการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าในการมาใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในข้อระเบียบกฎหมายของการจัดเก็บภาษีไม่ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการล่าช้าไม่เบ็ดเสร็จในจุดเดียว ระบบการบริการจัดเก็บภาษีไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีการจัดลำดับก่อนหลังทำให้คนชราและผู้พิการรอานาน และมาชำระภาษีช่วงพักกลางวันแล้วไม่เจอเจ้าหน้าที่ รวมถึงการทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนของผู้ให้บริการอย่างสูงสุด (ศรีศักดิ์ สังข์เฉย, 2557, กุมภาพันธ์ 14)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการวางแผนการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาชำระภาษี

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายให้กับเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีฐานข้อมูลผู้อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษี ประจำปี 2556 จำนวน 7 หมู่บ้าน 624 ราย (เทศบาลตำบลท่าจีน, 2556ก, หน้า 2)

## ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

ตัวแปรกลุ่มที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย/เดือน

ตัวแปรกลุ่มที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แนวความคิดของ สาวิกา อุณหนันท์ (2549, หน้า 6-19) และของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 61-62) มาเปรียบเทียบกับบริบทของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าตรงกัน จำนวน 5 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ
4. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

## การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีวิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ศึกษารายละเอียดของหัวเรื่องงานวิจัย ปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย และศึกษารายละเอียดต่างๆ จากทฤษฎีแนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check-list) มาตราส่วนประเมินค่าจัดอันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ท (Liker's five rating scale) และแบบสอบถามปลายปิด (close-list) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลผลเพื่อกำหนดโครงสร้าง ขอบเขตและเนื้อหา ของแบบสอบถามและสร้างแบบสอบถาม โดยตั้งคำถามตามกรอบแนวคิดเพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตลอดจนแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. นำข้อมูลที่ได้จากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุง

5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ในแบบสอบถาม (index of Item-objective congruency: IOC) พบว่า มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.93

6. พิมพ์แบบสอบถามสมบูรณ์ นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

### ลักษณะของเครื่องมือ

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

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน เป็นลักษณะปลายปิด

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการธำรงรักษา 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

การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ครั้งนี้ผู้ศึกษามีวิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือจากคณะกรรมการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย

2. เตรียมแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ณ กองคลัง เทศบาลตำบลท่าจีน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือนพฤษภาคม 2560

4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในแต่ละฉบับจนได้ครบตามจำนวน 384 ฉบับ พบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (arithmetic mean:  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S) การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยโดยการนำน้ำหนักค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ข้างต้นมาเพื่อแปลความหมายของข้อมูลโดยวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) สามารถแบ่งช่วงระดับการเห็นด้วยโดยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการจำแนกเป็นช่วงระดับปัญหาวิธีจำแนกแต่ละช่วงย่อยต่างกัน ดังนี้

| ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง | การแปลความหมาย                      |
|-------------------------|-------------------------------------|
| 4.51-5.00               | หมายถึง มีคุณภาพการบริการมากที่สุด  |
| 3.51-4.50               | หมายถึง มีคุณภาพการบริการมาก        |
| 2.51-3.50               | หมายถึง มีคุณภาพการบริการปานกลาง    |
| 1.51-2.50               | หมายถึง มีคุณภาพการบริการน้อย       |
| 1.00-1.50               | หมายถึง มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด |

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาประมวลผลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และรายได้เฉลี่ย/เดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรก เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ให้บริการดูญาติมิตร จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดในการสื่อสารแก่ผู้มารับบริการสามารถเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความอ่อนน้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แสดงอาการหงุดหงิดตามลำดับ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ น้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ ช่องทางสำหรับให้คนชราและผู้พิการเสียภาษี สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สถานที่จอดรถเพียงพอ เก้าอี้นั่งคอยมีเพียงพอต่อความต้องการ แบบฟอร์มสำหรับยื่นประเมินภาษีเพียงพอ และห้องน้ำมีความสะอาด ตามลำดับ

3. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ความชัดเจนในการอธิบายแนะนำการให้บริการ รองลงมาคือ ติดประกาศขั้นตอนให้บริการชัดเจน จัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว เจ้าหน้าที่ให้บริการแทนเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่อยู่ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี จุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บริการด้านจัดเก็บภาษี เช่น ป้ายแจ้งเตือนการชำระภาษี อินเทอร์เน็ต หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน และรถเคลื่อนที่ของเทศบาล และจัดโครงการอบรมให้ความรู้สำหรับผู้ประกอบการและผู้納ชุมชน ตามลำดับ

4. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ประชาชนได้ใบเสร็จรับเงินทุกครั้งหลังจากชำระภาษีเสร็จสิ้น และถูกต้องตรงตามเอกสาร ที่ได้แจ้งไว้ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ออกหลักฐานการชำระเงินทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ให้บริการมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับการบริการตามขั้นตอนในระยะเวลาที่กำหนด เทศบาลได้กำหนดขั้นตอนระยะเวลาในการชำระภาษีไว้ชัดเจน ข้อมูลเจ้าหน้าที่แนะนำมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และประชาชนสามารถเลือกใช้บริการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ชำระทางไปรษณีย์ ธนาคาร ตามลำดับ

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง รองลงมาคือ เกียรติบัตรมอบให้กับผู้ที่มาชำระภาษีรายแรก ให้บริการคนชราและผู้พิการก่อน การเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง การให้บริการจัดเก็บนอกสถานที่ เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาด้านการบริการของประชาชนอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธต่อคำขอของผู้มารับบริการ ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริมปภา วงศ์คำตา (2554, บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไย อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สาวิกา อุณหนันท์ (2549, หน้า 6-19) กล่าวว่า งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการภาครัฐทั้งนี้เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ สืบเนื่องจากผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ได้กำหนดนโยบายและให้ความสำคัญ

เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีโดยกำหนดเป็นนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการวางแผน ปรับปรุงการบริการ ภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้มาชำระภาษี ให้ประสบความสำเร็จต่อไป

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ผุสดี แสนเสนาะ (2556, บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สอดคล้องกับงานศึกษา สอดคล้องกับแนวคิด สาวิกา อุณหันธ์ (2549, หน้า 6- 19) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะ ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงาน จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารงานบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ มิมีมิติไม่ตรีสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค สืบเนื่องจากผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ได้กำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี โดยกำหนดเป็นนโยบายให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการดูญาติมิตร จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีความตรงต่อเวลา ใช้คำพูดในการสื่อสารแก่ผู้มารับบริการที่สามารถเข้าใจง่าย

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ผุสดี แสนเสนาะ (2556, บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของสาวิกา อุณหันธ์ (2549, หน้า 6-19) กล่าวว่า สถานที่ (place) การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก ประชาชนเมื่อมารับบริการจากภาครัฐมักจะใช้เวลา นานกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้นการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพรรณ อินทร์แก้ว (2550, หน้า 28) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการสะดวก เหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสมอากาศมีการถ่ายเทได้สะดวก สืบเนื่องจากผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ได้กำหนดนโยบายและให้ ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีโดยกำหนดเป็นนโยบายให้เจ้าหน้าที่จัดสถานที่ให้บริการมีความ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มาชำระภาษีอย่างเพียงพอ มีช่องทางสำหรับให้คนชราและผู้พิการเสียภาษี มี สถานที่จอดรถที่เพียงพอ

4. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงาน ศึกษาของ ผุสดี แสนเสนาะ (2556, บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน อำเภอลง จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สาวิกา อุณหันธ์ (2549, หน้า 18-19) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการ ได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบมี การติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม สืบเนื่องจากผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ได้กำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี โดยกำหนดเป็นนโยบายให้เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย การแนะนำการให้บริการ มีการติดประกาศขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว บริการแทนกันเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่ อยู่ หรือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี

5. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับงานศึกษาของ ปริมภา วงศ์คำตา (2554, บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การ บริหารส่วนตำบลลำไย อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับ การศึกษาของ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 33-34) กล่าวว่า ความไว้วางใจได้เป็นความสามารถของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา และให้บริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นไปตามที่ได้ตกลงกัน ไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สมิต สันตบุตร (2550, หน้า 9-10) กล่าวว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะต้องเป็นการ

สนองตอบความต้องการและทำความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549, หน้า 14) กล่าวว่า ความไว้วางใจในการให้บริการ (assurance) พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการ ตามมาตรฐานและปลอดภัย เช่น แพทย์ต้องมีใบประกอบโรคศิลป์ ร้านอาหารต้องมีใบรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขว่าปลอดภัยทั้งนี้ เพราะเป็นการประกันความมั่นใจให้กับลูกค้า สืบเนื่องจากผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ได้กำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี โดยกำหนดเป็นนโยบายคือ ประชาชนต้องได้ใบเสร็จรับเงินทุกครั้งหลังจากชำระภาษีเสร็จสิ้น และถูกต้องตรงตามเอกสาร ที่ได้แจ้งไว้ ในด้านของเจ้าหน้าที่ต้องออกหลักฐานการชำระเงินทุกครั้ง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับการบริการตามขั้นตอนในระยะเวลาที่กำหนด กำหนดขั้นตอนระยะเวลาในการชำระภาษีไว้ชัดเจน

6. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา บัวสด (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่ว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 17-18) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ 1) การให้บริการอย่างรวดเร็ว 2) มีความยินดีที่จะให้บริการเสมอ 3) มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 33-34) กล่าวว่า การตอบสนองที่ทันใจ ความพร้อมของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่เขาต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549, หน้า 14) กล่าวว่า พนักงานจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการความรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน และต้องปฏิบัติงานต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการซึ่งความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สืบเนื่องจากผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ได้กำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีโดยกำหนดเป็นนโยบายให้เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องมีการมอบเกียรติบัตรให้กับผู้ที่มาชำระภาษีรายแรก ให้บริการคนชราและผู้พิการก่อน เปิดบริการช่วงเวลาพักเที่ยง ให้บริการจัดเก็บนอกสถานที่

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แสดงอาการหงุดหงิด อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ควรกำหนดบทลงโทษต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยการออกคำสั่งให้ปลดเทศบาลหรือผู้อำนวยการกองคลังเป็นผู้ควบคุม ตรวจสอบ การปฏิบัติงานพร้อมจัดทำแบบประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุก 5 วันทำการ และจัดทำตัวรับแสดงความคิดเห็นไว้หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อตรวจสอบผลตอบรับสำหรับการให้บริการประชาชน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องน้ำมีความสะอาด อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ควรมอบหมายให้กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จัดทำตารางการทำความสะอาดห้องน้ำภายในบริเวณตัวอาคารและนอกอาคาร โดยออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของแม่บ้าน เพื่อทำความสะอาด และลงนามการปฏิบัติงานพร้อมตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงาน ทุก 30 นาที ตลอดจนทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้องน้ำ เพื่อนำผลมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน



1.3 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่าท่านสามารถเลือกใช้บริการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ชำระทางไปรษณีย์ ธนาคาร อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ควรจัดให้บริการรับชำระภาษีผ่านธนาคารโดยสมัครเข้าร่วมโครงการความร่วมมือการชำระภาษีท้องถิ่นผ่านธนาคารตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการจัดทำโครงการดังกล่าว ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ร่วมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นต้น

1.4 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธคำขอของผู้มารับบริการ อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าจีน ควรจัดฝึกอบรมให้บริการที่ดีสำหรับผู้ที่มีส่วนในการให้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจตลอดจนจิตวิญญาณของการให้บริการที่ดีพร้อมจัดทำตัวรับแสดงความคิดเห็น ติดเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร เช่น นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ไว้ภายในห้องคลั่ง หรือหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อรองรับการร้องเรียนจากผู้มาชำระภาษีทั้งด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และตรวจสอบผลตอบรับสำหรับบริการให้เพิ่มเติมประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บภาษีต่อไป

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรพิจารณาศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงานกรณีศึกษา : เทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งขวัญกำลังใจเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เพราะถ้าการบำรุงขวัญที่ดีจะทำให้มีการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน จึงต้องมีการเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญของพนักงาน เพื่อรักษาเสถียรภาพของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงตลอดเวลา และส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

2.2 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณจะเป็นการวิจัยที่มุ่งหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปต่างๆ มีการใช้เครื่องมือที่มีความเป็นปรนัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบสอบถาม ซึ่งเพียงมิติเดียว การวิจัยครั้งต่อไป จึงควรพิจารณาศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นการวิจัยที่นักวิจัยต้องลงไปศึกษาสังเกต กลุ่มบุคคลที่ต้องการศึกษาโดยละเอียดทุกด้านในลักษณะเจาะลึก ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเป็นหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์เหตุผลมิได้มุ่งเก็บเป็นตัวเลข เพื่อนำมาเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ทำให้เห็นคุณภาพการให้บริการหลายมิติ

2.3 มีการศึกษาเปรียบเทียบวิธีการบริหารการจัดเก็บรายได้กับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ด้วย

## เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). คู่มือการปฏิบัติงานและการตรวจสอบด้านงบประมาณ การเงิน

และการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร.

โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎีแนวคิดและหลักการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.

จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2551). คู่มือนวัตกรรมท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพรส (1989).

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2550). การคลังท้องถิ่น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลิฟวิ่ง.

- ทิพย์ประภา บัวสด. (2555). **คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่ว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เทศบาลตำบลท่าจีน. (2556ก). **ทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (พ.ศ. 2556)**. สมุทรสาคร: เทศบาลตำบลท่าจีน.
- ปริมปภา วงศ์คำตา (2554). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ฟูสดี แสนเสนาะ (2556). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: โอ เอสพริ้นต์ติ้งเฮ้าส์.
- สมิต สัสมกร. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สาวิกา อุณหนันท์. (2549). **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. นนทบุรี: สหมิตรพริ้นต์.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549). **การตลาดธุรกิจเฉพาะอย่าง (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส.
- \_\_\_\_\_. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส.

**ทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน วิชาจริยธรรมและ  
จรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3**  
**The Police Student's Satisfaction with Learning and Teaching Management in  
the Course of the Code of Police Ethics and Conducts at  
Provincial Police Training Center, Region 3**

**ศศิวรรณ วิสัยกล้า**

**Sasiwan wisaikla**

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

Email: sasiwanwisaikla@gmail.com

**บทคัดย่อ**

การศึกษาทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ เพื่อประเมินทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ประจำปีการศึกษา 2560 ในภาคเรียนที่ 1 และหาความสัมพันธ์ของทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนในรายวิชานี้ โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนนายสิบตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 240 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มด้วย One-way ANOVA และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

**คำสำคัญ:** ทัศนคติ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การจัดการเรียนการสอน ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

**Abstract**

The police student's satisfaction with learning and teaching management in the course of the Code of Police Ethics and Conducts at Provincial Police Training Center, Region 3 were to evaluate the satisfaction of police student with learning and teaching management at the Provincial Police Region 3 and the association of police student's satisfaction with learning and teaching management and score. There are five dimensions, consisting of 'the course', 'the personality of instructors', 'the learning and teaching processes', 'the media of learning and teaching', and 'the evaluation and assessment of teaching'. Moreover, this study aims to investigate the independent and dependent variables of a satisfaction. The population used in this study (n=240) came from those at the Training Center, Provincial Police Region 3 who were studying in the first semester of 2017 academic year. The research tool used for collecting data was a questionnaire, while data was analyzed using descriptive statistical methods including frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics including One-way ANOVA and Pearson correlation.

**Keywords:** Satisfaction, Learning Achievement Score, Learning and teaching management, Provincial Police Training Center Region 3

## บทนำ

ท่ามกลางสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี รวมทั้งการศึกษาซึ่งมีการเปลี่ยนผ่านเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสังคมที่มีสารสนเทศเป็นฐาน (information-based society) เป็นสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based society and economy) ซึ่งใช้ความรู้เป็นฐาน ดังนั้น ความรู้จึงเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยมนุษย์ในองค์กรหรือการมีทุนมนุษย์ (human capital) ที่เป็นแรงงานที่มีความรู้ (knowledge worker) เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า โดยปัจจุบันการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้มีผู้ศึกษาและให้แนวคิดหลากหลาย อย่างไรก็ตามแนวคิดที่มีความนิยมคือ แนวคิดของ Peter Senge ซึ่งได้วิเคราะห์ทฤษฎีและวิธีการต่างๆเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเขาเป็นคนที่เสนอเปลี่ยนคำว่า Organizational Learning หรือ OL เป็น Learning Organization หรือ LO และเสนอ A Sixth Discipline หรือ การรับรู้โดยรวมเพื่อสร้างวิธีการเรียนรู้ เป็นการถ่ายโอนแนวคิดสู่วิธีการปฏิบัติ ซึ่งองค์กรหลายแห่งทั่วโลกได้นำองค์กรแห่งการเรียนรู้มาขับเคลื่อนองค์กรของตนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยนำแนวคิดต่างๆไปประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Marquardt (1996) ซึ่งเป็นที่แพร่หลายอย่างมาก

ทั้งนี้จากการศึกษาทบทวนของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ได้ศึกษาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ในด้านลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลและแนวทางการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดของ Marquardt พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีความคิดเห็นว่าศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้ง 5 ด้านในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านการจัดการความรู้และด้านการให้อำนาจและสร้างความสามารถให้กับบุคคล ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ด้านพลวัตการเรียนรู้ และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากร นอกจากนี้พบว่าบุคลากรมีความคาดหวังต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคตที่สูงกว่าสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันในองค์ประกอบทุกด้าน และบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดการความรู้และด้านการให้อำนาจและสร้างความสามารถให้กับบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สูงมาก ซึ่งบุคลากรมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ควรให้มีการพัฒนาทุกด้านพร้อมๆกัน โดยเฉพาะด้านการพัฒนาบุคคล เทคโนโลยีและการจัดการความรู้ จากการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ยังมีช่องว่างระหว่างสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แค่เพียงหนึ่งระดับและบุคลากรในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ได้ให้ความสำคัญและใส่ใจในการจัดการเรียนการสอนและการทำวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเสมอมา จากงานวิจัยของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ก่อนหน้าในเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาควิชาการของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ประจำปี 2555 และรายงานการวิจัยประจำปี พ.ศ. 2556 เรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาควิทยุทวิศารของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ให้ผลสอดคล้องกันว่า กลุ่มตัวอย่างอาจารย์และนักเรียนนายสิบตำรวจให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านคุณลักษณะของวิทยากรและหลักสูตรมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้เรียน และปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุดคือด้านสิ่งสนับสนุน จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของวิทยากรและหลักสูตรน่าจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของปัจจัยทั้งสองด้านคือด้านวิทยากรและหลักสูตร

ดังนั้น จึงได้ทำการศึกษาวิจัยในรายละเอียดของผู้สอนและหลักสูตรเนื้อหาในรายวิชาที่ตนเองได้รับผิดชอบสอน โดยจะประเมินการสอนของตนเองทั้งด้านเนื้อหา ด้านผู้สอน ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านการใช้สื่อการเรียนการสอน

ตลอดจนการวัดและประเมินผลการเรียน ว่ามีความเหมาะสมหรือมีข้อใดควรปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผลทัศนคติความชอบของนักเรียนนายสิบตำรวจต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชานี้ จะนำมาหาความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อทราบถึงแรงจูงใจต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหรือไม่ และเพื่อเป็นต้นแบบให้ผู้สอนท่านอื่นๆ ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินการจัดการเรียนการสอนของผู้สอนในรายวิชาอื่นๆ ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาในหัวข้อเรื่อง “ทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 (The police student's satisfaction with learning and teaching management in the course of the Code of Police Ethics and Conducts at Provincial Police Training Center, Region 3)” ซึ่งความรู้ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้จะทำให้ผู้สอนสามารถประเมินการสอนของตนเองได้ทั้งด้านเนื้อหา ด้านผู้สอน ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านการใช้สื่อการเรียนการสอน ตลอดจนการวัดและประเมินผลการเรียน และผลการวิจัยดังกล่าวจะนำมาพัฒนาระบบหรือรูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาคอื่นๆ

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

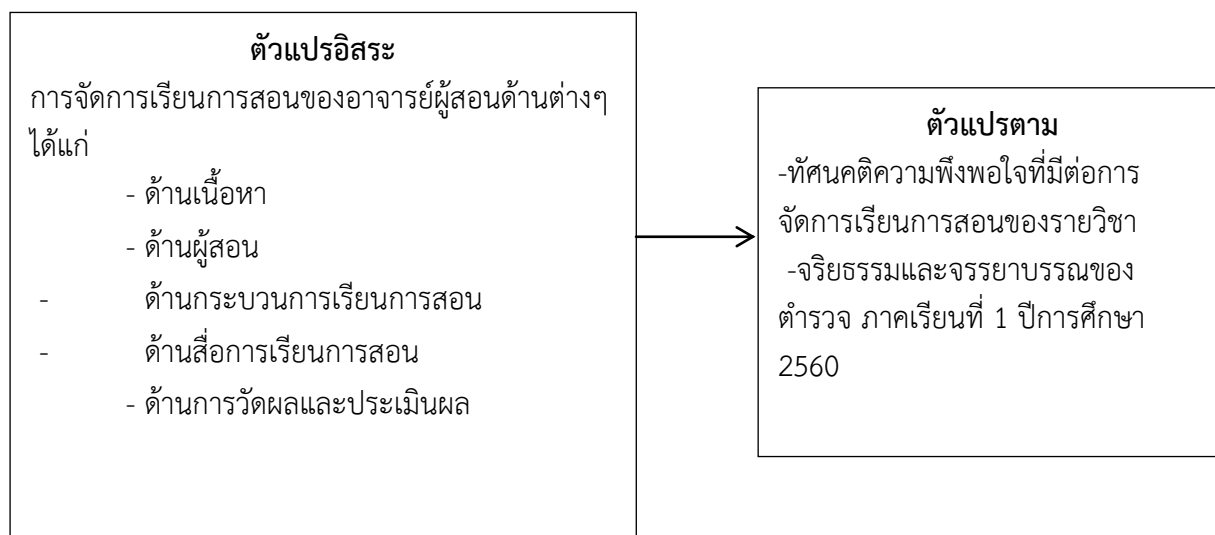
1. เพื่อประเมินทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับสถานภาพทั่วไปของนักเรียนนายสิบตำรวจ
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ของทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
4. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และนำมาปรับปรุง พัฒนาการจัดการเรียนการสอนต่อไป
2. ทราบถึงปัจจัยที่จำแนกตามสถานภาพทั่วไปที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ของทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3
4. ทราบถึงข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

## กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือมีความเหมาะสมในสภาพการจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนในด้านต่างๆ ได้แก่ เนื้อหา กระบวนการเรียนการสอนหรือเทคนิคในการสอน ด้านผู้สอน ด้านสื่อการสอนและอุปกรณ์การสอน และด้านการวัดผลและประเมินผล รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับการจัดการเรียน การสอนของนักเรียนนายสิบตำรวจในศูนย์ฝึกตำรวจภูธรภาค 3 และการทบทวนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



**ภาพที่ 1 แผนภาพแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาจริยธรรม และจรรยาบรรณของตำรวจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560”**

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนนายสิบตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้อาจมาจกแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 240 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 240 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มด้วย One-way ANOVA และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเรียนนายสิบตำรวจกับทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายอำนวยการในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 และเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 18-40 ปี ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และมีคะแนนก่อนเรียนอยู่ในช่วงคะแนน 11-17 คะแนน และมีคะแนนหลังเรียนอยู่ในช่วงคะแนน 18-25 คะแนน

### 2. ระดับความคิดเห็นของนักเรียนนายสิบตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ โดยภาพรวม

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีความเหมาะสมระดับมาก และเมื่อพิจารณาจำแนกในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านผู้สอน ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน และด้านการ

วัดและประเมินผล พบว่า นักเรียนนายสิบตำรวจมีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านเนื้อหาและด้านผู้สอน

3. การเปรียบเทียบสถานภาพทั่วไปและทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนจำแนกตามสถานภาพของบุคลากร พบว่า สถานภาพทั่วไปคือ (1) ระดับการศึกษา (2) อายุ (3) คะแนนก่อนเรียน และ (4) คะแนนหลังเรียน ไม่มีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นของนักเรียนนายสิบตำรวจต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านผู้สอน ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายทั้งหมด ดังนั้น ปัจจัยของเพศจึงไม่ถูกนำมาพิจารณา

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนนายสิบตำรวจกับทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาการจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ

ทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาการจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามองค์ประกอบด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านผู้สอน ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผลพบไม่มีองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนนายสิบตำรวจ โดยไม่พบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของนักเรียนนายสิบตำรวจ กล่าวคือ ระดับทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาการจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจที่แตกต่างกัน ไม่ได้มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนของนักเรียนนายสิบตำรวจ

5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาการจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3

ในการพัฒนาการเรียนการสอนมีหลายขั้นตอน การประเมินทัศนคติของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนถือเป็นหนึ่งในกลไกที่ช่วยนำแนวคิดและความคิดเห็นต่างๆของผู้เรียนซึ่งจะเป็นคนรับความรู้จากการเรียนการสอนและไปประยุกต์ใช้ในวิชาชีพต่อไปในอนาคต นักเรียนมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า แม้จะมีการจัดการเรียนการสอนที่ดีแล้วทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านผู้สอน ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการเรียนการสอนในทุกด้านพร้อมๆกัน ยังมีความจำเป็น เนื่องจากนักเรียนแต่ละคนมีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน และนักเรียนในอายุที่แตกต่างกันอาจจะมีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้น การประเมินทัศนคติของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาจึงมีความจำเป็นเพื่อสะท้อนการเรียนการสอน และนำมาพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนให้มากที่สุด

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ เพื่อประเมินทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พบว่า

การศึกษาทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ทั้งการเรียนการสอนของภาครัฐและเอกชน โรงเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ตลอดจนมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการจัดการเรียนการสอนมาใช้เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนของตนเอง เช่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นต้น โดยการศึกษาสอดคล้องกับหลาย

การศึกษาที่พบว่า นักเรียนหรือผู้เรียนส่วนใหญ่มีทัศนคติหรือความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับปานกลางถึงมาก

2. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจกับสถานภาพทั่วไป พบว่า

ปัจจัยทางด้านสถานภาพทั่วไปไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น ระดับการศึกษา อายุ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้า หลายการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยทางด้านสถานภาพทั่วไปไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน กล่าวคือ ปัจจัยสถานภาพที่แตกต่างกันของนักเรียนนายสิบตำรวจไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักเรียนนายสิบตำรวจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังในการศึกษาของสุพรรณษา แป้นกลัด (2554)

3. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนนายสิบ พบว่า

ระดับทัศนคติของนักเรียนนายสิบตำรวจทุกด้านที่แตกต่างกัน ไม่พบว่าส่งผลต่อความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวาสน์ระรวย อินทรสงเคราะห์ ที่ไม่พบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนกับทัศนคติในระดับที่ต่างกัน

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 3 สำหรับ ครู-อาจารย์ บุคลากรต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนของบุคลากรในหน่วยงานในแต่ละรายวิชา ซึ่งการศึกษานี้เน้นเป็นการศึกษาด้านแบบเพื่อให้ผู้สอนได้นำไปใช้เพื่อประเมินการเรียนการสอนและนำความคิดเห็นของผู้เรียนมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น และให้เกิดความคิด นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้้อย่างยั่งยืน โดยมีการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การประเมินทัศนคติของผู้เรียนจากการศึกษาในครั้งนี้ รายวิชาอื่นๆ สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน และพัฒนาการเรียนการสอนของตนเอง และจากผลการประเมินดังกล่าวจะทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้เรียน และสามารถประยุกต์ผลของการศึกษา เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนด้วยวิธีการต่างๆ ให้ตรงตามความต้องการ ตรงตามการเรียนรู้ และความเหมาะสม ซึ่งต้องมีการศึกษาปัจจัยของความ ต้องการ วิธีการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน เช่น อายุ การศึกษา เป็นต้นที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ตลอดจนสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจและมีความสุขสนุกสนานในการเรียนรู้ และต่อยอดงานวิจัยโดยนำนวัตกรรมมาใช้ในการเรียนรู้ ตลอดจนเผยแพร่ร่วมนวัตกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้แบบง่ายและสนุกให้กับผู้อื่นต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้การเรียนการสอนของแต่ละรายวิชามีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด



## เอกสารอ้างอิง

- สุพรรณษา แป้นกลัด. (2554). ทักษะคตินักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร.
- วาสน์ระรวย อินทรสงคราม. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง วิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน.
- ภูเก็ต: ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง วิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต.
- Marquardt, MJ. (1996). Building the Learning Organization. New York: McGraw-Hill.



The advertisement features a background with a geometric pattern of lines and dots. At the top, there are two logos: the Royal Government of Thailand emblem on the left and the RCIM Graduate School logo on the right. The main text is in Thai, announcing the school's acceptance of students and listing its programs: MBA, MPA, DBA, and DPA. Below the text, there are two photographs of students, a man and a woman, both dressed in business attire. The man is on the left, and the woman is on the right, holding a book titled 'CAPITAL BUDGETING VALUATION'. At the bottom, there is a blue banner with the website address.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
เปิดรับสมัครนักศึกษา

**ปริญญาโท MBA MPA**  
**ปริญญาเอก DBA DPA**

092-442-9000 (บพิตรพิมุข จักรวรรดิ)  
092-442-8000 (ศาลายา)  
092-442-7000 (หัวหิน)

<http://rcim.rmutr.ac.th/>

แรงจูงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

Buddhist's Motivation to Make Merit in Watpachairangsi Bankao

Sub-District, Muang District, Samutsakorn Province

จกฤษฎา ปัญญาวิโร<sup>1</sup> และ เพ็ญศรี ฉิรินัง<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ สาขาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

Email: Jakker\_12@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 358 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำมาทำการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่าพุทธศาสนิกชนที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจมาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนพุทธศาสนิกชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจมาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจของพุทธศาสนิกชน ทำบุญ วัดป่าชัยรังสี จังหวัดสมุทรสาคร

Abstract

The objectives of this study were 1) to study Buddhist's motivation to make merit in Watpachairangsi, Bankao sub-district, Muang district, Samutsakorn province and 2) to study by classifying from personal factors which influenced Buddhist's Motivation to make merit in Watpachairangsi, Bankao sub-district, Muang district, Samutsakorn province. The samples for this study were 358 Buddhists who to make merit in Watpachairangsi, Bankao sub-district, Muang district, Samutsakorn province. The statistic used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way Anova. Buddhists with different genders have overall the same motivation to make merit in Watpachairangsi, Bankao sub-district, Muang district, Samutsakorn province. As for the buddhists who have different ages, education levels, occupations and monthly incomes will have different motivation to make merit in Watpachairangsi, Bankao sub-district, Muang district, Samutsakorn province at the 0.05 level of significance overall.

**Keywords:** Buddhist's motivation, to make merit, Watpachairangsi, Samutsakorn province.

## บทนำ

การทำบุญเป็นพิธีกรรมหนึ่งที่คนไทยถือปฏิบัติสืบต่อกันมาคำว่า “บุญ” คือ ธรรมชาติที่ชำระจิตและสันดานให้หมดจด ผู้ทำบุญทุกคนเมื่อทำบุญแล้วจะได้รับผลบุญ ซึ่งในการทำบุญเพื่อให้ได้บุญหากจำแนกตามจิตมีอยู่ 3 วิธี คือ 1) ทานมัย วิธีการทำบุญด้วยการบริจาคทาน 2) ศีลมัย วิธีการทำบุญด้วยการรักษาศีล 3) ภวานมัย วิธีการทำบุญด้วยการภาวนา การทำบุญทั้ง 3 วิธี ดังที่กล่าวนี้ จะมีความสอดคล้องกับการทำบุญในศาสนพิธี ซึ่งวัดจะเป็นฝ่ายประกอบศาสนพิธี ได้แก่ การบำเพ็ญกุศล พิธีทำบุญ พิธีถวายทานและพิธีเบ็ดเตล็ด การทำกิจใดๆ เพื่อให้ได้บุญอันเป็นความสุขกายสบายใจตามความหมายของบุญ จึงจำเป็นในการสร้างศรัทธาร่วมกันระหว่างพุทธศาสนิกชนกับวัด

วัดเป็นศาสนสถานให้พุทธศาสนิกชนได้เข้ามาปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสืบทอดพระพุทธศาสนาอันประกอบด้วยพระพุทธ พระธรรม พระสงฆ์ ดังนั้นวัดจึงมีหน้าที่สำคัญในการประกอบกิจกรรมการทำบุญให้กับชาวพุทธเพื่อดำรงพระพุทธศาสนาให้เจริญไปสู่ความยั่งยืนสืบชั่วกาลนาน ซึ่งการสร้างศรัทธาให้เกิดจากจิตใจของชาวพุทธจึงมีความจำเป็นในการสร้างรูปแบบหรือแรงจูงใจให้พุทธศาสนิกชนเข้ามาทำบุญอย่างมีส่วนร่วมในการทำพระพุทธศาสนาและอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ทั้งนี้เพื่อดำรงความมั่นคงให้บังเกิดขึ้นในบ้านเมืองหรือกล่าวโดยทั่วไปว่า “ร่มเย็นเป็นสุข” การทำบุญมีความเชื่อมโยงกับความเชื่อและจะนำไปสู่การสร้างศรัทธาเมื่อมีความศรัทธาก็นำไปสู่การแสดงออกในพฤติกรรมโดยใช้พิธีกรรมเป็นแนวทางในการสื่อความหมายระหว่างผู้ปฏิบัติกับความคาดหวังหรือผลที่ปรากฏซึ่งคำว่า “บุญ” จะเป็นนามธรรมที่ติดอยู่ในความรู้สึกของชาวพุทธที่ไม่สามารถกำหนดการวัดระดับได้ อย่างไรก็ตามบุญจึงเป็นพลังแห่งความสุข ความดีงามที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของพุทธศาสนิกชน ในวิถีชีวิตทั่วไปการทำบุญสามารถทำได้โดยไม่ต้องประกอบพิธีที่วัด แต่การทำบุญในวัดจะมีลักษณะพิเศษที่ชาวพุทธถือปฏิบัติในโอกาสที่จะปรากฏในผลบุญ “วัด” จึงเป็นศาสนสถานของชาวพุทธในด้านการทำบุญและการทำความดีงาม ด้วยเหตุนี้พุทธศาสนิกชนกับวัดจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สำหรับ “วัดป่าชัยรังสี” ตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร สิ่งที่น่าสนใจสำหรับศาสนสถานแห่งนี้คือรูปแบบสถาปัตยกรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมีลักษณะเด่นซึ่งสมควรแก่การศึกษาวัดมีความงดงามในด้านสถาปัตยกรรมของล้านนา เช่น มีรั้วเป็นพญานาคขนาดใหญ่โอบล้อมรอบโบสถ์ ที่ประตูทางเข้าก็สร้างเป็นพญานาคหกเศียรอย่างวิจิตรพิสดาร อาคารโบสถ์มีสองชั้น ผนังชั้นล่างก่อด้วยหินก้อนใหญ่ส่วนชั้นบนเป็นไม้เนื้อแข็งชั้นดี มีเครื่องบนหรือหลังคาซ้อนลดหลั่นลงมาถึงสามชั้น ยอดจั่วประดับไม้กาแล แทนช่อฟ้าอย่างที่เคยเห็นตามวัดทั่วไป ภายในโบสถ์ตั้งแต่ที่ผนังด้านหลังพระประธาน มีท่อนซุงขนาดใหญ่ยึดติดกับผนังไว้ ซึ่งแกะสลักเป็นต้นพระศรีมหาโพธิ์แผ่กิ่งก้านใบ ออกมาปกคลุมพระประธานที่ประดิษฐานอยู่เบื้องหน้า อันหมายถึง ตอนพระพุทธองค์ตรัสรู้ใต้ต้นพระศรีมหาโพธิ์ ส่วนด้านซ้ายของผนังเป็นไม้แกะสลัก เกี่ยวกับพุทธประวัติตอนประสูติ และด้านขวาเป็นตอนปรินิพพาน เมื่อมองโดยรวมแล้วสื่อถึงการประสูติ ตรัสรู้ และปรินิพพาน ขององค์สัมมาสัมพุทธเจ้า การสืบสานความโดดเด่นในด้านการศึกษาพระธรรมวินัย และแหล่งการเรียนรู้ในพระพุทธศาสนา การพัฒนาจัดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้พระธรรม ปัจจุบันเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปเข้าร่วมในการจัดฝึกอบรมการนั่งสมาธิ การบวชนกขัมมะในวันสำคัญในพระพุทธศาสนา นอกจากนี้ วัดป่าชัยรังสียังเป็นแหล่งการเรียนรู้และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นแหล่งการถ่ายทอดและสืบสานการอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรมไทย ในการบริหารจัดการจัดการยุคความเติบโตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วัดได้จัดทำเว็บไซต์และทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างทั่วถึง ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้นับถือปฏิบัติตนในการทำบุญ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจใน แรงจูงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสีตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำบุญที่วัดป่าชัยรังสี ในห้วงเวลาที่คนมีการเปลี่ยนแปลงด้านการใช้ชีวิตในสังคมเมืองที่ผู้คนส่วนใหญ่ต้องเผชิญชีวิตในการมุ่งทำงานการเลี้ยงชีพโดยมีเงินเป็นปัจจัยหลักที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต และได้อุทิศเวลาให้เพื่อการทำงานภายใต้อิทธิพลของระบบทุนนิยมที่มีความสำคัญในการใช้ชีวิต

## วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับของแรงงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแรงงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีวิธีการวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ คือ ประชาชนที่เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของวัดป่าชัยรังสี ระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. 2557 ถึง เดือน เมษายน พ.ศ. 2558 จำนวนทั้งหมด 5,937 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 358 คน และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ (Accidental Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการทดสอบเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุง 2) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความถูกต้องของเนื้อหา (Content) โดยใช้เทคนิค IOC ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 และ 3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มกับกลุ่มประชาชนในเขตตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) เท่ากับ 0.976

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย 1) ตรวจสอบแบบสอบถาม คัดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ลงรหัสข้อมูล เพื่อดำเนินการวิจัย 2) วิเคราะห์ข้อมูลแรงงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลค่าเฉลี่ย 3) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย แรงงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า t-test จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบ ค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

## สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพพนักงานบริษัทหรือรับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท
- 2) แรงงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก วัดป่าชัยรังสีได้มีการเตรียมความพร้อมในการจัดการปฏิบัติสำหรับผู้ที่มาทำบุญ และปฏิบัติธรรมที่วัด โดยทางวัดมีสถานที่ที่เงียบสงบ บรรยากาศร่มรื่น สถานที่ปฏิบัติธรรมและสถานที่พัก แบ่งเป็นสัดส่วน พร้อมทั้งพระวิทยากรที่ทรงความรู้ทางธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาทรงยศ ยสธารี (สุดยอด) (2550) ได้วิจัยเรื่อง แรงงใจของพุทธศาสนิกชน ในการเข้าวัดวัดอินทรวีหาร บางขุนพรหม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แรงงใจของพุทธศาสนิกชนในการเข้าวัดวัดอินทรวีหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก วัดในพระพุทธศาสนาปัจจุบันได้มีการ

จัดการเตรียมความพร้อมของสถานที่ และพระวิทยากร เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับพุทธศาสนิกชนที่ต้องการเข้ามาทำบุญ และการปฏิบัติธรรม รายละเอียดดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจของพุทธศาสนิกชนที่มาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศโดยภาพรวม (n=346)**

| แรงจูงใจ              | ระดับความคิดเห็น |      | ความหมาย | ลำดับ |
|-----------------------|------------------|------|----------|-------|
|                       | $\bar{X}$        | S.D. |          |       |
| 1. ด้านกายภาพ         | 3.98             | 0.51 | มาก      | 1     |
| 2. ด้านการจัดการ      | 3.92             | 0.65 | มาก      | 2     |
| 3. ด้านพิธีกรรม       | 3.64             | 0.50 | มาก      | 4     |
| 4. ด้านการปฏิบัติธรรม | 3.68             | 0.68 | มาก      | 3     |
| รวม                   | 3.81             | 0.43 | มาก      |       |

3) พุทธศาสนิกชนที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจมาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก วัดป่าชัยรังสีได้ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับพุทธศาสนิกชนผู้มาทำบุญทั้งเพศชายและเพศหญิง และหลักคำสอนในการปฏิบัติธรรมเป็นแบบเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักธิมา ทับทิมไสย (2555) ได้วิจัยเรื่อง การตัดสินใจเข้าปฏิบัติธรรมที่วัดอัมพวัน จังหวัดสิงห์บุรี ของพุทธศาสนิกชน อายุระหว่าง 20-70 ปี

ผลการวิจัยพบว่า พุทธศาสนิกชนที่มีเพศต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าปฏิบัติธรรมที่วัดอัมพวัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก หลักคำสอนในพระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์นั้นมีค่าทางจริยธรรมเท่าเทียมกัน ไม่ว่าพุทธศาสนิกชนจะเป็นชายหรือหญิงย่อมมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จึงทำให้แรงจูงใจในการมาทำบุญหรือการปฏิบัติธรรมในวัดไม่แตกต่างกัน

4) พุทธศาสนิกชนที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจมาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน ด้านกายภาพ และด้านการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวมพุทธศาสนิกชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีแรงจูงใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้เนื่องจาก พุทธศาสนิกชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อาจเห็นว่าช่วงอายุของตนเองยังไม่ใช่วัยที่จะเข้ามาทำบุญหรือการปฏิบัติธรรมในวัด จึงไม่ให้ความสำคัญของการเข้าวัด ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ รักธิมา ทับทิมไสย (2555) ได้วิจัยเรื่อง การตัดสินใจเข้าปฏิบัติธรรมที่วัดอัมพวัน จังหวัดสิงห์บุรี ของพุทธศาสนิกชน อายุระหว่าง 20-70 ปี

ผลการวิจัยพบว่า พุทธศาสนิกชนที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าปฏิบัติธรรมที่วัดอัมพวัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ทุกช่วงอายุมีความแตกต่าง เหตุที่มีความแตกต่างนั้น ก็เพราะว่าแต่ละช่วงอายุได้เห็นประสบการณ์ของคนรุ่นก่อนตนเองผนวกกับประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต ทำให้ตนเองสามารถพัฒนาคุณลักษณะเฉพาะของช่วงวัยตนเองได้ จึงทำให้แรงจูงใจในการมาทำบุญหรือการปฏิบัติธรรมในวัดแตกต่างกัน

5) พุทธศาสนิกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจมาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน ด้านกายภาพ และด้านการปฏิบัติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวมพุทธศาสนิกชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีแรงจูงใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้เนื่องจาก พุทธศาสนิกชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาส่วนใหญ่มักจะไม่เข้าใจในความสำคัญของการทำบุญหรือการปฏิบัติธรรมที่วัด จึงทำให้มีแรงจูงใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาภค พลวิทย์ (2547) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะ แรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของคนเข้าวัดข้างให้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่เข้ามาวัดข้างให้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการเข้าวัดแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาที่แตกต่างกันของพุทธศาสนิกชน ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจในการทำบุญและการปฏิบัติธรรมแตกต่างกัน แรงจูงใจในการมาทำบุญหรือการปฏิบัติธรรมในวัดแตกต่างกัน

6) พุทธศาสนิกชนที่มีอาชีพต่างกัน มีแรงจูงใจมาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี โดยภาพรวมแตกต่างกัน ด้านการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวมพุทธศาสนิกชนที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีแรงจูงใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้เนื่องจาก พุทธศาสนิกชนที่มีอาชีพเป็นพ่อบ้านหรือแม่บ้าน ซึ่งมีภาระงานที่สำคัญต้องดูแลความเป็นอยู่ของทุกคนในบ้าน จึงทำให้มีแรงจูงใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ พระมหาทรงยศ ยสธารี (สุดยอด) (2550) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจของพุทธศาสนิกชน ในการเข้าวัดวัดอินทริวิหาร บางขุนพรหมกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า พุทธศาสนิกชนที่มีอาชีพต่างกัน มีแรงจูงใจในการเข้าวัดวัดอินทริวิหาร บางขุนพรหม กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ภาระหน้าที่การงานการประกอบอาชีพและวิถีทางการดำเนินชีวิตของพุทธศาสนิกชนไม่ว่อยู่พื้นที่ใด ต่างมีลักษณะแตกต่างกันไป จึงทำให้แรงจูงใจในการมาทำบุญหรือการปฏิบัติธรรมในวัดแตกต่างกัน

7) พุทธศาสนิกชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจมาทำบุญในวัดป่าชัยรังสี โดยภาพรวมแตกต่างกัน ด้านกายภาพ ด้านการจัดการ และด้านการปฏิบัติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวมพุทธศาสนิกชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีแรงจูงใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้เนื่องจาก พุทธศาสนิกชนที่มีรายได้น้อยส่วนใหญ่ ต้องทำงานเพื่อหารายได้ให้พอเพียงต่อการดำรงชีวิต ทำให้ไม่มีเวลาที่เข้ามาทำบุญและการปฏิบัติธรรมในวัด จึงทำให้มีแรงจูงใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ รักธินา ทับทิมไสย (2555) ได้วิจัยเรื่อง การตัดสินใจเข้าปฏิบัติธรรมที่วัดอัมพวัน จังหวัดสิงห์บุรี ของพุทธศาสนิกชน อายุระหว่าง 20-70 ปี

ผลการวิจัยพบว่า พุทธศาสนิกชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าปฏิบัติธรรมที่ วัดอัมพวันจังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก พุทธศาสนิกชนที่มีรายได้แตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่มียาได้สูงพอเพียงต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งพอที่จะมีปัจจัยในการทำบุญและการปฏิบัติธรรม เพื่อเป็นการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ส่วนผู้ที่มียาได้น้อยทำงานหารายได้ให้พอเพียงต่อการดำรงชีวิตในแต่ละวัน จึงทำให้แรงจูงใจในการมาทำบุญหรือการปฏิบัติธรรมในวัดแตกต่างกัน

## ข้อเสนอจากการวิจัย

1) ด้านกายภาพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ตั้งวัดสะดวกต่อการเข้ามาทำบุญมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น วัดป่าชัยรังสี ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือติดตั้งป้ายบอกทางไปวัดป่าชัยรังสีให้ชัดเจน เพื่อให้่ายและสะดวกต่อการเดินทางของพุทธศาสนิกชนที่จะเข้ามาทำบุญและปฏิบัติธรรมที่วัดมากยิ่งขึ้น

2) ด้านการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อจัดให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกิจการของชุมชน ซึ่งเป็นไปเพื่อการสาธารณะประโยชน์แก่ส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น วัดป่าชัยรังสี ควรมีการจัดการสาธารณสงเคราะห์แก่ชุมชนให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เช่น การจัดตั้งมูลนิธิสงเคราะห์กับเด็กที่ด้อยโอกาสในทางการศึกษา หรือมูลนิธิสงเคราะห์ผู้สูงอายุ เป็นต้น

3) ด้านพิธีกรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อสถานที่ในการเข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนา มีบรรยากาศเย็นสบายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น วัดป่าชัยรังสี ควรมีการจัดสถานที่ประกอบพิธีกรรมให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก เช่น ติดตั้งพัดลมให้มากขึ้น เพราะอากาศที่เย็นสบายทำให้พุทธศาสนิกชนที่มาร่วมประกอบพิธีกรรมรู้สึกมีความชุ่มชื่นในจิตใจและเกิดศรัทธาต่อการร่วมพิธีกรรมของวัด

4) ด้านการปฏิบัติธรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อพระสงฆ์มีเทคนิคการสอนปฏิบัติธรรมที่ไม่น่าเบื่อหน่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น วัดป่าชัยรังสี ควรมีการจัดหรือส่งพระสงฆ์ที่เป็นพระวิทยากร

ฝึกอบรม เทคนิคเสริมทักษะในการบรรยายธรรมและการปฏิบัติธรรมเพื่อให้พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติธรรมได้เกิดความรู้สึกซาบซึ้งต่อพระวิทยากรและศรัทธาในการปฏิบัติธรรม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจพุทธศาสนิกชนในการเข้าวัด ระหว่างวัดที่เน้นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีชื่อเสียง วัดที่เน้นปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน และวัดที่เน้นฝึกอบรมบรรยายธรรม ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อที่จะเป็นประโยชน์กับพระพุทธศาสนาและพุทธศาสนิกชนสืบต่อไป

2) ควรมีการวิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการในการให้บริการแก่พุทธศาสนิกชนที่เข้ามาภายในแต่ละวัด ภายในเขตพื้นที่ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาสถานที่ปฏิบัติธรรมของแต่ละวัด

### เอกสารอ้างอิง

- ไชยวัฒน์ กปิลกาญจน์. (2557). **บุญคืออะไร**. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พระมหาทลล วิโยชน์. (2547). **คุณลักษณะแรงจูงใจ ความพึงพอใจและความคาดหวังของคนเข้าวัดข้างให้**. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระมหาทรงยศ ยสธาริ (สุดยอด). (2550). **แรงจูงใจของพุทธศาสนิกชนในการเข้าวัด: ศึกษากรณี วัดอินทริวิหารบางขุนพรหมกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระวิเชียร อธิบุญโญ. (2558). **สถิติจำนวนประชาชนที่เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของวัดป่าชัยรังสี ระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. 2557 ถึง เดือน เมษายน พ.ศ. 2558**. [อัดสำเนา].
- รักนิภา ทับทิมไสย. (2555). **การตัดสินใจเข้าปฏิบัติธรรมที่วัดอัมพวัน จังหวัดสิงห์บุรีของพุทธศาสนิกชน อายุระหว่าง 20-70 ปี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรังสิต.



**RCIM**  
เปิดรับสมัครนักเรียนที่

**รับสมัครนักศึกษาใหม่**  
บริหารธุรกิจ - รัฐประศาสนศาสตร์



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
(มหาวิทยาลัยของรัฐ)

**สาธิต**  
**ห้วยหิน**

**ปริญญาโท**  
**MBA & MPA**

**ปริญญาเอก**  
**DBA & DPA**

<http://www.rcim.in.th>



092-442-7000 (ห้วยหิน)  
092-442-8000 (สาธิต)

## สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในประเทศไทย

### The Problems and Solutions of Human Trafficking in Thailand

กิตติศักดิ์ ปัญจชัย อรุณ รักธรรม และ สมพร เฟื่องจันทร์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการเคลื่อนย้ายคนอย่างเสรี ได้ก่อให้เกิดอาชญากรรมทางเศรษฐกิจประเภทต่างๆ โดยเฉพาะการค้ามนุษย์ และกลายมาเป็นองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติในที่สุด ซึ่งเป็นอาชญากรรมรูปแบบใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคของบุคคล และเป็นการทำลายศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างร้ายแรง จนเกิดกระแสเรียกร้องสิทธิมนุษยชนอย่างกว้างขวาง การบริหารจัดการปัญหาการค้ามนุษย์ของไทยมีรูปแบบ หน่วยงาน กฎหมาย เครื่องมือ วิธีการที่หลากหลาย ตามกรอบภารกิจและอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานมาผสมผสานกัน หรือรวมกันเพื่อกำหนดเป็นขั้นตอนหรือกระบวนการในการทำงาน และรอผลลัพธ์ของแต่ละหน่วยเพื่อมารวบรวมและวิเคราะห์นำเสนอต่อหน่วยงานระดับสูงทั้งในและต่างประเทศ จากแนวทางการบริหารจัดการปัญหาการค้ามนุษย์ของไทย พบว่า ยังประสบปัญหาหลายๆ ส่วน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ของรัฐบางราย สมรู้ร่วมคิดขบวนการค้ามนุษย์ กระทั่งมีส่วนร่วมกับนักค้ามนุษย์ 2) รัฐบาลไทยยังไม่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการแก้ไขปัญหการค้ามนุษย์ และเชื่อว่ายังมีผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเทศไทยอีกจำนวนมาก และ 3) ระบบการคัดกรอง หรือคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ยังไม่มีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** การค้ามนุษย์

#### Abstract

Disruptive technology, social change, and free movement have led to various types of economic crimes, especially human trafficking and finally become a transnational crime organization. This is a new type of crime that affects human rights, equality of the person and the destruction of serious human dignity. There is a widespread demand for human rights.

The management of human trafficking in Thailand has a variety of legal forms, tools and methods base on the mission and authority of each unit or combine to define a process or process to work and wait for the results of each unit to gather and analyze the presentation to senior agencies both in the country and abroad.

The approach of problem of human trafficking managing in Thailand findings were many problems; 1) some state officials of human trafficking conspiracy 2) Thai government has yet to demonstrate its efforts to tackle trafficking and there are also a large number of trafficked persons in Thailand and 3) screening systems are not effective to select trafficked persons.

**Keywords:** Human Trafficking

#### บทนำ

ประเทศไทยได้มีความพยายามในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหการค้ามนุษย์มาโดยตลอด นับแต่ยังไม่มีกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะเรื่องมาบังคับใช้ จนกระทั่งต่อมาในปี พ.ศ.



2551 รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 ขึ้นมาบังคับใช้โดยมุ่งเน้นในการปราบปรามการค้ามนุษย์ให้สิ้นซากและหมดไปโดยเร็ว ซึ่งแรกเริ่มเดิมที ในปี พ.ศ. 2548 ขณะนั้นประเทศไทย ยังถูกจัดอันดับอยู่ในกลุ่ม 2 (Tier 2) หมายถึง รัฐบาลที่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำของ ทวีพีเอ ไม่ครบถ้วน แต่มีความพยายามอย่างมีนัยสำคัญเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานเหล่านั้น จนกระทั่งเมื่อมาในปี พ.ศ. 2551 จะได้มีการตรากฎหมายเฉพาะเรื่องขึ้นมาแล้วก็ตาม และปรากฏว่าในแทบทุกรัฐบาลได้ถือเอาปัญหาการค้ามนุษย์เป็นนโยบายหลักในการขับเคลื่อนภารกิจในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์อย่างเต็มที่ โดยบูรณาการหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เข้ามาร่วมกันทำงานและประสานความร่วมมือในเชิงรุก แต่ถึงกระนั้นก็ตาม ประเทศไทยยังพบกับความเลวร้ายของสภาพปัญหาที่ทวีความรุนแรงขึ้น รวมทั้งปัญหาการประเมินการจัดอันดับของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ประเมินประเทศไทยตกต่ำมาเรื่อยๆ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2557 ประเทศไทยถูกจัดอันดับให้อยู่ในกลุ่มประเทศระดับ 3 (Tier 3) หมายถึง ประเทศที่ดำเนินการไม่สอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมายด้านการค้ามนุษย์ของสหรัฐฯ และไม่ได้ใช้ความพยายามอย่างมีนัยสำคัญที่จะแก้ไขปัญหการค้ามนุษย์ ซึ่งการตกสู่กลุ่มที่ 3 อาจทำให้ไทย สูญเสียความช่วยเหลือจากรัฐบาลสหรัฐฯ ในด้านต่างๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมและการค้า รวมทั้ง อาจเผชิญหน้ากับการถูกสหรัฐฯ คัดค้านความช่วยเหลือจากสถาบันสำคัญระหว่างประเทศ อาทิ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (ไอเอ็มเอฟ) และเวิลด์ แบงก์ (หรือธนาคารโลก) รวมถึงความช่วยเหลือจากองค์กรพัฒนาเอกชน (เอ็นจีโอ) ระหว่างประเทศ

จากบริบทในการทำงานของไทยในการป้องกันและแก้ไขปัญหการค้ามนุษย์ที่มีความหลากหลายในกฎหมาย และความหลากหลายในองค์กร รวมทั้งยังมีองค์กรพัฒนาเอกชน มาร่วมด้วยในบางขั้นตอนที่เกี่ยวกับกระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ นั้น เป็นรูปแบบการทำงานในลักษณะการประสานความร่วมมือ หรือการบูรณาการตามนโยบาย หรือคำสั่งของผู้มีอำนาจ หรือคณะรัฐบาล เป็นหลัก ซึ่งยังขาดความชัดเจนและความไม่แน่นอนในการบริหารจัดการในแต่ละยุคสมัยของรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงไป และจากการพิจารณาเนื้อหาในบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 กลับไม่ปรากฏว่ามีโครงสร้างองค์กรที่เป็นหน่วยงานหลักเฉพาะด้านที่สามารถผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเชื่อมโยงการทำงานในภาพรวมอย่างเป็นระบบ หรือมีรูปแบบวิธีการบริหารจัดการที่ชัดเจนในการประสานความร่วมมือ หรือการบูรณาการการทำงานอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ยังคงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งบุคลากรยังมีความรู้และความเข้าใจหรือองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน และมีรูปแบบและวิธีการในประสานความร่วมมือที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ตลอดจนความรู้และความเข้าใจถึงบริบทในความเชื่อมโยงการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการค้ามนุษย์ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการป้องกันเหตุ การแก้ไข ปัญหา และการปราบปรามการกระทำความผิดที่แตกต่างกัน และต่างมุมมอง อันส่งผลให้ประเทศไทยจึงประสบวิกฤติและสภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ที่ล้มเหลว แม้จะได้พยายามและความจริงจังอย่างเต็มที่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วก็ตาม และนำไปสู่ความล้มเหลวในการบริหารจัดการปัญหาการค้ามนุษย์ตามทัศนะของประเทศสหรัฐอเมริกาในปัจจุบัน

แม้ประเทศไทย ได้ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหการค้ามนุษย์มาร่วม 10 กว่าปีแล้วก็ตาม แต่ผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวกลับมิได้เบาบาง หรือนำไปสู่ทิศทางที่ดีขึ้นตามที่รัฐบาลได้คาดการณ์ หรือคาดหวังไว้ ด้วยเหตุดังกล่าว จึงสมควรทำการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา และเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหการค้ามนุษย์ กรณีที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างองค์กรและรูปแบบการบริหารจัดการ รวมทั้งกลไกกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดอย่างเป็นรูปธรรมขึ้น

## สถานการณ์และปัญหาการค้ามนุษย์ในประเทศไทย

ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ในหลากหลายมิติ ทำให้เกิดภาวะโลกรั่วไหลวัฒนธรรมแดนเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารอย่างไร้พรมแดน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมตัวของกลุ่มเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการเคลื่อนย้ายคนอย่างเสรี ได้ก่อให้เกิดอาชญากรรมทางเศรษฐกิจประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะการค้ามนุษย์ และกลายมาเป็นองค์การอาชญากรรมข้ามชาติในที่สุด ซึ่งเป็นอาชญากรรมรูปแบบใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคของบุคคล และเป็นการทำลายศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างร้ายแรง จนเกิดกระแสเรียกร้องสิทธิมนุษยชนอย่างกว้างขวาง จนกระทั่งต่อมาได้มีการประกาศปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Right) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2491 ซึ่งเป็นที่มาของสนธิสัญญาอนุสัญญา พิธีสาร และปฏิญญาสากลหลายฉบับ อาทิ พิธีสารเลือกรับ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก อนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรี เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดพันธกรณีและข้อผูกพันที่ประเทศไทยในฐานะรัฐภาคีหรือประเทศสมาชิกต้องปฏิบัติหลายประการ โดยเฉพาะสำหรับกรณีการค้ามนุษย์ ซึ่งรัฐจะต้องห้ามการค้ามนุษย์ในรูปแบบที่ร้ายแรง และมีบทลงโทษที่เหมาะสมเพียงพอที่จะยับยั้งขบวนการค้ามนุษย์ รวมทั้งการดำเนินการที่ถูกต้องเหมาะสมต่อเหยื่อหรือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

ในการนี้ได้มีการให้คำนิยามไว้ว่า "การค้ามนุษย์" หมายถึง การจัดหา การขนส่ง การส่งต่อการจัดให้ที่อยู่อาศัย หรือการรับไว้ซึ่งบุคคลด้วยวิธีการขู่เข็ญ หรือด้วยการใช้กำลัง หรือด้วยการบีบบังคับในรูปแบบอื่นใด ด้วยการลักพาตัว ด้วยการฉ้อโกง ด้วยการหลอกลวง ด้วยการใช้อำนาจอันมิชอบ หรือด้วยการใช้สถานะความเสียหายจากการค้ามนุษย์โดยมิชอบ หรือมีการให้หรือรับเงินหรือผลประโยชน์เพื่อให้ได้มาซึ่งความยินยอมของบุคคลผู้มีอำนาจควบคุมบุคคลอื่น เพื่อความมุ่งประสงค์ในการแสวงหาผลประโยชน์ อย่างน้อยที่สุดให้รวมถึงการแสวงหาประโยชน์จากการค้าประเวณีของบุคคลอื่น หรือการแสวงหาประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น การบังคับใช้แรงงานหรือบริการ การเอาคนลงเป็นทาสหรือการกระทำอื่นเสมือนการเอาคนลงเป็นทาส การทำให้ตกอยู่ภายใต้บังคับ หรือการตัดอวัยวะออกจากร่างกาย ให้ถือว่า การจัดหา การขนส่ง การส่งต่อ การจัดให้ที่อยู่อาศัย หรือการรับไว้ซึ่งเด็กเพื่อความมุ่งประสงค์ในการแสวงหาประโยชน์เป็นการค้ามนุษย์ แม้ว่าจะไม่มีการใช้วิธีการใด ๆ ที่ระบุไว้

สำหรับการค้ามนุษย์โดยองค์กรอาชญากรรมข้ามชาตินับเป็นปัญหาสำคัญยิ่ง ในอาเซียนเองก็เช่นกันที่การแก้ปัญหาต้องการความร่วมมือระหว่างประเทศโดยผ่านทางอนุสัญญา พิธีสาร ข้อตกลงร่วมมือต่างๆ ในเรื่องการค้ามนุษย์ โดยต้องเชื่อมโยงกับประเทศอื่นๆ อย่างเป็นสากล อีกทั้งปัญหาการค้ามนุษย์นั้นมีความเชื่อมโยงกับปัญหาอื่นๆ อาทิ การฟอกเงิน ยาเสพติด ซึ่งล้วนแต่บ่อนทำลายความมั่นคงของประเทศของภูมิภาคและของโลก

ผลการวิจัยโดยองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับองค์การสหประชาชาติที่น่าออกเผยแพร่ในช่วงปีที่ผ่านมาพบว่าประชากรที่เป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ในประเทศไทยมีจำนวนมาก โดยคดีค้ามนุษย์มีหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการบังคับค้าประเวณี บังคับให้ทำงานในเรือประมงทะเล บังคับใช้แรงงานในโรงงานแกะ กุ้ง หรือคดีเด็กหญิงทำงานรับใช้ในบ้านถูกบังคับใช้แรงงานเยี่ยงทาส

ในปี พ.ศ. 2553 ประเทศไทย (กลุ่มที่ 2 บัญชีรายชื่อประเทศที่ต้องจับตามอง) ประเทศไทยเป็นประเทศต้นทางปลายทางและทางผ่าน สำหรับการค้าผู้ชาย ผู้หญิง และเด็ก โดยเฉพาะเพื่อการบังคับใช้แรงงานและการบังคับค้าประเวณี ประชาชนจากประเทศเพื่อนบ้าน และประเทศที่อยู่ห่างไกล เช่น รัสเซียและฟิลิปปินส์ พยายามเข้ามาอยู่ในประเทศไทย แรงงาน ชาวพม่าซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในกลุ่มแรงงานต่างด้าวในไทย เข้ามาหารายได้ในไทยและหลบหนีการปราบปรามของทหาร เหยื่อค้ามนุษย์ที่พบในไทยส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ถูกบังคับหรือล่อลวงมาเพื่อบังคับใช้แรงงานหรือแสวงหาประโยชน์ในธุรกิจทางเพศ เหยื่อค้ามนุษย์ในไทยพบในอุตสาหกรรมประมง โรงงานผลิตอาหารทะเล โรงงานผลิตเสื้อผ้าราคาถูก และงานรับใช้ตามบ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีการพบชายชาวพม่า กัมพูชา และไทยถูกค้าไปใช้แรงงานตามเรือประมงของไทยที่แล่นทั่วน่านน้ำเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งคนเหล่านี้จะต้องอยู่บนเรือกลางทะเลนานหลายปีโดยไม่ได้รับค่าแรง ถูกข่มขู่ และถูกทำ

ร่ายร่างกาย โดยระบุว่าโดยทั่วๆ ไปพ่อค้ามนุษย์ (รวมถึงนายหน้าจัดหาแรงงาน) ซึ่งนำชาวต่างชาติมาค้าในไทย มักทำงานคนเดียวหรือไม่ก็ทำงานเป็นกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ ในขณะที่พ่อค้ามนุษย์ซึ่งหลอกคนไทยไปค้ามนุษย์ในต่างประเทศมักทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นทางการมากกว่า แรงงานต่างด้าว ชนกลุ่มน้อย และบุคคลไร้สัญชาติในไทยมีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อค้ามนุษย์มากกว่าคนไทย แรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้จดทะเบียนยังคงเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อค้ามนุษย์ เนื่องจากฐานะทางการเงิน ระดับการศึกษา อุปสรรคด้านภาษา และการขาดความเข้าใจเรื่องสิทธิของตนเองภายใต้กฎหมายไทย เด็กจากประเทศเพื่อนบ้านบางคนถูกบังคับให้ขายดอกไม้ ขอทาน หรือทำงานรับใช้ตามบ้านในเขตตัวเมือง คนไทยที่ถูกนำไปค้าในต่างประเทศและถูกส่งตัวกลับประเทศ โดยได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาล ส่วนใหญ่ถูกนำไปค้าที่ประเทศบาห์เรน มาเลเซีย มัลดีฟส์ และสิงคโปร์มีแรงงานชาวไทยที่เดินทางไปทำงานในฐานะแรงงานที่มีฝีมือต่ำในได้หวัน มาเลเซีย เกาหลีใต้ อิสราเอล สหรัฐอเมริกา และประเทศในอ่าวเปอร์เซีย ต้องถูกบังคับใช้แรงงานและเป็นแรงงานขัดหนี้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา พบคนงานไทยถูกบังคับใช้แรงงานในโรงฆ่าสัตว์ สถานที่ก่อสร้าง และฟาร์มในประเทศสวีเดน โปแลนด์ และสหรัฐอเมริกา โดยทั่วๆ ไป ผู้ขายมักตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ในไทยเพื่อเป็นแรงงาน แต่ก็มีผู้หญิงและเด็กที่ถูกค้าเพื่อใช้แรงงานด้วยเช่นกัน เหยื่อจากการค้ามนุษย์เพื่อธุรกิจทางเพศและการบังคับค้าประเวณีส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิงและเด็ก การท่องเที่ยวเพื่อซื้อบริการทางเพศเป็นปัญหาที่สำคัญในไทยมานาน และน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีการค้ามนุษย์เพื่อธุรกิจทางเพศ รัฐบาลไทยไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำอย่างเต็มที่ในการจัดปัญหาการค้ามนุษย์

ต่อมาปี พ.ศ. 2555 สภาพปัญหาเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทย ส่งผลให้ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้พิจารณาจัดอันดับกลุ่มประเทศต่าง ๆ ซึ่งปรากฏตามรายงานการค้ามนุษย์ประจำปี พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2558 ว่าประเทศไทยอยู่ในกลุ่มที่ 3 (Tier 3) ติดต่อกันเป็นเวลา ๒ ปีแล้ว (สถานทูตสหรัฐอเมริกาประจำประเทศไทย) อันก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม

ส่วนปี พ.ศ. 2557 ได้ปรากฏผลการวิจัยโดยองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับองค์การสหประชาชาติ ที่นำออกเผยแพร่ในช่วงปีที่จัดทำรายงานฉบับนี้ระบุว่าประชากรที่เป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ในประเทศจำนวนมาก มีการประมาณการตัวเลขว่าร้อยละ 23 ของชาวกัมพูชาที่ถูกทางการไทยส่งตัวกลับประเทศที่ปอยเปตเป็นเหยื่อค้ามนุษย์ โครงการความร่วมมือสหประชาชาติว่าด้วยการต่อต้านการค้ามนุษย์ (UNAP) ประมาณการตัวเลขว่าทางการไทยส่งตัวเหยื่อค้ามนุษย์ชาวกัมพูชา กว่า 23,000 คน กลับประเทศในแต่ละปี ทางการลาวรายงานในปีที่จัดทำรายงานว่าในจำนวนชาวลาวหลายพันคนที่ถูกทางการไทยส่งตัวกลับประเทศ มีผู้ที่ตกเป็นเหยื่อค้ามนุษย์ชาวลาวประมาณ 50 - 100 คนรวมอยู่ด้วย จากการประเมินความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์เพื่อใช้แรงงานในกลุ่มแรงงานต่างด้าวชาวพม่า ในโรงงานแปรรูปอาหารทะเลที่จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าร้อยละ 57 ของคนงานกลุ่มนี้ผ่านประสบการณ์ที่เป็นสภาพของการถูกบังคับใช้แรงงาน นอกจากนี้ยังมีรายงานขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (IOM) ที่นำออกเผยแพร่เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2554 ระบุว่าสภาพการบังคับใช้แรงงาน รวมถึงการเป็นแรงงานขัดหนี้ พบอยู่ทั่วไปในกลุ่มแรงงานกัมพูชาและพม่า ซึ่งถูกบังคับหรือล่อลวงให้มาทำงานในอุตสาหกรรมประมงของไทย รายงานดังกล่าวระบุว่าชายชาวพม่า กัมพูชา และไทยถูกค้าแรงงานตามเรือประมงของไทยที่แล่นทั่วน่านน้ำเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และที่อื่นๆ และคนเหล่านี้จะต้องอยู่บนเรือกลางทะเลนานหลายปี โดยไม่ได้รับค่าแรง ถูกบังคับให้ทำงานวันละ 18 - 20 ชั่วโมงเป็นเวลาเจ็ดวันต่อสัปดาห์ ถูกข่มขู่ และถูกทุบตี ผลการสำรวจของ UNAP ก่อนหน้านี้นี้ยังพบว่าในจำนวนคนต่างด้าวที่ถูกค้าแรงงานบนเรือประมงไทยที่ได้รับการสำรวจ 49 คน มี 29 คน (ร้อยละ 58) ที่เคยเห็นเพื่อนคนงานถูกฆ่าโดยได้ก่เรือเมื่อได้ก่เห็นว่าย่อนแอหรือป่วยจนไม่สามารถทำงานได้ โดยทั่วๆ ไปแรงงานบนเรือประมงไม่ได้ทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษรกับนายจ้างผู้สังเกตการณ์กล่าวว่าโดยทั่วๆ ไปแล้ว นักค้ามนุษย์ (รวมทั้งนายหน้าหาแรงงาน) ซึ่งนำคนต่างด้าวเข้ามาในไทยมักทำงานคนเดียวหรือทำงานแบบกลุ่มที่ไม่ได้จัดตั้งเป็นทางการ จึงมีบทสรุปในทำนองว่าประเทศไทยยังมีการแก้ไขปัญหายังไม่สมบูรณ์เพียงพอ โดยมีประเด็นหลักที่สำคัญที่มีค่าแถมลงอย่างเป็นทางการของสถานทูตสหรัฐอเมริกา ประจำประเทศไทย ว่าด้วยการเผยแพร่รายงานสถานการณ์การค้ามนุษย์ประจำปี พ.ศ. 2558 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 สรุปสาระสำคัญได้ว่า

1. การค้ามนุษย์เป็นปัญหาระดับโลกที่มีความซับซ้อนและต้องอาศัยความร่วมมือ การดำเนินงานร่วมกัน รวมทั้งความพยายามอย่างต่อเนื่องของรัฐบาลทุกประเทศในอันที่จะบรรลุความก้าวหน้าที่ชัดเจนและสัมฤทธิ์ผลที่ประเมินได้ สหรัฐอเมริกามุ่งสืบสานการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ทางการ บุคลากรฝ่ายบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานภาคประชาสังคมของไทยด้วยจิตวิญญาณแห่งความร่วมมือในยามนี้ที่ประเทศไทยกำลังดำเนินงานปราบปรามการค้ามนุษย์

2. เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม ที่กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกาได้เผยแพร่รายงานสถานการณ์การค้ามนุษย์ ซึ่งประเทศไทยยังคงอยู่ในบัญชีกลุ่มที่ 3 (Tier 3) โดยรายงานประจำปี พ.ศ. 2558 นี้ครอบคลุมความพยายามต่อต้านการค้ามนุษย์ของรัฐบาลประเทศต่างๆ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 แม้ประเทศไทยได้ดำเนินมาตรการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์และการประสานงานระหว่างหน่วยงานการปราบปรามการค้ามนุษย์ แต่ทว่า ในช่วงเวลาของการทำรายงาน ไทยมิได้ดำเนินการที่จำเป็นอย่างเพียงพอที่จะบรรลุผลความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาค้ามนุษย์ที่ยากลำบากนี้ การจัดระดับประเทศในรายงานสถานการณ์การค้ามนุษย์พิจารณาจากการประเมินบันทึกการดำเนินการปราบปรามการค้ามนุษย์ของประเทศอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยมิได้คำนึงถึงบริบททางการเมืองของประเทศนั้นๆ

3. เราจะยังคงสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่รัฐของไทยดำเนินมาตรการอย่างเข้มข้นในการปราบปรามการค้ามนุษย์ตลอดช่วงการทำรายงานฉบับปี 2559 และตลอดไป เราขอสนับสนุนให้รัฐบาลไทยใช้กรอบกฎหมายที่ปรับปรุงแก้ไขตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหาโดยรวมของรัฐบาลเพื่อขยายความพยายามเชิงรุกอย่างต่อเนื่องในการระบุดำเนินการการค้ามนุษย์ที่ถูกบังคับใช้แรงงานและเพื่อธุรกิจทางเพศออกจากกลุ่มประชากรที่อ่อนแอทั้งหลาย รวมทั้งให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม นอกจากนี้ เราขอให้รัฐบาลไทยเอาผิดกับเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนรู้เห็นในการค้ามนุษย์ โดยดำเนินการสืบสวนและดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด รวมถึงผู้บังคับใช้แรงงานในเรือประมงหรือผู้ก่ออาชญากรรมการค้ามนุษย์เพื่อธุรกิจทางเพศ

4. เราชื่นชมที่นับตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคมเป็นต้นมา ทางรัฐบาลไทยได้ยกระดับความพยายามในการปราบปรามการค้ามนุษย์ ซึ่งรวมถึงความพยายามในการสร้างหน่วยงานพิเศษภายใต้การกำกับดูแลของศาลอาญาเพื่อพิจารณาคดีค้ามนุษย์และจับกุมบุคคลจำนวนมากที่อาจมีส่วนร่วมก่ออาชญากรรมการค้ามนุษย์และละเมิดสิทธิมนุษยชนอื่นๆ กับแรงงานข้ามชาติในภาคใต้ของไทย รายงานฯ ของปีหน้าจะครอบคลุมการดำเนินการหลังวันที่ 31 มีนาคม

5. ตลอดปีหน้านี้ สหรัฐฯ คาดว่าจะมีการดำเนินความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสหรัฐฯ กับไทยทั้งในประเทศไทยและบนเวทีระหว่างประเทศว่าด้วยประเด็นสำคัญนี้ สหรัฐฯ จะยังคงมอบความช่วยเหลือทางวิชาการเฉพาะด้านตามที่รัฐบาลไทยร้องขอในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนและดำเนินคดีปราบปรามการค้ามนุษย์ อีกทั้งให้การสนับสนุนเพื่อเสริมศักยภาพของสถาบันด้านการบังคับใช้กฎหมายและหลักนิติธรรม ซึ่งรวมถึงโครงการฝึกอบรมร่วมระดับภูมิภาคผ่านสถาบันฝึกอบรมระหว่างประเทศว่าด้วยการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่กรุงเทพมหานคร และสหรัฐฯ จะยังคงร่วมมือกับฝ่ายบังคับใช้กฎหมายของไทยจัดการคดีการค้าเด็กเพื่อวัตถุประสงค์ทางเพศเหมือนเช่นปีที่ผ่านมา ตลอดจนสนับสนุนองค์กรในท้องถิ่นและองค์กรระหว่างประเทศที่ทำงานร่วมกับรัฐบาลไทยและทางการท้องถิ่นเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์และช่วยเหลือเหยื่อ

6. รัฐบาลสหรัฐฯ มุ่งมั่นดำเนินงานร่วมกับรัฐบาลไทยและประชาชนชาวไทยเพื่อรับมือปัญหาสำคัญนี้ อันเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามต่อต้านการค้ามนุษย์ทั่วโลกของสหรัฐฯ

## การบริหารจัดการปัญหาการค้ามนุษย์ของไทย

การบริหารจัดการปัญหาการค้ามนุษย์ของไทย มีหลากหลายรูปแบบ มีหลากหลายหน่วยงาน มีหลากหลายกฎหมาย และมีหลากหลายเครื่องมือหรือวิธีการ ตามกรอบภารกิจและอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานมาผสมผสานกัน หรือรวมกันเพื่อกำหนดเป็นขั้นตอนหรือกระบวนการในการทำงาน และผลลัพธ์ของแต่ละหน่วยเพื่อมารวบรวมและวิเคราะห์นำเสนอต่อหน่วยงานระดับสูงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งที่ผ่านมาตั้งแต่ก่อนมีกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์

จนกระทั่งประเทศไทยได้ตรากฎหมายเฉพาะทางว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ในปี พ.ศ. 2551 มาบังคับใช้ แต่เพราะเหตุใด ปัญหาการค้ามนุษย์ดังกล่าว ซึ่งหากมองหรือพิจารณาตามรูปแบบการจัดกลุ่มอันดับประเทศในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์นั้น ต้องยอมรับความจริงว่า ประเทศไทยประสบความล้มเหลวในเรื่องการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์มาโดยตลอด แต่สิ่งที่มีความสำคัญนอกจากเรื่องการจัดอันดับกลุ่มประเทศดังที่กล่าวมาแล้ว “การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” นั้น ย่อมมีความสำคัญกว่า จึงกล่าวได้ว่า สถานการณ์การค้ามนุษย์มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ องค์การอาชญากรรมมีการปิดบังทุกวิถีทางด้วยการชักจูงผู้เสียหายมิให้บอกว่าเป็นเหยื่อ เพราะว่าจะต้องติดคุก และใช้ระยะเวลานานกว่าจะได้กลับบ้าน อนึ่ง ประเทศไทยยังคงมีสถานะเป็นประเทศต้นทาง ประเทศทางผ่าน และประเทศปลายทาง โดยผู้เสียหาย มีทั้งเด็ก ผู้หญิงสาว-มีอายุและผู้ชาย ในรูปแบบที่ผู้เสียหายมีความสมัครใจ เพราะต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากการศึกษาพบว่าตั้งแต่พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 5 มิถุนายน 2551 - ธันวาคม 2552 สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการจับกุมและดำเนินคดี รวม 139 คดี เป็นการแสวงหาประโยชน์จากการค้าประเวณีจำนวน 78 คดีเป็นการบังคับใช้แรงงาน หรือบริการ จำนวน 40 คดี เป็นการนำคนมาขอทาน จำนวน 15 คดีและอื่นๆ อีก 6 คดีอย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้ให้การคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ที่ไม่ใช่สัญชาติไทย ส่วนใหญ่มาจากประเทศ กัมพูชา ลาว พม่า จีน และเวียดนาม และบางส่วนที่ไม่ได้ระบุสัญชาติที่แน่ชัด เป็นจำนวน 3,766 รายและ ส่งกลับภูมิลำเนาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2,487 ราย (ระหว่างปี 2552 - 30 พฤศจิกายน 2551) สำหรับผู้เสียหายหญิงไทย ได้รับการช่วยเหลือกลับจากต่างประเทศ ระหว่างปี 2546 - 2552 มีจำนวน 1,230 ราย ส่วนใหญ่มาจากประเทศ มาเลเซีย บาห์เรน ญีปุ่น สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ อังกฤษ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย สำหรับชายไทยที่เป็นลูกเรือประมง ได้รับความช่วยเหลือจากประเทศ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ตีมอร์ เวียดนาม ระหว่างเดือนตุลาคม 2551 - กันยายน 2552 จำนวน 67 รายการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ รัฐบาลไทยให้ความสำคัญและได้ผลักดันการจัดทำบันทึกข้อตกลงระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคีในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์ 6 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา จีน พม่า ลาว เวียดนาม และไทยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประสานงานการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งติดตามประเมินผลเรื่องการค้าแรงงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ได้แก่

1. บันทึกความเข้าใจระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรกัมพูชา เรื่องความร่วมมือทวิภาคีว่าด้วยการขจัดการค้าเด็กและผู้หญิง และการช่วยเหลือเหยื่อของการค้ามนุษย์ เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2546 ณ ราชอาณาจักรกัมพูชา และมีข้อตกลงจัดทำโครงการร่วมกันระหว่างสองประเทศ ใน 3 เรื่อง คือ

1) เรื่องกระบวนการส่งกลับและคืนสู่สังคม เมื่อปี 2558 ได้จัดทำ 7 แนวทางการดำเนินงานระหว่างประเทศไทยกับกัมพูชาว่าด้วยการส่งกลับและคืนสู่สังคมของเหยื่อการค้ามนุษย์

2) เรื่องกระบวนการดำเนินคดีเมื่อปี 2549 ได้จัดทำแนวทางความร่วมมือระหว่างประเทศไทย และกัมพูชาด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเรื่องอาชญากรรมเกี่ยวกับการค้ามนุษย์

3) เรื่องการรายงานข้อมูล ขณะนี้ประเทศไทยอยู่ระหว่างเตรียมการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ บันทึกความเข้าใจประเทศในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงว่าด้วยความร่วมมือต่อต้าน การค้ามนุษย์ซึ่ง รัฐบาลในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง 6 ประเทศ ได้แก่กัมพูชา จีน พม่า ลาว เวียดนาม และไทย ได้ลงนามร่วมกันในคราวประชุมระดับรัฐมนตรี (Coordinated Mekong Ministerial Initiative Against Trafficking: COMMIT) เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2557 ณ สหภาพพม่า และที่ประชุมได้เห็นชอบ แผนปฏิบัติการอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2548 - 2550) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไป ปฏิบัติต่อมาในคราวประชุมเจ้าหน้าที่อาวุโส COMMIT ครั้งที่ 5 และการประชุมระดับรัฐมนตรี COMMIT ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 12 - 14 ธันวาคม 2550 ณ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยรัฐมนตรีทั้ง 6 ประเทศได้ลงนาม เอกสาร COMMIT Joint Declaration เพื่อแสดงเจตนารมณ์ร่วมกันในการต่อต้านการค้ามนุษย์ และ เห็นชอบแผนปฏิบัติการอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2553) ประกอบด้วยกิจกรรม หลัก 7 หัวข้อ

1. การอบรมและพัฒนาศักยภาพ
2. แผนปฏิบัติการระดับชาติ
3. ความร่วมมือทวิภาคีและพหุภาคี
4. กรอบกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย
5. การคัดแยกและคุ้มครองเหยื่อการค้ามนุษย์
6. มาตรการป้องกัน
7. ความร่วมมือในภาคการท่องเที่ยว

ประเทศต่าง ๆ จะต้องพิจารณา จัดลำดับความสำคัญและกำหนดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการฯ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

2. บันทึกความเข้าใจระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ว่าด้วยความร่วมมือต่อต้านการค้ามนุษย์โดยเฉพาะสตรีและเด็ก ลงนามเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2548 ณ กรุงเทพฯ นอกจากนี้ยังได้เห็นชอบแผนปฏิบัติการฯ และแนวทางการ ดำเนินงานว่าด้วยความร่วมมือระหว่างไทย-ลาวเกี่ยวกับการรับ-ส่ง และฟื้นฟูพัฒนาเหยื่อการค้ามนุษย์ โดยเฉพาะสตรีและเด็กเมื่อวันที่ 6 - 8 กุมภาพันธ์ 2549 ณ จังหวัดมุกดาหาร ทั้งนี้ฝ่ายลาวเป็นเจ้าภาพ จัดประชุมทวิภาคีเพื่อหารือและพิจารณาแผนปฏิบัติการฯ ระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 17 - 18 กันยายน 2552 ณ เมืองหลวงพระบาง

3. ความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ว่าด้วยความร่วมมือในการจัดการค้ามนุษย์โดยเฉพาะสตรีและเด็กและการช่วยเหลือเหยื่อ การค้ามนุษย์ลงนามเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2551 ณ กรุงโฮจิมินห์และได้รับรองแผนปฏิบัติการร่วมว่า ด้วยการค้ามนุษย์ ไทย-เวียดนาม เมื่อวันที่ 17 - 20 กันยายน 2551 ณ กรุงเทพฯ ประกอบด้วย 5 แผนงาน ได้แก่

1) การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการร่วม เช่น การจัดตั้งคณะทำงานร่วม การกำหนดหน่วยประสานงานกลาง และการจัดประชุมเพื่อติดตามและประเมินผลทุก 2 ปี

2) การศึกษาสถานการณ์การค้ามนุษย์

3) การประสานความร่วมมือในการดำเนินการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ในการคุ้มครองเหยื่อ

4) ความร่วมมือด้านการป้องกัน

5) ความร่วมมือในการสืบสวนสอบสวนจับกุมผู้กระทำผิด

5. บันทึกความเข้าใจระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งสหภาพพม่า ว่าด้วยความร่วมมือเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์โดยเฉพาะสตรีและเด็ก ลงนามเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2552 ณ เมืองเนปิดอ ทั้งนี้ทั้งสองประเทศได้เห็นชอบแผนปฏิบัติการฯ เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2552

อาจกล่าวได้ว่า รัฐบาลไทยแทบทุกรัฐบาล ได้มีความพยายามเข้าแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการค้ามนุษย์อย่างเต็มที่ เพียงแต่มีนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือมาตรการ และรูปแบบในการบริหารจัดการหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน

1) คำนุश्यรูปแบบที่พบเห็นเป็นประจำ เช่น การค้าบริการทางเพศ ซึ่งพบเห็นบ่อยมาก เหยื่ออาจอยู่ในภาวะจำยอมหรือถูกบังคับขู่脅ให้ขายบริการทางเพศ

2) คำนุश्यเพื่อใช้แรงงานเยี่ยงทาส เหยื่อจำนวนมากที่ทำงานในสวน ฟาร์ม บ้าน โรงงาน ต้องทำงานหนัก ไม่ได้รับการพักผ่อน ถูกทารุณ ฯลฯ

3) คำนุश्यเพื่อการแต่งงาน ปรากฏในรูปแบบของการจัดหาคู่เพื่อการรับจ้างแต่งงาน มีนายหน้าสืบเสาะหาหญิงเพื่อแต่งงานกับชายที่ไม่รู้จัก หลังจากแต่งงานหญิงจำนวนหนึ่งกลายเป็นเมียทาส อยู่ในสถานการณ์ที่เลวร้ายในเรื่องเพศ ถูกบังคับให้ขายบริการทางเพศ

4) คำนุश्यเพื่อการขอทาน ซึ่งเป็นรูปแบบที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยนายหน้าติดต่อพาเด็ก คนชรา คนพิการ เดินทางออกจากบ้านเกิดไปขอทานในเมืองใหญ่ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งเหยื่อจะถูก บังคับให้ขอทาน

5) คำนุश्यเพื่อการทำผิดกฎหมาย ซึ่งเหยื่อมักเป็นเด็กที่พบเห็น คือ การนำเด็กไปเป็น เครื่องมือในการส่งยาเสพติดให้กับผู้ค้ารายย่อย

การดำเนินงานของประเทศไทยในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการด้านการค้ามนุษย์ 3 ระดับ คือ ระดับชาติ ระดับจังหวัด และต่างประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดกลไก ประสานงานกลางด้านการค้ามนุษย์บูรณาการข้อมูล บริการและความช่วยเหลือจากส่วนราชการ ทุกกระทรวง รวมทั้ง เกิดระบบสนับสนุนข้อมูล เพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในระดับนโยบายในการ ป้องกัน และแก้ไข ปัญหาการค้ามนุษย์ตามโครงสร้าง ดังนี้ (ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์แห่งชาติกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์) คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการค้า มนุษย์ ศูนย์ปฏิบัติการด้าน การค้ามนุษย์ ระดับชาติ ศูนย์ปฏิบัติการด้าน การค้ามนุษย์ระดับ จังหวัด ศูนย์ปฏิบัติการด้าน การค้ามนุษย์ ต่างประเทศ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีเอกภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) ส่วนกลาง กำหนดให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นศูนย์ประสานงาน กลาง ระดับชาติเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์ประสานการป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นประธาน

2) ส่วนภูมิภาค ศูนย์ปฏิบัติการด้านการค้ามนุษย์จังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน และพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์เป็นเลขานุการ เพื่อดำเนินการป้องกัน ปราบปราม และแก้ไข ปัญหาการค้ามนุษย์ โดยสนับสนุนให้ หน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ตามความเหมาะสม

3) ต่างประเทศศูนย์ปฏิบัติการด้านการค้ามนุษย์ประจำประเทศ โดยมีเอกอัครราชทูต/กงสุลใหญ่ เป็นประธาน คณะกรรมการประกอบด้วยทูตแรงงาน ผู้แทนด้านความมั่นคง ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาคเอกชนและชุมชนไทยใน ประเทศนั้นๆ ทำหน้าที่ในการประสานการให้ความช่วยเหลือเหยื่อ การค้ามนุษย์และประสานข้อมูลกับศูนย์ประสานงานกลาง อย่างใกล้ชิด ประเทศไทยได้พยายามดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์อย่างต่อเนื่อง โดยได้ ประกาศใช้ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์พ.ศ.2551 ได้ประกาศใช้นโยบายยุทธศาสตร์ และมาตรการในการป้องกัน และปราบปรามการค้ามนุษย์เป็นแผนระยะยาว 6 ปี คือตั้งแต่ พ.ศ.2554 - 2559 ตลอดจนได้ดำเนินงานภายใต้หลักการ 5P ดังนี้

ด้านการดำเนินคดีและการบังคับใช้กฎหมาย (Policy) โดยกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ด้านการคุ้มครองช่วยเหลือ (Prevention) โดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ด้านการป้องกัน (Protection) โดยกระทรวงแรงงาน

ด้านนโยบายและกลไกการขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติ (Prosecution) โดยกระทรวงการพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของมนุษย์

ด้านความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ (Partnership) โดยกระทรวงการต่างประเทศ

อย่างไรก็ตามประเทศไทย ได้มีความพยายามในการขับเคลื่อนภารกิจในการต่อต้านการค้ามนุษย์มาประมาณ 10 กว่าปี ตั้งแต่ก่อนมีการบังคับใช้กฎหมาย จนกระทั่งมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 และมีการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 แต่ทั้งนี้หลายทั้งปวงจากการขับเคลื่อนภารกิจในการป้องกันและ ปราบปรามการค้ามนุษย์ ยังส่งผลให้ประเทศไทยถูกจัดอันดับที่ระดับ Tier 2 มาโดยตลอด จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2558 จึงถูกประเทศสหรัฐอเมริกา ปรับลดระดับมาอยู่ในระดับ Tier 3 และมีแนวโน้มยังคงสถานะระดับดังกล่าวอีก อัน ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจและการส่งออกสินค้าเกษตรในภาคประมงทะเลและอุตสาหกรรมเกลือและอุตสาหกรรมเกลืออย่างมากมายจนกระทั่งอาจ ถูกใช้มาตรการไม่รับซื้อสินค้าดังกล่าวจากประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับ IUU และที่สำคัญยังเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

รูปแบบการบริหารจัดการปัญหาการค้ำมนุษย์ของไทย การประสานความร่วมมือหรือการบริหารจัดการในระดับปฏิบัติการหรือการขับเคลื่อนภารกิจที่ใช้วิธีการออกคำสั่งให้หลายหน่วยงานมาทำงานร่วมกันโดยอำนาจของฝ่ายการเมืองที่มาจากนโยบายหรือกรอบภาระหน้าที่จากการเป็นประธานกรรมการตามกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของฝ่ายข้าราชการประจำหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติงาน ด้วยความไม่แน่นอน หรือการเปลี่ยนแปลงไปตามผู้นำของรัฐบาลในห้วงเวลาใดหรือเวลาหนึ่งได้ จึงควรมีการดำเนินการจัดทำโครงสร้างการบริหารจัดการปัญหาการต่อต้านการค้ำมนุษย์ในรูปแบบองค์กรถาวร ที่มั่นคงและเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีระบบและมาตรฐานที่เป็นสากลที่เชื่อถือและไว้วางใจต่อไป และนอกจากระบบโครงสร้างในการบริหารจัดการปัญหาการค้ำมนุษย์ดังกล่าวแล้ว ประเด็นเกี่ยวกับความเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในขั้นตอนหรือกระบวนการสัมภาษณ์และคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ำมนุษย์ ก็ยังคงเป็นประเด็นปัญหาความน่าเชื่อถือ และสะท้อนปัญหาของไทยในกระบวนการดังกล่าวที่ยังคงล้มเหลว หรือเชื่อถือได้ในมิติต่างๆ อย่างไร และสมควรจะต้องยอมรับความจริง หรือกำหนดขอบเขตในแต่ละภาคส่วนอย่างไร ให้อยู่ในสถานะหรือจุดยืนในตำแหน่งที่เหมาะสม เนื่องจากเห็นว่า “มุมมองที่แตกต่างกัน คือกฎเกณฑ์สำคัญที่นำพาประเทศไทยยังคงติดหล่มของ Tier 3 อยู่เช่นเดิม” หรือแม้ว่าในอดีตไป ประเทศไทยอาจจะถูกยกระดับให้อยู่ในกลุ่มประเทศ Tier 2 อันเนื่องมาจากความพยายามของรัฐบาลทหาร หรือความเข้มแข็งของฝ่ายทหารในการบริหารจัดการ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง และความล้มเหลวของแทนทุกรัฐบาลที่ผ่านมา

แต่สิ่งที่สำคัญของสังคมไทย และในระดับสากล คือ “ความมั่นคงและยั่งยืนในการแก้ไขปัญหาการค้ำมนุษย์ ควรทำอย่างไรให้มีระบบที่ถาวร และขับเคลื่อนได้อย่างมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับได้อย่างแท้จริง และมีหน่วยงานที่สามารถบริหารจัดการปัญหาตั้งแต่ต้นสายธารแห่งการทำงาน จนถึงปลายทางได้อย่างสมบูรณ์ บนพื้นฐานแห่งสิทธิและเสรีภาพพื้นฐานของมนุษย์และบนศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริงต่อไป”

ลักษณะการกระทำความผิดในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ในความผิดฐานค้ำมนุษย์ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ำมนุษย์ พ.ศ. 2551 มาตรา 6 ประกอบมาตรา 4 จึงทำให้ทราบว่า รูปแบบการแสวงหาประโยชน์หรือองค์ประกอบในการกระทำความผิดฐานค้ำมนุษย์ นั้น จะประกอบไปด้วยกฎหมายหลากหลายฉบับ และหลากหลายหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในกฎหมายแต่ละฉบับทั้งในด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดในแต่ละส่วนที่เป็นองค์ประกอบ ดังนั้น จึงทำให้เห็นว่า “การมีหน่วยงานทางยุทธศาสตร์ที่มีความเป็นเอกภาพ หรือการสร้างกลไกในการขับเคลื่อนภารกิจที่มีความคล่องตัว ในลักษณะครบวงจร จึงน่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ หรือมีประสิทธิภาพมากกว่าการบริหารงานในโครงสร้างการทำงานในรูปแบบปัจจุบัน” โดยที่ผ่านมา ปัญหาของการช่วยเหลือ ค้ำครองหรือดูแลสวัสดิภาพของมนุษย์นั้น จำเป็นต้องดำเนินการ หรือการสร้างขีดความสามารถที่คล่องตัว และรวดเร็วในการทำงาน จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากความล่าช้า หรือความไม่คล่องตัว และการทำงานร่วมกันในหลายหน่วยงาน อาจเกิดการรั่วไหลของข้อมูลข่าวสาร และส่งผลให้เกิดภัยอันตรายต่อเหยื่อหรือผู้เสียหาย หรือบุคคลที่ร้องขอความช่วยเหลือ ซึ่งอาจมีการย้ายที่อยู่หรือเปลี่ยนสถานที่ในการควบคุมเหยื่อหรือผู้เสียหาย อันส่งผลให้การช่วยเหลือ หรือตรวจค้นไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการรับรองหรือเป็นหลักประกันที่ดีได้ และเกิดความล้มเหลวในการทำงาน จึงได้มีการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบในการทำงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ำมนุษย์ พบว่า มีขั้นตอนในการปฏิบัติการที่ประกอบด้วยหลายหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้



## ตารางที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติการกิจและหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่

| ขั้นตอนการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | หน่วยงานรับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ<br>2. การตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>3. การเตรียมการเข้าช่วยเหลือ/ตรวจค้น/จับกุม<br>4. กรณีสถานที่เกิดเหตุอยู่บนเรือไทยหรือเรือต่างประเทศ จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม<br>(ทั้งนี้ หน่วยงานต่าง ๆ จะมีความรับผิดชอบตามรูปแบบของการกระทำความผิดในเรื่องนั้น ๆ)<br><br>5. การคัดแยกผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ และการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองดูแลสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และการส่งกลับกรณีเป็นคนต่างด้าว<br><br>6. ด้านการสืบสวนสอบสวน | 1. สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุหรือท้องที่ประสบเหตุ<br>2. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์<br>3. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือตรวจคนเข้าเมืองพื้นที่นั้น<br>4. กรมสอบสวนคดีพิเศษ<br>5. หน่วยงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์<br>6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน<br>7. กรมการปกครอง<br>8. กรมการจัดหางาน<br>9. กรมการกงสุล<br>10. กองทัพเรือ<br>11. กองบังคับการตำรวจน้ำ<br>12. กรมเจ้าท่า<br>13. กรมประมง<br>14. หน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง<br>15. พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๑<br>16. องค์กรพัฒนาเอกชนที่เกี่ยวข้อง<br><br>1. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์<br>2. หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการกระทำความผิด เช่น ด้านการบังคับใช้แรงงาน (กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน)<br>3. ทีมสหวิชาชีพ ที่มาจากนักจิตวิทยา หรือนักสังคมสงเคราะห์<br>4. พนักงานสอบสวนพื้นที่รับผิดชอบ<br>5. องค์กรพัฒนาเอกชนที่เกี่ยวข้อง<br>หมายเหตุ ขั้นตอนดังกล่าวนี้ ยังไม่มีกฎหมายรองรับในส่วนขององค์ประกอบ<br>ของทีมสหวิชาชีพ หรือขั้นตอนวิธีการทำงาน รวมทั้งการกำหนดแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และในแต่ละพื้นที่ยังมีรูปแบบการทำงานหรือองค์ประกอบที่อาจไม่เหมือนกัน แต่เป็นการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงที่จะกล่าวอ้างอิงในบริบทต่อไป<br><br>1. สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ<br>2. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์<br>3. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือตรวจคนเข้าเมืองพื้นที่นั้น<br>4. กรมสอบสวนคดีพิเศษ |

## ตารางที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ (ต่อ)

| ขั้นตอนการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ | หน่วยงานรับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุหรือท้องที่ประสบเหตุ</li> <li>2. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์</li> <li>3. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือตรวจคนเข้าเมืองพื้นที่นั้น</li> <li>4. กรมสอบสวนคดีพิเศษ</li> <li>5. หน่วยงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</li> <li>6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน</li> <li>7. กรมการปกครอง</li> <li>8. กรมการจัดหางาน</li> <li>9. กรมการกงสุล</li> <li>10. กองทัพเรือ</li> <li>11. กองบังคับการตำรวจน้ำ</li> <li>12. กรมเจ้าท่า</li> <li>13. กรมประมง</li> <li>14. หน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง</li> <li>15. พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๑</li> <li>16. องค์กรพัฒนาเอกชนที่เกี่ยวข้อง</li> </ol> |
| 8. ด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ</li> <li>2. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์</li> <li>3. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือตรวจคนเข้าเมืองพื้นที่นั้น</li> <li>4. กรมสอบสวนคดีพิเศษ</li> <li>5. สำนักงานอัยการสูงสุดจัดตั้งสำนักงานคดีค้ามนุษย์</li> <li>6. ศาลอาญาจัดตั้งแผนกคดีค้ามนุษย์</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9. ด้านการต่างประเทศ และการชี้แจง TIP Report       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กระทรวงการต่างประเทศ</li> <li>2. กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้</li> <li>3. สำนักนายกรัฐมนตรี</li> <li>4. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</li> <li>5. สำนักงานอัยการสูงสุด</li> <li>6. กระทรวงยุติธรรม</li> <li>7. กระทรวงแรงงาน</li> <li>8. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์</li> <li>9. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</li> <li>10. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## วิเคราะห์ข้อค้นพบจากแนวทางการบริหารจัดการปัญหาการค้ามนุษย์ของไทย

### 1. โครงสร้างการบริหารงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ของไทย

#### 1.1 ความหลากหลายในองค์กรในการบริหารจัดการ

ในการบริหารจัดการด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ของไทย อาศัยพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นหลักในการทำงาน แต่พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว แต่ยังไม่มีการบัญญัติจัดตั้งหน่วยงานทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ในการเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานที่มีอำนาจหน้าที่แบบเบ็ดเสร็จ หรือครบวงจรในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมีขีดความสามารถในด้านการป้องกัน การแก้ไข และการปราบปรามการค้ามนุษย์ เต็มรูปแบบอย่างเบ็ดเสร็จ แต่อาศัยรูปแบบการทำงานแบบฝักงานไว้กับหน่วยงานที่มีได้มีอำนาจหน้าที่โดยตรง แต่ให้มีความรับผิดชอบตามบทบาทและนำมาประกอบเป็นองค์ประกอบของการค้ามนุษย์ ดังนั้น ประสิทธิภาพหรือความเป็นเอกภาพ จึงยังไม่มี คงมีเพียงความเป็นสหภาพ เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวคงมีเพียง “สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และคณะกรรมการประสานและกำกับการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์” โดยให้สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกลไกในการประสานงานกลางเท่านั้น เพื่อทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการและคณะกรรมการ ปกค. โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของคณะกรรมการและคณะกรรมการ ปกค.
- 2) เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและร่วมมือกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศ ในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัตินี้
- 3) จัดระบบงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ รวมทั้งช่วยเหลือเยียวยาและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายให้มีประสิทธิภาพ
- 4) จัดให้มีการรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ รวมทั้งจัดให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้
- 5) จัดให้มีข้อมูลสารสนเทศและการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์
- 6) ปฏิบัติตามมติของคณะกรรมการและคณะกรรมการ ปกค. หรือตามที่คณะกรรมการและคณะกรรมการ ปกค. มอบหมายให้สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จัดงบประมาณและบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง

จากโครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการปัญหาด้านการป้องกัน การแก้ไข และการปราบปรามการค้ามนุษย์ แล้วมีความเห็นว่า สถานการณ์การค้ามนุษย์ในประเทศไทยในมุมมองของกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา ในประเด็นหลักสำคัญ กล่าวคือ

- 1) เจ้าหน้าที่ของรัฐบางราย สมรู้ร่วมคิดขบวนการค้ามนุษย์ กระทั่งมีส่วนร่วมกับการค้ามนุษย์
- 2) รัฐบาลไทยยังไม่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ และเชื่อว่ายังมีผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในประเทศไทยอีกจำนวนมาก
- 3) ระบบการคัดกรอง หรือคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ยังไม่มีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการประสานการแก้ไขปัญหาการค้าเด็กและหญิง. (2546). **แนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการกรณีการค้าเด็กและหญิง พุทธศักราช 546**. กรุงเทพมหานคร. ชูติมา สมประสงค์. (2547). **แนวทางการพัฒนาการประสานงานระหว่างองค์กรเพื่อช่วยเหลือหญิงและเด็กที่ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดรัสวัตร เลอวงศ์รัตน์. (2549). **การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ของประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: ซี แอนด์ เอส พรินต์ติ้ง จำกัด.
- นโยบายและแผนระดับชาติ. (2548). **การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ (ประเทศไทย)**. กรุงเทพมหานคร. นิวัตร รมิตานนท์. (2541). **ชุมชนค้าประเวณี**. เชียงใหม่: ศูนย์สตรีศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประธาน วัฒนวานิชย์. (2546). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาชญาวิทยา**. กรุงเทพฯ: บริษัทโพธิ์พรินต์ติ้ง จำกัด.
- พันธมิตรทั่วโลกด้านการค้าหญิง. (2543). **การค้าหญิงจากแนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนสู่การปฏิบัติ**. แปลโดยมูลนิธิผู้หญิง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้หญิง.
- พรสวรรค์ วัฒนางกูร. (2544). **ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติและนโยบายความมั่นคง มุมมองไทย ยุโรป และนานาชาติ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยศ สันตสมบัติ. (2535). **แม่หญิงสี่ชายตัว : ชุมชนการค้าประเวณีในสังคมไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ: สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.
- วันชัย รุจนวงศ์. (2548). **ฝ่าองค์กรอาชญากรรม มะเร็งร้ายของสังคม**. กรุงเทพฯ: มติชน.
- วิลาวัลย์ ลิ้มปนะวรรณกุล. (2547). **กระบวนการเข้าสู่การตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ของหญิงและเด็ก : ศึกษาเฉพาะกรณีบ้านเกร็ดกระการ**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร สโครบานะ. (2548). **การค้ามนุษย์ แนวคิด กลไก และ ประเด็นท้าทาย**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สุรีย์พร พันพื้ง และคณะ. (2548). **คนรับใช้ในบ้าน : แรงงานอพยพจากพม่ามาไทย**. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมพร พรหมหิตาพรและคณะ. (2541). **กฎหมายการค้าประเวณี**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิศิษฐ์สรอรรถ จำกัด.
- สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์. (มปป). **โสเภณีเด็ก สภาพปัญหา ปัจจัยสาเหตุ และแนวทางแก้ไข**.
- สายสุรี จุติกุล. (2547). **การป้องกันและการแก้ไขปัญหาการค้าเด็กและหญิงของประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด.
- อรัญ สุวรรณบุปผา. (2518). **หลักอาชญาวิทยา**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- องค์กรสากลต่อต้านความเป้นทาส. (2546). **การค้ามนุษย์สิทธิมนุษยชนกับนิยามใหม่ของการคุ้มครองผู้ตกเป็นเหยื่อ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ตาลาภ ครีเอทีฟ ทราเวลเอเจนซี่ จำกัด.

## การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา ผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย

### The Study of Leadership Initiative A Case Study in

### Academy Fantasia Contestant

วสุธร เฉลิมเกียรติทิพย์

Vasutorn Chalearmkirttawee

สาขาวิชา ผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Email: Suntos2008@hotmail.com Tel.: 081 925-7645

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงการแสดงออกตามรูปแบบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย ที่ชนะเลิศจะมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ด้านจินตนาการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านความความอิสระด้านความท้าทายและสุดท้ายด้านความทุ่มเทโดยผู้เข้าประกวดจะมีการพัฒนาศักยภาพระหว่างการแข่งขันในบ้านอะคาเดมี่ทั้งแสดงศักยภาพจินตนาการในการแสดง การร้องการเต้น บุคลิกได้เป็นอย่างดีอิสระเป็นตัวตนของตนเอง โดยมีความทุ่มเทในการโชว์ศักยภาพของตน ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการแสดงออกด้านภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย โดยภาพรวมอยู่ระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านผู้เข้าประกวดมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านผู้จัดการ และด้านอุปกรณ์

อย่างไรก็ดี ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ยังพบเห็นถึงตัวแปรแทรกซ้อน ที่ปรากฏให้เห็นในผลการศึกษาอีกด้วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าว ส่งผลถึงความสำเร็จ ของผู้เข้าประกวดด้วย ซึ่งตัวแปรเหล่านั้นเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีชื่อเสียง หรือเป็นบุคคลที่รู้จักกันเป็นอย่างดี ในวงสังคม อาทิ การมีนามสกุลเดียวกับบุคคลผู้เป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดี ในวงสังคม ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการที่จะประสบความสำเร็จด้วยอีกเช่นเดียวกัน

**คำสำคัญ:** ภาวะผู้นำ ผู้เข้าประกวด Academy Fantasia

### Abstract

The objective of this study is to find out on Academy Fantasia contestants, particularly on the characteristic expression of initiative leadership and to study on the variables that impact to the people satisfaction.

As the outcome, the Imagination is the most essential factor for the winner, independence, challenge and dedication, subsequently. Every contestant will stay with the personal coach, learn and trained to develop internal expression potentiality. The result also showed that the Academy Fantasia challengers is most gratify to the example group, following, the Manager and training equipment, lastly.

However, in this research, additionally be able to discover the extraneous variables, which obviously support the success as well; the same last name with the social famous person, is distinctively be the example

**Keywords:** Leadership, Contestant, Academy Fantasia

## บทนำ

เป็นการศึกษาถึงรูปแบบของภาวะผู้นำที่ผ่านมามีการศึกษาย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ที่ต่างกันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานข้อสรุปการศึกษาที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำและสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปบูรณาการพัฒนาแนวคิดและวิธีการสร้างสรรค์ภาวะผู้นำที่มีความสามารถได้ตรงตามสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการศึกษาภาวะผู้นำในแต่ละระดับ จากหน่วยงานต่างๆ อาทิ ภาวะผู้นำในสถานศึกษา ภาวะผู้นำในภาครัฐหรือภาคเอกชน ภาวะผู้นำระดับต้น ภาวะผู้นำระดับกลาง รวมถึงภาวะผู้นำในระดับสูงในองค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ได้ทราบถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จหรือจากความล้มเหลวจากการบริหารของผู้นำที่เกิดขึ้นนั้น แล้วนำมาประยุกต์ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาต่อไป โดยแนวคิดสำคัญที่ใช้ประกอบการศึกษาภาวะผู้นำนั้น มีหลายแนวคิด อาทิ แนวคิดภาวะผู้นำตามคุณลักษณะ (Trait theory) แนวคิดภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior theory) ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership) แต่ปัจจุบันพบว่า แนวคิดภาวะผู้นำทั้ง 3 ลักษณะไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผู้นำและภาวะผู้นำได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน หรือนำไปสู่การสร้างสรรค์สมาชิกในสังคมให้เกิดความเห็นพ้องร่วมมือและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีๆ ไปพร้อมกันได้ก็จะทำให้สังคมก้าวไปด้วยดีและถ้าผู้นำเป็นแบบอย่างที่มีความซื่อสัตย์มีความรับผิดชอบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมด้วยก็จะยิ่งจะทำให้สมาชิกในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ ดังนั้นการศึกษาและการพิจารณาวิเคราะห์ถึงมุมมองด้านภาวะผู้นำ จึงควรจะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งและกว้างขึ้น โดยผู้รู้รุ่นใหม่ควรต้องมีความคิดวิเคราะห์เมื่อวิเคราะห์แล้วจะต้องคิดสิ่งใหม่ๆ คิดนอกกรอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ แล้วนำไปสู่การสร้างโมเดลของการพัฒนาเชิงสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาด้านภาวะผู้นำต่อไปทั้งในเชิงแนวคิด รูปแบบและกระบวนการ

## วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงการแสดงออกตามรูปแบบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์กรณีศึกษา ผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย” มีวัตถุประสงค์ที่จะทำการศึกษารื่องของ “ภาวะผู้นำ” ที่มีองค์ประกอบครบถ้วนในเชิงสร้างสรรค์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และวิจัยโดยใช้วิธีการสังเกตการณ์ (Observation) จากเวทีแสดงจริง ที่มาจากการเข้าสังเกตการณ์ด้วยตนเองและที่ได้จากสื่อวิดีโอ รวมถึงจากเอกสาร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย โดยเป็นกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) อันประกอบไปด้วย

- 1) การศึกษาโดยใช้กระบวนการ “การสังเกตการณ์” (Observation) ผ่านวิดีโอทัศน์ ในทุกตอน ตั้งแต่ Season 1 ถึง Season ที่ 12
- 2) ข้อมูลจากเอกสาร ในเรื่องของประวัติและความเป็นมา รวมถึงรายละเอียดของรายการดังกล่าว ใน Season ต่างๆ ประวัติของผู้เข้าแข่งขัน ผลการแข่งขัน อีกทั้งในเรื่องของการสัมภาษณ์ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน ซึ่งข้อมูล ในส่วนนี้ สามารถแยกได้คือ (1) ข้อมูลเอกสาร (Hard Copies) เช่นจากในนิตยสาร หรือวารสารต่างๆ (2) ข้อมูลเอกสาร (Soft Copies) เช่นข้อมูลจาก Youtube หรือใน Website ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ Academy Fantasia
- 3) การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งได้รวบรวม เอกสารในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎี “ผู้นำ” ต่างๆไว้ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว
- 4) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีในการเก็บข้อมูล เนื่องจากเป็นวิธีวิจัยที่เหมาะสมกับการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงแนวคิดและทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล

## ผลการวิจัย

ในทุก Season ของการแข่งขัน (รวมทั้งสิ้น 12 Seasons) จะมีความเหมือนหรือคล้ายกันในองค์ประกอบ หรือตัวแปรที่เป็นหลักสำคัญ อาทิ ในเรื่องของจินตนาการ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายใน และการแสดงออกทางการเต้น ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก แต่ทั้งสองปัจจัยนี้ ก็ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่สามารถส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้ จะถือได้ว่าเป็นปัจจัย หรือตัวแปรเหล่านี้ เป็นตัวมาตรฐานชี้วัด ก็สามารถกล่าวได้เช่นนั้นได้ แต่อย่างไรก็ดี ในบาง Season ซึ่งอาจมีความแตกต่างไปจากมาตรฐานของปัจจัยต่างๆ แต่ก็ถือได้ว่า มีความสำคัญแตกต่างกันกับปัจจัยมาตรฐานหลัก เพียงแต่นำมาใช้ในบางกรณีที่ปัจจัยหลัก ไม่สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือ ผู้แข่งขันมีความเท่าเทียมกัน ทั้งปัจจัยหลักภายใน และปัจจัยหลักภายนอกนั่นเอง

จากข้อมูลของผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาก้าวหน้าเชิงสร้างสรรค์กรณีศึกษา ผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชียเพื่อศึกษาถึงการแสดงออกตามรูปแบบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้เข้าประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชียเพื่อศึกษาถึงปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยวิเคราะห์และสรุปผลจากตัวแปรที่ส่งผลแห่งความสำเร็จ ทั้งนี้จากตัวแปร (Variables) ที่ถูกกำหนดขึ้น ตามมาตรฐานของการประกวดเมื่อเปรียบเทียบกับประกวดในรายการอื่นๆ ซึ่งจะมีลักษณะของปัจจัย (Factors) ที่คล้ายคลึงกันในด้านรูปแบบรายการ ซึ่งทั้งรายการต้นฉบับ ตามรูปแบบของรายการ La Academia จากประเทศเม็กซิโก ซึ่งเป็นที่มาของรายการการประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย ก็คล้ายคลึงกับประกวดอะคาเดมี่ แฟนเทเชียหรือแม้แต่รายการ Star Academy ที่แพร่หลายไปทั่วโลกแต่ปรับเปลี่ยนมาเป็นเรียลลิตี้ 24 ชั่วโมง และมีผู้ชมมากเป็นลำดับที่ 3 ถัดจากมาเลเซียและอินโดนีเซีย ก็มีรูปแบบในเชิงเดียวกัน

ในเรื่องของตัวแปร หรือ Variable ในภาษาอังกฤษ ซึ่งได้ถูกกำหนดความหมายไว้คือ นามธรรมที่อธิบายลักษณะต่างๆของปรากฏการณ์ ที่นักวิจัยสนใจ และเป็นสิ่งที่เปลี่ยนค่าได้ (www.vchakarn.com, 1 กันยายน 2559) ซึ่งถ้าจะกล่าวถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาก้าวหน้าเชิงสร้างสรรค์ในกรณีศึกษาในเรื่องนี้แล้ว จะต้องพิจารณาจากรูปแบบของรายการในประเด็นแรกๆ เป็นรูปแบบรายการในประเภทใด และประเด็นถัดมา เป็นการพิจารณาว่าผู้เข้าแข่งขัน ใครส่วนที่ดีที่สุด เก่งที่สุด เด่นที่สุด อย่างไร หรืออีกนัยหนึ่ง ก็คือความสามารถของผู้เข้าแข่งขัน ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยอะไร เป็นตัวกำหนด เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ดังกล่าวของทั้งสองปัจจัย ทั้งในเรื่องของประเภทรายการแข่งขันแล้ว อีกทั้งพิจารณาได้ว่าเป็นรายการ “แข่งขันร้องเพลง” ดังนี้แล้ว ปัจจัยใด จะถูกนำมาพิจารณาเป็นตัวแปร ที่จะกำหนดว่า เมื่อไหร่ อย่างไร และอะไร จึงเป็นเหตุผลให้ผู้เข้าร่วมแข่งขัน ได้รับชัยชนะ ในท้ายที่สุด

รวมถึงการที่ยังมี ดังแปรตาม หรือตัวแปรแทรกซ้อน ที่ยังมีส่วนสัมพันธ์ กับตัวแปรตรงอีก อาทิ ในเรื่องของ รูปร่าง หน้าตา สีหน้า กิติ หรือความชอบ ของผู้เข้าชมทั้งในทางตรงทางเวท และรวมถึงผู้มีส่วนร่วมในรายการ ที่มีได้มีส่วนร่วมในเวที ซึ่งเป็นทักษะ ที่อาจเกี่ยวเนื่อง หรือสืบเนื่องจากตัวแปรตรง

## สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้ท้าววิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ถึงปัจจัยที่เป็นตัวแปรตรง ที่ส่งผลให้ผู้เข้าประกวดประสบความสำเร็จ ได้รับชัยชนะในการประกวดโดยผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลดังกล่าว ได้เป็น 3 ตัวแปร (Variables) คือ

### ตัวแปรตรง จากปัจจัยภายนอก

1) ตัวแปรตรง จากปัจจัยจากภายนอกที่เกิดจากลักษณะหรืออัตลักษณ์ภายนอก หรือที่เรียกว่า “ทางกายภาพ” (Physical Character) ของผู้เข้าประกวด ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 ปัจจัยย่อยคือ

(1) ลักษณะด้านบุคลิกภาพ ที่ผู้เข้าประกวดแต่ละคน แสดงออกมาให้เห็นได้อย่างเด่นชัด และสามารถสังเกตได้โดยการเห็น (Vision) เช่นการเดิน การยืน การนั่ง ฯลฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ที่กรรมการจะให้คะแนนจากด้านนี้

(2) ด้านการร้อง (www.th.wikihow.com, 1 กันยายน 2559) ซึ่งแบ่งออกเป็นสามลักษณะย่อย คือ ถ้อยคำการร้องที่ถูกต้องตามอักขระภาษา ในบทเพลงที่ร้อง รวมถึงทำนองหรือท่วงที่เข้ากับจังหวะและ/หรือมีความฉูดฉาด

ของศิลปินจากการร้องหรือไม่ ตลอดจนน้ำเสียงที่เปล่งออกมาว่ามีความนุ่มนวล เหมาะสม และ/หรือเข้ากับสไตร์หรือลักษณะของเพลงที่เลือกร้องหรือไม่

(3) ด้านการเต้น ซึ่งแสดงออกมาให้เห็น ว่ามีท่วงท่าและลีลาการเต้น ที่เด่นชัด เข้ากับท่วงทำนองของเพลง หรือดนตรีได้อย่างไม่ผิดจังหวะ แต่อย่างไรก็ดี ด้านการเต้นนั้นจะเป็นการเชื่อมโยง หรือสัมพันธ์ไปกับปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับจินตนาการ ซึ่งเป็นตัวแปรตรงภายใน ดังที่จะได้กล่าวต่อไป

#### **ตัวแปรตรง จากปัจจัยภายใน**

ตัวแปรตรง จากปัจจัยภายใน ซึ่งเกิดจากลักษณะที่แสดงออก (Expression) แต่ไม่ใช่เป็นอัตลักษณ์หรือลักษณะที่เกิดจากภายนอกที่เห็นได้ชัดเจน แต่หากเกิดจากภายในตัวของผู้ประกวดและแสดงออกมาในเชิงอารมณ์ จะเห็นได้จาก การร้อง หรือเต้น หรือบุคลิกภาพ หรือแม้แต่การแสดงออก ผ่านการสัมภาษณ์ สามารถจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้คือ

1) ปัจจัยภายในที่แสดงออกให้เห็นว่า ผู้เข้าประกวดมีอิสระ หรือเป็นตัวของตัวเองมากน้อยเพียงไร (www.sara-dd.com, 1 กันยายน 2559)

2) ปัจจัยภายในที่แสดงให้เห็นถึงการทุ่มเทกายและใจ ซึ่งจะเป็นแรงบัลดาลใจ และแสดงออกมาให้เห็นได้จากความมุ่งมั่น และฝึกฝน (www.jayveerayano.com, 1 กันยายน 2559)

3) ปัจจัยจากภายในที่แสดงให้เห็นถึงว่าผู้เข้าประกวดมีภาวะที่ชอบ หรือสนุกกับการท้าทายหรือไม่ เพราะความรู้สึกของการชอบการท้าทาย ผู้เข้าประกวดจะแสดงให้เห็นได้ชัดจากผลของงานที่แสดงออกนั่นเอง

4) ปัจจัยภายในในรูปของจินตนาการ ของผู้เข้าประกวด ซึ่งจะแสดงออกมาจาก เพลงที่คัดเลือกร้อง รวมถึงที่ทางประกอบการเต้น เหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงการมีจินตนาการของผู้เข้าประกวดได้อย่างชัดเจน

ในกรณีของตัวแปรตรงจาก ปัจจัยภายใน โดยทั่วไปแล้วมีความสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรตรง จากปัจจัยภายนอก เพราะเนื่องจาก เป็นสิ่งที่อาจมองไม่เห็นจากภายนอก การมองอาจทำได้ด้วยการสังเกตจากอาการ หรือการแสดงออก เช่นการพูดสัมภาษณ์ แม้ว่าการพูดนั้นจะตอบปัญหาต่างๆ ที่ผู้ถาม ถามได้เป็นอย่างดี แต่เมื่อพิจารณาอย่างถี่ถ้วน ซึ่งจะต้องสังเกตมากกว่าปกติ ว่าผู้เข้าแข่งขันมีน้ำเสียงเป็นอย่างไร ซึ่งในบางครั้งการพูดที่มีน้ำเสียงขึ้นลง หรือมีเสียงสูงมากกว่าปกติ หรือต่ำกว่าปกติ ก็อาจส่งผลลัพท์ แสดงให้เห็นสิ่งที่อยู่ภายในได้เช่นเดียวกัน

ในกรณีเช่นนี้ อาจเปรียบเทียบกับ กรณียของธารน้ำแข็ง หรือ Icebergs ที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไป บริเวณขั้วโลกเหนือ หรือขั้วโลกใต้ นักจิตวิทยา และนักมนุษยศาสตร์โดยส่วนใหญ่ มักจะยกประเด็นของธารน้ำแข็ง มาเปรียบเทียบกับกรณีของมนุษย์ ซึ่งลักษณะของธารน้ำแข็งจะโผล่เหนือน้ำ ประมาณร้อยละ 20 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 80 จะจมอยู่ใต้น้ำ เช่นนี้แล้ว นักจิตวิทยาและนักมนุษยศาสตร์ จะเปรียบเทียบให้เห็นว่า บุคคลทั่วไปอาจมองเห็นบุคคลอีกคนหนึ่ง จากการแสดงออกโดยตรง เพียงแค่ร้อยละ 10 เหมือนเช่นธารน้ำแข็ง แต่ไม่อาจจะมองเห็นบุคลิกภาพภายใน หรือภายในจิตใจของบุคคล หรือมนุษย์ได้อีกร้อยละ 80 นอกจากจะสังเกตจากพฤติกรรมจากส่วนอื่นๆประกอบ หลายประการ เช่นสีหน้า แววตา น้ำเสียง โทนเสียง เช่นนี้เป็นต้น

#### **ตัวแปรแทรกซ้อน**

ตัวแปรแทรกซ้อน (Extraneous Variable) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับการประชาสัมพันธ์ หรือด้านสื่อ Social Media ที่ส่งผลต่อรางวัลที่ได้ซึ่งตัวแปรด้านนี้ ถือได้ว่ามีความสำคัญเช่นเดียวกัน และอาจส่งผลต่อการได้รางวัลชนะเลิศอีกด้วย จากการวิจัยและศึกษา ในระดับวิทยานิพนธ์ ในระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต แสดงให้เห็นถึงความสำคัญ ของบทบาทของสื่อ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสื่อด้านใดก็ตาม จะมีผลต่อผู้เข้าประกวด เช่นการที่ผู้เข้าประกวดได้ออกสื่อ บ่อยครั้ง รวมถึงการได้ Vote จากผู้ชม โดยปกติจะเป็นผู้ได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จด้วยเสมอ

อย่างไรก็ดี ตัวแปร (Variable) หรือปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ไม่อาจมีได้ครบทุกคน หรืออาจมีซ้ำกันได้ในระหว่างผู้เข้าประกวด เช่นผู้ประกวดในลำดับที่ 1 และ 2 อาจมีปัจจัยประกอบดังกล่าวเหมือนกัน เช่นการมีจินตนาการเช่นเดียวกัน แต่สำหรับผู้ประกวดที่ชนะเลิศ อาจมีปัจจัยดังกล่าวที่แสดงออกมาได้อย่างเด่นชัดกว่า และดีกว่า เช่นอาจมีจินตนาการเชิง



สร้างสรรค์มากกว่า เมื่อกรรมการได้เห็นสิ่งเหล่านี้เด่นชัด หรือมีมากกว่า ประกอบทั้งปัจจัยด้านอื่นๆ เช่นมีตัวแปรแทรกซ้อนในเรื่องของการได้คะแนน Vote ที่ดีกว่า จึงได้รับรางวัลเป็นชัยชนะ หรือ ได้รับเลือกเป็นผู้ชนะนั่นเอง

ในเรื่องของการมีส่วนร่วมของผู้ชม ที่มีได้อยู่ในการประกวด อาจเป็นแง่มุมอีกประการหนึ่งของการสร้างส่วนร่วมของผู้ชม ภายนอก ซึ่งนอกเหนือจะสร้างปรากฏการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของ Rating ของรายการประกวดเพราะนอกเหนือจากผู้เข้าชมการประกวด ณ. สถานที่ประกวดแล้ว ยังสามารถสร้างผู้ชมผ่านทางโทรทัศน์ ไปยังผู้ชมทางบ้านทั่วประเทศอีกด้วย ซึ่งแน่นอนว่า นอกเหนือจากประโยชน์ของผู้จัดการประกวดแล้วในด้านของจำนวนผู้ชมที่เข้าชมการประกวด ณ. สถานที่จัดการประกวดแล้ว ยังเป็นการสร้างกระแส เพื่อช่วยให้สถานีโทรทัศน์สมประโยชน์ของตนโดยสามารถเพิ่มยอดการรับชม หรือ Rating ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งส่งผลต่อการสนับสนุน หรือที่เรียกว่า Sponsor ได้อีกด้วย กล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นเรื่องของธุรกิจอย่างหนึ่ง ซึ่งประโยชน์ในลักษณะนี้อาจพิจารณาได้ว่าเป็นลักษณะ Win-Win ซึ่งผู้จัด และสถานีโทรทัศน์ ได้รับประโยชน์ จากผู้สนับสนุนในเรื่องของจำนวนเงินสนับสนุนที่เพิ่มขึ้น เพราะเนื่องจากยอดผู้รับชมเพิ่มขึ้น แต่การเพิ่มขึ้นของผู้ชมภายนอก เพิ่มขึ้นได้อย่างไรนั้น ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ก็เป็นเพราะการที่ผู้ชมภายนอกสถานที่จัดการประกวดสามารถมีส่วนร่วมในการประกวด โดยสามารถ Vote ได้จากระบบทางโทรศัพท์ หรือ SMS กรณีนี้เป็นการสร้างกระแสขึ้นเพื่อเหตุผลดังกล่าว และในท้ายที่สุดประโยชน์ที่ได้รับอาจส่งต่อไปยังผู้ประกอบการหรือให้บริการในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม เช่นค่ายโทรศัพท์มือถือ ที่ให้บริการการ Vote ดังกล่าวผ่านเครือข่าย ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มรายได้ขึ้นได้อย่างง่ายดายและโดยปริยาย และส่งผลย้อนกลับมาถึงผู้จัดการประกวดและสถานีโทรทัศน์อีกโดยอัตโนมัติ

เหตุผลอีกส่วนหนึ่งของการดำเนินรายการการประกวด โดยให้ผู้ชมทางบ้านทั่วประเทศ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมนั้น เพราะเนื่องจากว่า การประกวด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางด้าน การแสดง การร้อง การเต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลผู้มีชื่อเสียง หรือที่เรียกว่า “ดารา” เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการประกวด อะคาเดมี่ แฟนเทเชีย นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเลือกเฟ้นนักร้องหน้าใหม่ เพื่อให้เข้ามาในวงการเพลง ซึ่งในลักษณะเทียบเคียงได้ในเชิงเดียวกันว่า เหตุผลส่วนหนึ่งที่จะทำให้เป็นผู้ชนะเลิศ ในการประกวด ส่วนหนึ่งจะต้องเป็นเรื่องของหน้าตาของผู้เข้าประกวด แม้ว่าการประชาสัมพันธ์จะกล่าวถึงและเน้นไปที่ความสามารถในหลายๆด้านประกอบกันก็ตาม แต่ในประเด็นของความมี “หน้าตาดี” ก็ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่ดูเหมือนไม่สำคัญ แต่ก็มีคามจำเป็นที่ต้องมีด้วยเช่นเดียวกัน

เหตุผลประกอบในเรื่องของความมี “หน้าตาดี” ต้องไม่ลืมว่า สำหรับผู้ชนะเลิศการประกวด จะได้รางวัลอะไรบ้างแน่นอนว่ารางวัลที่เป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่า เป็นรางวัลที่มีให้เป็นปรกติอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการประกวดอะไร หรือเรื่องอะไร แต่อย่างหนึ่งที่เป็นสิ่งที่สัมพันธ์กับเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ก็คือรางวัลที่นอกเหนือจากทรัพย์สินที่จะได้รับการประกวด แต่เป็นเรื่องของการที่ผู้ชนะเลิศจะได้มีโอกาสเข้าสังกัดกับผู้จัด หรืออาจกล่าวอีกนัยยะหนึ่งว่า ผู้ชนะเลิศของการประกวด ก็จะเป็นดาราหน้าใหม่ในสังกัดนั่นเอง ซึ่งประเด็นนี้ เชื่อได้ว่าคำตอบคำถามดังกล่าวข้างต้นได้หรือไม่ ถ้าผู้ชนะเลิศจากการประกวด “หน้าตาไม่ดี”

นอกจากนี้ การเพิ่มหรือให้มีส่วนร่วมจากผู้ชมภายนอก ยังมีส่วนช่วยกรรมการ ในเรื่องของการตัดสินใจในอีกสองทางด้วย โดยประการแรกในเรื่องของการที่ กรรมการเป็นร้องชื่อดัง แต่อย่างไรก็ดี สำหรับการตัดสินใจนั้น อย่างลืมนะว่า ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ชนะ ต้องสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ชมผู้ฟัง อีกทั้งยังจะได้เข้าสู่การเป็นนักร้องอาชีพต่อไป หลังจากที่ได้รับ การคัดเลือกเป็นผู้ชนะเลิศ การที่จะประสบความสำเร็จในขั้นต่อไป หลังจากได้รับคัดเลือกแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากประชาชนทั่วไปด้วย ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างฐานแรงสนับสนุนเหล่านั้นในอนาคต จึงเป็นเหตุผลส่วนหนึ่งที่ต้องใช้ผู้ฟังภายนอกประกอบผู้ฟังภายในนั่นเอง ในอีกประการหนึ่ง กรรมการผู้มอบบทในการตัดสินใจ ในประการที่สองเป็นการที่เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่รายการ กรรมการ รวมถึงการเป็นนักร้อง นักแสดงอาชีพ อย่างลืมนะว่า ในอดีต อาชีพเหล่านี้เป็นอาชีพที่ถือได้ว่า ไม่ถาวร ไม่มั่นคง คนในอดีต มีการเรียนจบ ในอาชีพนี้ว่า “เดินกินรำกิน” การที่ให้กรรมการเป็นบุคคลที่มาจากนักร้องนักแสดงอาชีพ เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ ถือได้ว่าให้เกียรติบุคคลเหล่านั้น ว่าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาอาชีพ นักร้องนักแสดง นั้นเท่ากับว่า ในความเป็นนักร้องนักแสดงอาชีพ ได้รับการยอมรับอย่างหนึ่งในสังคม ซึ่งในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า การเป็นนักร้อง นักแสดงอาชีพ เป็นสิ่งที่วัยรุ่นแทบจะเกือบทั่วโลก อยากเป็นมากที่สุด และเข้าใจอีกว่ายังสามารถนำพา

ชีวิตไปสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเงินทอง รายได้ ความมีหน้ามีตา หรือการมีผู้ให้การยกย่อง และสนใจ รวมถึงการที่ถือได้ว่าเป็นบุคคลสาธารณะ เป็นอาชีพอันทรงเกียรติอย่างหนึ่ง โดยในประเด็นต่างๆ ที่ได้กล่าวไว้เป็นการเพิ่มเติม อาจเป็นประเด็นที่ต้องมีการศึกษา ค้นหา และวิจัย ต่อยอดต่อไป

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่เป็นเหตุผลแห่งความสำเร็จ เกิดเนื่องมาจาก การที่ผู้เข้าประกวดจะต้องมีในเบื้องต้น นั่นคือการทุ่มเทใจ และกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกฝน ที่จะส่งผลดีต่อการร้อง การเต้น ให้ดียิ่งขึ้น สังเกตได้จากนักร้องที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบัน ต้องมีการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังต้องรักษาสุขภาพของตน เพราะการร้องจะเกี่ยวพันโดยตรงต่อระบบการหายใจ ปอด ลำคอ หรืออื่นๆ และในประเด็นถัดมาคือ การสร้างจินตนาการของตนในการร้อง ที่แสดงออกมาประกอบทั้ง ปัจจัยจากภายนอก ที่เกื้อหนุน โดยเฉพาะ Social Media ที่ส่งผลต่อคะแนนนิยมต่อตัวผู้ประกวด และส่งผลต่อเนื่องไปถึงกรรมการที่ตัดสิน และส่วนประกอบภายนอกอื่น ประกอบกันในลักษณะขององค์รวม ด้วยเช่นเดียวกัน

## เอกสารอ้างอิง

วิชาการ.คอม. [Online]. เข้าถึงจาก [www.vchakarn.com](http://www.vchakarn.com) (สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2559)

วิกิกลายเป็นักร้องที่มีชื่อเสียง. [Online]. เข้าถึงจาก [www.th.wikihow.com](http://www.th.wikihow.com) (สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2559)

สาระความรู้ กลุ่มบุคลิกภาพ/บุคลิกแบบมีศิลปะ (Artistic). [Online]. เข้าถึงจาก [www.sara-dd.com](http://www.sara-dd.com).

(สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2559)

3 ก้าวแห่งความสำเร็จในอาชีพนักร้องนักดนตรี. [Online]. เข้าถึงจาก [www.jayveerayano.com](http://www.jayveerayano.com)

(สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2559)



The advertisement banner for RCIM Graduate School features a background image of a modern building. On the left, the RCIM logo is displayed with the text 'เปิดรับสมัครในทันที' (Apply Now). The central text reads 'รับสมัครนักศึกษาใหม่' (New Student Recruitment) and 'บริหารธุรกิจ - รัฐประศาสนศาสตร์' (Business Administration - Public Administration). To the right, the university's name is listed: 'วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ' (Innovation Management College), 'มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี' (Rajabhat Mahachulalongkornrajavidyalaya University), and '(มหาวิทยาลัยขวัญ)' (Mahachulalongkornrajavidyalaya University). Below this, two program options are presented: 'ปริญญาโท MBA & MPA' (Master of Business Administration & Master of Public Administration) and 'ปริญญาเอก DBA & DPA' (Doctor of Business Administration & Doctor of Public Administration). The website 'http://www.rcim.in.th' is provided at the bottom left. On the bottom right, contact numbers are listed: '092-442-7000 (หวัห็น)' (092-442-7000 (Hawhien)) and '092-442-8000 (ศาลายา)' (092-442-8000 (Sala Ya)).

คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง  
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

Revenue Collection Service Quality of Tonmamoung Subdistrict  
Administrative Organization Mueang District Phetchaburi Province

นพวรรณ เลิศผสมสิทธิ์

Noppawan Lerspasomsit

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

E-mail: lerspasomsit@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน และภาษีป้าย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีจำนวน 250 คนใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบความถูกต้องโดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความน่าเชื่อถือมีมากตามลำดับ

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

### Abstract

The purpose of this research was to study the service quality of revenue collection The accidental sampling from the samples used in the study were 250 people responsible for the local tax payment, property tax and label tax in The questionnaires were used as the instrument to collect the data which was shown by a 5-level rating scale validated by 3 experts and consultants. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, means, and standard deviation.

The research showed that the quality of revenue collection service was of very high in all aspects. These are caring, creating confidence, and reliability respectively.

**Keywords:** Quality Service, Revenue, Tonmamoung Subdistrict Administrative Organization

### บทนำ

ภายหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของไทยที่บัญญัติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น เช่น การรับมอบอำนาจหน้าที่ในการถ่ายโอนภารกิจการจัดสรรรายได้จากรัฐ การดำเนินการต่างๆ ในทิศทางของการสนับสนุน ส่งเสริมความเข้มแข็ง และประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ซึ่งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นด้วย ในรัฐธรรมนูญฉบับนี้ไม่ได้เปลี่ยนแปลงหลักการหรือแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นของไทยไปจากเดิม คือยังมุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

การปรับบทบาทและอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในส่วนของการจัดสรรรายได้ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรากฎหมายรายได้ท้องถิ่นขึ้น โดยมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแหล่งรายได้ และอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นให้มากขึ้นกว่าที่มีอยู่ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตัวเองได้ และตั้งอยู่บนความสมดุลระหว่างอำนาจหน้าที่และรายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ดุขฎิ สุวัฒนวิทยากร, 2551, หน้า 1-2)

รัฐมีหน้าที่สำคัญหลายประการ แต่ที่สำคัญมากประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชนซึ่งตั้งถิ่นฐานที่อยู่ต่างกันไป ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกจากการได้รับการบริการและสามารถเข้าถึงงานบริการของรัฐได้โดยง่าย ส่วนราชการหลายแห่งจึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในระดับภูมิภาคขึ้นเพื่อนำงานบริการของหน่วยงานตนเองไปสู่ประชาชน ซึ่งพบว่าการบริการของหน่วยงานเดียวกันกลับมีรูปแบบ วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่โดยที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอาศัยอยู่ ณ ที่แห่งใด การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจึงควรมีมาตรฐานและมีคุณภาพในการบริการ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนในการได้รับบริการ การให้บริการที่มีมาตรฐานจะนำมาซึ่งการบริการที่ดีและมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรในการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เพราะเป็นพื้นฐานของการให้บริการที่มีคุณภาพ หน่วยงานต่างๆ จึงควรปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพทำให้การทำงานได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายกล่าวคือ ประชาชนได้รับการบริการที่เร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550, หน้า 8)

สำหรับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญประการหนึ่ง คือการระดมทรัพยากรจากประชาชนในรูปของภาษีอากรซึ่งมีลักษณะบังคับจัดเก็บ โดยที่ประชาชนผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องได้รับประโยชน์ตอบแทนเป็นสัดส่วนเดียวกันกับจำนวนเงินภาษีที่จ่าย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจบังคับจัดเก็บตามที่กฎหมายกำหนด แต่องค์กรเหล่านี้ต่างก็ประสบปัญหาซึ่งนำไปสู่การจัดเก็บรายได้ที่ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วยด้วยกันทั้งสิ้น ปัญหาหลักที่พบเป็นปัญหาเรื่องการยอมรับจากประชาชนซึ่งถือเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เพราะองค์กรบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นมาไม่นานประชาชนจึงขาดความรู้ ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลจนส่งผลในด้านลบต่อการให้การยอมรับทางการเมืองที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล และส่งผลให้ความเต็มใจในการเสียภาษีท้องถิ่นลดน้อยลง หน่วยงานราชการจึงต้องปรับปรุงการให้บริการทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติในทางบวก ว่าการเสียภาษีอากรนั้นมิใช่เป็นเรื่องที่ยุ่ยยากหรือน่าเกรงกลัวแต่อย่างใด การปรับปรุงการให้บริการมีขึ้นได้ในหลายลักษณะ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตร ให้บริการอย่างรวดเร็ว และเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนและงานเอกสารในการจัดเก็บภาษี อีกทั้งยังช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลการเสียภาษีและการคำนวณภาษีแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน อันเป็นการช่วยให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความถูกต้อง มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550, หน้า 36)

องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทมีอำนาจหน้าที่และภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจสังคมการศึกษา ด้านวัฒนธรรมการสร้างความคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงมีรายได้มาบริหารตามอำนาจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้นั้นขึ้นอยู่กับเงินรายได้ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงมีเงินรายได้จากการจัดสรรของรัฐบาล เช่นเงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนเฉพาะกิจและเงินจัดสรรประเภทต่าง ๆ นอกจากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรมาให้แล้วองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงยังมีเงินรายได้จากภาษีที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ซึ่งการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นยังไม่เพียงพอที่นำมาพัฒนาท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง จำเป็นที่จะต้องหาแนวทางในการจัดเก็บภาษีเพิ่มเติม แต่ในการสำรวจสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีเบื้องต้นโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงกลับพบว่า

ปัญหาในงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้ 1) ไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย 2) การให้บริการจัดเก็บภาษียังไม่เป็นที่พอใจและตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ 3) หน่วยงานการจัดเก็บรายได้มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้าให้บริการข้อมูลการชำระภาษีได้ไม่ชัดเจน และ 4) มาตรฐานการให้บริการไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี (กนกศักดิ์ มุทธากาญจน์, 2559, ตุลาคม 15) ซึ่งตามแนวคิดของสมิต สัมมุกร (2550, หน้า 11) ที่กล่าวว่า งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพงานบริการอาจเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงได้ แต่เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงสามารถแก้ไขปัญหาคุณภาพการบริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสำรวจว่าปัจจุบันประชาชนตระหนักถึงคุณภาพการบริการในด้านการจัดเก็บภาษีอย่างไร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหาให้การบริการจัดเก็บรายได้มีคุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการและบรรลุตามเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

### พื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### ช่วงเวลา

ช่วงเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเวลา 12 เดือน คือในช่วงเดือน มิถุนายน 2559 ถึงเดือนพฤษภาคม 2560

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการด้านชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งสิ้นจำนวน 660 คน (อรุณี อิงปัญญาลา, 2559, ตุลาคม 31)

### ตัวแปรที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้แบ่งตัวแปรที่จะวิจัยออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภท

กลุ่มที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 61-62), ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556, หน้า 106-107) และกัตัญญ หิรัญญสมบุญ (2557, หน้า 47-48) มาสังเคราะห์โดยมีเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการที่ตรงกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อยู่ 5 เกณฑ์ คือ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) สิ่งสัมผัสได้ 3) การให้ความมั่นใจ 4) การตอบสนอง และ 5) การเอาใจใส่

### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### การสร้างเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีวิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากกลุ่มตัวอย่าง

2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะใช้เป็นแบบสอบถาม และตัวแปรที่จะศึกษา

3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงขอบเขตเนื้อหา ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องของการใช้ภาษา

5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความถามกับวัตถุประสงค์

6. คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความถามกับวัตถุประสงค์โดยกำหนดค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีค่าความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

7. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

### ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภท มีลักษณะแบบตรวจรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 3) ด้านการให้ความมั่นใจ 4) ด้านการตอบสนอง และ 5) ด้านการเอาใจใส่ ซึ่งในแต่ละด้านแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง คุณภาพการบริการมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง คุณภาพการบริการมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง คุณภาพการบริการปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง คุณภาพการบริการน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง คุณภาพการบริการน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการวิจัยเพื่อทำความเข้าใจในเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์

4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 250 ชุด

5. ตรวจสอบความถูกต้องตามวัตถุประสงค์พบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม มีดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

|                     |                                   |
|---------------------|-----------------------------------|
| ช่วงคะแนน 4.21-5.00 | หมายถึง คุณภาพการบริการมากที่สุด  |
| ช่วงคะแนน 3.41-4.20 | หมายถึง คุณภาพการบริการมาก        |
| ช่วงคะแนน 2.61-3.40 | หมายถึง คุณภาพการบริการปานกลาง    |
| ช่วงคะแนน 1.81-2.60 | หมายถึง คุณภาพการบริการน้อย       |
| ช่วงคะแนน 1.00-1.80 | หมายถึง คุณภาพการบริการน้อยที่สุด |

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/พนักงานเอกชน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 และเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ต่ำสุดคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ต่ำสุดคือ ห้องน้ำสะอาดพร้อมที่จะให้บริการ รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงามและมีระเบียบเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล มีสถานที่จอดรถเพียงพอ องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในเขตชุมชนเดินทางสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีเพียงพอ เช่น แบบฟอร์ม เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ตามลำดับ

2. ด้านการตอบสนอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

3. ด้านการเอาใจใส่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและเป็นกันเอง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ความช่วยเหลือและตอบคำถามด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มใจรับฟังคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีกิริยาจาที่สุภาพในขณะที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลให้บริการตลอดระยะเวลาการใช้บริการ และมีแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีล่วงหน้าก่อนจะครบกำหนดชำระภาษีหรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ตามลำดับ

4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าต่ำสุดคือ การให้บริการถูกต้องไม่ผิดพลาด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ ตามลำดับ

5. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและอัตราภาษี รองลงมาคือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้และเชี่ยวชาญต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามระยะเวลาที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและชี้แจงเรื่องภาษีต่างๆ ได้ถูกต้องและชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่คำนวณภาษีที่ต้องชำระได้ถูกต้องเป็นธรรม ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิจัยคุณภาพการบริการของพนักงาน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชรา ผดุงกิจ (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน งานวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ กตัญญู หิรัญญสมบุญ (2557, หน้า 49-50) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเป็นผลงานของพนักงานบริการโดยตรง ผู้ให้บริการจึงต้องเข้าใจและตั้งใจให้บริการที่มีคุณภาพในทุกมิติที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ ดังนั้นระหว่างผู้รับบริการและพนักงานบริการ การรับรู้มิติต่าง ๆ แห่งคุณภาพของการบริการในธุรกิจเดียวกันมีความตรงกัน เพราะผู้รับบริการควรสัมผัสความตั้งใจให้บริการที่พนักงานกระทำอย่างเต็มที่ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา มีการพัฒนาและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและอัตราภาษี สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำ ชี้แจงเรื่องภาษีได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และสร้างความมั่นใจในการให้บริการโดยยึดหลักการบริการคืองานของเรา



2. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา บัวสด (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่ว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2557, หน้า 49-50) ที่กล่าวว่า สิ่งที่สัมผัสได้เป็นสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาของผู้รับบริการทั้งที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ พนักงาน และวัสดุเพื่อการสื่อสาร การใช้สิ่งที่เป็นรูปธรรมเช่นนี้ช่วยให้ธุรกิจบริการสื่อถึงคุณภาพที่เป็นนามธรรมได้ชัดเจนขึ้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีการจัดตารางการทำความสะอาดห้องน้ำให้พนักงานดูแลรักษาความสะอาดและให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการของห้องน้ำทุก 2 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย ดูแลให้สถานที่บริการสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดให้มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำงาน จัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แต่จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมีแบบฟอร์มและเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอน้อยที่สุด

3. ด้านการตอบสนอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริมภา วงศ์คำตา (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอสาลุสม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 61-62) กล่าวว่า การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี บริหารจัดการให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเมื่อประชาชนผู้มาใช้บริการมายังองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงเจ้าหน้าที่จะมาสอบถามปัญหาและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ แต่จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง น้อยที่สุด

4. ด้านการเอาใจใส่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตสุภา ชนะสงคราม (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิฐ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556, หน้า 106-107) กล่าวว่า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนองเน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีทุกคนด้วยความสุภาพกระตือรือร้นอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติว่าจะเพศหรืออาชีพที่แตกต่างกันให้บริการด้วยความรวดเร็วเป็นระบบไม่ต้องรอนานและให้บริการด้วยความถูกต้อง แต่จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีล่วงหน้าก่อนจะครบกำหนดชำระภาษีหรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลน้อยที่สุด

5. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พยุงศักดิ์ จันทร์แดง (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 61-62) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตรายตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ให้เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดโดยมีระเบียบกฎหมายคู่มือสำหรับประชาชนและคู่มือการปฏิบัติงานพนักงานส่วนตำบลที่ชัดเจนและมีกระบวนการกลั่นกรองตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง แต่จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพที่ตีความเหมาะสมกับการให้บริการน้อยที่สุด

6. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสุข ฐานะวร (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ

มากเช่นกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556, หน้า 106-107) กล่าวว่า ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีโครงการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับความรู้ในงานที่ตนเองทำจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบข้อกฎหมายและวิธีปฏิบัติในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของประชาชน แต่จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการคำนวณภาษีที่ต้องชำระได้ถูกต้องเป็นธรรมน้อยที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านภาพรวม จากผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือเป็นประเด็นต่ำสุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรจัดฝึกอบรมในเรื่องของจรรยาบรรณในการให้บริการ การรักษาความลับหรือข้อมูลการเสียหายของประชาชนอย่างจริงจังจะทำให้ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน มีข้อเสนอแนะผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีเพียงพอ เช่น แบบฟอร์ม เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น เป็นประเด็นต่ำสุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรนำแบบฟอร์มขึ้นเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงโดยให้ประชาชนสามารถดาวน์โหลดเอกสารมายื่นได้ และควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มเติมหรือเปิดประมูลให้เอกชนเข้ามาให้บริการร้านถ่ายเอกสาร ไว้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการตอบสนอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นประเด็นต่ำสุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรมีการจัดบัตรคิวลำดับของผู้มาขอรับบริการก่อนหลัง เพิ่มช่องให้บริการ และให้เจ้าหน้าที่ควบคุมการให้บริการตามลำดับอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

3. ด้านการเอาใจใส่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีล่วงหน้าก่อนจะครบกำหนดชำระภาษีหรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เป็นประเด็นต่ำสุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการแจ้งกำหนดการการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีประจำปีให้ผู้เสียภาษีประจำปีให้ทราบล่วงหน้า เมื่อใกล้ครบกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบชำระภาษีในแต่ละปี เช่น การส่งประชณีย์ ส่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง และตั้งหน่วยจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ในระยะเวลาการจัดเก็บภาษี เป็นต้น

4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ เป็นประเด็นต่ำสุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และให้เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบขององค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่และองค์การบริหารส่วนตำบล

5. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่คำนวณภาษีที่ต้องชำระได้ถูกต้องเป็นธรรม เป็นประเด็นต่ำสุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรจัดทำแผ่นพับและป้ายแสดงอัตราภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน และภาษีป้าย ติดตั้งไว้ ณ บริเวณจุดที่รับชำระภาษี เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจวิธีการคำนวณภาษีอย่างถูกต้อง

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงจะได้นำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงจะทราบว่าจะหาแรงจูงใจด้านใดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและนำไปปรับปรุงสร้างแรงจูงใจให้ตรงความต้องการของเจ้าหน้าที่อื่น นำมาซึ่งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- กนกศักดิ์ มุทธากาญจน์. (2559, ตุลาคม 15). นายกององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง. สัมภาษณ์.
- กตัญญู หิรัญญูสมบุญ. (2557). การจัดการการบริการ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตสุภา ชนะสงคราม. (2555). คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดุขฎิ สุวัณนิตยากร. (2551). รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ทิพย์ประภา บัวสด. (2554). คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่ว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บุษรา ผดุงกิจ. (2557). คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ปริมปภา วงศ์คำตา. (2554). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พยุศักดิ์ จันทร์แดง. (2555). คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). การเสริมสร้างสุขภาพทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมสุข ฐานะวร. (2552). คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.

สมิต สัมฤทธิ์. (2555). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สายธาร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
การปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ.

อรุณี อิงปัญญาภ. (2559, ตุลาคม 31). เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง. สัมภาษณ์.



**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์**  
**วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ**  
เปิดรับสมัครนักศึกษา

**ปริญญาโท MBA MPA**  
**ปริญญาเอก DBA DPA**

092-442-9000 (บพิตรพินุช จักรวรรดิ)  
092-442-8000 (ศาลายา)  
092-442-7000 (หวัณ)

<http://rcim.rmutr.ac.th/>



## ประเทศไทย 4.0 : บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ Thailand 4.0: The Role of Human Resource Management

พลฐวัช วงษ์พิริยชัย

Plutthawus Vongpiriyachai

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### บทคัดย่อ

รัฐบาลไทยมีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจ “ประเทศไทย 4.0” เพื่อที่จะนำพาประเทศไทยก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านอุตสาหกรรม เทคโนโลยี และการใช้ชีวิตของคนในสังคมยุคใหม่ ซึ่งจะส่งผลให้โครงสร้างเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลง และเมื่อบริบทโครงสร้างทางเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐและภาคธุรกิจต่างๆ ควรต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวตามด้วย เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตในบริบทโครงสร้างทางเศรษฐกิจแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แข็งแรง มั่นคง และยั่งยืน บทความนี้จะกล่าวถึงแนวคิดวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย “ประเทศไทย 4.0” และทบทวนแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวขององค์กรตามวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย “ประเทศไทย 4.0” ซึ่งได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร

**คำสำคัญ:** ประเทศไทย 4.0 บทบาท การบริหารทรัพยากรมนุษย์

### Abstract

Thai government has a policy vision of economic development of "Thailand 4.0", to lead Thailand to the pace of current global change that rapidly in the industry, technology and life of people in modern society. This will result in a change in economic structure, and when the context of economic structure changes so human resource management in the public and private sectors should be changed and adjusted to enable the organization to grow in a new economic structure context with efficiency, strength, stability and sustainability. This article will discuss "Thailand 4.0" economic development visionary concept and a review of the general concept of human resource management. It also points to the important role of human resource managers in the organization, particularly in relation to organizational change and adaptation in the context of "Thailand 4.0" economic development policy; human resources planning, recruitment, selection, training, and human resources development.

**Keywords:** Thailand 4.0, Role, Human Resource Management

### บทนำ

โลกในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างจากโลกในศตวรรษที่ 20 เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงในด้านของโครงสร้างและเป็นโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก ทั้งในด้านอุตสาหกรรม เทคโนโลยี และการใช้ชีวิตของคนในสังคมยุคใหม่ อีกทั้งเป็นโลกที่มีความหลากหลายในเรื่องของมิติ ทั้งในด้านธรรมชาติ การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ส่งผลให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามขึ้น ซึ่งประเทศไทยต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คือ

"เมื่อโลกเปลี่ยนไทยจึงต้องปรับ" รัฐบาลจึงมีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย "ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)" เพื่อที่จะนำพาประเทศไทยก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกในปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลให้โครงสร้างเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลง ในด้านธุรกิจ มีการแข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ซึ่งองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวตามนโยบายและให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกดังกล่าว และเมื่อบริบทโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐและภาคธุรกิจต่างๆ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวตามด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การสามารถเติบโตในบริบทโครงสร้างทางเศรษฐกิจแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แข็งแรง มั่นคง และยั่งยืน ซึ่งนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีบทบาทและสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวขององค์กร โดยเฉพาะในส่วนของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย "ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)" ของรัฐบาล และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกในปัจจุบัน โดยมีเนื้อหาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

## ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)

ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า "มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน" ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่ 21 โดยมีนโยบายที่จะนำพาประเทศไทยเข้าสู่โมเดล "ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)" ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจแบบดั้งเดิม ไปสู่ "เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม" แต่ในปัจจุบันประเทศไทยยังติดอยู่ในโมเดลเศรษฐกิจแบบ "ทำมาก ได้น้อย" จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเป็น "ทำน้อย ได้มาก" ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนวิธีการที่มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- (1) เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า "โภคภัณฑ์" ไปสู่สินค้าเชิง "นวัตกรรม"
  - (2) เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม
  - (3) เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและใช้เทคโนโลยีหรือ Smart Farming โดยเกษตรกรต้องรู้รายขึ้นและเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ
  - (4) เปลี่ยนจาก SMEs แบบเดิม ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง
  - (5) เปลี่ยนจากรูปแบบบริการแบบเดิมซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่บริการที่มีมูลค่าสูง
  - (6) เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำ ไปสู่แรงงานที่มีความรู้และทักษะสูง
- นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดผลจริงต้องมีการพัฒนาวิชาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดในกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย ในกลุ่มดังนี้
- (1) กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ เช่น สร้างเส้นทางธุรกิจใหม่ด้านเทคโนโลยีการเกษตร เทคโนโลยีอาหาร เป็นต้น
  - (2) กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพ เทคโนโลยีการแพทย์ สเปา เป็นต้น
  - (3) กลุ่มเครื่องมือ อุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม เช่น เทคโนโลยีหุ่นยนต์ เป็นต้น

(4) กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือ เอไอ (AI) และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน เทคโนโลยีการศึกษา อี-มาร์เก็ตเพลส อี-คอมเมิร์ซ เป็นต้น

(5) กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น เทคโนโลยีการออกแบบ ธุรกิจไลฟ์สไตล์ เทคโนโลยีการท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เป็นต้น

## การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) มีนักวิชาการทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ในส่วนของนักวิชาการชาวต่างชาติที่ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (เพ็ญศรี ฉิรินัง, 2560, หน้า 4-6) เช่น

French (1994, p. 6) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผน การพัฒนา และการควบคุม กระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเชิงระบบ มีผลต่อสมาชิกทุกคนในองค์การ กระบวนการต่างๆ ได้แก่ การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบงาน การจัดบุคลากรเข้าทำงาน การพัฒนา และการฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัล การธำรงรักษาและการคุ้มครองบุคลากร ตลอดจนรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงองค์การ

Harry and Bowin (1977, p. 6) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารกิจการที่ดำเนินการเพื่อดึงดูด (Attract) การพัฒนา (Develop) และการธำรงรักษา (Maintain) กำลังคนให้ปฏิบัติงานได้ผลสูง (High Performing Workforce) รวมไปถึงการมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศขององค์การ (Corporate Excellence) โดยผสมผสานความต้องการ ความเจริญรุ่งเรือง และการพัฒนาของบุคคลตามเป้าหมายขององค์การ

Mondy and Noe (1999, pp. 4-6) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าขององค์การ ให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีภารกิจหลัก 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สุขภาพและความปลอดภัย พนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

Bernardin and Russell (1999, p.1) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวกับการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน การธำรงรักษา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ นอกจากนี้การตัดสินใจต่างๆ ที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานขององค์การจะเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Noe et. Al. (2003, p.5) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบาย แนวปฏิบัติ และระบบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ทักษะ และประสิทธิภาพของพนักงานหลายๆ องค์การกล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการจัดการเกี่ยวกับพนักงานตั้งแต่การวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การบริหารผลการปฏิบัติงาน และแรงงานสัมพันธ์ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ

Dessler (2009, p.2) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ หมายถึง นโยบายและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคคลในการทำงานโดยเฉพาะในเรื่องการสรรหา การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัล ความปลอดภัยในการทำงาน จริยธรรมและความยุติธรรมต่อพนักงาน ซึ่งนโยบายและการปฏิบัติดังกล่าว จะครอบคลุมถึงการวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การจ่ายค่าตอบแทนและเงินเดือน แรงจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรมและพัฒนาและความผูกพันต่อองค์การ

สำหรับนักวิชาการชาวไทยที่ได้อธิบายและให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น

อำนาจ แสงสว่าง (2544, หน้า 2) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่มีการใช้กลยุทธ์และศิลปะอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะพบว่าผู้จัดการ

ทุกระดับมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงาน จะต้องมีส่วนรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากบ้างหรือน้อยบ้าง ผู้จัดการจะทำงานได้ผลสำเร็จย่อมจะต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานจากผู้ร่วมงานอย่างเต็มความสามารถและด้วยความสมัครใจเป็นปัจจัยสำคัญ

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 5) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาการรักษาสภาพให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กร เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2545, หน้า 15) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร ร่วมกันใช้ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากองค์กร ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขในอนาคต

สุนันหา เลहनันท์ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร กระบวนการต่างๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ เกื้อกูล สุขภาพและความปลอดภัย พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์กร ตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

เกรียงศักดิ์ เชื้อวียง (2550, หน้า 42) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่ด้านทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับผู้บริหารฝ่ายอื่น โดยผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบประสานความร่วมมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นระบบ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จ หน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มี 6 ประการ คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทน และการให้ประโยชน์เกื้อกูล ความปลอดภัยและสุขภาพของทรัพยากรมนุษย์ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ หน้าที่ประการสุดท้าย คือ การวิจัยทรัพยากรมนุษย์

ศิริพงษ์ เสงายน (2553, หน้า 11) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ และการควบคุมเกี่ยวกับการสรรหา การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การประสานประโยชน์ การธำรงรักษา และการพ้นจากงานของทรัพยากรมนุษย์ โดยมีจุดหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทั้งส่วนบุคคล องค์กร และสังคมโดยรวม หลักการที่สำคัญของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คือ การจัดบุคลากรเข้าทำงานให้เหมาะสมกับงาน โดยมีมุ่งตอบสนองวัตถุประสงค์หลัก คือ การใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมีบทบาทในการทำงานใน 4 ด้าน คือ (เกรียงศักดิ์ เชื้อวียง, 2550, หน้า 28)

(1) การวางแผน (Planning) โดยมีการร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการวางแผนกำลังคนเพื่อป้องกันปัญหาคนล้นงานหรือการขาดแคลนคนที่ต้องการในอนาคต



(2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างงาน บุคคล และวัสดุเครื่องมือต่างๆ โดยโครงสร้างนี้ต้องเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ และสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) การอำนวยการหรือการสั่งการ (Directing) เป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนงานและมีการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรตั้งใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การควบคุม (Controlling) เป็นการควบคุมดูแลว่าฝ่ายต่างๆ ได้ทำงานตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้หรือไม่

นักบริหารทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่ในการกำหนดวิธีการ กระบวนการ และระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานตามความจำเป็นขององค์กร ดังนี้

- (1) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis)
- (2) การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning)
- (3) การสรรหา (Recruitment)
- (4) การคัดเลือกและบรรจุพนักงาน (Selection and Placement)
- (5) การพัฒนาและฝึกอบรม (Training Development)
- (6) การบริหารค่าตอบแทน (Compensation)
- (7) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Healthy and Safety)
- (8) การรักษาระเบียบวินัย (Principle)
- (9) แรงงานสัมพันธ์ (Labor Relation)
- (10) การวางแผนจัดองค์การ (Planning)
- (11) การวิจัยงานบุคคล (Research)

นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ประสิทธิภาพนั้นมีบุคลิกลักษณะ 8 ประการ ดังนี้ (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553, หน้า 58-59)

- (1) มีทัศนคติที่กว้างไกล คือ รู้จักมองการณ์ไกล หรือที่เรียกว่ามีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่ดีและเหมาะสม
- (2) รู้จักการวางแผน คือ มีการรวบรวม ประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล คาดการณ์ ตัดสินใจ และกำหนดขอบข่ายของงานได้อย่างชัดเจน
- (3) มีความรู้สึกไวต่อสิ่งแวดล้อม คือ ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยงานและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน
- (4) ความเป็นผู้นำ มีความยืดหยุ่น คือ เต็มใจที่จะยอมรับในสิ่งใหม่ๆ อดทนต่อความไม่ชัดเจนและมีความคิดริเริ่ม
- (5) เป็นนักปฏิบัติ ความเป็นตัวของตัวเอง กระตือรือร้นและริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ กล้าเสี่ยง มีความรับผิดชอบและการตัดสินใจที่ดี
- (6) เน้นผลงาน คือ ทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีการติดตามผลของงานโดยสม่ำเสมอ
- (7) มีความสามารถในการสื่อสารความหมาย คือ พูดเก่ง เขียนเก่ง และเป็นนักฟังที่ดี
- (8) มีความสามารถในการเชิงเทคนิค คือ มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษเฉพาะด้าน

## บทสรุป

วิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” ของรัฐบาล ที่มุ่งจะนำพาประเทศไทยก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกในปัจจุบันนั้น จะส่งผลให้โครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวตามเพื่อให้สามารถเติบโตในบริบทโครงสร้างทางเศรษฐกิจแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แข็งแรง มั่นคง และยั่งยืน ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวขององค์กรดังกล่าว นักบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเตรียมความพร้อมและวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยจะต้องมีการสร้างหรือนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมากยิ่งขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา และการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” ของรัฐบาล และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกในปัจจุบัน ดังต่อไปนี้

(1) ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Manpower Planning) นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะงาน (Job Description) และคุณสมบัติของบุคลากร (Job Specification) ขององค์กรให้ชัดเจน รวมทั้งคาดการณ์ทิศทางและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตว่าโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยและของโลกจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง องค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวอย่างไร และลักษณะงานขององค์กรในส่วนใดบ้างที่จะสามารถนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ทดแทนกำลังคน เช่น การนำอุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม เช่น เทคโนโลยีหุ่นยนต์ รวมทั้งปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้วางแผนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยและของโลกที่จะมีการเปลี่ยนแปลง

(2) ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร (Recruitment and Selection) นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องคิดหาวิธีการและแนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรโดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแทนวิธีการและแนวทางแบบเดิมๆ เช่น การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตหรือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรได้ตรงกับลักษณะงานและความต้องการขององค์กร และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)”

(3) ในด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากร (Training Development) นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องคิดหาวิธีการและแนวทางในการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากร โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในกระบวนการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากร เช่น การนำเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต หรือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) รวมทั้งระบบดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรขององค์กร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงและปรับตัวขององค์กรเพื่อให้สามารถเติบโตในบริบทโครงสร้างทางเศรษฐกิจแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แข็งแรง มั่นคง และยั่งยืนได้นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าในองค์กรนั้นๆ มีนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและความสามารถหรือไม่ ดังนั้น นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจึงมีบทบาทและสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกในปัจจุบัน



## 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) เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับการศึกษาแต่ละประเภท
3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษาและอภิปรายผล (Results and Discussion) ควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา พร้อมการวิจารณ์ผล
4. สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา
5. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) กล่าวถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย (อาจมีหรือไม่ก็ได้)
6. เอกสารอ้างอิง (References) ต้องใช้ตามแบบที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการกำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น

## 2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

### การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ

ขอบบน (Top Margin) และขอบซ้าย (Left Margin) 2.5 ซม.

ขอบล่าง (Bottom Margin) และ ขอบขวา (Right Margin) 2.00 ซม.

- กระดาษ

ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม.

### รูปแบบตัวอักษร

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

### ชื่อบทความ

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)

### ชื่อบทคัดย่อ

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) : หน้าแรกถึง หน้าสุดท้าย ของบทความ.

#### 3. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. **ชื่อวิทยานิพนธ์**. สถานศึกษา : เมืองที่พิมพ์.

#### 3. ออนไลน์

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

**\*หมายเหตุ\*** ต้นฉบับบทความที่นำส่งจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

### \* ตัวอย่างการเขียนอ้างอิงท้ายเรื่อง

จงกลรัตน์ อาจศัตรุ. 2544. การศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนตามแบบวัฏจักรการเรียนรู้ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์

ทางการเรียนและเจตคติต่อวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พานิช อินต๊ะ และ นคร ทิพย์าวงศ์. 2550. การวัดการกระจายขนาดละอองลอยจากเครื่องยนต์ดีเซล ด้วยเครื่องวิเคราะห์ ขนาดอนุภาคแบบใช้หลักการเคลื่อนตัวทางไฟฟ้า. **วารสารสังคมศาสตร์และพัฒนา มจร**. 30(4), 649-658.

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

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. 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 (อ้างถึงในยุคคัล เบ็ญจรงค์, 2550, หน้า 86)

กรมพล ท่องธรรมชาติ, 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 (อาจมีหรือไม่ก็ได้)

การเขียนกิตติกรรมประกาศในวารสารนั้นจะกล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย ซึ่งไม่ใช่การเยินยอกันเอง

## เอกสารอ้างอิง

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

ทางการเรียนและเจตคติต่อวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พานิช อินต๊ะ และ นคร ทิพย์าวงศ์. 2550. การวัดการกระจายขนาดล้อของรถยนต์ดีเซล ด้วยเครื่องวิเคราะห์

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

เริงชัย หมื่นชนะ. 2538. จิตวิทยาธุรกิจ. 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).

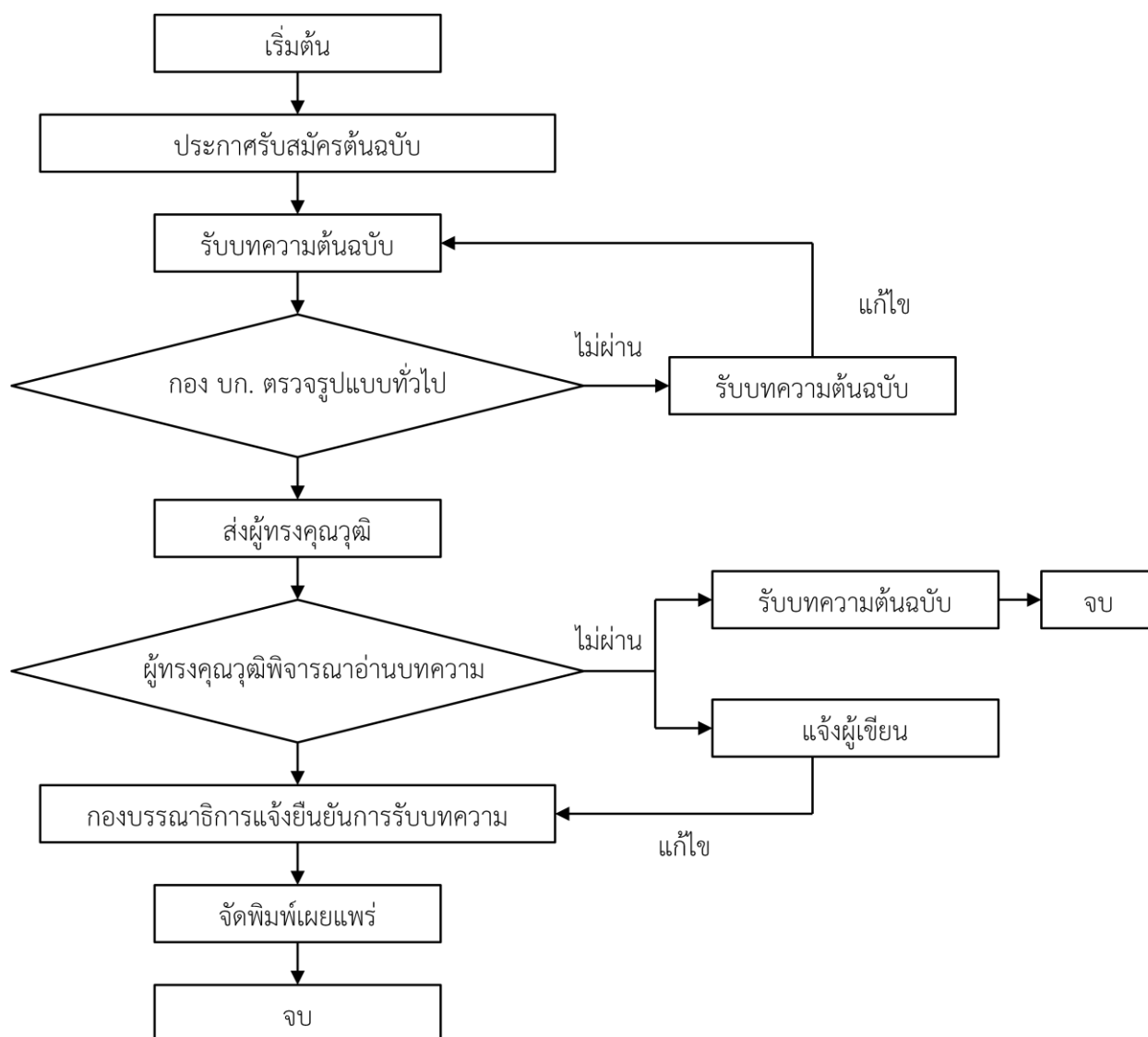


### 3. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

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 : .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนและยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสาร  
นวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
รัตนโกสินทร์

ลงชื่อ .....

(.....)



# RCIM

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา

อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067